

(1面のつづき)

で、医療通訳研究会でも定期的に勉強会を開催しています。今回の会で（私たちの会と）大きく違う点、また羨ましいなと思ったことは、通訳者だけでなく、通訳を受ける対象の方も一緒に勉強会に参加しているところです。

私はスペイン語通訳で手話は全く分かりませんが、スムーズな通訳者の交替や、訳出が終わって

いないときの発話者に出す合図のタイミング等、見ているだけでも非常に勉強になりました。機会があればまた参加させていただきたいですし、何かの形で今後連携できることがあれば考えていきたいと思います。

【医療通訳研究会（MEDINT）スペイン語通訳
遊川 章宏】

須磨区社会保障推進協議会が第16回総会・記念講演を開催

憲法通りの政治を実現するために 奮闘しよう

加藤支部幹事が会長に再選

神戸支部が参加する須磨区社会保障推進協議会須磨社保協は9月14日、いたやどクリニックの3階会議室で第16回総会を開催し、20人が参加した。総会では、この間の情勢や須磨社保協の取り組みの報告を行い、国保相談会を行うなどとする総会議案を議決した。

加藤擁一支部幹事が会長に再選され、「参議院選挙では、安倍政権の自公与党は改憲発議に必要な、3分の2を割り込む結果となった。一方、立憲民主党、共産党など4野党・1会派は、32の全1人区で共闘を行い、10議席を獲得し、改選から8議席増やした。この結果は、改憲と、暮らしを破壊する安倍政権に対する、国民の強い怒りの現れだ。それにも関わらず、安倍政権は来年度以降には、後期高齢者の窓口負担や介護保険利用料の2割化などの改悪をもくろんでいる。私たちの社保協運動を強め、多くの国民と連帯し、憲法を守り、憲法通りの政治を実現するよう、奮闘しよう」



記念講演では相続の変更点について学んだ

とのメッセージを寄せた。

記念講演では「どうなる私たちのくらしと民法改正・相続」と題して神戸合同法律事務所の太田悠記弁護士が今年1月から変更になった相続に関するルールについて講演し、太田先生は「どの部分に変更になったのか知識を得ておくことが大切」とした。

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

接遇研修会で寄せられた質問に対する 榎原陽子先生からのアドバイス

神戸支部が6月22日に開催した職員接遇研修会「これだけは押さえてたい患者接遇の基本～クレーム対応も含めて～」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、講師の榎原陽子先生に回答いただいた一部を抜粋し、紹介する。



講師を務めた榎原陽子先生

1. 待ち時間が長く、イライラされているときの対応

待ち時間に関しては、あとどれだけ待てばいいのか？がわかるだけでも、その負担は軽減されます。不満はなくなるわけではないと思いますが、ご立腹は防げると思います。大変だとは思いますが、待ち時間が長くなっている方をできる限り把握し、こまめにお声かけをされるとよいかと思います。

2. 騒がしくしているお子様への対応、お子様との話の終わらせ方

周りの患者様は、スタッフが子どもを注意してくれるのを待っている方もいらっしゃいます。ずっと話しかけられてしまったり、子守代わりを期待されても、困るのはごもともです。

ひとことふたこと、お話を聞いたら「きちんと待っていることができ、すごいね。（と、ほめて）、私もずっとお話ししていたんだけど、次の患者さんの準備もあるので、申し訳ないけれど失礼しますね。（とお子さまに対しても丁寧に率直に伝える）」とよいと思います。

3. 患者様との話の切り上げ方

確かに解決策のない話を聞き続けることは、簡単なことではありません。どこで話を切るかの基準ですが、一般的には30分という区切りがおすすめです。30分、こちらが真摯にお話をお聞

きすれば、「お気持ちはよくわかりました。また改めて、今後の対応策について、ご回答いたします」といえば、収まることが多いです。あ

る程度、話が終わっていないのに、区切ろうとすると、かえって話がこじれてさらに延長してしまうこともあります。

どうしても、短時間で区切らなければならないときは、5分でもよいので、しっかりお話をお聞きした上で、「申し訳ございません。本日は次の予定があるので、ゆっくりお話を聞くことができません。もしよろしければ、改めてお時間をお取りしましょうか」と提案してみるのも手かもしれません。

患者様の主張が、ひと段落していれば、後日のアPOINTはいらないとおっしゃる可能性は高いと思います。

4. クレーム対応について

クレームに対しては、本当にいろいろなケースがありますので、難しい問題です。今後、クレームに絞った研修会などがあれば、そういうものに参加されるのも手ですし、クレーム対応の書籍もたくさん出版されているのでそちらを参考になさるのもよいかと思います。

ただ、クレーム対応は傾聴し、相手の立場に立った誠実な対応、スピーディな対応といった原則を守っていけば、大きな問題にならないケースが多いので、初めての事例であっても落ち着いて、原則通り対応してみてくださいね。