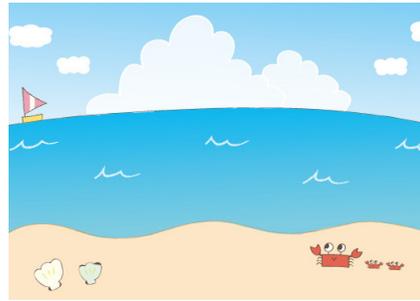


せったん

第182号 2019年7月15日

兵庫県保険医協会北摂・丹波支部
〒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
TEL078-393-1801 FAX 078-393-1802

北摂・丹波支部ニュース



明日から使えるチェンジ・オブ・ペースの方法などについて松田幸子先生が分かりやすく伝えた

《感想文》

三田市で接遇研修会を開催

質の高い満足を

患者さんに提供しよう

北摂・丹波支部は6月15日、三田市・キッピーモールでマネジメントコンサルタントの松田幸子先生を講師に招き、接遇研修会「思いやりの心を伝える応対スキル」を開催した。研修会では松田幸子先生が、患者さんを中心に25人が見えない心を、身体で上手に表現して、患者さんをもてなす方法などについて語った。前橋内科循環器科医院の辻尾麻里氏の感想文と、アンケートに寄せられた感想、松田先生からのアドバイスを紹介する。

私は診療所で受付を担当しています。毎日たくさん

の患者さんが来院されておられ、ご高齢の方も多いため、検査や予約、診察の案内をするための必要な情報をわかりやすくお伝えすることを常に心掛けて

アンケートに寄せられた感想と松田先生からのアドバイス

【感想】

相手の気持ちを理解しようとする相手は傷つかない。相手の話をちゃんと聞くこと、いたわりの言葉、相手が話しやすくなる。相手の気持ちによりそうこと

います。

しかし患者さんの中には、このような事務的な話だけでなく、家族のことや近所のお付き合いなど色々なことを話されたい方がいらつしやいます。たくさんの方が待つておられる中ではなかなか難しいことなのですが、ゆっくりお話して相手の方に満足してもらおうと思い、聞き役に徹するために話がより長くなってしまうということがたびたびあり、頭を悩ませていました。

今回の講習では、講師の松田先生から「チェンジオブペース」という方法を教えていただきました。それは、相手のペースを自分の

ペースに変えるということです。

相手が話されている時に大きく話に乗って聞いてあげて、そのあとこちらから「〇〇さん、では来週お待ちしていますね。」など未来のことを伝えるようにすると、相手の方も満足してお話を終わらせることができるというものです。

私はこの方法にとっても感心し、驚きました。今まで、会話に満足してもらったためには相手に主導権を持たせてあげないといけないと思っていたからです。

これができるれば他の方をお待たせすることも少なくなり、より公平で質の高い満足度を患者さんに提供できるようになると思います。これからぜひ実践していきたいです。

【三田市・前橋内科循環器科医院・受付 辻尾 麻里】

た。そうだなあと思うことも多々あり、初心に戻って明日からも患者さんと向き合おうと思えました。(職員、7年、初参加)

【松田先生のアドバイス】

・難聴や認知症の方の対応について

★書きながら説明、資料を渡す、など視覚に訴えるようにしてみてください。よくする説明などは資料をあらかじめ作っておくと良いです。できれば見せるだけでなく、渡せるものを用意してみてください。難聴の方にとっては、視覚で補完できますし、認知症の方にとっては次の行動を忘れても、書いてあるので助かります。



ロールプレイを交えながらコミュニケーションを練習した

・初参加) ロールプレイありで楽しく学べまし

兵庫県保険医協会 北摂・丹波支部 市民公開講座

2019年7月 北摂・丹波支部支部長 森下 順彦

患者さんの経済的負担軽減のために!

知って得する 医療・福祉の役立つ制度

日 時 7月20日(土) 18時~20時
 会 場 三田市・キッピーモール6階多目的ホール
 (三田市駅前町2-1 電話079-563-8141 駐車場あり)
 講 師 神戸女子大学 講師 阿江 善春 先生
 参加費 無 料 (終了後懇親会も無料)

「窓口負担が心配で受診を控えている」「障害者手帳の申請はどこに相談したらいいの」といった患者さんの声を耳にしたことはありませんか。医療費や介護サービス利用料の負担が軽減されたり、手当が受けられる公的制度について、患者さんに的確なアドバイスができることは、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いただきます。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。

なお、終了後に懇親会を「きらく亭」で予定しております。あわせてぜひご参加ください。

*お問い合わせは、兵庫県保険医協会事務局、栗山・石本(TEL078-393-1807・9)まで

兵庫県保険医協会北摂・丹波支部 市民公開講座 (7/20・土) 参加申込

市民講座 ご出席(人) ご欠席
 懇親会 ご出席 ご欠席
 地 区 () 医療機関名()
 ご 芳 名 () 会場の地図(要・不要)

協会第95回評議員会

三田市のこども医療費 助成改悪に反対

小寺評議員が発言



北摂・丹波支部から小寺評議員が発言した

協会は5月19日、協会会議室で第95回評議員会を開催し、評議員ら100人が出席した。北摂・丹波支部からは小寺修評議員(支部幹事)が三田市のこども医療費助成改悪について発言した。以下、小寺評議員の発言要旨を紹介する。

支部情勢では、三田市でのこども医療費助成の改悪が引き続き大問題となっており、議論を重ねている。三田市のこども医療費助成は、2015年7月に、完全無料化が実現していたが、昨年より所得制限を設けて1回400円の負担を求めるよう制度の改悪が決定された。

これについて日経新聞から、この改悪を「不要な受診を減らせるもの」と評価する内容の記事が出た。非常に強い問題意識を持っている。協会理事会で、この改悪と日経新聞の記事は許せないと抗議する文書を採択されたことには深く感謝する。今後800円への引き上げという、さらなる制度改悪も計画されているので、支部としてもこの問題を今後も注視し、市民に広く伝え、反対していきたい。

制度改悪への反対についても、市民からの意見が

された。記事では、「森哲男市長は『無料だからとモラルハザード的な受診があつたのではないか』と見る」と書かれているが、このような発言を市長がするのは非常に問題だとして、支部役員一同

7月に近畿ブロックで、以前評議員会でも講演していただいた東京新聞記者の望月衣塑子さんの講演会があるが、このような取り組みが非常に大事だと思う。支部でも市民公開の企画をがんばっているが、参加人数がどうしても少ない。企画をどんどん開催して、多くの市民に来ていただき、間違つたことばかり教えられている国民に知らせ、世論を変えるよう、努力していただきたい。