

# 第15回 長田社保協定期総会のご案内

2017年12月2日(土)14時~16時30分

ピフレ新長田 3階会議室A(新長田駅前)

記念講演

## 「憲法に基づく社会保障とは」

講師：二宮厚美さん(神戸大学名誉教授)



☆衆院選が終わりました。改憲勢力が議席の3分の2を占める一方、市民と手を結んだ立憲民主主義勢力（立民・共産・社民など）が一定の議席数を獲得し存在感を示すという結果になりました。自民・公明・維新・希望から「改憲」「社会保障改悪」勢力の今後の動きは？彼らに対抗するためにわたしたちが今考えるべきこととは？憲法を活かし、社会保障を国民の手に取り戻すために、今こそ「憲法に基づく社会保障」を学びましょう！

☆14時から定期総会（45分程度）を行い、その後二宮先生の講演を予定しております。

お問い合わせは、 078-393-1807 小西まで

兵庫県保険医協会

307号 2017年11月25日

## 神戸支部ニュース

発行 兵庫県保険医協会神戸支部

連絡先 〒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5F

兵庫県保険医協会 TEL/078-393-1801 FAX/078-393-1802

院内感染対策研修会を開催

### 実習を交え感染予防を学ぶ



(左) 手袋とガウンを着用し実習も行った



(右) 感染予防について講演する小川麻由美氏

神戸支部は10月21日、協会会議室で院内感染対策研修会を開催。「冬場の感染予防対策～あなたの施設は万全ですか？」～と題して、済生会兵庫県病院・感染管理認定看護師の小川麻由美氏が講演し、医師や看護師ら45人が参加した。

小川氏は、ノロウイルスやインフルエンザの特徴を説明。特にノロウイルスは症状として腹痛や下痢があり、ごく少量のウイルスで感染するため排泄物の処理は徹底した対応が必要であることや、感染を予防するためには「手指衛生」が重要で施設の職員全員で周知徹底することが

必要だと強調された。

また、排泄物の処理は研修を受けていても実際に対応すると戸惑うことが多いと説明。参加者全員で防護具の着脱実習を行なった。小川氏は処理中は意識して対応していても、処理後に汚染された手袋であちこち触り(2面へ続く)

（1面からの続き）

感染を上げたり、はずし方を誤ると自身の手指を感染し周囲の環境も汚染する可能性があるなどと注意点を説明した。そして、防護具の設置場所は職員全員に周知し、定期的に在庫の確認

を行なうことや受付にサージカルマスク、ティッシュを設置し感染対策を広く意識づけ、それぞれの施設での点検を行うことをアドバイスした。

## 院内感染対策研修会に 寄せられた感想

・日頃、業務に追われていると、頻繁に手洗いはできていないけど改めて、手洗いの大事さを感じました。今後寒くなるにつれて、インフルエンザなど感染が増えてくるため、自分で出来ることから防げるようにしないといけないと思いました。患者さんから排出される物質は感染性が高いと考えて今日を機会に正しい手洗いを気を付けたいです。 **（視能訓練士）**

・私の職場、クリニックでもノロウイルス、インフルエンザ対策には気をつけて、咳エチケットとしてマスクの着用をうながし他の患者様に感染しないように気をつけています。手指消毒の大切さがよくわかりました。貴重なお話ありがとうございました。 **（事務・受付）**

・ノロ、インフルエンザの大流行がせまっている今、感染症を拡大させないよう、十分な対策が必要となります。本日、个人防护具の取り扱いを実践させていただきました。普段から使用しているものですが、手袋とガウンを一緒に外すのは意外に難しく、流行前に十分練習することが大切だと感じました。次亜塩素酸Naの容器をトイレ用洗剤のボトルで代用されているのを拝見し、ぜひ当院でも取り入れたいと思いました。 **（看護師）**

・非常に分かりやすかったです。動画を多用されていて実際の動きの参考にもなりました。できるだけ本日の内容を踏まえて現場で実践できるようにしていきたいと思います。 **（臨床工学技士）**

・ためになりました。医師ですがのどを見る時に曝露しています。ゴーグルを使おうかなと思います。ノロウイルス感染者の隔離が難しいように思います。隔離は個々にやるべきでしょうか。発熱と咳でインフルエンザとそうでない人との区別が受付ではわからない時もあります。 **（医師）**

・本日、又、毎年注意しなければいけないテーマで、ひとつひとつ詳しく手法を教えてください、再確認や新知識を得る機会となり、とても勉強になりました。実践で生かせることなので、一層注意して取り組んでいきたいです。 **（看護師）**

職員接遇研修会 上級編を開催

## クレーム対応を中心に 接遇のスキルアップ



（左）クレーム対応について講演する水原道子先生（右）2人1組になってあいさつや言葉遣いなどを実践した

神戸支部は11月18日、職員接遇研修会を協会会議室で開催し、会員、医療機関スタッフら83人が参加した。大手前短期大学の水原道子教授が講師を務め、「患者接遇スキルアップ！！～クレーム対応を中心に（上級編）～」をテーマに研修を行った。

神戸支部では、新人スタッフだけでなく、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春に開催し、好評をいただいております。その中で「もっと詳しくクレーム対応について学びたい」との参加者の方の声に応え、今回の上級編を開催した。水原先生は、医療機関における接遇では、「ファンを作ること」が大切であると強調。ファンを作るためにも患者さんに「好かれること」「信頼されること」が

重要であるとし、明るさ、やさしさ、謙虚さを大切にして患者さんと接することが求められるとした。また、患者満足度向上のための具体的な方法や、クレーム対応の基本から上級編まで、あいさつや言葉遣いなど実践もまじえながらわかりやすく解説した。

参加者からは「今までのクレームに対する印象が変わりました。苦情ではなく主張だと思いついていきたいです」「患者さんへの対応について、基本的なところから自分が気づいていなかったところまで教えてくださり分かりやすかったです。相手の気持ちに寄り添うことの大切さと難しさもわかりました」などの感想が出された。