

市民公開記念シンポジウム

兵庫県保険医協会 尼崎支部  
第48回支部総会・第101回医療と福祉を考える会

# 在宅における 「優しさを伝えるケア技術： ユマニチュード®」

7月6日(土) 15:00~17:00

参加費無料

尼崎市中小企業センター 401 会議室  
(阪神尼崎駅から北東へ徒歩10分)

講師:ユマニチュード認定インストラクター  
独立行政法人国立病院機構東京医療センター副看護師長  
**林 紗美 氏**

2019年度の尼崎支部総会を開催します。今年度は記念企画「在宅における『優しさを伝えるケア技術：ユマニチュード®』」の講演会を開催します。ユマニチュードは、フランス発祥のコミュニケーション・ケア技法で、①見る、②話す、③触れる、④立つ、の4つの柱を基本としています。

このユマニチュードの考え方は「人としての尊厳」を前提とし、「人間は人とのかかわりがあって初めて人間でいられる」という、人間関係を築くうえで最も大切にしたい考え方を基盤としています。会員の先生はもちろん、職員・看護師・歯科衛生士・薬剤師の皆様も是非、お誘い合わせの上ご参加ください。

※HUMANITUDE およびユマニチュードの名称およびそのロゴは、日本およびその他の国における仏国 SAS Humanitude 社の商標または登録商標です。

お問い合わせは、協会事務局 境まで TEL/078-393-1840

参加申し込み(FAX 返信:078-393-1820)

医療機関名 ( ) ご担当者氏名 ( )

■総会議事 (14:30~15:00) 於: 尼崎市中小企業センター 502 会議室

ご出席  ご欠席

■記念企画 (15:00~17:00) 於: 尼崎市中小企業センター 401 会議室

ご出席 ( ) 人  ご欠席

■懇親会 ※参加費 1,000円 於: 和食さくら (会場より徒歩で5分程度)

ご出席 ( ) 人  ご欠席



兵庫県保険医協会

# 尼崎支部ニュース

403号

2019年6月25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

職員接遇研修会 アンケート紹介

## 笑顔やクッション言葉で

## 患者さんの心と和ませる接遇を

尼崎支部は5月11日、尼崎商工会議所会館にて、接遇研修会「～輝く私づくり～♪一歩踏み込んだ接遇～患者さんの心と和ませる医院♪」を開催。元客室乗務員の西岡ひとみ氏が講師を務め、会員ら16人が参加した。



笑聲が大切だと強調する講師の西岡ひとみ氏

西岡氏は、「笑顔に向ける刃はない」として、笑顔や挨拶がとても大切だと強調。特に電話対応などでは、相手に笑顔が伝わるような声「笑声」をうまく使うことが大事だと説明した。また、クレームなどに対応する際はトーンを下げることや、機械音声のように聞こえるような笑声は避けることなど、臨機応変な声の使い方も解説した。

また同時に「クッション言葉」の重要性も強調。「恐れ入りますが」「ご足労をおかけしますが」といった言葉を添えることで、相手に好意的に受け止めていただけたことがあるとした。ただしあまりに多用し過ぎると気持ちがこもっていないと捉えられることもあり、相手への思いやりを持って活用していくことこそが大事だと解説した。

(2面につづく)

(1面のつづき)



西岡氏の話に聞き入る参加者

西岡氏は終始、CAで経験したエピソードを織り交ぜながら講演し、参加者一同引き込まれながら話に聞き入った。参加者のアンケートからも、多くの好評の声が寄せられた。一部を紹介する。

●話を聞いていて納得する部分が多くあり、心に響く話ばかりで、思わず涙が出

ました。年齢とともに心も体も無理が利かなくなっていますが、今日の話の頭に入れて働ける間は努力していききたいと思います。

(看護師・経験年数47年)

●患者様に高齢の方が多く、「私いつ死んでもいいねえ」と言われます。「泣いても笑っても1日、じゃあ笑って過ごしましょう」と声掛け、いつの間にか「そうやね」と笑われます。先生も元気になるよう治療してくれています。

(看護師・経験年数40年)

●わかりやすくお話していただきありがとうございます。新人教育で少し、なんでできないのかとか、何回同じことを言わせるのとか思っていました。自分自身を思い返すプラス思考というお話で、もう少し頑張ってみようと思います。笑顔笑声ですね。

(医療事務/受付・経験年数23年)

●クレームに対して恐れていましたが、考え方次第で気持ちが変わったり、日々の努力なども必要だということも思い出せたので、参加してよかったです。

(医療事務/受付・経験年数9年)

●「クレームは自分へのチャンス!スキルアップにつながる→クレームが怖くなくなる」は、そうかもしれないと思いました。経験しなくては糧にならないんだなと思いました。何事も自分の考え方、心の持ち様ということじゃないかと教わってよかったです。明日から自問自答していきたいです。

(医療事務/受付・経験年数7年)

●自分を見つめ直すことができました。相手を知ることが大切であることを学びました。電話を取るときの声のトーンを大事にします。

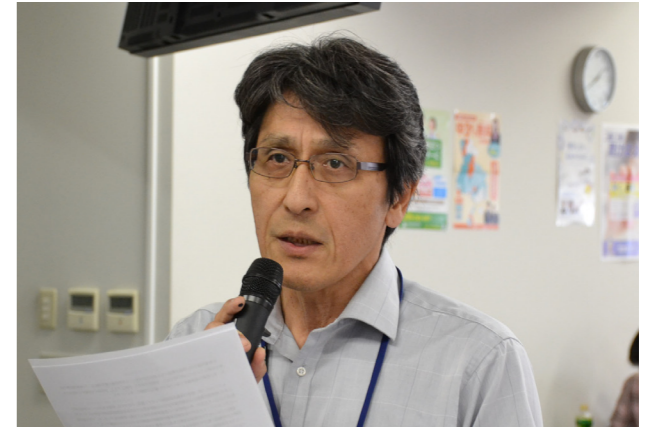
(医療事務/受付・経験年数10年)

第95回評議員会で支部より発言

## 一方的返還は正へ追及を

協会は5月19日に第95回評議員会を開催した。討議では、尼崎支部から船越正信評議員代理が発言した。

船越先生は、尼崎市内の生活保護指定医療機関に対する個別指導が行き過ぎた形で行われていることを報告。医師が医学的知見に基づいて訪問診療が必要だと判断した患者に対して「通院は可能だ」と尼崎市の担当者が決め付けたり、複数医療機関による重複請求では、5年分の該当する点数の返還を一方的に通知するなど極めて異常な指導だと訴えた。



生活保護患者の人権侵害が行われていると発言

また、尼崎市は生活保護法4条「補足性の原理」を根拠法としていたが、協会の厚労省要請を通じ、補足性の原理は指導の根拠に当たらないとの見解が示されたことを紹介。根拠に基づかない尼崎市の指導に対し、協会も追及を強めていただきたいと訴えた。

協会執行部は、「尼崎市の生活保護指定医療機関への個別指導は理不尽だ。私たちも市や厚労省に是正を求める。背景には生活保護バッシングがある。医療機関、市民、生活保護受給者と連帯して運動を進めたい。」と回答した。

### 第545回幹事会だより

5月24日(金)於: どんねこ

- 尼崎支部の会員数  
5/24現在 医科378人、歯科164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討議、意見交換した。

### 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下さい。

