

接遇研修会で寄せられた質問に対する 松田幸子先生からのアドバイス

神戸支部が5月18日に開催した職員接遇研修会「患者接遇の基本～笑顔と心遣いのコミュニケーション～」で、参加者からアンケートで講師に寄せられた質問について、講師の松田幸子先生に回答いただいた一部を抜粋し、紹介する。

1. 待ち時間が長く、イライラされているときの対応

通常、予約制で20分以上、一般受付で40分以上お待たせしている場合は、受付事務が呼び出しの看護師が待合席にて「失礼いたします。先ほどより、込み入った診察が重なって（時間の掛かる検査があり、など）、あと〇〇分ほどお待ちいただくこととなります。お待たせして申し訳ありません。」と、申し訳ないという表情でアイコンタクトをしながら、謙虚な雰囲気、声を掛ける。決して放置したままお待たせしないことが大切だと思います。

2. 人として当たり前のことを、どのように伝え、指導するか

まずは、基礎の基礎、社会教育からはじめる勇気と根気が必要だと思います。この時は、少しきつめの言葉と雰囲気、その後、気になる・目につく点については、その都度・その場で注意していくことが大切です。

とにかく、教育や家庭環境等の違いもあり、感覚が自分とは違うのだという認識をもって、大きな気持ちで対応する必要があると思います。

大変だと思いますが、自分の成長のためにも頑張ってください。



3. 耳が遠い方への対応

講師を務めた松田幸子先生
まず、真正面
に向かい合い、口元が見えるようにしてから
ゆっくり話すことと、話のポイントをメモに
書き、指で追いながら話を進め、最後にメモ
をお渡しする。

4. 看取りの家族への電話対応

「このたびは、残念なことでした」
「お取込みのところ申し訳ございません…」
などで本題に入る。

最後に、「どうぞお疲れのたまえぬよう…」
「何かございましたら、ご遠慮なくご連絡く
ださいませ」などと締めくくります。

**支部ニュースへの投稿を
募集しています**

日常診療に関わることや、主張、趣味のお話などを協会までお寄せください。

☎ 078-393-1807 / FAX078-393-1802
e-mail maekawa-h@doc-net.or.jp
神戸支部担当・前川まで

兵庫県保険医協会 328号 2019年8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

神戸支部・明石支部共催で臨床研究会を開催 感想文

子宮頸がん対策が喫緊課題



子宮頸がんの予防ワクチンについて講演する中村先生（左）と講演を聴く参加者たち（右）

神戸支部・明石支部は7月27日、協会会議室で研究会「子宮頸がん予防ワクチンについて」を共催し、医師・歯科医師、薬剤師など48人が参加した。川崎医科大学産婦人科学1教授の中村隆文先生が講師を務めた。冠野博先生の感想を紹介する。

ワクチン接種後に慢性疼痛や運動障害等の多様な症状が報告されたため、積極的な接種勧奨が中止されてから6年が経過しました。その間に、前駆病変であるCIN（子宮頸部上皮内腫瘍）の予防だけでなく、がんそのものの予防効果も示されました。また中止の原因となった症

状もワクチンの接種によって増えたわけではないことも示されました。WHO（世界保健機関）等の保健機関からも、日本の対応を非難される始末です。それにもかかわらず、接種状況は中止直後と何の変化もありません。1990年代から（2面につづく）

(1面のつづき)

性交渉開始年齢の低年齢化が進み、そのため2000年頃から子宮頸がんの発生数が急増しています。子宮頸がん発生のピークは20～40歳の若年で、仕事でも私事でも人生の中で最も充実した時期に重なり、病に影響されず生き生きとした人生を楽しんでもらうためには、子宮頸がんへの対策が喫緊の課題です。

対策としては、検診による早期発見とワクチンによる予防があります。早期発見により円錐切除術で対応しても、不妊症や早産に悩まれる方がおり、検診だけの対策では不十分で、予防が重要です。

以前から思春期の多感な女性の中に、今回報

告されているような症状を示す方がいることが知られていました。主に交通事故やけが、叱責、いじめ等をきっかけに発症していたようです。それが今回、ワクチンが発症のきっかけとなりました。マスコミ報道の影響から、今回問題となっている多様な症状とワクチンを結びつける^{いきち}関値は十分下がっていると思われます。現状でいきなり接種を再開するのは難しいと思われました。

最後の質疑応答でフロアの先生からワクチン再開に否定的な発言があり、産婦人科医としては暗たんたる気持ちで帰路につきました。

【明石市 冠野 博】

東灘区社会保障推進協議会が第20回総会を開催

社会保障拡充を求めて 運動を広げよう

口分田真支部幹事が会長に再任



会長あいさつをする口分田真支部幹事（左）と記念講演を聴く参加者たち（右）

協会神戸支部が住民団体などと地域の医療や介護などの改善を求めてつくる東灘区社会保障推進協議会（東灘社保協）は7月25日、東灘区内で第20回総会を開催し、20人が参加した。

総会では、取り組みの報告を行い、社保協ニュースの発行やなんでも相談会を行うなどとする総会議案を議決し、口分田真協会神戸支部幹事を会長に再任した。

会長あいさつを行った口分田先生は、7月14日の保団連夏季セミナーで講演した大沢真理東京大学社会科学研究所名誉教授の資料を紹介。

日本では、税・社会保障制度による所得の再分配が貧困を削減する効果が低く、特に共稼ぎ・ひとり親・単身などの世帯ではむしろ貧困を増加させてすらいるとし紹介し、このような国は

OECD諸国で、日本だけであり、貧困格差が拡大していると指摘した。

口分田先生は「安倍首相は少子高齢化が『国難』としているが、貧困層が増えている中、防衛費にばかり予算を使い、社会保障費は抑制する。この安倍政権こそ『国難』だ。社会保障拡充を求めてわれわれの運動をさらに大きくしていく必要がある。共にならぼう」とあいさつした。

記念講演では税理士の岡本毅氏が「年金」をテーマに、日本の年金制度の歴史や問題点などを講演した。岡本氏は「日本の年金制度は保険料ばかりに頼り公費投入を抑制しているところに問題があるとし、年金の抜本的な制度見直しが必要」とした。

兵庫県保険医協会 神戸支部

今後の企画予定

保険請求事務講習会

●日時 9月21日（土）～22日（日）

＜プログラム＞

＜1日目＞ 午後2時30分～5時30分

*保険診療とは *窓口業務 *点数の解説

*薬剤料の計算 など

＜2日目＞ 午前10時～午後3時

*診療報酬請求の実務

*レセプト作成実習と解説（外来分）

◆定員 90人（申込順・定員になり次第締切）

◆参加費 8,000円

※当日現金でお支払い下さい。

テキスト・資料代、2日目の昼食代を含む。

◆2日間とも参加された方には「修了証書」を発行します。

お問い合わせは、☎078-393-1840まで