兵庫県保険医協会 姫路·西播支部 接遇研修会のご案内

医療機関に求められる

接遇の基本とクレーム対応

日 時 **5** 月 **19** 日(士) 午後 3 時 ∼ 5 時

会 場 姫路商工会議所会館新201研修室

姫路市下寺町 43 Ta. 0792-22-6001 (代表)



参加費 1,000円

定 員 80人(定員になり次第締め切らせていただきます)



医療機関での接遇は、商店やデパートと異なり、ドアを開けたそのとき、その患者さんの状況を推量して、適切な対応、声かけをすることから始まることもあり、 健康に不安を抱えた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特に求められています。

メディカルスタッフの接遇やサービスの質の向上は、医療への信頼と医療機関の 印象をいっそう高めることにつながります。

姫路・西播支部では、毎年ご好評をいただいております「接遇研修会」を今年も 開催します。今年は、目白大学短期大学部教授の油谷純子先生から、医療人として の心構え、発声やあいさつ、聞き方などメディカルスタッフに求められる接遇の基 本を中心に、クレームへの対応も含め、わかりやすくお話いただきます。

新人の方に限らず、ベテランのメディカルスタッフの方も、日頃の業務を見直す 機会に、ご参加ください。

お問い合わせは協会事務局 田村、岡本(TEL078-393-1817)まで

※切り取らずにこのまま FAX して下さい※ FAX:078-393-1802

姫路・西播支部 接遇研修会 参加申込書

参加者氏名	職種	経験年数	参加者氏名	職種	経験年数

市町名[]	医療機	関名[
TEL.	_	_	1	FAX	_	_	1	担当者[

兵庫県保険医協会 姫路・西播支部ニュース

No.184 2012年4月25日発行



発 行 兵庫県保険医協会姫路・西播支部 支部長 宗実琴子

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/078-393-1807 FAX/078-393-1802

診療報酬改定研究会 姫路会場に 525 人

ゼロ改定に怒りの声



師の説明に熱心に聞き入る参加者(3月24日・姫路じばさんびる)

4月からの診療報酬・介護報酬改定を前に、協会は県下各地で新点数研究会を開催した。姫路・西播支部では、3月24日に医科診療所と病院を対象に、3月20日には歯科を対象に、3月31日には介護報酬の新点数研究会を開催し、全体で525人の会員・職員が参加した。

実質マイナスの改定率と、入院から在宅、医療から介護への流れを強引に推し進める改定内容に怒りの声も寄せられた。研究会会場では、講師をつとめた役員が「窓口負担の軽減などを求める請願署名」の協力を呼び掛け、309筆の署名が集まった。(県下の研究会会場全体では過去最高の1978筆)

(1ページから続く)

3月24日に姫路じばさんびるで開催し た医科診療所むけ点数研究会では宗実琴 子支部長が司会をつとめ、清水映二、高 森信岳両副支部長が講師をつとめた。

宗実先生が情勢報告し「東日本大震災 からの復興問題で、国のありかたが問わ れる中、国民医療を守る国づくりのため に、署名が力になる」と力強く訴え、診 療報酬引き上げとあわせ、患者の窓口負 担軽減や消費税増税反対などを求める請 願署名への協力を呼びかけた。



右から宗実支部長、清水、高森両副支部長



第 242 回幹事会から

3月15日(木) 於 姫路じばさんびる 参加 3人

- ◆姫路・西播支部の会員数 648 人 (医科 442 人、歯科 206 人)
- ◆情勢と運動対策、その他 税・社会保障一体改革、診療報酬改定内容につい て意見交換した。
- ◆支部の活動・企画 接遇研修会(5月)、支部総会(7月)など

幹事会には、会員の先生はどなたでもご参加いただけます。 お問い合わせは、Tel 078-393-1817 田村まで。

保険でより良い歯科医療の実現を求める意見書

相生市 3月議会で採

協会では「保険でより良い歯科医療」を求める趣旨で、県下各市町に対し 「保険で良い歯科医療」の実現を求める意見書採択を求める請願活動をおこ なっている。相生市は3月議会で意見書採択され、県下で19市4町が採択 したことになる。(採択;宝塚、芦屋、西宮、明石、加古川、高砂、丹波、三木、小野、 加西、西脇、加東、たつの、養父、朝来、洲本、淡路、南あわじ、相生各市、多可、上 郡、福崎、新温泉各町)

東京•日比谷 国民大集会

消費税増税中止を

口比谷野外音楽堂に5

協会は4月12日に国会要請 行動を行い、吉岡正雄副理事長、 正木茂博理事(副支部長)、加 藤隆久理事など 10 人が参加し た。梶原康弘衆議院議員(民主)、 山下芳生参議院議員(共産)と 面会し、「安心して受けられる 医療の実現を求める請願署名 の紹介議員要請を行い、社会保 障改革や消費税増税について意 見交換した。

日比谷野外音楽堂で開催され た「消費税大増税ストップ4・



梶原議員 (左) に正木副支部長 (右) がデフレ対策について質問

12 国民大集会にも参加。会場は5000人を超える参加者で超満員だった。正木副支 部長はじめ、協会役員はステージに登壇し、吉岡正雄副理事長が代表してあいさつ。「医 療機関の消費税捐税問題の解消を」「消費税は社会保障財源にふさわしくない」などを訴 え、会場からは力強い拍手が寄せられた。