

兵 庫 協 会  
保 險 医 協 会

# 明石支部

## ニ ズ ス



No. 274

2015・6・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 078-393-1801 (代)  
FAX 078-393-1802

### 職員接遇研修会

# 受付が医療機関の第一印象に

支部は5月9日、職員接遇研修会を明石市産業交流センターで開催。「医院の魅力アップ! 電話応対とクレーム対応のポイント」をテーマに、人材育成コンサルタントの松田幸子先生が講演し、33人が参加した。こじま肛門外科の中筋詩乃氏の感想を掲載する。

先日、松田幸子先生による接遇講座「医院の魅力アップ!」電話対応とクレーム対応のポイントに参加させていただきました。私は受付歴1年ほどです。一人で受付に入ることが多く、患者さまの対応に四苦八苦することもしばしばあります。接遇の講座は初めてで、楽しみにしていました。

講座の始めはまず患者さまに対する基本についてお話がありました。患者さまの視覚や聴覚に働きかける表現方法として、顔の表情(笑顔)と声の表情(声のトーン)を豊かにすることが大切です。とても分かりやすいお手本を松田先生が会場に入った時にみせてくれました。私は、初めての場所での研修に一人で参加するということをやや緊張もしていました。私が会場に入ったとき、松田先生の柔らかく優しい表情と声かけに歓迎されたように感じました。

じ、どこか安心しました。医療機関の受付も同じだと思います。初めに対応する受付に対する印象が、その医療機関への第一印象になると思います。その印象を決めるのにそんなに時間を決めるのにそんなに時間を決めるのにそんな時間を迎える姿勢について、今まで以上に気を配っていきたいと思いました。

それからクレームに対する心構え、対応の基本の話がありました。クレームにマイナスイメージをもっていと対応が遅くなってしまうと思います。クレームは貴重な情報源であり、ご指摘、ご要望と捉えて積極的に向き合っていくことで患者さまの信頼を回復することになり、自らのレベル向上につながっていきます。クレーム対応のプロセスやケーススタディの際、いくつかの具体的な言い回しがとても参考になりました。まずは謝罪から入る。そのときに相手が怒っていることを取り上げて、それに対して謝罪する部分謝罪をする。私は思い返せば、謝罪よりもついこちら側の言い分を



講演後、カルテの開示を患者から求められた場合の対処など、参加者から質問が相次いだ

【明石市・こじま肛門外科 受付 中筋 詩乃】  
素敵な講座に参加させていただきありがとうございます。ありがとうございました。

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。

### 共済部だより「休業保障制度」ご加入の先生へ

休業されたら、  
すぐ共済部までご連絡ください  
☎078-393-1805

- ・必ず第三者の医師に受診してください。(受診後の休業に対し保障します)
- ・柔道整復師(はり・きゅう)等による施術は給付対象外です。
- ・休業中は診療行為はせず、完全にお仕事を休んでください。療養自宅療養、代診をおいても給付されますので、忘れず申請してください。



共済の今日と未来を考える兵庫懇話会

— 結成8周年第9回総会講演会のご案内 —

<講演テーマ>

# 「TPP交渉の現状と日本経済の転換」

<講師> 三重大学人文学部法律経済学准教授 **森原 康仁 先生**

日時: 7月11日(土)午後5時~

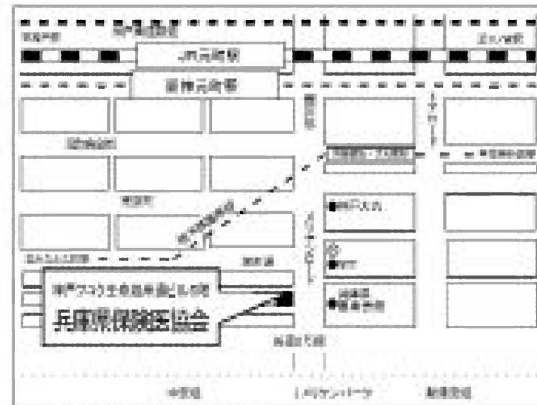
※午後4時30分~5時まで懇話会総会議事を予定しています。

会場: 保険医協会会議室

2004年にシンガポール、チリ、ニュージーランド、ブルネイ4カ国によって採択されたTPP。

2010年3月にアメリカが参加したことで一気に性格を変え、投資や金融制度を包括する巨大な「自由貿易」推進の協定に発展しました。2011年には日本政府も参加の意向を表明し、現在に至っています。

しかしその後交渉は難航し、現在に至るも発効できていません。なぜ日米両政府はTPPの発効に拘るのでしょうか。また、その経済的背景はなんなのでしょうか。本講演では以上について具体的にお話しします。(森原記)



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  
☎ 078-393-1805 (神戸大丸南へ徒歩3分)

呼びかけ団体: 兵庫県知的障害者施設利用者互助会・兵庫県労働者山岳連盟・兵庫県民生医療機関連合会・兵庫県保険医協会・兵庫県商工団体連合会・兵庫県労働組合連合会・兵庫県労働共済会・全教兵庫教職員共済会

(取り返らずに送ってください)

【FAX返信】(参加申込) 078-393-1802 宛

兵庫県保険医協会共済部 行

●7月11日(土)「自主共済懇話会講演会」に、  
出席します 約 ( ) 人

※資料準備の都合上、おおよその参加人数をお知らせください。



担当役員が約5千通から当選者を抽選

・県下で中学生まで医療費無料がこんなにあるとは知らなかった。引越しの参考にもなりました。  
(45歳 男性)

・ちょうど新居購入を考えていました。医療費無料マップを参考にして、検討したいです。兵庫県は本当に住みやすいと思います。ママ友にも紹介したいです  
(49歳 男性)

・小学校1年生の子どもがいます。中3まで医療費が無料になるのはすごく助かります!  
(31歳 女性)

・兵庫県全域で中3まで無料化にしてもらいたいです。  
(37歳 女性)

・子どもの医療費の問題はとても大事なことです。  
(49歳 男性)

\* \* \*

(29歳 女性)

・同じ県内でも違いがあることに驚きました。もうすぐ2人目の子どもも誕生予定なのですが、明石市は医療費無料で助かります。県全国に早く広がる日が来てほしいです。  
(33歳 女性)

## 「景品付クイズチラシ」当選者を抽選 明石からも応募せよ！

今年2月~4月にかけて実施した、景品付きクイズ第2シーズン「クイズで考える子どもの医療費」には、多数の医療機関が参加し、4894通の応募が寄せられ、第1シーズンと合わせた応募総数は1万439通となった。5月27日、担当部の政策宣伝実行委員会で厳正な抽選を行い、当選者を決定

した。当選者には6月中に商品を送付する予定。

(33歳 女性)



介護報酬改定の必須アイテム  
【医療系介護報酬改定Q&A (2015年版) 8月版】

2015年4月25日発行の最新版! 会員特価2800円(送料込)  
新刊数冊目についてよくある疑問にQ&A形式で答えるとともに、レセプト記載方法の変更などについてもお知らせしやすく解説。ご注文は、☎078-393-1805まで

・こんかいのクイズでこのものいりようひについてくわしくすることができました。ありがとうございます  
(6歳 女の子)