兵庫県保険医協会 北阪神支部 職員接遇研修会

接遇力アップとクレーム対応

~チームワークで好かれる医院に~

時 5月20日(土) 15時~ 17時

場 JEC 日本研修センター伊丹 大会議室

〒 664-0851 伊丹市中央 3-1-17 SR ビル伊丹 6 階 (TEL 072-784-4848)

師 永野整形外科クリニック(奈良県香芝市) ヘルプデスク、 (株)クリニックイノベーションサポート代表

参加費 1000円

※「医療安全管理対策研修会」の 受講証を発行します

昌 90人(先着順)

医療機関においては、個々の職員の対応によって 医院への信頼やイメージが創られるため、患者さん との接遇やコミュニケーション能力の向上が強く求 められています。

永野整形外科クリニックヘルプデスク、(株)クリ ニックイノベーションサポートの永野光氏をお招きし、 患者心理をふまえてその日から実行できる接遇の ポイントや、クレームをクレームにしないテクニックな どについて、実技を交えお話いただきます。新人職 員の方だけでなく、中堅、ベテランの方も日頃の業 務を見直す機会として、ぜひご参加下さい。

永野 光 氏



※阪急伊丹駅より徒歩4分・JR伊丹駅より徒歩 7分。近隣の有料駐車場をご利用ください。

●お問い合せは、TEL:078-393-1805(有本・横山・小川)まで

(切り取らずに送信ください)

【FAX返信】 078-393-1802宛

● 職員接遇研修会に申し込みます

保険医協会北阪神支部担当行

お名前	職種	経験年数

地区	医療機関名			代表者名
TEL ()	_	FAX ()	

兵庫県保険医協会

2017年 4月25日号 No.270

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/

県政学習会

県民を守る知事で よりよい兵庫を



津川氏が県政が変わる展望を語った

支部は4月6日に県政学習会を伊丹市立産業 情報センターで開催し、会員ら8人が参加した。 憲法が輝く兵庫県政をつくる会代表幹事の津川 知久氏が講師を務め、「地域は県政が変わること 渇望している | と題してあるべき兵庫県知事の姿 を訴えた。

津川氏は、今年7月に行われる知事選挙への 立候補を昨年表明してから、県下各地の自治体や 病院、農業団体などを訪問し、懇談を行っている。

都市部から離れた地域では、若者が少なく労働力不足に悩まされていることや、病院の統廃 合や無床化計画に不安を持つ住民の声を紹介し、「地域が壊れかかっている」と危機感を語っ

また、来年度予算案では、県民の生活実態や、それをどう向上させていくのかにまったく 触れられていないことを指摘。不要不急の道路関連費用(129億円)や、大企業向けの産業 立地補助金(14億円)などを見直し、予算の1.8%を組み替えるだけで、老人医療費助成事 業の継続や、中小企業への人件費補助などを実現できると訴えた。

最後に津川氏は、米軍の基地建設に反対する翁長雄志沖縄県知事を例に、「政府の言いなり」 ではなく、県民を守る知事の姿勢が今こそ求められており、県民の生活を支えること、平和 にこだわること、原発ゼロをめざすことを大切に知事選挙に臨みたいと決意を表明した。

参加者からは「兵庫県の魅力は、都会も田舎もあること。神戸市への一極集中ではなく、 どちらも大切にする県政をつくらなければいけない。津川さんに期待している」などの意見 が出された。

談話)

宝塚市長選挙で中川さんが勝利



北阪神支部長 中井 通治

4月16日投票の宝塚市長選挙で、北阪神支部が支持推薦した中 川ともこ氏は、42.222票を得て当選しました。中川氏に、熱 いご支持をいただき奮闘された会員、役員の皆さまに深く敬意を 表します。

今度の市長選挙にあたって当支部は、現職の中川氏が、この2 期8年間、宝塚市立病院の機能拡充など市民のための社会保障拡 充に努力してこられたことを評価し、支持推薦しましたが、市民

からも同様の評価がさ れたことは、大変うれ しいことです。

福祉医療制度の拡充

や、国民健康保険料の引き下げ、介護保険サー ビスなど、今後に改善が期待される課題もあり ます。

私たちは、中川氏とともに、より良い宝塚市 を実現するため運動にとりくみ、奮闘する決意 です。



支部役員も応援演説などに奮闘した



幹事会だより

第356回 4月6日(木)伊丹市立産業情報センター 参加6人

- ◆北阪神支部の会員数と組織率
- 4/5 現在 医科 332 人 (72%)、歯科 190 人 (56%)
- ◆情勢と医療運動対策

①ストップ患者負担増署名の取組み、②宝塚市長選挙対策、③接遇研修会 (5/20)、 医療安全管理研修会(7/15)、支部総会などについて意見交換した。

- ◆当面の支部活動
- 5月20日 接遇研修会「接遇の基本とクレーム対応」 15時~ 於・JEC 研修センター伊丹 大会議室

◆次回幹事会

5月11日(木)18時~ 伊丹市立産業情報センター研修室B 6月1日(木)14時30分~ 会場未定

お問い合わせは 2078-393-1805 有本・横山・小川まで

脇野副支部長がラジオ出演

宝塚市を「お互いさまがあふれる街」へ

3月30日にラジオ関西番組「寺谷一 紀とい・しょく・じゅう」内の協会提供 コーナー「医療知ろう! | に脇野耕一副 支部長が出演。「エイジフレンドリーシ ティ宝塚行動計画」をテーマに、宝塚市 のめざす街や取組みを紹介した。

脇野先生は、「エイジフレンドリーシ ティ」とは、急速な高齢化に対応するた めに WHO (世界保健機関) が提唱する



脇野先生(左)とパーソナリティの寺谷氏

取り組みであり、①高齢者に優しい街を作ること、②高齢者は「支えられる」だけでなく「支 える」立場からも社会に参加していくことに重点を置いていると説明。

宝塚市は全国で二番目に賛同し、市民を対象としたアンケートの結果を、地域の民生委員 や老人クラブなどと共有したり、公募により市民も参加する「行動計画策定委員会」を立ち 上げ、1年半かけて「エイジフレンドリーシティ宝塚行動計画」を策定したことを紹介した。

行動計画は「お互いさまがあふれる街」を基本理念に、高齢者を含む市民が能力や状況に 応じて支えうことを目指していると解説し、自治体だけの取り組みではなく、市民や自治会 や医療機関など地域の団体・組織が一体となった街づくりの重要性を訴えた。

パーソナリティを務める寺谷氏は「どんな街になるのか楽しみ」とこれからの宝塚市に期 待を寄せた。

健康情報テレホンサービス



<u> 通話料無料 (01720) 979-451</u>

< 4月のテーマ >

月曜日 親と子の性教育

火曜日 中高年のうつ病と自殺

水曜日 肩こりと枕

木曜日 ED (勃起不全) 治療薬の注意点 木曜日 耳鳴りでお悩みの方へ

金土日 蕁麻疹

< 5月のテーマ >

月曜日 増加する卵巣癌

火曜日 介護保険の一部負担について

水曜日 パーキンソン病

金土日 心身症

(3日(水)~7日(日)は火曜日のテーマを放送)