

兵庫県保険医協会 姫路・西播支部 第31回総会記念企画
ドキュメンタリー映画上映会

参加費 無料
(どなたでもご参加ください)

妻の病 —レビー小体型認知症—

日時 8月6日(土) 15時～17時

会場 じばさんびる 901 ホール

(JR姫路駅南口すぐ、姫路市南駅前町123番、TEL:079-289-2832)

○15時～ ミニ講演

講師 高森 信岳 先生(室井整形外科・心療内科院長)

○15時20分～ 映画「妻の病」上映(約90分)

「痴呆」から「認知症」へと呼び名が改められ、社会の認識が変わりつつあるといわれて10年あまりが経ちます。けれども、まだまだ「認知症」への「誤解」や「偏見」、そして、「あきらめ」がはびこっているのが現状です。
映画『妻の病—レビー小体型認知症—』は、そういった状況の中で、悪戦苦闘しながら生きている「認知症」の患者本人と、家族やケアする人たちの日々を追ったひとつのケーススタディです。
主人公は、四国・南国市に暮らす、石本浩市・弥生夫妻。今なお正確な情報が少ない「認知症」のひとつ、「レビー小体型認知症」と向き合い、石本夫妻が手を取り合って、一步一步を大切に歩いていく姿が描かれます。

姫路・西播支部第31回支部総会(8/6)

FAX 078-393-1820

議事・懇親会も

ぜひご出席ください

◇第31回総会議事(503会議室)(14:00～14:45)

出席 欠席(議事の一切を議長に委任します)

◇記念企画映画「妻の病」上映会(901ホール)(15:00～17:00)

出席 出席人数()人 欠席

◇懇親会(17:15～19:00)(総会会場付近で開催予定)

出席 欠席

市町名() 医療機関名()

氏名() 電話番号() FAX()

お問い合わせ先:TEL:078-393-1807(事務局 栗山、沖野)まで

兵庫県保険医協会 姫路・西播支部ニュース

No. 223 2016年7月5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/078-393-1803 FAX/078-393-1802

接遇研修会を開催

クレームを接遇の改善につなげよう



(右) 玉木敦子特定社労士が接遇の重要性和基本について説明した

(左) 52名が参加し、具体的事例から改善点を学んだ

姫路・西播支部は5月21日、特定社労士の玉木敦子氏を講師に「医療機関に求められる接遇の基本とクレーム対応」と題して、接遇研修会を開催した。医療スタッフを中心に52人が参加した。

玉木氏は、まず医療機関を巡る環境について、人口の減少と窓口負担増による患者数の減少、医療ニーズの多様化によって患者さん自身が病院・診療所を選択するようになったため、医療機関間の競争が激化しており、接遇の重要性がますます増加していると解説した。

続いて、挨拶、身だしなみ、言葉遣い、

お辞儀、電話の受け方など接遇の基本を説明し、クッション言葉の活用や、プラスの表現の使い方を身につけることが重要だと話し、日ごろから自己チェックを行って改善するよう語った。

また、患者さんとのコミュニケーションでは、自身と相手の「ソーシャルスタ

2面に続く—

—1面の続き

イル・チェック」を確認して、P型、F型、C型、A型のそれぞれに適した対応をすると良いと話した。

最後に玉木氏は、クレーム対応について、クレームは、自らの行動を見つめなおして改善につなげることができるチャンスであるとした。そのうち、意見・感

想といった「前向きクレーム」、愚痴・怒りといった「後ろ向きクレーム」、「トラブル・事故」の3種類があると分類し、前向きなクレームを増やしてよりよい医療機関をつくっていかうと話した。

以下に参加者アンケートの感想を紹介する。

★ 参加者の声 ★

○いろんな方がいらっしゃって突然のクレームになかなかうまく対応できないことが多いのですが、クレームの質を高めるといふ点をこれから気にかけて業務に取り組みたいと思います(医療事務)

○なかなか接遇についてやクレーム対応について知ることがないので、お話しただいて勉強になりました(リハビリアシスタント)

○改めて気付く事もあり、今後に役立てたいと思います。トラブルは上司が対応しているので、スタッフすべてがきっちり対処できるようにしたいです(医療事務)

○明日から改めて患者様と楽しいお話を心がけようと思いました(受付)

○とても分かりやすく聞き入ってしまいました。実際にあった話など理解が深まりました(医療事務)

○たとえ話などがあって想像しやすく分かりやすかったです(医療事務)

姫路・西播支部は7月1日現在 **51** 医療機関 **1,123** 筆

署名取り組みの際はグッズのご活用を!

協会では、皆様に署名に取り組んでいただけるよう、

①政府の今後の医療改悪計画を解説した

「政策パンフレット」

②患者さんにも簡単に負担増計画の内容が分かる

てもらえる「三つ折りリーフ」

などのお役立ちグッズをご用意しております。



署名用紙(上)のご注文も受付中

グッズのご注文・お問い合わせは協会事務局 ☎ 078-393-1807 担当栗山まで

第283回支部幹事会より

6月23日(木)14時30分～ 於 じばさんびる 402 会議室

参加 4人

情勢は、支払基金が各保険医療機関と日医・都道府県医へのマイナンバー提出を依頼していることと参院選情勢について討議がなされた。今後の企画について、支部総会、医療安全管理研修会、他科を知る会、憲法学習会、市民公開映画上映会を開催していくことを確認した。

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。ぜひご参加ください。お問い合わせは、TEL 078-393-1807 FAX : 078-393-1802

E-mail : kuriyama-h@doc-net.or.jp 担当事務局 : 栗山まで

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。よろしく申し上げます。

お問い合わせは、TEL 078-393-1807 FAX : 078-393-1802

E-mail : kuriyama-h@doc-net.or.jp

担当事務局 ; 栗山まで

開業医手作り 健康情報テレホンサービス
月替わり健康情報 ☎ 0120-979-451



7月のテーマ

- 月曜日 スマホ老眼
- 火曜日 スポーツマウスガードの効果
- 水曜日 海外から持ち込まれる感染症
- 木曜日 くり返す子どもの中耳炎
- 金土日 初夏の紫外線が強まる季節

8月のテーマ

- 月曜日 女性の外陰部のかゆみと治療
- 火曜日 風邪と漢方薬
- 水曜日 シェーグレン症候群
- 木曜日 突発性難聴
- 金土日 脊柱管狭窄症

患者さんにオススメください!