



川西弁護士は「患者の見極めが肝要」と呼びかけた

# 北播支部ニュース

2014.7月発行

144号

兵庫県保険医協会 北播支部  
〒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  
電話 078-393-1817

## クレーム要因なくす大切さ学ぼう

### 第30回支部総会・記念講演を開催

北播支部は6月28日、加東市滝寺荘で第30回支部総会を開催し、2013年度活動報告と14年度活動方針を承認した。阪神合同法律事務所

の川西譲弁護士が「外来診療でのクレームを未然に防ぐために

先生のご感想を紹介する。

背景にあることでした。振り返りますと、当院においても、患者満足度を追求すればするほど、満足ハードルが高くなり、逆に不満が増えるという悩みが思い起こされます。

真の演技でした。実際に暴言を吐くクレームを前にすると、自分自身適切な対応をとる自信がなく、不安に感じます。普通の患者をクレームにしないためには、待ち時間対策や、十分な説明を行い、親切に対応する、などクレームの誘因をなくし、普通の患者かクレーム・モンスターかを見極めることが大事とのことでした。

が、ホワイトモンスターというのは、元々は普通の一般市民です。サービス重視で患者の満足度のハードルが上がっている、便利が当然で我慢できない、ネット情報の氾濫で知識が増え、思い込みがあることなどが

が、ホワイトモンスターというのは、元々は普通の一般市民です。サービス重視で患者の満足度のハードルが上がっている、便利が当然で我慢できない、ネット情報の氾濫で知識が増え、思い込みがあることなどが

講演では、対処の基本、苦情を言う患者への対応方法、暴力、暴言にどう対応するかなど、40年以上つちかかってきた知識と経験の豊富な川西弁護士から、詳細な解説がありました。

本講演内容はわれわれ医療関係者にとって切実な問題であるためか、出席者も大変多く、質疑応答も予定時間をオーバーするほど活発に行われました。弁護士の方に講演いただきましたという企画も協会ならではの、大変有意義でした。尼崎から加東市までお越しくださいました弁護士の方の先生方に感謝申し上げます。

響きがあります。講演では、苦情を言う患者への対応方法、暴力、暴言にどう対応するかなど、40年以上つちかかってきた知識と経験の豊富な川西弁護士から、詳細な解説がありました。川西先生はお2人の若手弁護士(男性1人、女性1人。女性は川西先生のご令嬢だそうです)とともにお越しいただき、そのお2人が、実際にあったクレームと病院関係者のやりとりを演じられました。お2人とも手に汗握る迫

【西脇市 林 武志】

## 協会の3共済制度普及 好評受付中!

医師・歯科医師の老後設計に最適  
(拠出型企業年金保険)

### 保険医年金

- ・月払: 1口1万円～ (通算30口まで)
- ・一時払: 1口50万円～ (毎回40口まで)

\*次回受付は9/1～

自在性が魅力!

- ・急な出費にも1口単位で解約可能
  - ・払込が困難なときは掛金中断、余裕ができたなら掛金再開
- まとまった資金は「一時払」で上乗せ(毎回2000万円まで)

万一のためのコストは安さが魅力です  
(団体定期生命保険)

### グループ保険

毎年高配当を継続

- 過去5年平均の配当率4.5%
- 団体保険だから断然安い保険料
- 最高5000万円の高額保障
- 配偶者1000万円のセット加入あり

病気やケガの休業に備えて、高い保険料を払っていませんか?

### 休業保障制度

1. 最長75歳まで、730日の充実保障
2. 割安な掛金が満期まで上がりません

3. 掛け捨てではありません
4. 弔慰・高度障害給付あり
5. 自宅療養、代診をおいても給付
6. うつ病等の精神疾患、認知症も給付
7. 所得補償保険との重複受給OK

お問合せは共済部まで ☎ 078-393-1805

# 世話人会 だよ

2014年7月16日(水)  
於: 小野市・加東市医師会館



## 北播支部認知症研究会

# 認知症の理解と多職種連携(仮)

日時 9月27日(土) 15時30分～17時30分  
会場 うるおい交流館エクラ中会議室  
講師 つちやま内科クリニック 土山 雅人先生  
参加費 無料

### 【情勢について】

集団的自衛権容認の閣議決定(7/1)、日医代議員会など最新の政治情勢について議論した

### 【支部総会について】

6月開催の「外来診療でのクレームを未然に防ぐためには」(講師: 阪神合同法律事務所 川西 譲 弁護士)について、「時宜にあっており、質疑も活発でよかった」との意見が出された。

### 【今後の支部企画について】

9月に認知症研究会、10月に接遇研修会を開催することを申し合わせた。

「認知症高齢者の行方不明者が年間1万人超」との報道のある中、認知症の正しい理解と、対処法は医療界にとって大切な課題となっています。今回は協会理事でもある土山先生に、上記テーマ(仮)でご講演準備を進めていただいております。正式なご案内は今後させていただきます。ご期待ください。



お問い合わせは TEL 078-393-1817 吉永・佐々木まで

支部会員のみなさまへ

## 北播支部世話人会に お気軽にご参加下さい

日時: 8月20日(水) 19:30～

会場: 小野市・加東市医師会館

最新の医療情勢の紹介と意見交換、日常診療の工夫や交流など、ざっくばらんな集まりです。ぜひご参加ください。

参加希望・お問い合わせは  
TEL: 078-393-1817 FAX: 078-393-1802  
担当事務局 吉永・佐々木まで



## 協会ホームページを ご活用下さい!

URL: <http://www.hhk.jp>

協会ホームページを随時更新しております。北播支部のニュースや活動も掲載されます。ぜひご活用下さい。

兵庫県保険医協会

検索



## 審査・指導相談日(医科)

日時 8月7日(木) 15時～

会場 協会会議室

※医科は事前予約制 ☎ 078-393-1803 まで

歯科は随時 ☎ 078-393-1809 まで

※「個別指導通知」が届いたらまず保険医協会に相談ください。

※『月刊保団連』同封の「保険審査相談用紙」をご利用ください。

## 最近ご開業の先生方へ

「新規指定後個別指導」の通知が来たら  
まずは協会にご相談ください!