

兵庫県保険医協会 但馬支部ニュース

No.142

2014年6月15日発行

発行 兵庫県保険医協会但馬支部
連絡先 〒668-0373 豊岡市但東町久畑126
高橋診療所 TEL/0796-55-0036 FAX/0796-55-0008

ワンランク上のコミュニケーションを目指して

～職員接遇研修会に18人が参加～



（写真上）講師の松田先生が分かり易く解説
（写真右）ロールプレイも交えて実践的に学ぶ



但馬支部は5月10日、豊岡市日高地区公民館でシリーズ企画「職員接遇研修会」を開催。昨年続き、マネジメントコンサルタント：松田幸子氏が「患者応対（受付・電話）のスキルアップ」と題して講演、9医療機関から18人が参加した。

冒頭に古澤倫代支部幹事が「医療機関にとって、最初に接する受付や電話の応対がその医療機関のイメージを決めると言っても過言ではない。ちょっとした誤解で、裁判にまでなってしまうクレームになるなど、重大化するケースもある。この研修が日々の業務を見直すきっかけになればと思う」とあいさつ。

講師の松田氏は、「患者さんが安心して頼ることのできるサービスマインドをもった職員とのコミュニケーションが、受ける医療への信頼をいっそう高めることにつながる」と強調。その上で窓口・電話対応、患者さんへの接し方など基本的な接遇からワンランク上のコミュニケーション術まで実技を交えてわかりやすく解説した。参加者から寄せられた感想を2面に紹介する。

（2面につづく）

（1面からつづく）

参加者アンケートより

- あらためて患者様の応対について考える機会がもてて勉強になりました。さっそく明日から実践したいと思いました。（医療事務）

- 分かっていたつもりでも、あらためて対応の仕方を正しく再認識することができ、大変良かったです。話し方ひとつで相手に嫌な思いをさせたりするので、言葉は重要ですね。伝達の仕方は本当に参考になりました（事務長）

- 情報を正確に伝えることの難しさを日ごろ感じております。今後、教えて頂いたポイントを忘れず、日々の業務に務めます。（介護福祉士）

- ホスピタリティーの思いはあっても、上手く表現できないことで日々悩むことが多くありました。今日の学びは、今後の業務において安心につながる貴重な講義でした。（理学療法士）

- あっという間の2時間の講演でした。楽しく、実践的な内容で月曜日からの仕事に役立てたいと思います。（医療事務）

- 有難うございました。日々「コミュニケーションの難しさ」を実感しております。患者さんとの応対では、常に「確認」し、質問を促すようにしたいと思います。「図形を伝える」実技は難しかったですが、楽しく学びました。（看護師）

- 情報伝達の難しさが良く分かり、自分自身の今後の課題も認識できました。感じの良い話し方や受け入れられやすい話し方など、実際の仕事上役に立つ内容でとてもよかったです。今後より一層、接遇に関心を持ち、スキルアップに努めていきたいと思いました。（看護師）

- 患者様の気持ちに寄り添うことのポイントがより具体的に理解できました。表現するというのは難しいですね。（医療事務）

第85回評議員会 但馬支部からの発言

豊岡病院で若手勤務医向け ライフプランセミナーを開催

下山 均 評議員（美方郡）

5月18日開催の第85回協会評議員会において、副支部長で協会評議員の下山均先生が「豊岡病院で若手勤務医向けライフプランセミナーを開催」について発言した。以下はその要旨。

協会の勤務医会員である豊岡病院の心臓血管外科部長から依頼があった。「病院組合内で研修医、若手医師のためのライフプランセミナーを保険医協会と共催で開催したい」との依頼で、2月に同病院と共催で「ドクターのライフプランセミナー」を開催し、協会からファイナンシャルプランナーの講師派遣など協力した。

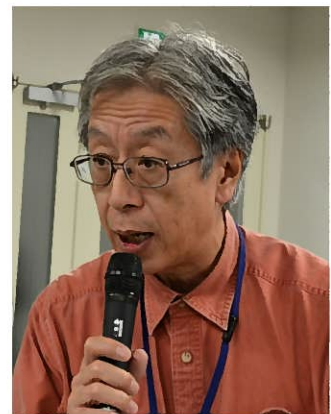
主催された先生は、自身の経験から、こういうセミナーが若いドクターに重要であるということ、異動も多く就労形態が流動的な勤務医にとって、公的年金制度の仕組みなど、若い時期に学んでおくことが、安定した老後を迎えるためにも重要との問題意識から開催に至った。

当日は、同病院組合、5つの病院の若手医師、研修医、奥さんら多数参加いただき好評だった。また、この企画を通じて勤務医会員の入会を得た。

主催された先生より協会発行の「勤務医ニュース」へ、企画開催に至った思いなど若手勤務医へのメッセージを寄稿いただいた。ぜひ、他支部でも病診連携の一環としてセミナー開催など企画いただければと思う。

[執行部発言・武村義人副理事長]

下山先生から但馬支部のご発言について、勤務医の先生は定年になっても年金がいくらもらえるのかよく分からないという状況で、非常に先行きに不安を持っている。若いうちに協会の共済に加入すべきだ。共済普及は協会の大切な活動で、今後も病院勤務医に対して、宣伝を強めたい。



下山先生が報告

兵庫県保険医協会但馬支部第28回総会
記念講演のご案内

「救急医療は地場産業」

～但馬救命救急センターの取り組み、そしてこれから～

日時：7月13日（日）

14時30分～

場所：但馬長寿の郷

（八鹿町国木594-10 TEL:079-662-8456）

周辺案内



講師：公立豊岡病院但馬救命救急センター長
小林 誠人 先生

保険医協会但馬支部では、第28回支部総会記念企画として「救急医療は地場産業」をテーマに開催いたします。

今回は、公立豊岡病院但馬救命救急センター長の小林誠人先生を講師に、救命医としての立場から、救急医療のあり方やドクターヘリの運用、地元医療機関や消防署との連携など、様々な事例・データをもとにご講演頂きます。先生方はもちろん、地域医療連携に携わっておられる皆さまもぜひご参加ください。

お問い合わせ・ご予約は、兵庫県保険医協会但馬支部担当事務局：足立まで
TEL：078-393-1805 / FAX：078-393-1802 / e-mail：t-adachi@doc-net.or.jp

FAX 返信 078-393-1802 但馬支部宛

但馬支部第28回総会記念講演(7/13・日)に参加します

氏名 < > 所属 < >
職種 < > 参加人数 < > 人

お電話またはFAXで事前予約をお願いいたします