

兵庫県保険医協会 神戸支部 職員接遇研修会のご案内

医療現場のクレーム対応 ～心に響くコミュニケーション～

兵庫県保険医協会神戸支部
支部長 田中 孝明

医療機関では、患者さんが安心して頼ることのできる職員とのコミュニケーションが求められており、接遇の質の向上が、医療への信頼と医院の印象を一層高めることにつながります。神戸支部では、新人スタッフだけでなく、ベテランの方も含めた職員教育の一環として接遇研修会を毎年春に開催し、好評をいただいています。その中で“もっと詳しくクレーム対応について学びたい”との参加者の方の声にお応えしまして、このたびクレーム対応を中心とした上級編を開催します。日々起こりうる様々なシチュエーションへの対応について、大手前短期大学前教授の水原道子先生をお招きし、わかりやすくお話いただきます。ぜひご参加ください。

なお、年2回の研修実施が求められている医療安全管理研修会の一環のため、受講者には受講証を発行させていただきます。

- 日 時 12月7日（土） 14：00～16：00
- 会 場 協会5階会議室
- 講 師 元大手前短期大学 教授 水原 道子 先生
- 参加費 1人 1000円
- 定 員 70名 （定員になり次第締め切らせて頂きます）

※お問い合わせは、078-393-1809 神戸支部担当：前川まで

神戸支部職員接遇研修会（12月7日）申込書（FAX：078-393-1820 までご返信ください）

- 地区[] 区[] ●医療機関名[]
- TEL[] ●FAX[]

参 加 者 氏 名	職 種	経 験 年 数
		年 カ月
		年 カ月
		年 カ月
		年 カ月
		年 カ月

※満席により受付ができない場合は、担当事務局から連絡させていただきます。

※受付完了、及び、会場案内地図は開催日の一週間前に FAX させていただきます。



兵庫県保険医協会

331号 2019年11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

第40回総会を開催 感想文

次世代のマンモグラフィに驚き



新しいマイクロ波マンモグラフィについて
木村先生（左）が講演した

神戸支部は10月19日、協会会議室で第40回支部総会を開催。医師・歯科医師ら32人が参加し、2018年度活動まとめと19年度活動方針を承認し、協会医科評議員の選出を行った（2面に協会評議員一覧）。記念講演では、「次世代乳がんスクリーニングのための世界初のマンモグラフィの実現」をテーマに、神戸大学数理データサイエンスセンター教授の木村建次郎先生が講演した。こやまクリニック放射線技師の田上修二氏の感想を紹介する。

今回は職場の診療放射線技師3人（男性1・女性2）と診療アシスタントの女性1人で参加させていただきました。当院での乳房検査は一般診療をはじめ市の検診や企業健診、人間ドックなどで、その検査法は乳腺エコーと乳房X線撮影（以下MG）が行われております。

木村先生がご研究されているマイクロ波マンモグラフィについては、新聞や情報誌などにより大変興味を抱いておりました。乳腺量の多

い乳房はMGで病変が埋もれてしまうことがあり読影が困難になったり、脂肪置換された乳腺はエコーで病変が判別しにくくなるなど、両者それぞれ条件により精度が左右される特徴を有しているのですが、マイクロ波を利用することで条件に関わらず病変を組織から描出することでした。

私たちは乳房を構成する皮膚・脂肪・乳腺・（2面につづく）

（1面のつづき）

病変を生物学的な観点から画像診断に結びつけてゆくのですが、木村先生は乳腺を構成するコラーゲン線維をはじめ組織の原子番号を切り口とし、化学的・物理的に画像構築してゆく、まさに科学者の観点でした。

特に知りたかったマイクロ波発信装置と検出器の原理については、世界中の研究者でさえ答えを出すができなかった方程式を解き、映像化することに成功したお話で、深く感動しました。実際の画像ではカラー表示された乳腺と病変が一目で判別され、検出率は90%以上と、今後の乳がん検診スクリーニング検査で有力な装置であることが理解できました。また先生は医用工学分野のみでなく、磁気を用いコンクリートの中を透視する検査装置やこれを利用した街

防犯システム、AIに関わる研究、車の自動運転など広い分野での研究をされ、環境や生活に還元できるもの作りをされているのが素晴らしいと思いました。2017年に第1回日本医療研究大賞AMED賞を受け首相官邸で表彰されていることにはとても驚きました。

懇親会では先生と近くでお話することができ、とても楽しい時間を過ごせました。今回の発明エピソードから政治や経済についてもくわしい見識をお持ちで、中でも宇宙の話は印象に残りました。非常にためになるひとときでした。このたびは大変貴重な時間をありがとうございました。日常の臨床に活かせるよう努力してまいります。

【北区・こやまクリニック

放射線技師 田上 修二】

第40回神戸支部総会で選出された評議員・予備評議員

（任期：2019年10月～2021年9月）

評議員 24人

（東灘区） 藤末 衛・村上 正治・伊賀 文彦・大槻 智子
 （灘区） 小谷 圭・住友 直幹・高野 修一・宮崎 都志幸
 （中央区） 林 重伸・加茂 統良・辛 龍文（新）・鷲尾 隆太（新）
 （兵庫区） 小紫 由利・西松 央一
 （北区） 大石麻利子・細川 巖
 （長田区） 上田 耕蔵・江原 重幸・木村 彰宏・松岡 泰夫
 （垂水区） 佐々木 徹・高橋知三郎（新）
 （西区） 上山 幸治・中村 宏臣（新）

予備評議員 3人

（東灘区） 山中 昭文
 （灘区） 山中 忍（新）
 （中央区） 松尾 玲子

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

保険請求事務講習会でスタッフらが請求の基本学ぶ

実践を交え保険請求の理解深まる

協会は9月21日～22日、10月12～13日に「初心者のための保険請求事務講習会（医科）」を協会会議室で開催。医療機関事務スタッフを中心にそれぞれ72人、37人が参加した。

両月とも田中孝明支部長（長田区・田中診療所）が講師を務め、「保険診療とは」「窓口業務」「各項目の点数」などについて講義。受講者は薬剤料の計算問題などに挑戦した。

同講習会は、協会発行の『保険請求の要点』をテキストに、保険診療や診療報酬の仕組み、窓口業務の基本など、保険請求に関する制度や事務について、2日間かけて学ぶもの。医療事務初心者を対象に毎年4～5回開催しており、



保険請求の基礎を分かりやすく解説した田中先生

年間で500人以上が参加する協会の人気企画となっている。

神戸市都市空間向上計画（案）12月2日まで意見募集

神戸市を「コンパクトシティ」に

地域切り捨ては大幅見直し

神戸市は、50年後のまちづくり構想として、「都市空間向上計画（案）」を10月31日に発表した。人口減が進む神戸では、都市の「スポンジ化」が進むためコンパクトシティ化する必要があるとして、「居住誘導地域」とそれ以外に地域を線引きし、居住誘導地域に人口を集中させるという内容だ。

6月末に発表された本計画の素案は、「居住誘導区域」を鉄道駅から徒歩20分以内の距離で線引きするもので、西区の人口の6割、垂水区の5割以上が居住誘導地域外となり、市民から「切り捨てられる」と不安の声が上がっていた。素案に対するパブリックコメントは、1千件超の意見が寄せられ、協会も、人口減を前提とせず子育て施策を充実させること、コンパクトシティではなく、地域住民の要求に根ざしたまち

づくりを行うこと、各地域で医療機関の整備が重要などと、素案の問題点を指摘する意見を提出していた。

市民の厳しい批判を受けた神戸市は、今回発表の「案」では、①鉄道駅だけでなく主要なバス路線のバス停からの距離で線引きする、②地域の一体性を考慮するなどとして、計画を大幅変更し、「素案」で区域外とされていたうち、一部を除いてほとんどの区域が居住誘導区域となった。ただし、コンパクトシティ構想そのものは撤回していない。

※計画（案）に対するパブリックコメントが12月2日（月）まで実施されている。詳細は神戸市ホームページ（「神戸市 都市空間向上計画案」で検索）をご覧の上、ぜひ意見を提出いただきたい。