

兵庫県保険医協会 北播支部

職員接遇研修会

接客のプロ
CAに教わる



心通わす接遇

対応の基本とクレーム処理

日時 8月31日(土) 14時~16時 (質疑込み)

会場 コミセンおの 1F コミュニティーホール (小野市王子町 806-1)

講師 西岡 ひとみ氏 JAL キャビンアテンダントとして長年勤務
パーサーとしてファーストクラスなどを担当

参加費 1,000円 (受講された方には受講証を発行します)

日本航空で長年「客室乗務員」として働いてきました。ファースト、ビジネス、エコノミークラスの様々なお客様と接する際に、それぞれのお客様に応じての対応が求められ、時には苦慮することもありました。

接客を磨き上げた30年余りの私の経験を、医療機関での接遇でも応用いただければ幸いです。あまり堅苦しくなく接客の基本、電話対応、クレーム対応など、私の乗務経験からお話しさせていただき、参加者の皆様からの質疑も受けお答えします。数多くある医療機関の中から、選んでいただける接客をめざし、一歩踏み込んだ接遇を学んでいただき、居心地良い、患者さんの心とます医療環境づくりの参考となればと思います(西岡 記)

*お問い合わせは、協会事務局 吉永・佐々木(TEL: 078-393-1809)まで
参加申込をいただいた方には、受付通知・会場地図をFAXします

参加申込書 FAX返信: 078-393-1802 ※切り取らずにご返信ください

参加者氏名	職種	参加者氏名	職種

地区() 医療機関名()
代表者名() 連絡先(TEL FAX)

兵庫県保険医協会

北播支部

ニュース

2019年 8月25日号 No.175

発行者 兵庫県保険医協会北播支部
支部長 林 武志

〒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35回支部総会・記念講演を開催

患者さんの助けになる制度を知る



「高額療養費など医療者が知っておくべき制度は多い」と阿江先生

北播支部は6月22日、小野市内で第35回支部総会を開催。総会議事では林武志先生(西脇市)が新支部長に、新世話人に木原章雄先生(西脇市)・足立了平先生(三木市)がそれぞれ選出された。林新支部長は「北播地域の先生方の意見を汲み上げ、活発な支部活動を展開したい」と就任にあたり抱負を述べた。記念講演では「患者さんの負担軽減のために! 知って得する医療・福祉の役立つ制度」と題し神戸女子大学講師の阿江善春先生が講演。会員ら17人が参加した(2面に新役員一覧)。

講師は、加東市で起こった老老介護殺人(2016年に82歳の夫が認知症の妻を絞殺した事件)に触れ「痛ましい事件だったが、夫は精神的に追い詰められていたことも事実。他者が適切に介入することで、たとえベストでなくとも、ベターを探して一緒に考え動くことができる関係性が重要でないか」と問題提起。考える際の具体的視点として①高額療養費、②

(2面へつづく)

(1面のつづき)



林新支部長(写真④⑥)が就任あいさつ懇親会場で阿江先生(写真⑤前列⑤)を囲んで

傷病手当金、③資格喪失後の給付、④障害年金との兼ね合い、⑤各障害手帳と手当金等を提示。各制度を生活弱者の視点から詳説した。

また、講師は「患者さんの生活を守るために、3福祉(高齢、障害、児童)、5保険(医療、年金、雇用、労災、介護)を上手につなげて活用することが重要」「医療費や介護サービス利用料の負担が軽減されたり、手当が受けられる公的制度について、的確なアドバイスができることは、患者さんの生命と健康を守るのみならず、医療機関に対する信頼にもつながる。医療者こそ各制度を大いに学んで取り組んでほしい」と呼びかけた。

参加者からは「個人の学びと職種間連携が重要であると感じた」「制度を知ってもらうためにもっと現場での患者さんとのコミュニケーションを強めたい」などの感想が出された。

総会終了後の懇親会では、講師を囲んで楽しく会食。参加者全員が自己紹介がてら「座右の銘」を紹介するという趣向で大いに盛り上がった(次号感想文を掲載予定)。

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(2019.06～2021.05)

支部長 林 武志(西脇市)

副支部長 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 足立 了平(歯科)

(小野市)

西山 敬吾 坪田 徹 柏木 有二 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 木原 章雄

市民公開講座・感想文

地域で「水」をまもろう

小野市 西山 敬吾



多くの市民が「水道法」について学び・交流した(左手前が筆者)

北播支部は6月1日、小野市内で市民公開企画「私たちの『水』が危ない!? 水道法改正後の未来を考える」を開催。話題提供者にNPO法人アジア太平洋資料センター(PARC)共同代表の内田聖子氏を迎え、会員、市民ら60人が参加した。座長を務めた西山敬吾先生の感想を紹介する。

本企画は、昨年秋に成立した改正水道法の影響を考えるために開催したもので、第1部では映画『最後の一滴まで～ヨーロッパの隠された水戦争』(2018/ギリシャ)を鑑賞した。水道民営化後の欧州の実情と再公営化の流れを描いた本作は、あるポルトガルの中堅都市が、水道使用量が予測より少なかったとして、上水道を運営する多国籍企業から1億7200万ユーロ(約210億円)の補償金を請求され、支払いには500年以上かかる…といったエピソード等が満載であった。

第2部では、内田氏より「ヨーロッパの教訓から見える日本の水の行方」と題し話題提供いただき、参加者で意見交換した。

北播地域は有史以前よりの農耕地域であり、農業用水を含めた上水は地域全体の共有資産として大切に運営・管理されてきた歴史がある。営利目的の外資の介入等が予想される今回の水道法改正は、昨年の市民公開企画だった「種子法廃止」同様、国政レベルでは国益を守れなかった事例に該当するとはいえ、命を支える水の供給システムは、地域社会の成員が、民主主義が通用する地方行政とともにまもっていかなければならない資産であることを、参加者全員で再確認できたことは有意義であった。

農繁期直前の開催としては予想以上の参加者数となり、また北播5市1町の市町会議員、行政の水道担当者等の参加もあり喜ばしい次第であった。