

兵庫県保険医協会 神戸支部 職員接遇研修会のご案内

医療現場の接遇

～心と笑顔をのせて～

兵庫県保険医協会神戸支部
支部長 田中 孝明

医療機関では、患者さんが安心して頼ることのできる職員とのコミュニケーションが求められており、接遇の質の向上が、医療への信頼と医院の印象を一層高めることにつながります。神戸支部では、新人スタッフだけでなく、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。今年も大手前短期大学元教授の水原道子先生をお招きし、すぐに実行できる接遇のポイントをはじめ、スタッフへの迷惑行為やクレームの対応法をわかりやすくお話いただきます。ぜひご参加ください。

なお、年2回の研修実施が求められている医療安全管理研修会の一環のため、受講者には受講証を発行させていただきます。

- 日時 4月25日(土) 14:30～16:30
 - 会場 協会5階会議室
 - 講師 元大手前短期大学 教授 水原 道子 先生
 - 参加費 1人 1000円
 - 定員 70名 (定員になり次第締め切らせて頂きます)
- ※お問い合わせは、078-393-1817 神戸支部担当：大野まで

神戸支部職員接遇研修会(4月25日)申込書 (FAX: 078-393-1820 までご返信ください)

●地区[区] ●医療機関名[]
●TEL[] ●FAX[]

| 参加者氏名 | 職種 | 経験年数 |
|-------|----|------|
| | | 年 カ月 |
| | | 年 カ月 |
| | | 年 カ月 |
| | | 年 カ月 |
| | | 年 カ月 |

※満席により受付ができない場合は、担当事務局から連絡させていただきます。

※受付完了、及び、会場案内地図は開催日の一週間前に FAX させていただく予定です。

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、延期となる可能性がございます。延期の場合には FAX・ホームページにて改めてお知らせいたします。



兵庫県保険医協会

334号 2020年3月25日

神戸支部ニュース

発行 兵庫県保険医協会神戸支部

連絡先 〒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5F
兵庫県保険医協会 TEL/078-393-1801 FAX/078-393-1802

神戸支部 勉強会

福祉制度活用で患者さんの負担軽減を



医療・福祉の役立つ制度について事例をもとに紹介

神戸支部は2月22日、勉強会「患者さんに信頼される医療機関づくり」の第1回「知って得する医療・福祉の役立つ制度」を開催し、会員やスタッフら22人が参加した。神戸女子大学客員講師で兵庫県高齢者生協・理事長の阿江善春氏が講師を務めた。

医療ソーシャルワーカーとして長年の経験がある阿江氏は、まず日本の社会保障体系について解説。憲法25条の社会保障を原点とし、具体的制度として、社会福祉（高齢者福祉、障害者福祉、児童福祉と公的扶助）、公衆衛生、社会保険（医療保険、年金保険、雇用保険、労災保険、介護保険）があると説明した。

社会保障制度の多くを占める社会保険制度は、保障を必要としている病人や要介護者でも保険料を納めなければ給付が受けられないことになりがちであると問題点を指摘。

事例として、2016年に加東市で82歳の夫が79歳の認知症の妻を殺害した事件を紹介。この夫婦は経済的に余裕がなく（2面につづく）

（1面からのつづき）介護保険が十分に使えず、夫は市の地域包括支援センターに何度も相談していたが、事件を防げなかった。

阿江氏は、このケースの場合、月額2万6260円の特別障害者手当が受給可能であり、さらに障害者手帳の取得により医療費自己負担や保険料の軽減ができ、また、危機的状態になったら措置による入所を勧めることにより、事件を防ぐことはできたはずとし、さまざまな医療や福祉の役立つ制度があっても、行政は縦割りになりがちで、十分に活用されていないとした。



困っている患者さんにまず声をかけることが大切と語る阿江氏

＜参加者アンケートより＞

・具体例も交えながら、知っていると得ることを分かりやすく教えていただき、ありがとうございました。今回のお話を聞いて、知らなければ損すること、失うことがとても多いと感じました。実際、医療機関に勤めていると、お金に困っている方がとても多くみられるので、声かけやお話をきくだけでもたすけられることもたくさんあるなと思いました。本人だけでなく、周りからの声かけで救える命も増えることも分かりました。患者様との信頼関係や安心して暮らせることにもつながると分かりました。・今回講義を受け、自分自身知らない制度がたくさんありました。受診された患者様を経済面でも助けられるよう、制度をもっと学んでいく必要があると感じました。また、患者様に傷病手当金の書類を書く機会が当院でもありましたが、その書類を出すことが患者様の生活にとっ

てとても大きなものであったと改めて思いました。事務として、患者様の金銭面などでもサポートできるよう、これから勉強し、活かしていきたいと思えます。本日はありがとうございました。次回もよろしくお願いいたします。

・先生がおっしゃっている内容がとても心にひび・社会保障体系のことについて全て知ってなくても引き出しとして知っておく。今後、患者様の手助けするために何かできることが…という時に一言、言えればと思います。

・患者さんに一言、声かけられるよう、勉強していけるようにしなければと考え直すことができました。ありがとうございました。

・障害者福祉、高齢者福祉について、事例と共にわかりやすいお話でした。受給できる方が受けられていない現実も、数字で見ることで医療従事者としてもっと伝えていけたらと思います。

※3月14日に予定しておりました本企画の第2回「対人援助に生かす臨床心理学」は、新型コロナウイルス感染症流行の影響で延期となりました。新たな日程が決まり次第改めてFAXでお知らせいたします。

＜診療報酬改定研究会 中止のお知らせ＞

新型コロナウイルス感染症流行のため、3月下旬に予定しておりました新点数研究会は全会場中止となりました。改定研究会の内容につきましては、協会ホームページの会員限定ページにて動画で配信しております。

動画の見方につきましては、先生方にお届けしております書籍（医科『点数表改定のポイント』、歯科『改定の要点と解説』）に同封しております案内をご覧ください。

兵庫県保険医協会神戸支部 研究会のご案内

“チコちゃんに叱られる！” 事がないようにするこどもの診療 ～小児救急的こどもの診療 ABC～

| | |
|-----|--|
| 日時 | 4月18日（土）午後3時～4時30分 |
| 会場 | 兵庫県保険医協会6階会議室 (JR・阪神元町駅東口を出て南へ徒歩7分) |
| 講師 | 兵庫県立こども病院救急総合診療科 医長 林 卓郎先生 |
| 参加費 | 無料 |

“乳児はしゃべる事ができないから難しい” “こどもって小さいから…” などと云ってはいませんか？

「だらだら言い訳しているんじゃないよ！！」とチコちゃんに叱られますよ～。

叱られるからではありませんが、知っておいて損はない、こどもの特徴、病気・怪我。これらについておはなしさせて頂きたいと思えます。

色々な症状・主訴で救急外来にやってくるこどもたちを提示して、みなさんにも一緒に考えて頂くことで、こどもの特徴について皆さんと共有し学びがある90分にしたいと考えております。



【林 記】

* お問い合わせは TEL 078-393-1807 神戸支部担当 小西・大野まで

【参加申し込み】 FAX 返信：078-393-1820 - - - - -

□ 神戸支部 研究会に参加します

地区 _____ 医療機関・施設名 _____
 お名前 _____ 職 種 _____
 TEL _____ FAX _____

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、延期となる可能性がございます。延期の場合には FAX・ホームページにて改めてお知らせいたします。