

# 兵庫県保険医協会 姫路・西播支部ニュース No. 288 2023年4月15日



発行 兵庫県保険医協会姫路・西播支部 支部長 正木茂博

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

## 姫路・西播支部接遇研修会を開催

# 一步踏み込んだ接遇で満足度UP

支部は、3月25日にじばさんびる（姫路市）で接遇研修会「『輝く私づくり』一步踏み込んだ接遇～患者さんの心とます医院づくり～」(講師: JAL キャビンアテンダント 西岡ひとみ氏)を開催し、38人が参加した。内容を紹介する。

講師の西岡ひとみ氏は、日本航空株式会社（JAL）の客室乗務員として主に国際線に乗務、ファーストクラスなどを担当した長年の経験から接客の基本、電話対応、クレーム対応など経験談を交えてわかりやすく講演した。

まず多くの人と接しながら働くためには、相手の話をよく聞くこと、仲間を理解すること、自分を知ってもらうことが重要であると解説した。またコミュニケーションの注意点について「あの人だから問題ない」「あの人だから大丈夫だろう」というようなことはなく、思い込みは禁物であると、客室乗務員時代の自身の経験から「確認会話」の重要性を強調した。

また、第一印象はとても大切であり、医療機関ではマスク着用が当たり前の状況だが、「目」も笑っているかを意識することをアドバイス。また、電話対応でも声のトーンは重要であり、コールセンターのような機械的な



客室乗務員での経験を交え  
接遇のポイントを解説した

しゃべり方はせず、西岡氏が搭乗アナウンスの際に意識していた「笑声（えごえ）」を実演も交え分かりやすく紹介した。

患者との間でよくあるトラブル事例として「言った言わない」を回避するために確認事項を記載したメモを渡すなどの工夫を紹介。

（次ページにつづく）

## （前ページのつづき）

その他、患者の子どもがスリッパをバラバラにした事例では、「次の人が履けなくなるよね」と一緒に考えながら片づけをうながすなど相手に寄り添った対応を具体的にアドバイスした。

最後に、「クレームとは期待の裏返し」であり、対応力次第では「クレーマー」を「ファン」に変えるビックチャンスであると呼びかけた。

自分の常識と相手の常識は違うことを認識し、クレームにうろたえない確かな業務知識が必要であること、そのためには日々知識を付けること、そしてそれが自分の身を守るために大切であることもを強調した。



トラブルへの対処や防止策など  
具体的な事例から学んだ

### 参加者からの感想(アンケートより抜粋)

- ・クレームなど自分一人は判断しかねる時などの対応を教えていただき勉強になった。
- ・スタッフ間の「確認会話」の大切さは本当に感じている。休み明けにスタッフが教えてくれるので助かっている。患者様の対応もその方に合った対応ができるように心がけようとさらに思いました。心地良い医院を目指したいと思います。
- ・「自信を持ってください」というお話でありがたさに涙が出ました。
- ・普段意識しているつもりでもできていないこともあることを再認識できた。
- ・どんな状況でも相手を思いやる気持ちさえもっていられれば全ての経験を自分の糧にしていけると思った。

## ご家族・お知り合いの先生をご紹介ください

協会では、4月より「組織強化月間」に取り組んでいます。

多くの新規開業、病院勤務の先生方に保険請求対策、審査指導対策、新規開業医研究会、臨床研究会、歯科定例研究会等の参加、3大共済制度（グループ保険・保険医年金・休業保障制度）の利用でご入会を呼びかけています。

会員の先生はもちろん非会員の先生にも「頼りになり役に立つ協会」を知っていただき、身近な存在と感じていただければと考えております。

つきましては、ご家族やお知り合いの先生で、まだ協会未入会の先生がいらっしゃいましたら、紹介状などのご協力を賜りますようお願い申し上げます。

お問い合わせ等は、組織部（Tel.078-393-1817）まで



## 健康情報テレホンサービス



通話料無料 **(0120) 979-451**

★24時間いつでも3分間程度の開業医の手作りの健康・医療情報を放送しています。

★インターネットでもご覧いただけます。過去の放送分もキーワード検索できます。URLは、<http://www.hhk.jp/>  
左下のバナー「健康情報テレホンサービス」をクリック。

### 【4月のテーマ】

月曜日 翼状片について  
火曜日 介護保険を受けるには  
水曜日 ギランバレー症候群  
木曜日 モヤモヤ病  
金土日 拒食症

### 【5月のテーマ】

月曜日 小児の貧血  
火曜日 歯医者さんの敵、たばこの話  
水曜日 十字靭帯断裂  
木曜日 食道がん  
金土日 蜂窩織炎  
※3日（水・祝）～7日（日）は火曜日のテーマを放送します。

## 支部ニュースへぜひご投稿ください

日常診療のことや、医科・歯科連携などテーマは自由です。

ぜひご投稿ください。

お問い合わせは Tel:078-393-1805

投稿は Fax:078-393-1802 または E-mail:o-sugimoto@doc-net.or.jp 担当：杉本まで

## 第356回幹事会だより

2023年3月30日（木） 於：じばさんびる

■姫路・西播支部の会員数 700人（3月31日現在 医科442人、歯科258人）

### ■主な議論、報告

- ・政府が狙う保険証廃止の問題点などについて議論した。
- ・4月23日投開票の姫路市長選挙に向けて候補者アンケートを実施することを確認した。

次回幹事会は 4月27日（木）14時30分～ 於：じばさんびる

兵庫県保険医協会 姫路・西播支部企画

# 審査対策懇談会(医科)

日時 4月27日(木) 15:00 ~ 16:30

会場 じばさんびる会議室503

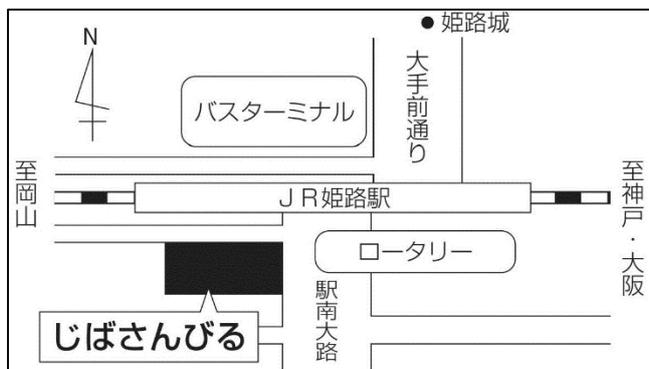
参加費 無料

定員 15人（先着順。定員になり次第締切らせていただきます）

姫路・西播支部では、審査対策懇談会（医科）を開催します。

コンピューターでの縦覧点検やAIによる画一的な審査によって、診療の実態を顧みない減点が起きています。これらは適切なコメントをつけたり、再審査請求により復活する事例も多くあります。返戻・減点の傾向や再審査請求時のポイントを、持ち寄った事例をもとに検証、意見交換しませんか。

協会では、審査・指導における不適切な事例について、国保連合会・支払基金との懇談も行い改善を要望し続けています。保険請求に関する日常的な疑問を含め、審査・指導への不安をお持ちの先生もお気軽にご参加ください（保険医協会未入会の先生はご相談ください）。



【会場】じばさんびる  
姫路市南駅前町123番（JR姫路駅南口すぐ）  
（TEL：079-289-2832）

お問い合わせは協会事務局  
杉本(TEL078-393-1817) まで

<お申込み> FAX : 078-393-1820

審査対策懇談会(4/27)に出席します

市・町（ ） 医療機関名（ ）  
ご氏名（ ）  
懇談会に持ち寄る事例（ あり ・ なし ）

<特に詳しく聞きたい内容がございましたら、具体的な質問も是非ご記入ください。>

[ ]