

## 職員接遇研修会感想文紹介

- 今まで受けたマナー研修で一番良かったです。実践できると思いました。
- 笑顔。しているつもりで出来ていないと思いました。
- 分かっていると出来ているは違う。自分の行動を振り返りながら聞くことができました。普段の表情など改めて見直そうと思います。
- 自分では理解して行動しているつもりでも、周囲から見るとできていないことがたくさんあると思いました。
- 普段の表情など2週間で練習できると教えていただいたのでどんどん実践しようと思いました。
- 顔の表情と声のトーンの大切さを知ることができました。
- とても分かりやすく実践につなげられるようなお話ばかりで勉強になりました。
- 現場でよくあるケースを例として挙げていただいたので、とても分かりやすく共感できました。
- クレームで感情が高まっている時は、理由を説明するのではなく謝罪や傾聴が大切だと知り、今後生かしていこうと思いました。
- 話し下手な人に対して聞くことが大切と分かり、今後に役立てたいと思いました。
- 部分謝罪やクッション用語、相手の気持ちに寄り添った言葉かけが勉強になりました。
- 座学は苦手だが途中でレクリエーションを挟んでいただき、楽しく講習を受けることができました。
- これまでは現場で経験しながら学び、対応していましたが、今回研修に参加し、基本的な法則性や原則があるんだなと勉強させて頂きました。明日からの業務に活かしていきます。

健康情報テレホンサービス 通話料無料 (0120) 979-451

<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 外反母趾は予防が大切  
 木曜日 睡眠時無呼吸症候群に要注意！  
 金土日 乾癬

※テレホンサービスは、協会ホームページでもご覧いただけます。既放送分も掲載しています。

<http://www.hhk.jp/>

兵庫県保険医協会

## 尼崎支部ニュース

388号

2017年7月5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46回  
支部総会

記念企画「いしゃ先生」上映会

## 国民皆保険制度を守りたい



無医村で奮闘する志田の姿に感動の声が寄せられた

尼崎支部は、6月24日、中央地区会館で第46回総会を開催し、記念企画の映画「いしゃ先生」上映会に会員、一般市民ら30人が参加した。

「いしゃ先生」は、戦前戦後の混乱期に、無医村だった山形県大井沢村(現・西川町大井沢)で生涯を医療にささげ、「仙境のナイチンゲール」とも呼ばれた女性医師・志田周子(ちかこ)さんの人生を描いた物語であり、原作小説は保団連の「全国保険医新聞」で2013年から15年にかけて連載された。誰もが平等に医療を受けられることの重要性を訴えている。

参加者からは、「主人公の言葉を思い出して、私も自分に出来ることを誠実に、真摯に取り組もうと思った」「医療の原点を見る思いだった」「安心して医療が受けられる日本であってほしい。もっとたくさんの人たちにこの映画を届けたい」「国民皆保険制度を守りたい」などの感想が寄せられた。

総会議事では、2017年度活動方針が採択され、役員改選で新任幹事、評議員が選出された(2017年度活動方針および改選後の支部役員、協会役員一覧を2頁に掲載)。

### 2017年度活動方針

1. 経営対策など新規開業医を対象とした懇談会などの開催で、支部幹事会への新規開業医の参加を図るとともに、勤務医会員の拡大にも力を入れ支部活動への参加を促し、幹事会を一層活性化していく。
2. 地域医療・介護を支える現場スタッフの力量向上を目指して、「医療と福祉を考える会」を開催する。
3. 在宅診療や介護保険に関する研究会などを企画する。
4. 医師、歯科医師をはじめ、職員も参加対象とした医科歯科連携に役立つ研究会を企画する。
5. 住民の要望に基づき復興住宅での健康教室や健康と医療について語り合う会を開催する。
6. 職員対象の保険請求事務講習会や接遇研修会などを企画する。
7. 医療や福祉・介護保険等の改善、充実を求める尼崎社保協や民主市政の会など支部加盟団体の活動に積極的に取り組む。
8. 「アスベスト被害からいのちと健康を守る尼崎の会」に参加し、被害者救済と企業・国の責任追及に取り組む。
9. 「県立塚口病院の充実と尼崎市及び阪神地域の医療を考える会(通称・県塚の会)」の活動に参加し、尼崎及び阪神地域の医療を守る運動を住民とともに展開していく。
10. 「あまがさき9条の会」をはじめ、市内の地域9条の会に協力し、平和憲法を守る活動に参加する。
11. 会員間の交流を深める文化行事を企画する。
12. 支部ニュースの毎月発行に努める。

#### 兵庫県保険医協会尼崎支部役員(敬称略・五十音順)17～18年度

【支部長】	八木 秀満			
【副支部長】	綿谷 茂樹(筆頭)	大塚 誠治	大原 知樹	
【支部幹事】	西原 弘道(主任)	朝田 真司	阿部 勝也	今北 正道
	高 光重	合志 明彦	鈴木 克司	高田 正
	長谷川吉昭	畠中 輝昭	細見 基信	堀尾 俊治
	前田 重人	増田 勉	増田 理恵	町塚 博文
	松田 哲一	森川 高司	両角 隆一	山内 道士
	山下 秀明			
【参 与】	合志 至誠			

#### 兵庫県保険医協会役員(敬称略・五十音順)17～18年度

【副議長】	八木 秀満			
【理事】	西原 弘道	綿谷 茂樹		
【名誉理事長】	合志 至誠			
【評議員】	大原 知樹	高田 正	谷川 博信	長谷川吉昭
	畠中 輝昭	増田 理恵	山内 道士	
(予 備)	高 光重	鈴木 克司		
(歯 科)	阿部 勝也	富澤 洪基		

### 職員接遇研修会

# 接遇スキルの大切さ 学ぶ



(左) 声のトーンや表情など実技を交えながら楽しく学んだ  
 (右) 講師の松田氏が表情豊かに分かりやすく説明した

支部では5月27日に、マネジメント・コンサルタントの松田幸子氏を講師に迎え、「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～」をテーマに職員接遇研修会を開催。新人から勤続30年以上のベテランまで37人が参加した。

講師は、「マナーはホスピタリティを形にしたもの」と説明。表情(笑顔)や身だしなみ、挨拶・返事等で、ホスピタリティを表現することが大切だと訴えた。また、Yes,But法やサンドイッチ法など受け入れられやすい話し方や、電話対応・クレームへの対応方法などについて具体例を挙げながら紹介した。次頁に、参加者の感想を一部紹介する。

## 第522回幹事会だより

6月16日(金)於 JR立花「アッパ」

- 尼崎支部の会員数  
6/15現在 医科383人、歯科156人
- 医療をめぐる情勢と運動対策  
当面の支部企画、医療情勢などについて意見交換した。
- 次回の幹事会 7月21日に開催。

## 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