

**院長先生はもちろん、スタッフさん、ケアマネさんなど是非ご参加ください!**

兵庫県保険医協会 北阪神支部 研究会のご案内

患者さんの経済的負担軽減のために!  
**医療機関で知っておきたい  
医療・福祉の役立つ制度**

日時 **9月9日(土) 午後3時~5時**  
会場 **伊丹市産業情報センター 会議・研修室A**  
(伊丹市宮ノ前2丁目2-2 TEL:072-773-5007)  
講師 **神戸女子大学 講師 阿江 善春 先生**  
参加費 **無料**

医療機関にはさまざまな生活環境の患者さんが受診されますが、長引く不況や不安定雇用の増加などによって、医療費の支払いが困難なために受診回数を減らざるをえない場合や、そもそも必要な医療・介護サービスの受け方を知らない患者さんも少なくありません。医療費や介護サービス利用料の負担が軽減されたり、手当が受けられたりする公的制度について、患者さんに的確なアドバイスが出来ることは、患者さんの生命と健康を守るために重要であることはもちろん、医療機関に対する信頼にもつながります。また、医療・福祉制度の仕組みについての知識は、医療機関だけでなく、地域の医療・介護を担う各職種の方々にも必要とされています。

今回は、医療・福祉制度の充実に尽力されている阿江先生に、医療機関で知っておきたい医療・福祉制度のポイントについてお話しいたします。院長先生はもちろんスタッフの方々もぜひご参加下さい。

\*お問い合わせは、兵庫県保険医協会事務局 ☎078-393-1805 有本、小川まで

切り取らずにこのままFAXして下さい

**【9/9 研究会「医療機関で知っておきたい医療・福祉の役立つ制度」】**

参加申込書 **FAX 078-393-1802** 兵庫県保険医協会 有本宛

氏名	職種	氏名	職種

地区 \_\_\_\_\_ 市 \_\_\_\_\_ 医療機関名 \_\_\_\_\_

TEL \_\_\_\_\_ ー \_\_\_\_\_ ご担当者 \_\_\_\_\_ 様

**兵庫県保険医協会**

北阪神支部  
ニュース

2017年 8月25日号 No.274  
 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

# 意思疎通のポイントおさえ トラブル回避



前田氏が具体例を挙げクレーム処理のポイントを解説した

支部は7月15日に医療安全管理対策研修会を伊丹市内で開催し、会員やスタッフら51人が参加した。市立伊丹病院病棟看護師長の前田志真子氏が「外来における医療安全管理」について、感染管理認定看護師の岸美紀子氏が「外来で必要な感染対策」について、それぞれ講演した。

前田氏は、参加者に折り紙を配布し、折り方とちぎりを口頭だけで指示した。出来上がった形が参加者によって異なったことから、言葉の受け止め方は人それぞれであることや、トラブルに繋がる危険性を指摘。意思疎通のためには言葉だけではなく、声の調子や態度などが重要であることをロールプレイングを交えながら解説した。また、トラブルやクレームが生じた場合には「1人で悩まない」「1人で解決しない」「1人で返事(判断)しない」ことを、実体験をもとに具体例に挙げて解説した。

岸氏は、患者への接触や器具使用の前後には、必ず手指衛生が必要であること強調し、サージカルマスクや医療用手袋の着脱手順などを紹介した。

最後に、患者が待合室などの椅子に座りながら嘔吐した場合、吐しゃ物がどこまで飛散するのか、処理にあたり気をつけるポイントを、擬似吐しゃ物とブラックライトを使用しながら解説した。



手指衛生の重要性を岸氏がわかりやすく解説

(2面に参加者の感想を掲載)

(1面のつづき)

# 参加者の声

## (医療安全管理)

- ・クレームへの対応の仕方がとても参考になりました。患者の立場になって考え、行動を起こすなど改めて見直す機会を与えていただきました。
- ・人は間違いやすいということ、立場が違うことで感じることも違うということ。特に怒りは二次的な感情の表れということに、本当にその通りと感じました。表れていない表情に心を向けて患者さんに接したいです。
- ・実際のクレーム事例がたくさん盛り込まれておりわかりやすかった。クレームの裏に隠された患者様の不安に寄り添える対応ができるよう取り組みたいと思います。
- ・ロールプレイをやってみて、頷いたりあいづちをうったり、笑顔で相手の顔を見ることの重要性がわかりました。気をつけてやってみようと思います。
- ・前田講師のお話の節々に「今日から、明日からやってみてください」の言葉がありました。それをお聞きして、研修はすぐ実行できるものを得ることができるんだと実感しました。さっそくやってみます。
- ・クレーム対応時は、複数で行うことを実践していきたいと思います。
- ・患者さんの怒りは真実が隠れているというのは、患者さんと接していて本当にそうだなと思いました。電話でのクレーム対応は気をつけなければならない。顔が見えないから声のトーン、しゃべり方で全部そのまま相手に伝わってしまいます。当院でも予約の時間が過ぎてしまいお待ちいただいている時はお声がけを心がけています。



擬似吐しゃ物を使い処理方法を学んだ

## (感染対策)

- ・外来には色々な状況を抱えた患者様が来院されます。隔離スペースがなく、感染疑いの患者様をどう隔離するか頭の悩む問題です。
- ・手指衛生の大切さ、改めて感じました。
- ・実技までしてくださり、とてもわかりやすかったです。毎日使うマスクの取り扱いを間違えていたので、きちんとしなければと思いました。
- ・検体を受付で預かる時、素手でやっていましたが、今後はクリニックで対策を考えていかなければいけないと思いました。

兵庫県保険医協会のホームページは

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

\*生涯研修に役立つ各種研究会のご案内、生活を支える共済制度のご紹介、日々の協会活動報告を掲載しております。ぜひご覧ください!



## 幹事会だより

第360回 8月3日(木)伊丹市産業情報センター 参加6人

### ◆北阪神支部の会員数と組織率

8/1現在 医科337人(72%)、歯科189人(59%)

### ◆情勢と医療運動対策

①幹事会兼納涼会(9/14)、今年度支部総会(11/11)、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

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

11月11日 支部総会 記念講演「社会参加と健康長寿(仮)」  
千葉大学予防医学センター教授 近藤 勝則 先生

### ◆次回幹事会(納涼会を兼ねております)

9月14日(木)20時～ がんこ宝塚苑(宝塚市栄町3-3-15)  
参加費7,000円

お問い合わせはTEL 078-393-1805 有本・小川まで

## 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 なかなか歩かない子ども
- 火曜日 歯の知覚過敏症
- 水曜日 神経内科とは
- 木曜日 胆石症と診断された方へ
- 金土日 漢方治療と尿路疾患

### <9月のテーマ>

- 月曜日 大切な心の健康づくり
  - 火曜日 噛み締めたり、顎がだるく感じることはありませんか?
  - 水曜日 便秘の方へのアドバイス
  - 木曜日 メニエール病についてご存知ですか?
  - 金土日 梅毒
- (18日(月)は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