



### ☆北阪神支部ニュースへの投稿を募集しています

支部ニュースへの投稿を募集しています。  
日常診療にかかわることや、主張、趣味のお話などお寄せ下さい。

TEL 078-393-1801 / FAX 078-393-1802 e-mail junki@doc-net.or.jp 担当;横山まで

### \*お知らせ\*

■兵庫県保険医協会のホームページは

<http://www.hhk.jp/>

\*生涯研修に役立つ各種研究会のご案内、おトクで安心な共済制度のご紹介、日々の協会活動のご報告を掲載しております。



### 健康情報テレホンサービス

通話料無料 (0120) 979-451



#### < 6月のテーマ >

- 月曜日 目のかすみと白内障
- 火曜日 診療報酬改定で何が変わったのか
- 水曜日 あなたも骨粗鬆症?
- 木曜日 認知症を抱える家族へ
- 金土日 役に立つお薬手帳

#### < 7月のテーマ >

- 月曜日 夏の乳幼児の下痢症
- 火曜日 歯周病はいつから?
- 水曜日 肩こりの予防と治療法
- 木曜日 アレルギー性鼻炎の免疫療法
- 金土日 大切な心の健康づくり

### 第 323 回幹事会だより

6月3日(木)伊丹市立産業・情報センター 会議室B

#### ◆北阪神支部の会員数と組織率

6/3現在 医科 321人(70%)、歯科 170人(52%)

#### ◆医療をめぐる情勢と運動対策

保団連・協会による中央要請行動について  
安倍政権による集団的自衛権行使容認にむけた憲法解釈について

#### ◆当面の支部活動

9月20日(土)第6回医療安全管理対策研修会

「外来での医療安全管理(仮)」「院内感染対策(仮)」

伊丹市立産業・情報センター会議室A 14:00~(近日案内予定)

以上を開催予定

お問い合わせはTEL 078-393-1807 小西・横山・小川まで

### 兵庫県保険医協会

# 北阪神支部 ニュース

2014年6月25日号 No.237

発行者 兵庫県保険医協会北阪神支部  
支部長 中井通治

〒650-0024 神戸市中央区海岸通1-2-31  
神戸フコク生命海岸通ビル5階

☎(078)393-1801 FAX(078)393-1802

<http://www.hhk.jp/>

### 6.12 国会議員要請行動参加記

## 医療・介護総合法、問題だらけと実感

協会・保団連は6月12日、国会要請行動を実施。兵庫協会から川西敏雄副理事長、中井通治北阪神支部長が参加し、参議院で審議中の「医療・介護総合法案」廃案を兵庫選出国会議員に要請し、国会内集会に参加した。中井支部長の参加記を紹介する。



中井支部長(右)が川西敏雄副理事長(左)と国会要請行動に参加

午前7時30分新大阪発ののぞみに乗って、東京で丸の内線に乗り換え国会議事堂前で降りて、地下道に入り、10時30分には衆議院議員会館内に、居た。一年ぶりだ。

さあ、行動だ。住江憲勇保団連会長以下、おぜい集っている。「ストップ消費税増税」バッチを胸につけ、大串正樹衆議院議員(自民)にアポをとったが、伊勢田暁子政策秘書対応となった。

「要支援者が必要なサービスを受けられなくなるのは、介護保険料をずっと払っているのに問題」「社会保障の財源は政府が出せる。社会保障を充実させ、経済も活性化できる」と訴え、伊勢田氏は「確かに議員に伝える」と応じられた。

次に、参議院議員会館講堂に行き「廃案しかない! 医療・介護総合法案」国会内集会が開かれ、200人が参加した。

19本もの法改正をひとくくりにした、この法案の資料は600ページにもものぼる。議員はこの内容をご理解いただいているのか、疑問だ。

特に気になったのは、医療事故調査制度案で、医学者の刑事責任追及につながる可能性があるようだ。外科医は心中おだやかではないだろう。



大串正樹衆議院議員秘書(左)に要請する中井支部長(右)

(2面につづく)

(1面のつづき)

リレートークで川西副理事長が「政府の医療費抑制政策は、1983年に吉村仁厚生省保険局長が唱えた医療費亡国論に源流がある。北欧の福祉国家を見れば、手厚い福祉と経済成長は両立することは明らか。政治がやる気になれば、社会保障充実ができないわけではない」と訴えられた。

集会後、各党の代議士秘書に、医療・介護総合法案の廃案を要請してまわった。途中で末松信介参議院議員(自民)と面談した。

この後、参院厚生労働委員会で、医療・介護総合法案の審議を傍聴したが、小池晃(共産)・福島瑞穂(社民)両議員の質問を聞くことができず、残念だった。16時前に、「集団無責任体制」を確立している国会議事堂を離れた。そこに、政治とは裏腹に、新緑のさわやかな霞ヶ関があった。

【北阪神支部長 中井 通治】

宝塚社保協街頭宣伝 暑さに負けず続けてます!

# 医療・介護の改悪許さない

## 一 中井支部長が逆瀬川駅前でアピール

社会保障をよくする宝塚の会(宝塚社保協)は6月13日、後期高齢者医療制度の保険料の年金天引き日に合わせ、阪急逆瀬川駅前で、社会保障の充実を求める街頭宣伝を行った。加盟団体から12人が参加し45分で、63筆の署名を集めた。

街頭宣伝に立った中井通治支部長(同会副会長)は、『医療・介護総合法案』という、19本もの法改悪を一括して



梅雨の暑さの中、署名に応じる市民

審議する法案が成立しようとしている。その内容は、要支援者を介護



署名を訴える中井支部長

保険からはずし、重度の要介護者だけを介護保険の対象とし、医療費削減のため、病院のベッド数を減らそうとするなど、皆さんが医療・介護を受けにくくなり、地域の崩壊を招く生活破壊法案だ。私たちは、社会保障としての医療・

介護を守るため、同案の廃案を強く求める。私も昨日、国会へ行ってきたが、皆さんの署名は私が国会へ届けるので、ご協力お願いしたい」と道行く人々に署名への協力を訴えた。

医院経営セミナーを開催

# クレーム対策は最初が肝心！！

北阪神支部は5月31日、伊丹市立産業情報センターで医院経営セミナー「モンスターペイシエントからのクレーム対策～普通の患者をモンスターにしないように～」を、阪神合同法律事務所の川西讓弁護士を講師に開催。地域の医師、歯科医師、スタッフ60人が参加した。参加した脇野耕一先生の感想文を掲載する。

クレイマー・モンスターは「合理的な説明や説得を受け入れず、無理難題、理不尽で不当な要求をする人」で、近年の顧客(患者様)主義が助長。対策では、基本方針の確立・組織としての対応・違法行為には毅然とした対応が必要で、クレイマーは一概に「宝」ではない。

普通の患者をモンスターにしないために、①清潔・快適な環境、親切な対応などできるだけクレームの誘因をなくす、②不満を言う患者をクレイマーと決めつけない、③普通の患者か、クレイマー・モンスターかを見極めること。最初の対応が大事で、ポイントは、①極力感情的にならない、②クレームには反論せず、苦情の内容を一度はよく聞いてみる、③どこに患者の不満があるのか、何を求めているのか見極める、④そして怒りは長時間続かない(10分程度)。



講師の川西讓弁護士



まずは苦情をよく聞き、クレイマー・モンスターを見極めることが大切

さらに、悪質クレイマーに対する心構え・安全確保・録音・法的対応・アポイントの取り方・面談方法・暴言暴力への対応・セリフ例までくわしく紹介していただきました。

3名の会員の質問にもていねいなご回答をいただき、医療法律相談がライフワークというベテラン弁護士による、情報満載・有意義な研究会となりました。

【宝塚市 良元診療所 脇野 耕一】