

明石支部では、企画を募集しています。文化行事から臨床研究会まで、お気軽に事務局までご連絡ください。



「平和」の文字を大書したお手製の旗を掲げる榎林先生(右)

国民平和大行進 平和の思いをリレー

核兵器廃絶を求め全国の市町村を練り歩く「原水爆禁止国民平和大行進」が、7月11日に明石市内入り。支部からも榎林義雄先生らが、参加した。

接遇研究会

具体的な講演に 質問ぞくぞく



会場は参加者で満員

支部は6月30日、明石市生涯学習センターで接遇講座「医院の魅力アップ! 接遇の基礎とクレーム対応のポイント」を人材育成コンサルタントの松田幸子氏を講師に開催。54人が参加した。

松田氏は自身のコンサルティング経験に基づいて様々な事例を紹介し、接遇のポイントをわかりやすく解説した。

兵庫 県 協 会
保 険 医 協 会

明石支部
ニ
ス

N o. 258

2012・7・25

投稿歓迎!

兵庫県保険医協会明石支部

支部長 吉岡 巖

神戸市中央区海岸通一丁目二番三十一号
神戸フコク生命海岸通ビル五階

TEL 〇七八―三九三―一八〇(代)
FAX 〇七八―三九三―一八〇二

以下に当日寄せられた参加者からの質問と松田氏からの回答を掲載する。

Q…患者さんの訴えが間違えている時の対応。「薬が違ふ」「数が足りない」等言ってきたが患者さんの勘違いだった時ののはじめの対応をどうしたらよいでしょうか。

A…人は、怒っている場合、勘違いや間違いを指摘されても素直に認めることはなかなかできません。怒りの持つて行き場がなくなってしまうからです。

まずは、感情に対応しましょう。「説明が足りなくて申し訳ありません」「ご不安なお気持ちにさせてしまつて申し訳ありません」など、まずは謝ることが大切です。こちらの非を詫言ることで抵抗がある場合は「ご心配をおかけしました」など、患者さんの気持ちや状況をそのまま言うといいでしょう。ただし、その場合は申し訳なさそうな声と顔の表情と共に言うことがポイントです。怒りの気持ちが収まって初めて、心に相手の言うことを聴く余裕が生まれます。気持ちが落ち着いた頃を見計らつて、説明してください。

Q…「早く伝えないと」と考えてしまうと、どこから話しているのかわからなくなる時があります。落ち着くための良い方法があれば教えてください。

A…基本的には結論から伝えます。ただし、断るなど、相手にとってマイナスのことを伝える際は、クッション用語などを活用し、気持ちを慮りながら伝えてください。患者さんが何を知らりたいのか、を考えながら伝えると良いでしょう。

また、全体像をはじめに伝えて

おくと、聞く側も心の準備ができます。たとえば、「3点お伝えします。1点目は…」など。

Q…朝早くから並んでいる患者さん達。「病人をいつまで待たせるのか」と怒る。入口を開けたら「私が一番に並んでいたのに」と患者さん同士のけんかになつてしまう。

A…接遇の面からは、声をかけをまめに行う、などが考えられます。が、それだけでは限界があるので、システムの見直しも大切かと思えます。例えば、①張り紙で、予約制ではなく先着順にしている趣旨を記載、②待合室前に1列に椅子を置き、順番がわかるようにしておく、③診療時間前に待合室だけは開け、座つて待つてもらふ、④並んでいる順番に番号札を配る等々、実際になさっている医院もあります。

Q…具合の悪い方相手のお仕事なので、どうすれば少しでも気分よく過ごして頂けるか気を使います。

A…細かく目配りをし、気づいたことはお声掛けすることが大切です。患者さんからはなかなか言えないものです。①具合の悪そうな方はベッドなどに案内する、②他の患者さんとの会話を、うるさくならないように気を付ける、③ただし、明るさは必要(難しいです)、④受付カウンターの前でずっと立たせておかない。場合によっては、スタッフが出向く(ただし、他の患者さんに聞こえる声で状況を聞くなどということがないようプライバシーには留意する)など。

☆協会ホームページ・明石支部→ <http://www.hhk.jp/sibu/akasi/akasi.htm> もぜひごらんください。

兵庫県保険医協会明石支部 会員懇談会

医事紛争を避けるために

日 時：8月18日(土) 午後2時30分～4時30分

会 場：ホテルキャッスルプラザ西明石

〒673-0016 兵庫県明石市松の内2丁目2番
(新幹線・在来線西明石駅より徒歩3分)
TEL 078-927-1111 ※下図参照

参加費無料

講 師：米田泰邦法律事務所・弁護士 鵜飼 万貴子 先生

今回は、本格的な医療裁判になる前のできごとや、自分は医療ミスをしていなくても、弁護士や裁判所から患者さんのことについて尋ねられた場合の対応法についてお話ししたいと思います。

カルテを見たいと言われたら？その際に気を付けることは？また、誤解を招かないようなカルテの書き方についてもお話ししたいと思います。

(鵜飼 記)

【講師プロフィール】

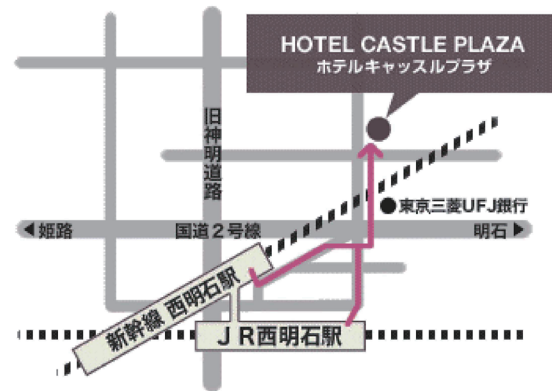
50期 裁判官登録

札幌地裁、奈良地裁、徳島地裁判事を歴任

2003年 依願退官

2006年 弁護士登録

大阪・米田泰邦法律事務所にて勤務し、医療裁判などを多数手掛ける



医療安全管理研修の受講証を発行いたします。医師・歯科医師・薬剤師の方々や、看護師・医療事務の方々のご参加をお待ち申し上げます。

FAX 返信 8月18日明石支部会員懇談会 FAX: 078-393-1802

[]人参加します。

地区 () 医療機関名 ()

ご氏名 () TEL ()

お問い合わせは事務局

平田・本田まで (TEL) 078-393-1807 (e-mail) hirata-t@doc-net.or.jp

第28回支部総会 記念講演詳録⑤

原発を知る・被ばくを知る

京都府保険医協会 飯田 哲夫

第28回支部総会での記念企画「原発を知る・被ばくを知る」の講演録に加筆したものをシリーズ掲載。

【放射性廃棄物】

もう1つ大問題が残っています。その回答は、世界中誰も持っていない。さきほど言いましたように原子炉の中では、核分裂生成物、いわゆる死の灰が山ほどできています。これは熱を出し、そしてなによりも長い長い間、放射線を出し続ける。原子炉の中ではこんな放射性物質ができますという一覧表をお渡ししておきました(図)、その中で超ウラン元素、ウランよりも原子番号が大きいもの、これは現在の地球では見つかからない人工のものですけれども、その中でプルトニウムの1種なんかは、半減

種 類	半減期	炉心に含まれる量 (1000兆ベクレル)
クリプトン85	10.7年	22
ストロンチウム89	50.5日	4100
ストロンチウム90	28.8年	190
ジルコニウム95	64日	5900
ニオブ95	35日	5900
ルテニウム103	39.3日	3700
ルテニウム106	372日	700
ヨウ素131	8.0日	3100
テルル132	3.26日	4400
キセノン133	5.24日	6300
セシウム134	2.1年	63
セシウム137	30年	210
セリウム144	285日	4100
プルトニウム238	88年	3.7
プルトニウム239	24100年	0.4
ネプツニウム239	2.36日	61000
アメリカニウム241	432年	0.06
コバルト58	71.0日	29
コバルト60	5.3年	11
合計		180000

のを大量に、人間の住んでいるところから完全に遮断する。この方法をまだ人類は知りません。いろいろいわれていますが、現実にはどうかなんかわからない。その最大の理由は、人間の環境から遮断する時間です。100万年で

す。100万年間、この放射性廃棄物を人間の環境の中に出してはいけない。おまけに日本は地震国ですから、地震国の中で100万年間、これを閉じ込めている構造物を造りえるかどうか、誰もそんなことは知らない。それから、青森六ヶ所村再処理工場ではガラス固化法—ガラスの中に閉じこめる方法を試行錯誤中ですが、それを大きな鉄の筒の中に入れ地中の建造物に納めるといっても、その鉄が100万年間もつかどうか、そんなこと誰1人分らない。

ところが、電力会社はもつというんです。1年ほど実験して、1000年間く

らしいはもちますよ、いやいやもつともつかもしれないという。法隆寺の釘っていうのは、1000年くらいもっているでしょうなんていい出す。もう無茶苦茶。100万年もの長い間の管理なんて科学的な話ではない。要は原子炉を燃やした後で、その燃えカスをどうするかは世界中、誰も知らない。まあいいや、なんとかなるだろう、先のことは知らん、これをトイレのないマンションというふうないうわけですけれども、原子力発電とはこんなものです。近代科学の粋みただけけれども、使ったものをどう始末するかもわからない。

日本ではこの放射性廃棄物を冷やしながら原子力発電所に溜めているわけですが、埋めるところを探しています。高知県のある町長が、手をあげ、すぐに選挙で落ちて、撤回になりました。政府はお金をぶら下げて、探し回っています。