

兵庫県保険医協会 姫路・西播支部ニュース No. 300 2024 年 7 月 25 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

接遇研修会を開催

報道相のスキルを高め コミュニケーション力向上を

支部は 6 月 22 日に接遇研修会を姫路市内で開催。「接遇力 UP と円滑なコミュニケーション」をテーマに永野光氏（(株)クリニックイノベーションサポート、奈良県・永野整形外科クリニック）が講師を務め、38 人が参加した。



コミュニケーション力を向上させ患者から信頼される医院を目指そうと呼びかけた

永野氏は、接遇力向上のための原則として、相手の何を見て・聴くか、そして何をどのように伝えるのかのポイントを解説。患者が言語化していないことを拾い上げ、共感を届けることが重要であるとし、例として待ち時間が長くなっている場合に、「あと 1 人なので 5 分ほどです」と目安を伝えるなど、安心感を与えることが重要だとした。

併せて、口頭のみで自宅の間取りを説明するワークを行い、必要な回答を引き出すための質問や相手に伝わる説明の難しさや工夫について学んだ。

また、スタッフ内で意見が出しづらいなど雰囲気が悪い（＝「心理的安全性」が低い）と、患者にも雰囲気が伝わり、「疑問があるのに聞けない」「言

いたいことが言いづらい」など診療に影響が出る恐れがあると指摘。

報告・連絡・相談のスキルを高め、コミュニケーション力が高い職場づくりが必要であるとアドバイスした。支部は今後も会員の要求に沿った、多彩な企画を検討する。

（2面に参加者アンケート）



口頭のみで相手に説明する際のポイントを学んだ

- ・接遇については入職 2 年目の私ではなく、もっと職歴の長い先輩スタッフにも受けてほしい研修だと感じました。「スタッフ不機嫌ミスのもと」。その通りだと思います。
- ・スタッフのみんなでクレームを共有し、対応策を考えておくことで事務がスムーズに回るのではと感じました。
- ・患者対応の研修は医院の状態に沿わない内容（理想）がどうしても多いのに対し、今回は今の状態に合った内容で、しっかり中身まで理解しうなずくことができた。
- ・報連相のレベル表をよく読みたいと思いました。
- ・報連相をもっと積極的にしていきたいと思いました。
- ・クレーム対応をくわしく教えてもらえてよかったです。

参加者アンケートより（抜粋）

- ・途中でワークがあり、2 時間の講演も退屈せず、拝聴することができた。
- ・様々な気付きがあり、大変役に立ちました。不適切な言動に気付きながら注意できない自分を反省しました。
- ・患者さんの気質の分類で、安定気質の方が主導気質の方よりその場でクレームを訴えることができないため（その場で感情を出さないため）、帰宅し SNS で口コミを入れたりすることが多いと知りました。受診時、細やかな気遣いが必要だと思いました。

兵庫県保険医協会姫路・西播支部役員選挙の公示

兵庫県保険医協会姫路・西播支部
支部長 正木茂博

協会規約第 75 条および協会役員等選出規定の第 3 条の 3 により、姫路・西播支部役員選挙の公示を行います。

【役職と定数】

支部長 1 名
副支部長 若干名
幹事 若干名

【任期】 2 年

【改選日時】

9 月 14 日（土）午後 2 時 ／会場：じばさんびる 401
姫路・西播支部第 39 回総会

【立候補日時締切】

9 月 7 日（土）正午

【立候補届出の方法】

立候補希望者は、協会事務局までお申し出ください。用紙をお届けします。「立候補届」に必要事項を記入の上、事務局へ持参または郵送ください。

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。

【2024 年 8 月のテーマ】

月曜日 円錐角膜

火曜日 診療報酬改定で何が変わったか

水曜日 甲状腺眼症

木曜日 生活習慣病

金土日 幻聴とは

※8 月 12 日～15 日は夏季休暇ですので
金土日のテーマを放送します。

【2024 年 9 月テーマ】

月曜日 常位胎盤早期剝離

火曜日 大人の虫歯予防

水曜日 あなたも骨粗鬆症かも？

木曜日 尿失禁の治療

金土日 多重人格

※祝日は直前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:078-393-1840

投稿は Fax:078-393-1820 または E-mail:o-sugimoto@doc-net.or.jp 担当：杉本まで

春の拡大月間ご協力ありがとうございました！！

協会では、4 月より「組織強化月間」に取り組んでいきました。

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きました。

先生方のご協力もありまして会員数は

過去最高の **7733 人** を達成することができました！

今後も「頼りになり役に立つ、会員になって得する協会」活動を実践し開業保険医の生活と権利を守り健康保険証の存続を求める運動など地域住民とも力をあわせ社会保障・地域医療の充実に力を尽くしますので、先生方のより一層のお力添えをお願いいたします。



姫路・西播支部 第 39 回総会記念講演

手術支援ロボット hinotori

～泌尿器科領域における現状と今後の展開～

日 時 9 月 14 日(土) 15 時～16 時 30 分

(総会議事を 14 時から同じ会場で行います。ご参加ください)

会 場 じばさんびる 401+Zoom

講 師 神戸大学大学院医学研究科腎泌尿器科学分野 特命准教授

亭島 淳 先生

参加費 無料

泌尿器科領域においては主要な手術の大半がロボット支援手術の適応となっており、ロボット支援手術が手術療法の主軸であるといえる。国産初の手術支援ロボットとして開発された hinotori は、これを用いた第 1 例目の前立腺全摘除術が施行されて以降急速に普及した。本講演では泌尿器科領域における hinotori の現状、国産としての利点を生かして進められている更なる性能向上、および遠隔手術など将来を見据えた先進的な取り組みについて紹介する。【亭島 記】

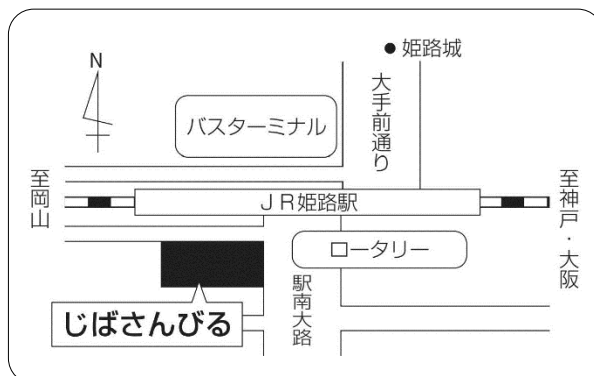
▼ご出欠を FAX にてお知らせ下さい。 Zoom による参加の場合はあわせて下記より登録をお願いします。

Zoom によるオンライン参加

右の QR コード等から前日までに登録をお願いします。登録後、アクセス方法や資料のダウンロード方法を案内するメールが届きます。



<https://tinyurl.com/6ev62mza>



会場アクセス 兵庫県姫路市南駅前町
123 番 (JR 姫路駅より南西に徒歩 2 分)

お問い合わせは、兵庫県保険医協会担当事務局 有本・杉本 TEL078-393-1807 まで

fax 078-393-1820 (切り放さずご返信ください)

姫路・西播支部総会 (9/14)

■総会議事 (14:00～15:00)

☐ ご出席

☐ ご欠席 (☐ 議事の一切を議長に委任します)

■記念講演 (15:00～16:30)

☐ 会場出席 (人)

☐ Zoom 参加 (上記申込をお願いします)

医療機関名 () ご芳名 ()

TEL () FAX ()