

兵庫県保険医協会北阪神支部

第9回医療安全管理対策研修会

日時 7月15日(土) 14時~17時

会場 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 電話 072-784-4848
※阪急伊丹駅より徒歩4分・JR伊丹駅より徒歩7分。お車の方は近隣の有料駐車場をご利用ください。

講演 ①「外来における医療安全管理」

前田志真子氏 (市立伊丹病院・病棟看護師長)

②「外来で必要な感染対策」

岸 美紀子氏 (市立伊丹病院・感染管理認定看護師)

参加費 1,000円(受講された方には受講証を発行します)

07年の医療法改定により、すべての医療機関に医療安全管理が義務化され、職員の研修を年2回程度実施することが求められています。

今回は、外来で必要な感染対策・医療安全管理についてご要望の多いクレーム対応や実技も盛り込みながら、診療所にも対応した中身でお話いただきます。

※お問い合わせは、TEL:078-393-1805

北阪神支部担当事務局・有本・横山・小川まで



FAX (078)393-1802

(切り放さずにご返信ください)

北阪神支部 医療安全管理対策研修会 (7/15) 参加お申込み

参加者名	職種

地区 () 医療機関名 ()

TEL () FAX ()

兵庫県保険医協会

北阪神支部 ニュース

2017年 6月25日号 No.272

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/

スタッフの連携で 医院の接遇力アップ



永野氏がわかりやすく解説

支部は5月20日に接遇研修会を行い、医療機関スタッフら36人が参加した。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の永野光氏が「接遇力UPとクレーム対応~患者さんの心をしっかり掴むために~」をテーマに講演した。

永野氏は、忙しいからと「気づかないふり接遇」や、たらい回しにする「連携がとれていない接遇」など、「患者が嫌がる接遇」を

していないか振り返ってほしいと呼びかけた。接遇力向上のための6原則として「見る」「聴く」「届ける」「伝える」「意識する」「安心感を与える」を紹介し、さらに「どこを見るか」「何を聴くか」などを考えて行動することが重要であるとした。また、「患者さんの4つの気質」として「主導気質」、「行動気質」、「慎重気質」、「安定気質」の特徴を紹介し、相手の気質に合わせ「結論から話す」「意見を言いやすい状況をつくる」などの具体的な対応をアドバイスした。

また、「チームのカギ=バトンパス」として「報告・連絡・相談(報連相)」の重要性を強調し、「報告は下から上へ」という思い込みはやめて「上下左右ななめ」にすべきなどポイントを紹介し、トラブルやクレームの発生を防ごうと訴えた。

参加者はグループに分かれ、「患者が嫌がる接遇とは」「報連相すべき情報とは」など話し合い、「他の医療機関の取組みが参考になった」などの感想が寄せられた。



グループワークで意見交換

会員投稿

「白雪」と長寿蔵

伊丹市・林医院 林 宗茂

関西の日本酒のうち、灘の酒は有名ですが、伊丹市でも有名な日本酒「老松」と「白雪」があります。今回は後者の白雪(小西酒造(株))の歴史を探索してみたいと思います。

1550年(天文19年):摂津の国伊丹の郷(現在の伊丹市)において始祖・薬屋新右衛門、にがり酒を醸す。これが白雪の始まりとされています。



1586年(天正14年):豊臣秀吉が酒造りの歴史を振り返るミュージアム(筆者撮影)良質の酒を生産する技術を保護するために、伊丹の郷を戦災から守るよう命じました。1601年(慶長6年):「諸白」と呼ばれた、現在でいう清酒の醸造技術に確信をもちます。

1612年(慶長17年):この頃より清酒醸造を本業として営むようになりました。

1635年(寛永12年):小西家二代当主の宗宅が江戸へ酒樽を運ぶ途中、雪をいただいた富士山の気高さに感動し、酒名を「白雪」と名付けました。

1694年(元禄7年):江戸日本橋茅場町で生産者の出店として初の酒問屋を開業しました(現在の東京支店)。その後小西家の経営となり、利益確保の強化を図り、小西家6代目(又然)~13代目(業雅)と家督相続が続き、1954年(昭和29年)に13代目業雅が42歳で亡くなり、小西静子氏が社長に就任しました。その後、海外輸出に事業を拡大し進歩を遂げ、1991年(平成3年)に小西新太郎社長が就任し、その翌年にはビアバー「ブラッセルズ」とベルギービール専門店を共同経営をしました。

1993年(平成5年):「新5ヶ年経営計画」を発表。

1995年(平成7年):白雪ブルワリービレッジ「長寿蔵」を開設し、現在でも大衆市民に親しまれ、大変賑わっています。ちなみに北阪神支部総会では、毎年この長寿蔵を懇親会場として利用しております。この2階には、小西酒造(株)の歴史、酒造りの製造過程など展示場として開館しています。このように日本酒はもちろん、ベルギービールやドイツビールなど海外での進歩を遂げ、今日に至っております。

是非、皆さまも伊丹市にお寄りの際は、足を一步運んでいただければ、白雪の長い歴史が思い浮かばれるのではないのでしょうか。また、一度は白雪の酒を飲む価値はあると私は思っています。

白雪ブルワリービレッジ レストラン「長寿蔵」(ミュージアムは2階)
〒664-0851 伊丹市中央3丁目4-15 TEL 072-773-1111



幹事会だより

第358回 6月1日(木)宝塚商工会議所 参加5人

◆北阪神支部の会員数と組織率

5/30現在 医科331人(72%)、歯科190人(59%)

◆情勢と医療運動対策

①今年度支部総会(11/11)、陶芸体験(6/17)、医療安全管理研修会(7/15)、医療福祉制度学習会(9/9)など支部企画、②新規入会対策などについて意見交換した。

◆当面の支部活動

7月15日 医療安全管理研修会 14時~
於・JEC日本研修センター伊丹大会議室

9月9日 医療福祉制度学習会 15時~
於・伊丹市産業情報センター

◆次回幹事会

7月6日(木)17時30分~ 伊丹市産業情報センター

お問い合わせはTEL 078-393-1805 有本・横山・小川まで

健康情報テレホンサービス

通話料無料 (0120) 979-451



<6月のテーマ>

月曜日 子どもの言葉の遅れ
火曜日 歯の定期検診のすすめ
水曜日 高血圧治療の新しい考え方
木曜日 突然おしっこがしたくなる病気
金土日 パニック障害とは

<7月のテーマ>

月曜日 緑内障
火曜日 喉頭がん、舌がんのはなし
水曜日 足の変形(外反母趾)
木曜日 いびきと睡眠時無呼吸
金土日 乾癬
(17日(月)金土日曜のテーマを放送)



☆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 078-393-1805 / FAX 078-393-1802 e-mail arimoto@doc-net.or.jp 担当;有本まで