

兵庫県保険医協会北阪神支部 医院経営セミナー

スタッフ定着のポイント

○日 時 **5 月 30 日 (土) 15 時～ 17 時**

○会 場 **伊丹市立産業・情報センター4F 会議・研修室A**
(伊丹市宮ノ前2-2-2 ☎ 072- 773- 5007)

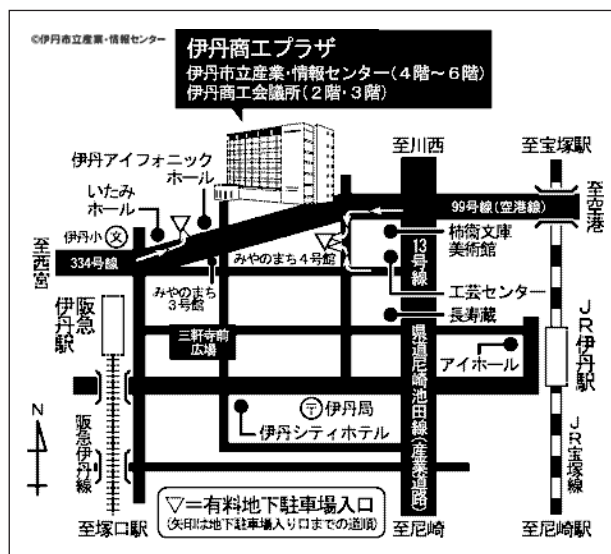
○講 師 **桂 好志郎** 先生
桂 好志郎 先生
社会保険労務士

参加費：2000 円 (テキスト代含む)

せっかく優秀なスタッフを採用したのに定着しない、採用したスタッフがすぐに辞めてしまい、いつも求人に頭を悩ませている、スタッフとトラブルになってしまったなど、雇用管理に悩みをお持ちの先生にぜひご参加いただきたい講座です。

今回は、優秀なスタッフを確保し、患者さんからも信頼される安定した医療機関をつくるために必要な雇用管理のポイントを、社会保険労務士の桂先生を講師に招きお話しいたします。

長年の豊富な経験に基づき、就業規則の定め方や、採用時の労働条件通知についてなど、具体的なケースから学べます。院長先生はもちろん、奥様や労務担当の方の参加もお待ちしています。



- ・阪急伊丹駅・JR伊丹駅から徒歩約8分
- ・お車の方は、市営宮ノ前地下駐車場をご利用ください。

※お問い合わせは、北阪神支部担当事務局 (Tel 078-393-1801) 横山・小西・小川まで

(切り取らずに送信ください)

<お申し込み> FAX：078- 393- 1802

医院経営セミナー (5/30) に () 人参加します。

地区 () 医療機関名 ()

お名前 ()

電話番号 () FAX 番号 ()

兵庫県保険医協会

**北阪神支部
ニュース**

2015 年 4 月 25 日号 No. 247

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 /

職員接遇研修会に 36 人が参加

ケーススタディで患者さんの応対考える



頭で思う通りになかなか体が動かないことを体操で体感

北阪神支部は 4 月 18 日、いたみホールで職員接遇研修会を開催し、医師、スタッフら 36 人が参加。マネジメント・コンサルタントの松田幸子氏が、「ケーススタディで学ぶ患者さんとの接遇」をテーマに講演した。

医療関係や通信・建設・製薬会社などで数々の接遇研修を行う松田氏は、まず患者応対の基本として「ホスピタリティ (思いやり) を形にした

ものがマナーである」と説明。実際に参加者自身に腕を動かして体操してもらい「頭で分かっていることと、体でできることの違い」を体感してもらった上で、「マナーということは、どこでも言われているが、案外実際にできていないもの。わかっているけど、できているか?を確認することが大切」と強調した。

そして、表情 (笑顔)、声のトーンが大切として、笑顔は目で笑うこと、シチュエーションに応じた声の出し方を意識することなどがポイントとした。また、お詫びや依頼の際の表現の仕方や電話応対の基本なども説明した。

さらに、ケーススタディとして「保険証を忘れた患者様に実費負担を了解いただく」「予約時間に遅れる患者様」「長い時間お待ちのお客様」「診察中のドクターへの電話対応」などの例を出し、それぞれの応対の仕方や心がけるポイントを具体的に解説した。

(2 面に参加者の声)

(1 面のつづき)

職員接遇研修会 アンケートに 寄せられた声

・「ゲー・パー」を実際にしてみて、頭ではわかっているが行動することができない難しさを体験して、わかりやすかったです。ケーススタディでは、日常よく出るクレーム等だったのでイメージしやすかったです。

・講師の松田先生の声のトーン、話のスピードがしっくりきました。とても早く時間が過ぎてしまったように思います。本日はありがとうございました。日々、時間に追われ、最近はずっくり患者様に対応できていないと思います。本日講習に参加して、“めげないで” “自分に理由付けせず” がんばっていこうと思います。

・よく医院で起こっている事例ばかりだったのでとても参考になりました。

・うまく伝えられないことも多く、クッション言葉が役に立つと感じました。表情は日頃の心がけが大事になるので、仕事の時以外も気をつけなければいけないと思いました。

・ひとつひとつのお話が具体的でわかりやすかったです。来週からは広角を上げてがんばりたいと思います。直接患者様と接することは少しですが、接遇を他人事とは思わないで、少ないからこそお話ししたときに良い印象を持って頂きたいと心がけています。



ケーススタディを参考に 2 人一組で実際に対応の練習



☆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

第 332 回幹事会だより

於：4 月 2 日 (木) 伊丹市立産業・情報センター

◆北阪神支部の会員数と組織率

3 / 3 1 現在 医科 3 2 6 人 (7 2 %)、歯科 1 7 5 人 (5 4 %)

◆当面の支部活動

5 月 30 日 (土) 医院経営セミナー「スタッフ定着のポイント」(案内 4 面)

6 月 20 日 (土) レクリエーション企画「丹波焼陶芸体験」

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

兵庫県保険医協会第 87 回評議員会のご案内

2015 年 4 月

兵庫県保険医協会

議長 三根 一乗

理事長 池内 春樹

協会は第 86 回評議員会後の半年、医療改善や経営対策、会員の身近な要求に応える活動など、様々な活動を行ってきました。2015 年度の活動方針を協議するため、標記の会議を開催いたします。万障お繰り合わせの上ご出席いただきますようご案内いたします。

■日時 5 月 17 日 (日) 13 時～ ■会場 兵庫県保険医協会 5 F 会議室

○ 第 87 回評議員会 13 時～

〈議題〉2014 年度会務報告と 2015 年度活動方針案の件、2015 年度予算案の件、役員改選ほか

○ 特別講演 16 時～ (会場：農業会館 10 F 101・102)

「報道現場から見た安倍政権」

TBS 執行役員 『報道特集』メインキャスター 金平 茂紀 氏

社会保障改悪と消費税増税、安保関連法改悪と改憲、沖縄辺野古基地建設、原発再稼働、TPP 参加など、安倍政権の向かう道に対して、マスメディアが果たすべき役割は何か？ TBS の老舗番組『報道特集』のメインキャスターを務め、報道現場の最前線で活躍されている金平茂紀さんに、お話しいただきます。



かねひら しげのりー1977 年に TBS に入社。社会部、『JNN ニュースコープ』副編集長、『筑紫哲也 NEWS 23』編集長を務め、2008 年からはアメリカ総局長として、アメリカを中心に取材を続ける。2010 年に TBS 執行役員に就任。『報道特集』のメインキャスターを務めている。2004 年度「ボーン・上田記念国

返信 FAX 078 - 393 - 1802

当日は、神戸まつり開催日でもあり周辺駐車場の混雑が予想されます。公共交通機関でお越しください。

■第 87 回評議員会 特別講演 (16 時～) 会場・兵庫県農業会館 10 F

☐ 参加します (お席の準備の都合上、事前の申し込みをお願いします) () 人

地区

氏名
