兵庫県保険医協会 北播支部　**職員接遇研修会**　ご案内

接遇力UPとクレーム対応

～患者さんの心をしっかり掴むために～

医療機関においては、個々の職員の対応によって医院への信頼やイメージが創られるため、患者さんとの接遇やコミュニケーション能力の向上が強く求められています。

今回は、永野整形外科クリニックヘルプデスク、(株)クリニックイノベーションサポートの永野光氏をお招きし、患者心理をふまえてその日から実行できる接遇のポイントや、クレームをクレームにしないテクニックなどについて、実技を交えお話いただきます。新人職員の方だけでなく、中堅、ベテランの方も日頃の業務を見直す機会として、ぜひご参加ください。

日　時　8 月 26 日(土)　14 時 ～ 16 時

会　場　小野市うるおい交流館エクラ　大会議室

講　師　㈱クリニックイノベーションサポート　代表
永野整形外科クリニック(奈良県香芝市)ヘルプデスク
永野　光 氏

参加費　1,000 円

＊本研修会は、「医療安全管理研修会」として開催し、受講証を発行します。
＊他機関との情報交換や交流を図るため、同医療機関からご出席の方は別のテーブルに着席いただきます。ご理解、ご協力をお願いいたします。

お問い合わせは、協会事務局　吉永・佐々木まで(TEL078-393-1817)

北播支部 職員接遇研修会 申込書　(FAX078-393-1802)

地区[　　]　医療機関名[　　]

TEL[　　]　FAX[　　]

※参加連絡をいただいた方には、受付確認通知と会場地図を FAX します

参加者氏名	職種	経験年数	参加者氏名	職種	経験年数

兵庫県保険医協会
北播支部 ニュース

2017 年　7 月 25 日号　No.165
発行者　兵庫県保険医協会北播支部
支部長　柏木　有二
〒 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
☎ (078) 393-1801　FAX (078) 393-1802
ｈｔｔｐ://ｗｗｗ．ｈｈｋ．ｊｐ/

北播支部総会記念講演「認知症高齢者への接し方」を開催

感想文

「認知症」サポートの重要性を再認識

一般外来での対応のポイントを紹介

北播支部は６月 17 日、加東市内で第 33 回支部総会を開催。総会議事で２０１７年度活動方針採択や役員改選が行われ、新支部長に柏木有二先生（小野市）が選出された。記念講演では「認知症高齢者への接し方～スタッフも含めた一般外来での対応のコツ」をテーマに大村病院（三木市）理事長の森村安史先生が講演。46 人が参加した。田渕光先生の感想を紹介する（２面に関連記事）。

新支部長の柏木先生

先日、景勝地である闘竜灘を前にした滝寺荘での総会に参加いたしました。記念講演では、三木市の認知症サポート医もされている森村先生の講演を拝聴しました。今回は参加者がいつもよりかなり多く、スタッフも含めた高齢認知症患者に対する知識の整理になり、時宜を得たテーマであったと思います。

森村先生からは、病院精神科医としての長年の経験から、患者背景への理解の重要性、ＣＤＲの正しい理解などの医師に対するアドバイス以外に、家族へのアドバイス、最後に介護スタッフへのアドバイスなど様々な一般外来でのコツを教授いただき、有意義な講演でありました。地域で認知症患者をどう支えるかというテーマの重要性を再認識いたしました。

あとはおいしいアユ料理と地酒を堪能しながら、交流を深めた懇親の場でありました。帰りに、当日は禁酒の横田先生運転のポルシェ３５６で久しぶりに新緑の田舎道でオープンエアを楽しんだ有意義で楽しい一日でもありました。

【加東市　田渕　光】

本年度もよろしくお願いします

北播支部　世話人一同

北播支部新役員体制（2017.06 ～ 2019.05）

支部長　柏木　有二 (小野市)

副支部長　林　武志 (西脇市)　曽野　瑞弘 (加東市)

世話人

(三木市)
神澤　正三　村上　直樹　中村　正樹

(小野市)
西山　敬吾　坪田　徹　横田　裕一（歯科）

(加東市)
田渕　光　桂　正剛

(加西市)
鍵岡　朗

(西脇市)
柳井　映二

世話人会だより

第３２６回　７月１９日 (水) 小野市・加東市医師会館　参加 10 人

◆北播支部の会員数と組織率

7/19 現在　医科 176 人（90.7％）、歯科 88 人（62.4％）

◆今後の企画議論

医療安全管理研修会など次回企画について議論した

◆次回世話人会

8 月 30 日（水）19 時 30 分～　於・小野市・加東市医師会館

お問い合わせは℡ 078-393-1817 吉永・佐々木まで

☆北播支部ニュースへの投稿を募集しています

支部ニュースへの投稿を募集しています。

日常診療にかかわることや、主張、趣味のお話などお寄せください。

TEL 078-393-1817 ／ FAX 078-393-1802　e-mail　ysng@doc-net.or.jp　担当；吉永まで

皆保険前史を振り返る

北播支部世話人　西山　敬吾

北播支部は６月 10 日、小野市内で市民公開企画「いしゃ先生」上映会を開催。市民ら 85 人が参加した。西山敬吾先生の感想を紹介する。

西山先生が司会を務めた

この物語は、医大を卒業したての独身女性医師が１９３５年から国民皆保険制度の運用開始翌年の 62 年までの 27 年間、父親が村長を務めた生まれ故郷の僻地無医村で一人献身的に診療を行い、結婚も子どもを持つこともなく、53 歳の若さで癌を患い死んでいくといった映画だ。

移りゆく四季の風景が美しい北国の寒村を舞台に、キャストも良く、映画の完成度も素晴らしいが、この映画を支部企画として市民対象に上映することにはいささかのためらいがあった。上映前に２度ほどＤＶＤを観てみたが、やはり医師の自己犠牲を賛美、賞賛する結論になっている。80 年後の現在でも「医師の偏在問題」は解決していない。対策として、多額の奨学金で長い年月勤務先を強制される若い医師も現存している。医療機関開設（管理者）の要件として、医療供給過疎地への期間限定勤務を義務付けようとする提案もある。新しく医師になる４割は女性である。男性医師も含め十分な卒後研修も終わっていない若い医師に、厳しい労働環境を強いることは前時代的だ。

市民ら 85 人が参加した

医師は病気で苦しむ人や、病気による死と向き合わなくてはいけない過酷な職業である。最近の調査によると、米国で最も自殺率の高い職業は医師だそうだ。少し古い世代の我々（私 62 歳）が、卒業したての医師の自己犠牲を賞賛、奨励するこの映画を一般大衆に公開し悦に入っていることが露呈すると、若い先生方の多くを敵に回してしまいそうである。

しかるに今回に限り、上映前にプリントを配り「上映前のご注意」を述べることにした。「いまだ国民皆保険制度のない時代の医療過疎地域では病気で医師にかかることもなく、漫然と死を待ち、看取ることしかできなかった。古来よりの美しき国風である“病気という悲しみをも分かち合うという精神”に則り、能力（財力）に応じ負担し、必要（病気の人の病状）に応じ給付すると言う原則のもとに財源確保と医療給付が法律として整備され、運営されてきた。日本経済の元気な時代には、勤労者本人と病気を多く持つ高齢者の窓口自己負担金が０円であった。現在、財政健全化、高齢化をうたい文句に患者さんの窓口負担増等により、皆保険制度を形骸化、縮小化しようとする政策が目白押しである。これには反対していかなくてはいけない」という我々の主張も入れた「前ふり」的お話をした。

参加者でホールがほぼ満席になり、上映後は「素晴らしかったわ！」と目を涙でウルウルさせている中高年の女性を多く見ることができた。果たして、われわれの上映の本旨が市民に伝わったか？。少なくとも、この映画鑑賞により、参加者、地域住民と心洗われる時間を共有できたことは有意義であったようだ。