

兵庫県保険医協会尼崎支部 職員接遇研修会

ケーススタディで磨く接遇スキル ～窓口対応とクレーム対応のポイント～

医療機関では、窓口の対応ひとつで患者さんに与える印象が大きく左右されます。職員の皆さんの接遇スキルの向上こそが、医療機関への信頼と印象を高めることにつながります。

尼崎支部では、新人職員だけでなく、ベテランの方も含めた職員教育の一環として接遇研修会を毎年開催し、好評をいただいています。今回は、講師に松田幸子先生をお招きして、接遇の基本とともに、ご質問の多いご年配の患者さんへの接遇、クレームやクレームになりそうな患者への対応など、現場で役立つ接遇のポイントをお話いただきます。

改めて日頃の仕事を見直す機会として、ぜひご参加下さい。

本講座は医療安全管理研修会の対象です。

○日 時 5 月 27 日 (土) 14 時 30 分～ 16 時 30 分

○会 場 尼崎中小企業センター 401 号室

TEL : 06-6488-0900 (阪神尼崎駅徒歩 3 分)

○講 師 マネジメント・コンサルタント 松田 幸子 先生

○参加費 1,000 円 / 一人 (受講証を発行します)

○定 員 60 人 (定員になり次第締め切らせていただきます)



※お問い合わせは協会事務局 湯浅・長澤・石本

TEL 078-393-1801 まで

(※切り取らずに FAX してください)

【参加申込】 FAX : 078-393-1802

尼崎支部職員接遇研修会 (5 / 27)

お名前	職種	経験年数
		年 力月
		年 力月
		年 力月
		年 力月
		年 力月

地区 () 医療機関名 ()

TEL : ()

兵庫県保険医協会

尼崎支部ニュース

385 号

2017 年 3 月 25 日付

〒 660-0055 尼崎市稲葉元町 2-11-10 八木クリニック
兵庫県保険医協会尼崎支部 TEL06-6417-6600 FAX06-6417-6011

第 35 回在宅医療研究会 感想文

『皆で治す』褥瘡管理と 血糖・栄養管理

協会は 2 月 18 日に、協会会議室で第 35 回在宅医療研究会を開催。「在宅における褥瘡管理と血糖・栄養管理を考える」をテーマに、尼崎市・池田病院院長の池田弘毅先生、尼崎市・皮膚科美川医院院長の増田理恵先生、尼崎市・西武庫病院管理栄養士の駒田裕子氏が講演し、医療関係者ら 86 人が参加した。管理栄養士の桐本桂子氏の感想を紹介する。



褥瘡の治療・予防について (左から) 池田先生、増田先生、駒田氏が講演

冒頭に司会の長谷川吉昭先生 (尼崎市・はせがわ内科院長) がおっしゃった通り、褥瘡の治療・予防に関する、たいへん欲張りな勉強会でした。褥瘡の基本知識・評価方法から治療過程に応じたドレッシング剤の選択まで、私たちの知りたいことがぎっしり詰まった研究会でした。増田理恵先生のご講演にはじまり、血糖値管理や栄養管理についても幅広く、かつ深く掘り下げた 2 講演が続きました。

池田弘毅先生には、高齢糖尿病患者の特徴である低血糖やインスリン導入時の問題への対策を、池田病院の膨大なデータや症例を用いてご講演いただきました。駒田裕子管理栄養士からは、入院時のアセスメントから退院後の生活まで、個人の環境に合わせた栄養管理の継続的な取り組みについてお話いただきました。いずれも専門性を活かし連携しながら褥瘡を予防・治療してゆくには、在宅でも継続できる患者および家族への教育が大切であること、本人の「暮らし」を尊重した周囲のサポートが不可欠であると感じたご講演でした。 (2 面につづく)

(1 面のつづき)

特に増田先生の「予防や再発防止には毎日見ている人の気づきが重要」「介護者やスタッフの感じた変化に耳を傾ける」という言葉には、職種の壁をなくし、本気で褥瘡を治したいという強い決意が感じられました。

2 時間があっという間で時間が足りないほどでしたが、学習のヒントをたくさんいただいた充実した勉強会でした。

【尼崎市・おおはら内科循環器科クリニック 管理栄養士 桐本 桂子】

尼崎アスベストの会 第 12 回総会を開催

国・加害企業の責任追及を続けよう



(左) 被害者への救済活動を続けようと訴える船越正信会長



(右) アスベスト被害の実相を全国に発信しようと 78 人が参加した

協会尼崎支部も参加する「アスベスト被害からいのちと健康を守る尼崎の会」(会長・船越正信尼崎医療生協理事長)は 3 月 11 日、尼崎市内で第 12 回総会を開き市民ら 78 人が参加した。会長に船越先生、代表委員に八木秀満協会尼崎支部長が再任され、森岡芳雄協会環境・公害対策部長のメッセージが紹介された。

総会では、労災型訴訟において、被害者が何十年も前の石綿曝露の事実を具体的かつ詳細に立証することを強いる大阪高裁の不当判決を受けて最高裁に上告し棄却された経過などが報告された。今後の活動として、石綿曝露による被害が益々増え続けることが予想されるため、引き続き国と加害企業の責任を追及し、全面的な補償制度の確立を求めるとともに、被害者に寄り添う救済活動に取り組む方針が確認された。船越会長は、「被害者がいる限り救済の活動を継続し、国・加害企業の責任追及を続ける」として活動への協力を訴えた。

総会に先立ち行われた学習会では、「アスベスト問題と国の姿勢」と題して日本共産党の堀内照文衆議院議員が国会で取り上げたアスベスト被害者救済の活動などを紹介した。

ラジオ関西番組「寺谷一紀と！ い・しょく・じゅう！！」

綿谷副支部長が「医療知ろう！」コーナーへ出演



協会会員が出演し、市民に医療や社会保障を巡る問題点などを訴えるラジオ関西の番組「寺谷一紀と！ い・しょく・じゅう」の中のコーナー「医療知ろう！」に 3 月 16 日、尼崎支部から綿谷茂樹副支部長が出演した。

綿谷先生は「ロコモティブシンドローム」について、ユーモアを交えながら、リスナーにわかりやすく解説した。

当日の様子は、協会ホームページで配信する予定。

保険医協会の共済制度をお勧めします！

保険の見直しに効きます。ネット生保と比べてみてください

団体定期
生命保険

グループ保険

格安の保険料と高配当が魅力です！

- 毎年高配当を維持 **過去 8 年平均 46% 配当**
- 最高 5000 万円の高額保障
- 配偶者も 1000 万円のセット加入
- 医師による診査はありません
- ライフプランに合わせていつでも増額・減額できます
- 最長 75 歳まで保障

病気やケガの休業に備えて、高い保険料を払っていませんか？

休業保障制度

割安な掛金が満期まで上がりません！

1. 最長 75 歳まで、730 日の充実保障
2. 掛け捨てではありません
3. 弔慰・高度障害給付あり
4. 自宅療養、代診をおいても給付
5. うつ病等の精神疾患、認知症も給付
6. 妊娠・出産に起因する併発病、帝王切開も給付
7. 他制度の給付に関係なくお支払い



所得補償保険と医師賠償責任保険 もご利用ください

損害保険(自動車保険、火災保険)の団体割引を始めました。

お問合せは共済部まで ☎ 078-393-1805

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 078-393-1805 / FAX 078-393-1802 e-mail naga@doc-net.or.jp 担当：長澤まで