

ビジネスキーパーの休業損害補償をぜひご利用ください！

加入者の声

コロナ禍の”万が一”のために保険医協会の安心を

コロナ禍における日常において、常に他者とディスタンスを取ることは非常に困難であると思われまます。

特に私は仕事柄ディスタンスがほぼない状態で接しているため、ワクチンを接種し、フェイスガード、手袋、マスク等していてもデルタ株等の感染力の高い新型コロナウイルスに感染する可能性を常に考えなくてはならず恐ろしい日々です。

何か対策はないかと協会に相談したところ、自分が感染した場合の休業保障およびスタッフが感染して閉めないといけない場合の保険（ビジネスキーパーの休業損害補償）に入らせてもらいました。

このように、いつ感染してもおかしくない日々の中での保険は入って損はないかなと思います。皆さんもぜひ検討してみてください。

【伊丹市・ただ歯科クリニック 多田 和彦】

ビジネスキーパーの休業損害補償

天災やコロナ禍による休業損害に

ご加入例 鉄骨造一戸建て 診療所 **1日10万円*100日間** 年間保険料 **10,230円** ※詳細はお問い合わせください。

2021年1月からコロナ禍による休業も補償対象に組み入れられました。

自動車保険、火災保険、医療保険、ガン保険

も協会にお問い合わせください

自動車保険、火災保険

協会からの引き落としに変えると年払い保険料が**5%引きに!**
同居のご家族、別居の扶養親族、従業員もご利用いただけます。

※三井住友海上火災と兵庫県保険医協会との集金代行契約(集団扱い)です。

※その他、ゴルフ保険、福祉事業者総合賠償責任保険、自転車保険等もお問い合わせください。

「M&D保険医ネットワーク」医薬品、医療材料、医療機器の通販システム

- 大阪府保険医協同組合が母体となって運営し、医薬品・医療器材・歯科器材・生活関連商品を数多く取り扱っています。
- ご注文は電話、FAX、Webオンラインから。 ■協会会員はどなたでもご利用OK。
- ご利用者・ご希望者の協会会員には、1か月に1回「medical net」(共同購入案内)をお送りします。



お問い合わせは TEL 078-393-1805 共済部まで

兵庫県保険医協会

北播支部

ニュース

2021年9月25日号 No.182

発行者 兵庫県保険医協会北播支部
支部長 曾野 瑞弘

〒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5階

☎(078)393-1801 FAX(078)393-1802

http://www.hhk.jp/

職員接遇研修会を開催

相手の立場に立ち 共感することが大切



講師の松田幸子先生（右上）と相手に与える印象について学ぶ参加者

北播支部は8月21日、小野市うるおい交流館エクラにて職員接遇研修会「コロナ禍での接遇のポイント～クレーム対応を含めて～」を開催し、12人が参加した。企業・病院研修等でも活躍している松田幸子先生が講師を務めた。

松田先生は「人の印象は、視覚が55%、聴覚が38%、言語が7%と言われ、非言語コミュニケーションが93%を占めている。マスク着用によって「表情」の3分の2が失われていることから、目元の表情や声のトーン・大きさ、うなずき、あいづちを普段よりも意識して表現

(2面へつづく)

（1面のつづき）

することが大切」と説明した。参加者は、クレーム対応では先ず不快な思いをさせてしまったことをしっかりとお詫びすること、相手の気持ちが収まるまでは「傾聴」と「お詫び」を繰り返すことなど、クレーム対応プロセスを学んだ。

参加者の感想から

★いつも当たり前にしてきたことでしたが、意識して振り返ってみると出来てなかったなあと思う場面がありました。マスク着用が当たり前の環境になっているため、表情と声のトーンの大切さを学べたので、今日から意識的にやっていきたいと思えます。患者様とコミュニケーションをとることが多いので患者様に寄り添って何を望まれているのかをしっかりと考え最大限のプラス表現をしていきたいと思えます。ありがとうございました。（看護師 5年10ヵ月）

★日々遭遇する患者さんの接遇について、頭を悩まされていましたが、講演を聴講して具体的な対策を学ぶことができました。相手の立場に立って共感することが大切であると感じました。（医師 27年）

★冒頭でのホスピタリティの説明（hospitalから派生している＝病院は思いやりのある場所）や、全体のお話で「印象」について説明いただいた部分が大きかったので、自分が相手（患者様）に与える印象がいかに大切かということを理解できました。（医療事務・受付 4ヵ月）

★人数が思っていたより少なく、また広い会場だったので安心して聞くことができました。先生

の説明がとてもわかりやすく聞きやすかったです。具体的な例を出してもらえて、あの場合はこうすればよかったのかと自分の反省につながりました。自分が思っていたより笑顔をつくるのが苦手みたいなのでしっかり筋肉をつかえる練習をしたいと思えます。ありがとうございました。（医療事務・受付 3年6ヵ月）

★研修会に参加させていただき、日々の患者様への自分の対応で、思いやりが足りないところが多々あると感じました。事実をそのまま伝えるのではなく、クッション言葉や共感の言葉をプラスするだけで受けとる側の感情も大きく変わることを常に頭において、自然と言葉が発せられて、患者様へ伝えられるよう努力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。（医療事務・受付 1年8ヵ月）

★お聞きするだけでも実践へと導く講習内容とてもためになりました。早くコロナの状況が落ちついて、実習部分が実施できるようになると、より早く身につくだろうと思わせてくださるお話でした。ありがとうございました。（医療事務・受付 4年）

※（ ）内は職種と経験年数



世話人会だより

第374回 9月15日（水）小野市・加東市医師会館 参加10人

- ◆北播支部の会員数と組織率
9/13現在 医科176人（91%）、歯科85人（60%）
- ◆情勢と医療運動対策など
「新型コロナウイルス感染症をめぐる医療情勢」について議論した。
- ◆当面の支部活動 医院経営研修会（テーマ：退職金準備など）
- ◆次回世話人会 2021年10月20日（水）19時30分～ 小野市・加東市医師会館

お問い合わせは ☎ 078-393-1801・5 長澤・平井 まで

第37回支部総会を開催

医療・社会保障を守る活動を

北播支部は6月26日、加東市・滝寺荘で第37回支部総会を開催。2020年度の活動のまとめと2021年度の活動方針を確認した。また、曾野瑞弘先生（加東市）が新支部長に、副支部長は足立了平先生（三木市）・木原章雄先生（西脇市）がそれぞれ選出され承認された。オンライン視聴を含め15人が参加した。



講師の黒田浩一先生（左上）が新型コロナウイルス感染拡大の状況とワクチンについて講演

兵庫県での第4波の状況と、世界各地で問題となっている主な変異株、2021年2月に接種が開始されたCOVID-19ワクチンの日本での接種状況、各ワクチンの効果・副反応について解説した。参加者から「今までの国や自治体の感染対策についてどう思われるか」の問いに、黒田先生は「第4波では自宅療養中の死亡者が報道よりも多くいた。県は病床の確保など医療提供体制を構築できなかった失敗を受け止め改善してほしい」と訴えた。そのほか、「ワクチンを打った後に自然感染したら免疫強化になってよいのでは」、「副反応の強さと抗体獲得に相関関係はあるか」などの質問が出された。

北播支部役員体制（2021年6月～2023年5月）

（敬称略・地区五十音順）

支部長 曾野 瑞弘（加東市）
副支部長 足立了平（三木市） 木原 章雄（西脇市）
世話人
（三木市） 神澤 正三 中村 正樹 村上 直樹
（小野市） 柏木 有 二 坪田 徹 西山 敬吾 横田 裕一
（加東市） 桂 正剛 田淵 光
（加西市） 鍵岡 朗
（西脇市） 林 武志 柳井 映二