

兵庫県保険医協会北阪神支部 在宅医療研究会

# 神経難病の在宅医療

## ～当院の経験から～

○日時 **9月3日(土)** 17時～19時

○会場 伊丹市産業・情報センター 会議・研修室A **参加費無料**  
(下地図参照 阪急伊丹駅より徒歩約7分 JR伊丹駅より徒歩約8分)

○講師 西宮市・つちやま内科クリニック 院長  
**土山 雅人** 先生

今回は当院で経験した各種の在宅神経難病についてお話しします。前半は、パーキンソン病、脊髄小脳変性症、筋萎縮性側索硬化症などの疾患を解説し、実際にそれらの患者さんが各種の医療器具(胃瘻、人工呼吸器など)を利用しながらどのように家で生活しているかについて示します。後半は特に筋萎縮性硬化症に焦点をあて、自験例(32例)の方々の臨床経過を通じて、在宅療養における問題点や最近のトピックスについて述べます。

神経難病の在宅療養を支えるために我々ができること、すべきことを共に考える機会になれば幸いです。すでに神経難病に接している各職種の皆様のみならず、これから関わるであろう皆様のご出席をお待ちしています。(土山記)



※お問い合わせは、北阪神支部担当事務局 (Tel 078-393-1817) 横山・有本・小川まで

(切り取らずにご送信ください)

**【お申し込み】 FAX: 078-393-1802**

在宅医療研究会(9/3)「神経難病の在宅医療」に( )人参加します。

地区( ) 医療機関名( )

氏名( ) 職種( )

電話番号( ) FAX番号( )

(2面につづく)

兵庫県保険医協会

# 北阪神支部 ニュース

2016年 8月25日号 No.262  
 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/

医療安全管理対策研修会

## クレームをきっかけに 接遇の見直しを



上・神崎氏がクレーム対応の具体例を解説  
 右・ロールプレイングで「開かれた」質問の技法を学ぶ参加者

北阪神支部は7月16日に医療安全管理対策研修会をいたみホールで開催し、医師・歯科医師、スタッフら44人が参加した。「医療現場におけるクレーム対応」をテーマに公立学校共済組合近畿中央病院医療安全管理者の神崎英子氏が講演を行った。

神崎氏はクレームとの向き合い方について、「やっかいなもの」ではなく「改善のきっかけ」として考えること、院内全体でクレームの共有をすることが重要だと訴えた。ただし、悪質なクレームは違法行為であり、防犯カメラ、ICレコーダー、防犯ブザーなどの設置や、ロールプレイングなどの訓練をアドバイスした。

(1面からのつづき)

また、相手の感情への配慮のポイントとして、責任を持って対応する、対応のスピードを重視する、神妙な顔つきでゆっくりと頷きながら相手の話を聞く、など具体的な例を挙げながらアドバイスをした。

特に、「開かれた質問 (Open-ended question)」をすることで、相手の気持ちをていねいに聞き出すことが大切だとした。「開かれた質問」とは、「イエス」か「ノー」で答える「閉ざされた質問」とは異なり、「どのようにか」「どうしてか」など具体的な回答が得られるような質問のことを指す。参加者はグループワークでお互いに質問をしながら開かれた質問、閉ざされた質問について学んだ。

神崎氏は最後に、クレーム対応においては第一印象が大切であり、あいさつや言葉づかいなど日ごろの接遇を振り返ることを呼びかけた。

参加者からは、「クレーム対応を学ぶ機会は少なく、ためになった」などの感想や、「職員数が少なくクレーム対応に不安を感じる」などの悩みが出された。



## 幹事会だより

第347回 8月4日(木)いたみホール会議室 参加 6人

### ◆北阪神支部の会員数と組織率

8/3 現在 医科 329人 (72%)、歯科 183人 (55%)

### ◆情勢と医療運動対策

①地域医療構想や都知事選挙結果などの情勢②支部総会(10/2)、陶芸体験企画(8/27)、在宅医療研(9/3)、俳句企画(11/19)などについて意見交換した。

### ◆当面の支部活動

8月27日 丹波焼陶芸体験 15時30分～ 於・きららホール

9月3日 在宅医療研究会 17時～ 於・伊丹市産業・情報センター

### ◆次回幹事会

9月1日(木) 14時30分～ 於・伊丹市産業・情報センター

お問い合わせはTEL 078-393-1817 有本・横山・小川まで



## ☆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ください。

TEL 078-393-1817 / FAX 078-393-1802 e-mail arimoto@doc-net.or.jp 担当; 有本まで

戦後71年祈念 小泉先生が地元ラジオ出演

# 大切なものを奪う戦争 二度とくり返してはならない

8月14日に、小泉勇支部幹事が伊丹市のコミュニティラジオ「ハッピーエフエムいたみ」の番組「サンデーハッピープラザ」に出演し、戦争体験について語った。

大正15年生まれの小泉先生は、少年時代は「戦争ごっこ」をして遊び、学校では「教練」という軍事訓練教育を受け、成績がよくなければ進学に影響するため必死に努力したという。

戦後の医学生時代は食糧が不足し、栄養失調が蔓延しており、学問にはげむ傍ら、実験で使ったカエルなどをこっそり食べていたことを語った。

小泉先生は、戦争は国民の自由や生活や家族など大切なものを奪うため、絶対に繰り返してはならないと訴えた。また、暗い戦時中の経験から、「笑うこと」を大切に日々患者や周りの人と接していると語った。

また、元職員であり一緒に出演した石山正美氏と当時の流行歌「ゴンドラの歌」「カチューシャの歌」を披露した。



本番前の小泉先生(右)と石山氏

## 健康情報テレホンサービス

通話料無料 (0120) 979-451



### < 8月のテーマ >

月曜日 女性の外陰部のかゆみと治療

火曜日 風邪と漢方薬

水曜日 シェーグレン症候群

～涙や唾液が出ない病気

木曜日 突発性難聴

金土日 脊柱管狭窄症

(11日(木)は水曜日のテーマを放送)

### < 9月のテーマ >

月曜日 更年期症状が出たら

火曜日 アベノミクスと社会保障

水曜日 顔面神経麻痺

木曜日 带状疱疹後神経痛

金土日 白髪染めは体に大丈夫か

(19日(月)は金土日曜日のテーマを放送、

22日(木)は水曜日のテーマを放送)