

職員接遇研修会

# 信頼される医療機関を目指して

淡路支部ニュース

2019. 7. 15  
No. 341

兵庫県保険医協会淡路支部  
〒656-1313 洲本市五色町  
鮎原西9-2 たかたクリニック内  
☎0799-3012272



講師の油谷純子先生がポイントを解説した (写真左)

参加者同士で実技を交え課題に取り組んだ (写真右)

淡路支部では5月12日 (土)、洲本市文化体育館で職員接遇研修会を開催、医師・看護師・スタッフなど21名が参加。今年油谷純子先生(目白短期大学部学長)が、「これだけは押さえない。患者接遇の基本」をテーマに講演した。

油谷先生をはじめ、「接遇やサービスの質の向上が、医療機関の印象をいっそう高める」とし、あいさつや受付での対応、電話での言葉遣い、クレーム処理などの実例を通じて留意点を紹介した。また、信頼される医療機関の条件として、①患者の話をよく聞いてくれる、②治療や病状について詳しく説明してくれる、③設備が清潔である、などのポイントを解説。「医療機関での接遇は単なる技術でなく、患者という弱い立場に寄り添う意識を常に持つことが重要」と呼びかけた。

【参加者アンケートから】

- ・からだを動かしたので研修は初めてだったので新鮮でした。(事務・新人)
- ・先生の話は分かりやすく、すぐ勉強になりました。(事務・経験5年)
- ・手の使い方が役立ちました。書類等を示す際の手の使い方はすぐに実践できそうです。(受付・経験22年)

## 兵庫県保険医協会淡路支部役員選挙の公示

兵庫県保険医協会淡路支部  
支部長 高田 裕

協会規約第75条および協会役員等選出規定の第3条の3により、淡路支部役員選挙の公示を行います。

### 【役職と定数】

支部長 1名  
副支部長 若干名  
幹事 若干名

### 【任期】

2年

### 【改選日時】

8月10日(土)午後3時/会場：洲本市文化体育館2階2C会議室  
淡路支部第41回総会

### 【立候補日時締切】

8月3日(土)正午

### 【立候補届出の方法】

立候補希望者は、協会事務局までお申し出ください。用紙をお届けします。  
「立候補届」に必要事項を記入の上、事務局へ持参または郵送ください。

## 兵庫県保険医協会 評議員・予備評議員(医科)選挙の公示

兵庫県保険医協会  
理事長 西山 裕康

協会規約第31条の2及び(細則)協会役員等選出規定の第3条の2により、評議員・予備評議員(医科)選挙の公示を行います。

### 【役職と定数】

評議員 2名  
予備評議員 1名

### 【任期】

2年

### 【改選日】

8月10日(土)淡路支部第41回総会(会場・洲本市文化体育館2階2C会議室)

### 【立候補日時締切】

8月3日(土)正午

### 【立候補届出の方法】

立候補希望者は、協会事務局までお申し出ください。用紙をお届けします。  
「立候補届」に必要事項を記入の上、事務局へ持参または郵送ください。  
なお、歯科について歯科部会で選出します。

兵庫県保険医協会淡路支部・協会歯科部共催

## 淡路支部会員懇談会ご案内

**8月24日(土) 18:20~19:30** 参加費無料

会 場：洲本市文化体育館 2階会議室

(洲本市塩屋 1-1-17 TEL0799-25-3321 有)

### 『口腔がんの診断のポイントと病診連携』

講師：県立淡路医療センター 歯科・歯科口腔外科部長

**石田 佳毅** 先生

淡路で5回目の歯科会員懇談会を企画しました。タレントさんの舌がん報道を契機に、不安を訴える患者さんが増えています。前半(18時20分~19時30分)は、県立淡路医療センター 歯科・歯科口腔外科部長の石田佳毅先生をお迎えし、「口腔がんの診断のポイントと病診連携」をテーマに約1時間ご講演いただきます。

後半(19時30分~20時30分)は、歯科会員の先生方を対象に最近の個別指導での主な指摘事項からルールの確認や、ご質問の多いP治療の流れ、SPTの活用等について、協会副理事長の川村雅之先生が話題提供頂く予定です。

参加申込書 FAX: 078-393-1802

医療機関名 \_\_\_\_\_ 所在地 \_\_\_\_\_ 市・区・町 \_\_\_\_\_

電話 \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

参加者氏名 \_\_\_\_\_

★事前に講師へのご質問や、最近の返戻・減点事例等あればお寄せ下さい↓

兵庫県保険医協会

# 第41回淡路支部総会

日時 8月10日(土)15時～総会議事

会場 洲本市文化体育館2階 2C会議室

15時30分～ 記念講演(参加無料)

テーマ

「おとなの発達障害の理解と対応」

講師 田中 究 先生

(兵庫県立ひょうごこころの医療センター院長)



「おとなの発達障害」がしばしば話題にされます。発達障害は子ども時代にみいだされるものであり、しばしば誤解されていますが、大人になって発達障害になるわけではありません。また、決して新しく発見された概念ではなく、以前より私たちが身近に接して知っていたものに、新たな名前がついただけだとも言えるのです。このおとなの発達障害の概念や診断、対応や支援についてお話し出来ればと思います。 【田中記】

お問い合わせは、TEL078-393-1805 協会事務局 足立 まで

兵庫県保険医協会淡路支部第41回総会(8/10・土) 出欠確認

FAX返信 078-393-1802 足立 宛

- ①総会議事 (ご出席・都合がつけば)
- ②講演 (ご出席・都合がつけば)
- ③懇親会[会場/御食国・みけつくに] (ご出席・都合がつけば)※会員参加無料

地区 \_\_\_\_\_ 市 医療機関名 \_\_\_\_\_

お名前 \_\_\_\_\_ TEL \_\_\_\_\_