

兵庫県保険医協会 北播支部

職員接遇研修会 ご案内



ケースで学ぶ患者さん対応

～接遇の基本とクレーム処理～

医療機関では、窓口の対応ひとつで患者さんに与える印象が大きく左右されます。職員のみならずの接遇の向上は、医療機関への信頼を高めることにつながります。

北播支部では、新人職員だけでなく、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開催し、好評をいただいています。今回は、講師に水原道子先生をお招きして、クレームへの対応など現場で役立つ接遇のポイントをお話いただきます。

本研修会は、「医療安全管理研修会」としても位置付けて開催し、受講証を発行します。

日時 8月25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 大手前短期大学 教授

水原 道子 先生

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。

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

2018年7月25日号 No.170

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/

第34回支部総会・記念講演を開催

早期の準備で円滑な継承を



緒方氏はケース毎に継承準備のポイントを解説した

北播支部は6月30日、加東市・滝寺荘で第34回支部総会を開催した。総会議事で2018年度活動方針を採択。記念講演では「医院継承の準備と留意点～第三者継承を中心に～」をテーマに日本経営ウィル税理士法人・税理士の緒方聡氏が講演し、15人が参加した。

緒方氏は「クリニックの継承を考える場合、『経営の継承』と『所有の継承』の両面の配慮が必要」とし、前者の例として理事長交代や経営理念・ノウハウの継承を、後者の例として出資持分や事業用資産の継承を挙げ、留意すべきポイント(2面につづく)

(1面のつづき)

トをそれぞれ解説した。

また講師は「後継者を誰にするか」の問題について「院長の子息をはじめ、親族間継承が8割を占めた時代もあったが、現在は第3者継承が5割以上を占め、遠くない将来6割を越すことになるだろう」とし、継承のトレンドの変化を指摘。「親族以外の院長を迎えるためには、医療機関の理念の確認や金銭上の摺り合わせを丁寧に行うことが必要。早い段階からの心構えと後継者との意思疎通を」と呼びかけた。

総会記念講演・参加者アンケートより

「参加者アンケート」に寄せられた声は以下の通り(抜粋)

- ・自分の立場が紹介されたケースのどれに該当するのかよくわからないまま聞いたが、引き継ぐモノをなるべく少なくするのがいいのでは?(医師)
- ・開業医であればいつかは考えていかななくてはならない問題を、短時間で幅広い内容をわかりやすくお聴きすることができた。大変有用だった(医師)
- ・私にとっては継承は難しそうだが、丁寧に説明していただけてよかった(医師)
- ・第3者継承について具体的内容が聞けたので大変参考になった。詳しい話が聞けることができよかったと思う(医師)
- ・医院継承の具体的な説明がわかりやすかったので、少しわかった様な気になった。早めの準備をしていきたい(医師)

本年度もよろしくお祈いします 北播支部 世話人一同

北播支部役員体制(2017.06～2019.05)

支部長 柏木 有二(小野市)

副支部長 林 武志(西脇市) 曾野 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)

田淵 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338回 7月18日(水)小野市・加東市医師会館 参加7人

◆北播支部の会員数と組織率

7/18現在 医科174人(89%)、歯科88人(62%)

◆情勢と医療運動対策など

「地域医療構想」による病床削減の影響などについて議論したほか、西日本豪雨災害の会員医療機関の影響調査とお見舞い訪問を進めることを確認した。

◆当面の支部活動

職員接遇研修会「ケースで学ぶ患者さん対応 ～接遇の基本とクレーム処理～」

日 時 8月25日(土)14時～ 於・小野市うるおい交流館エクラ大会議室

講 師 大手前短期大学教授 水原 道子先生

参加費 1,000円

◆次回世話人会

9月19日(水)19時30分～ 小野市・加東市医師会館

お問い合わせはTel 078-393-1817 吉永 まで

健康情報テレホンサービス

通話料無料 (0120) 979-451

<8月のテーマ>

月曜日 めがねをあつらえるときの留意点

火曜日 診療報酬改定で何が変わったか

水曜日 まさか私が糖尿病!?

木曜日 男性の不妊症

金土日 爪に入った水虫

11日(土)～15日(水)は金土日のテーマを放送します。

<9月のテーマ>

月曜日 RSウィルス

火曜日 介護報酬改定で何が変わったか

水曜日 むくみのはなし

木曜日 内視鏡による消化器手術

金土日 統合失調症

17日(月・祝)・24日(月・祝)は金土日のテーマを放送します。

☆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