

職員接遇研修会

いつも感謝を忘れず、明るく、楽しく

6月27日、西宮市民会館で「職員接遇研修会」を開催。「対応の基本とクレーム処理」をテーマに、大手前短期大学教授の水原道子先生が講師を務め、医師・スタッフら43人が参加した。司会を務めた西宮市・安岡クリニックの安岡真奈美先生からの感想文を掲載する。

う。ワントーン高く、ワテンポ遅く。ただし、急患にはそれなりの対応をする。2.クレームの基本
人・場所・時を変えて対応する。他の患者の目から隔離する。
要点「いつも感謝を忘れず、明るく、楽しく」

今回も大手前短期大学教授の水原道子先生に、「ご講演をいただきました。好評につき40名を超えるパラメディカル・医師の方々の出席で満席となりました。以下、講演内容要約と、当日のアンケート調査によるコメントをあげさせていただきます。

1. 接遇の基本

(1) 明るく、いつでも、先に、目を見て、明るい笑顔で挨拶をする。必ず、何か一言(↓この一言がコミュニケーションの入り口となる)

①やさしさ、②明るさ、③記憶力↓患者の名前、家族構成を覚える。

(2) センスの良い環境
スリッパ、トイレの生花、雑誌の種類にも気を配る

(3) 話し方と聴き方

話の長い患者さんには「混んできたからまたお話をさせてね」

個人情報を守る場合は、カウンターから出るか、質問は口頭で、答えは記入してもらう。

(4) 電話の対応
確実にわかりやすく謙虚な言葉で言



今回も講師を水原先生(右)、司会を安岡先生(左)が務め、テンポのよい研修会となった



実技を交えながら、医療機関における対応の基本やクレームへの対応法などを学んだ

(アンケート調査)

・職種：事務14人、看護師5人、リハビリ助手3人、その他、医師・技師・一般職
・講義の時間について：回答の32名全員が「適当であった」と回答(約2時間で、最後の15分を質問にあてた)
・実技の時間について：「適当であった」31名、「短かった」1名

(感想)

・とても楽しく、あつという間の2時間でした。実技が少しも足りなかったが、また機会があればぜひ参加したい。
・今までパソコンに向かってしまっていました。改めて患者さんの視線になって考え、あいさつがいかに大切か分かった。一度病院に来てもらった患者さんをファンにするため、患者さんの気持ちになり、日々心がけていきます。

・具体的な例をあげながら詳しいご説明いただき、すぐに自院にて取り組んでみたい、意識をかえてやっていこうというような事例が多くあり、さっそく他のスタッフにもフィードバックしたいと思いました。
・水原先生が常に笑顔でお話されていたのでとても聞きやすかった。私も笑顔で忘れずに応対していきたいと改めて思った。

・待合の空間作りの大切さ、とても勉強になりました。心がけていきたい。

・あいさつ、身だしなみ、言葉遣いがいかに大切であるかを再度確認することのできました。一人の医療人として明日から自分を見直し、患者様の立場にたって仕事をしたいと思っています。

・新人であることを言い訳にせず、しっかりと働こうと思いました。

・ユーモアをまじえてお話いただいたので、頭にはいりやすかったです。

・クレーム社会の中、接遇研修は大変ためになりました。記憶力、演技力をフル活用して仕事をしていきたいと思えます。

・テンポよく楽しく勉強できました。最後の質問タイムは良かったと思えます。

【西宮市・安岡クリニック 安岡真奈美】

世話人会だより

西宮・芦屋支部は6月26日に西宮市民会館で世話人会を開催。3人が参加した。

【報告】

①健康と医療について語り合う会(5・13)

②院内感染対策研修会「BBP(血液伝播病原体)コース」(6・20)

【予定・企画】

①職員接遇研修会(6・27)

②第32回漢方研究会(7・11)

③夏の夕べ―胡の調べと交流会(7・12)

④英語で診療 Medical English #43(7・17)

⑤第35回支部総会(7・18)

⑥東日本大震災被災地支援・地域交流被災地物産展(7・25)

⑦第25回日常診療ガイドライン

⑧新規開業医懇談会

【協会行事】

①保団連第45回夏季セミナー(7・4～5)

②保団連第30回医療研究フォーラム(10・10～11)

※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。

健康と医療について語り合う会

医療を受ける側も意識改革が必要

5月13日、「健康と医療について語り合う会」を神原公民館で開催。「親をどう看るか、自分はどう見送られたいか」をテーマに、西宮市・伊賀内科循環器科の伊賀幹二先生が講師を務め、会場いっぱい39人が参加した。主催者の神明公民館・活動推進員代表の小篠英幸氏からの感想文を掲載する。

講演で伊賀先生は、医師の立場から、具体的な場面や当事者になった時にどうしますかと、次々と質問形式で問われた。

多くの人は、死はタブーや他人事であったり、元気な人ほど「どうにかなる」ぐらいの考えしか持っていないと思う。



死生観をもつことの大切さなどが語られた

自分が頭で想定していることなどを家族と日頃から話し合っていないければ、とても対応できないものだと感じた参加者が多かったのではないかと。

まず、突然死は非常に少なく、ほとんどが病死や老衰であり、終末期を迎える過程では、患者本人と家族(親族)と医師の間に、意見の集約の一致ができていないことが多いらしい。延命治療がどこまで必要なのか、理想と現実が異なることも示されました。

また、超高齢社会を迎えて、医療制度の変更や医療費の高騰があり、医師と家族の対応も急がれる事案と思われました。医療現場の現実を垣間見て、政治や医療機関任せにせず、医療を受ける側ももっと意識改革が必要だと思いました。

さらに、病気の治療だけでなく、財産整理も含めて、元気で正常な判断ができる間に、家族とよく相談して書面に残すこと、認知症になっても残された家族が医師と相談して、患者本人の意志を正確に伝える義務があると思いました。

参加者から「身近に母の介護があるので聞きにきました。自分の死生観も考えなければと思った」「避けられない死は運命だと頭で分かっていても楽観視していたが、話を聞いて自分的に考えていきたい」などの

声も寄せられ、伊賀先生の講演は非常にわかりやすく、多くの感動と宿題を与えてくださいました。他の公民館にも紹介したいと思いました。

【神明公民館・活動推進員代表 小篠英幸氏】

評議員・予備評議員(医科)選挙の公示

理事長 西山 裕康

協会規約第12条2項及び協会役員等の選出規定(細則)の第3条2項および第9条1項により、評議員・予備評議員(医科)選挙の告示を行います。

【役職と定数】

評議員 13名 予備評議員 7名

兵庫県保険医協会規約 第18条

「評議員は、各支部または歯科部会を代表し、会員の意見を評議員会に反映するとともに、本会の方針に沿い、各支部または歯科部会の活動の中心となる。予備評議員は、評議員を補佐するとともに、評議員会に評議員欠席の際には評議員として出席する」

【任期】2年

【改選日時】7月18日(土)支部総会

【立候補日時締切】7月11日(土)正午

【立候補届出の方法】

立候補希望者・推薦希望者(医科)は、協会事務局までお申し出ください。用紙をお届けします。「立候補届」「推薦届」に必要な事項を記入の上、事務局へ持参または郵送ください。なお、歯科については歯科部会で選出します。

夏の夕べ 二胡の調べと交流会

日時：7月12日(日) 16時30分～18時30分

会場：シティハイツ西宮北口・集会所 (西宮市青木町4-2)

演奏：二胡奏者 劉揚さん

借上復興住宅に入居して20年。西宮市は今年9月までに住宅明け渡しを求めてきました。このたびの催しで、近隣の皆さん、市民の皆さんに幅広く私たちの思いをお伝えし、忌憚ないご意見を交流するとともに、納涼を兼ねて二胡のコンサートを開催します。

【主催】シティハイツ西宮北口住宅入居者一同、西宮UR借り上げ市営住宅連絡会、西宮UR借り上げ公営住宅入居者を励まし支援する会

【後援】兵庫県保険医協会西宮・芦屋支部

西宮・芦屋支部 第35回総会記念市民公開企画

100人の村 あなたもここに生きています

日時：7月18日(土) 14時30分～(開場14時)

会場：西宮市立勤労会館大ホール

お話し：ドイツ文学翻訳家・口承文芸研究家

池田 香代子 氏

今年の総会記念市民公開企画は、ベストセラー『世界ががもし100人の村だったら』で知られるドイツ文学翻訳家の池田香代子さんに、戦後70年の節目の今、平和と人権の大切さについて、4年を経た東日本大震災と原発事故という歴史的経験にもふれながらお話しいたします。



東日本大震災被災地支援・地域交流 被災地物産展

日時：7月25日(土) 9時～15時

会場：広川内科クリニック 駐車場 (西宮市神明町4-26)

東日本大震災被災地への支援と地域交流のため、岩手県宮古市「復興プロジェクトかけあしの会」の物産展を開催いたします。岩手県田老町漁協わかめ、宮古の塩ストラップ、塩麹クッキー、岩手県産産すき昆布、ひじき、浮き玉など、物産品を多数揃えております。ホタテ焼き、ホタテフランク、蒸し牡蠣などの実演販売や、宮古の塩サイダーなどのお飲み物も販売いたします！

◆上記企画のお問い合わせは協会事務局 岡林・山田・伊藤まで Tel:078-393-1803 ◆
いずれも参加費無料。医師・歯科医師・薬剤師の先生はもちろん、ご家族、スタッフ、患者さんやお知り合いの方など、ぜひ多数お誘いあわせのうえご参加ください。