北播支部ニュース

2015 年 11 月

155 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

接遇研修会を開催

患者さんに寄り添う気持ち大切に

北播支部は10月17日、小野商工会館で職員接遇研修会「〝感じのよい〟接遇とは　クレーム・電話対応も含めて」を開催。マネージメント・コンサルタントの松田幸子先生を講師に医師、受付事務、看護師など57人が参加した。

講師は接遇の基本として「コミュニケーションを図る際、表情が果たす役割はとても大きい。笑顔や温かい声かけは相手に安心感や親近感を与える」とし、顔や声の表情の重要性を強調。「同じ言葉を使っても相手が受ける印象はその際の表情や声のトーンで大きく変わる。笑顔だけでなく声の表情に留意を」とした。

また、ケーススタディとして「患者が保険証を忘れた場合」「騒ぐ子どもに注意する場合」「話が長い高齢の患者の場合」「長い時間患者を待たせてしまった場合」などの状況を設定し、それぞれの対応法を具体的に紹介。講師は「患者さんの気持ちに寄り添う心を忘れずに傾聴を心がけることがカギ」と呼びかけた。

参加者からは「相手の思いを想像して、理解していることを伝えるには表現する、言葉で伝えることが大切であることを改めて学んだ」「今回の研修を帰ってから振り返り、自分の今後に活かしていきたい」などの感想が出された。

（その他の感想は第2面に）

主な感想（　）内は経験年数

ホスピタリティーとマナーについてしっかりと考え、勉強することができました。初心に立ち帰って普段の自分の所作を見つめ直したいと思いました。ありがとうございました。（介護士　2年）

接遇は相手の思いやりの気持ちが重要だということがわかりました。表情、話し方…において相手の立場にたてば不快な思いを与えずに来院していただくことがわかりました。（看護師　14年）

「声の表情が大切」と松田先生（上）

57 人が熱心に受講した（中）

曽野瑞弘先生が司会を務めた（下）

次回　支部世話人会

日時：12 月 16 日（水）　19：30 ～

会場：小野市・加東市医師会館

ざっくばらんな集まりです。

ぜひご参加ください。

お問い合わせは　TEL：078-393-1817
事務局：吉永、佐々木まで

協会ホームページご活用下さい！

URL：http://www.hhk.jp

協会ホームページは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

職員接遇研修会のその他感想を紹介します

〝頭でわかっていることと身体で体現することは必ずしも一致しない〟接遇は大切に思っていても自分のモチベーションによっていつも気持ちのこもった対応ができているのかどうか…たいへん考えさせられました。特にクレームの対応は今後参考にしたいと思いました。（看護師　20年）

対応法を具体的に紹介

「クレーム対応スキル」は大変勉強になりました。現在老人病院で働いているのですが、患者さんは高年齢で皮膚の状態がもろくすぐに内出血ができます。たまにご家族から疑問とクレームがありますが、どちらかと言うと言い訳の方が多いと思います。（看護師　30年）

分かっているけどなかなか実現できないことが多いとわかりました。また普通の表現力で随分違う対応ができることや・笑顔で対応する・寄り添った対応・話し合いで表現が変化するなどこれからも参考にしたいと思います。（看護助手　5年）

具体例が出てとてもわかりやすい研修会でした。クレームについてはスキルをもとに今に対応していきたいと思います。（看護師　23年）

普通の顔でいる時口が下がり、怒った顔（マイナス）になっている気がしたので1時間に1回気をつけるトレーニングを行っていきたいと思いました。頭でわかっていても体でわかっていないこと（できていないこと）を1つずつなくしていきたいです。自分のスキルアップにとても良い機会になりました。（事務　5年）

普段から使えるケースがたくさんあり、とてもためになりました。電話対応、クレーム、子どもさんに注意した後にお母さんの目を見るのはとても「勇気がいる」ことですが、がんばりたいと思いました。（事務　6年）

笑顔で対応しているつもりでも忙しい時はできていないのかもしれないと思いました。ためになる話だったので実践したいと思います。（事務　10カ月）

先日三田市の勉強会に参加させていただきました。顔、声に表現をつけることを意識し対応したところ、こちらの言うことに聞く耳を持ち快く受け入れてもらうことができました。今回は基本的なことをしっかりと教えていただいたので、前回の応用編と合わせて今後の業務にしっかりと活かしていきたいと思います。（事務　9年）

電話対応をすることがあります。電話は相手が見えない分どんなんだろうと想像するしかないので相手を不快な気持ちにさせないようトーンや間に気をつけようと思いました。すぐに活用するのは難しいですが、少しずつ活用していきたいです。（相談員1年）

相手の思いを想像する、理解していることを伝えるには表現する、言葉で伝えることが大切であることを改めて学びました。表現を惜しまないことは日常生活でもとても大切なことであり、日々意識しながらコミュニケーションを図ることにも努めたいと思いました。（相談員　1年）

在宅医療点数研究会
適正な請求実務のポイント紹介

北播支部は 11 月 14 日、コミュニティーセンタおので「在宅医療点数研究会」を開催。会員やスタッフら 20 人が参加した。協会理事でろっこう医生協東雲診療所所長の小西達也先生が講師を務めた。小西先生は「病院から在宅への誘導の中、適正な在宅医療点数の請求事務が求められている」とし、保険請求のポイント等を紹介した。

医科・歯科連携研究会

北播磨地域における医科・歯科連携（仮）

日　時：2 月 20 日（土）　14：00 ～ 16：00
会　場：小野市うるおい交流館エクラ大会議室
講　師：足立　了平先生
（協会理事・神戸常磐大学短期大学部口腔保健学科）
参加費：無料