

### 職員接遇研修会

# 明日から生かせる楽しい研修

西宮・芦屋支部は2月15日、西宮市大  
学交流センターにて、職員接遇研修会「接  
遇の基本とクレーム対応」を開催。講師  
は毎回好評の水原道子先生(大手前短期  
大学ライフデザイン総合学科教授)が務  
め、18医療機関から42人が参加した。司  
会を務めた安岡真奈美先生(西宮市・安  
岡クリニック)からいただいた当日のま  
とめを紹介する。

水原先生は、当協会では同演目にて、  
数度講演をされている講師ですが、毎回  
好評で土曜日午後にもかかわらず42人が  
出席しました。

#### (1) 基本の確認

①挨拶 「笑顔で、明るく、自分から」  
まず挨拶をしましょう! 朝10時半まで  
は「おはようございます」、10時半過ぎ  
からは「こんにちは」と。たとえパソ  
コンに向かっていても手を止め、相手の顔  
を見て、けっして流れ仕事はしないで挨  
拶する。

言葉がけは、患者に安心と信頼を伝え  
る。患者が、自分のファンになるように、  
まず好かれること(明るく、やさしく、  
ちよつと控え目に)、信頼されること(こ  
れは医療上の知識、技術、記憶力も重要)  
が基本。右肩を少し下にした姿勢にする  
と、威圧感がなく好まれる。  
②言葉 「目を見て、笑顔で、心を向  
けて」



講師紹介する司会の安岡先生 挨拶の仕方から解説する水原先生



講演の間には参加者同士の実技も取り入れ、楽しい研修となった

雨の降り出しに帰る患者さんに、「お気  
をつけて」だけでなく、「傘をお持ちです  
か?」と、貸し傘(実際は百均の傘を差し  
上げるつもりで)を用意する。家族同伴の  
患者さんには、家族の方へのねぎらいの言  
葉も忘れずに。  
③電話 明るくはっきりと話ししまし  
う。「正確に、分かりやすく、謙虚に」  
2回目コールで「〇〇クリニックです」  
と。3回目コールなら「お待たせしまし  
た」、4回目コールなら「大変お待たせしま  
した」。声の調子は、語尾が消え入りそ  
うな感じでやさしく。  
(2)クレーム対応の基本を考えましよう。  
①「人、場所、時を変える」・3変のルー  
ル  
他の患者さんの前でクレームが出たら、  
まず、その場での処理は避けることが望ま  
しい。とりあえず待合から別室に移して、  
(コピーでも出しながら)より上司の人  
または恰幅のいい人の対応が望ましい。さ  
らに、後日の面談対応も必要である。  
ただし、一番の根本はクレームが起きな  
いようにしておくことが重要で、それには  
日々の言動に「手を掛け、言葉を掛け、心  
を掛ける」。  
以上、帰りには「楽しい2時間の講演  
で、自分の仕事に対する姿勢をもう一度見  
直し、明日から生かしていこう!」という、  
表情の参加者のお顔がたくさん見られまし  
た。  
【西宮市・安岡クリニック 安岡 真奈美】

## 支部お花見会

日時: 4月5日(土) 18時~

会場: 夙川公園

(西宮市立夙川公民館の西側)

※小雨決行(休憩所として雨をしのげる小さな店舗を借りておりますが、  
荒天の場合は中止とさせていただきます)。お申し込みの先生には、詳  
しい地図をお送りいたします。

ご家族やスタッフの皆様とお誘いあわせのうえ、ぜひご参加ください!



## 第21回医療過誤訴訟セミナー

【日時】 4月5日(土) 15時~17時

【会場】 西宮市民会館 501号室

【テーマ】 「患者さんとのやり取りで  
気をつけること」

【講師】 大阪市・米田泰邦法律事務所  
鵜飼 万貴子 先生

《アンケートより一部抜粋》  
・身が引き締まりました。先生のように実  
践できるように努力したいとあらためて  
考えさせられました。  
・普段疑問に思っていたことなど解消でき  
ました。とくに電話での対応に不安を持っ  
ていたので今日の研修会に参加できて良  
かったです。  
・改める点がいくつもありました。ちよつ  
とした心遣い、気配り、来週から改善し  
ていきたいと思えます。  
・常に忙しいとなかなか患者さんの話を聞  
く時間がありません。今日のお話しを聞  
く中で、少しでも患者さんの話を聞く姿  
勢を持ちたいと思いました。



英語で診療 Medical English # 39

英会話は耳と口の筋トシが大切

1月17日、西宮医療会館で「Talking at the Clinic & Jaundice, Abdominal Distention, Rectal Bleeding (クリニクでの対話「腹部の症状」をテーマに、「話せる英語で診療 Medical English #39」を開催。Robert Conroy氏が講師、坂尾福光先生(西宮市・ビューハイッククリニック)が司会を務めた。参加者からいただいた感想文を掲載する。



講師のConroy氏(右)と司会を務める坂尾先生(左)

1月17日、保険医協会の「話せる英語で診療」に参加させていただいた。Role Playingでは、腹部の症状や訴え、問診の様子が充実して、「Robert Conroy 先生の英語も聞き取りやすく解りやすかった。

実は3月にタスマニアに行こうと思っていたところ、オーストラリアに葉を持ち込むには、英文の診断書と処方箋を持参しないとい入国拒否されるというので、診断書のFormを知りたいと思い参加させていただいた。

海外旅行で困るのは、やはり腹部症状である。昔、ペルーのマチュピチュでひどい高山病になってしまった。猛烈な頭痛(キリキリと針金で締め付けられるような)Spitting headache、吐気嘔吐、寒気に襲われた。現地のドクターに、「Do you have diarrhea?」と聞かれた。同行の添乗員が「ダイアロエって何だ?」と叫んだ。私は苦しい息の中で、「下痢!」と叫んだ。やはり単語は知っていないとダメだ。英会話は、耳も大事だが、英語を話す口の筋トシが一番大切だと思っている。

【芦屋市・矢野眼科医院 矢野千賀子】

西宮・芦屋支部 市民公開講演会  
チベット人声楽家バイマーヤンジンさんが語る  
チベットと日本、異文化を超えて

日時: 5月17日(土) 14時30分~ (開場14時)  
会場: 西宮市立勤労会館大ホール (JR西宮駅から南へ徒歩10分)  
お話し: チベット人声楽家 バイマーヤンジン 氏



阪神淡路大震災、中国・四川大地震、そして東日本大震災の被災地で祈りの歌を届けられている、チベット人声楽家のバイマーヤンジンさんに、チベットと日本の文化・教育・医療について語っていただきます。

多数のみなさまのご参加をお待ちしております!

入場無料

※どなたでもご参加いただけますが、できる限り事前のお申込みをお願いいたします。

お問い合わせは、協会事務局  
岡林・山田 Tel:078-393-1803 まで

2014年診療報酬改定研究会(医科)

【日時】 3月25日(火) 14時~16時

【会場】 西宮市勤労会館大ホール  
西宮市松原町2-37 (TEL) 0798-34-1662

【参加費】 無料  
※協会より送付した案内葉書をご持参ください。

【講師】 岩下内科クリニック 岩下 敬正 先生  
川崎医院 川崎 史寛 先生  
中島クリニック 中島 敏雄 先生

※お問い合わせは協会事務局 山田・伊藤 078-393-1803 まで

世話人会だより

西宮・芦屋支部は1月24日と2月28日に西宮医療会館で世話人会を開催。それぞれ3人、4人が参加した。

【報告】

- ① 会員忘年会 (12・28)
- ② 英語で診療 Medical English #39 (1・17)
- ③ 職員接遇研修会 (2・15)
- ④ メディカルスタッフ勉強会 (2・22)

【予定・企画】

- ① 診療報酬改定研究会 (3・25)
- ② 第21回医療過誤訴訟セミナー (4・5)
- ③ 支部お花見会 (4・5)
- ④ 新規開業医交流会 (5・10)
- ⑤ 市民公開文化講演会 (5・17)
- ⑥ 第34回支部総会記念市民公開講演会 (7・19)
- ⑦ 英語で診療 Medical English #40
- ⑧ 酒蔵見学会
- ⑨ 第13回胸部X-P読影会
- ⑩ 心肺蘇生研修会
- ⑪ 放射線クリニック見学会
- ⑫ 第25回日常診療ガイドライン【協会・保団連行事】
- ⑬ 第30回地域医療を考える懇談会 (1・12)
- ⑭ 2・15近畿総決起集会 (2・15)

※世話人会の日程は毎月第4金曜日です。支部についてのご意見や企画案などをお寄せください。