

兵庫県
保険医協会

明石支部
ニュース



No. 329
2023・7・15
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一番三ノ号
神戸フコク生命海岸通ビル五階
TEL 078-393-1801

保険証の廃止は中止を!

6月2日「改定マイナンバー法」が自民・公明・維新・国民の賛成で成立しました。認証トラブルが相次ぎ、結局はこれまで通りの

をする。③一被保険者資格申立書」に記入頂く。
(2) 以上を行ったうえで、窓口では、一部負担金(3割など)を受領する。
(3) 資格確認ができていないレセプトについては保険者番号や被保険者番号は不詳のままで請求を行う。

保険証で確認対応することがほとんど。保険証は残すべきです。しかし政府はシステム検証、総点検だけで解決するかのよう問題にすり替え、来年9月の保険証廃止方針を変えていません。協会

(4) 審査支払機関(社保や国保)で可能な限り特定するが、最終的に保険者を特定できなかった場合は、保険者等で負担を按分。

はマイナ保険証でのオンライン資格確認の強制も含め保険証の廃止撤回を求め引き続き取り組みます。請願署名へのご協力よろしくお願い致します。参考・6月29日オンライン資格確認利用推進本部資料より

これで窓口では本来の3割負担などで支払い可能とし、医療機関側にも「未収金」が生じない措置だとの方針としています。しかし特定できず「不詳」で提出した場合、診療報酬の支払まで一定の時間がかかる上、支払基金等の事務対応が追いつかなければさらに長期間かかりません。医療機関の資金繰りや経営に影響する事態や無保険の場合どうなるのかなど懸念は尽きません。現場に負担を強いる、患者の受療権等も奪う保険証廃止の中止を求めましょう。

◆オンライン資格確認システムで「資格が無効」「資格情報なし」が表示、もしくはは機器不良などのトラブルでオンライン資格確認ができない場合

(1) ①患者のスマホなどでマイナポータルの資格情報画面を見せってもらう。②保険証で資格確認

久し振りの懇親いかがでしょうか?

兵庫県保険医協会明石支部

大蔵海岸ZAZAZAバーベキュー!

明石支部 第16回納涼懇親会のご案内

8月19日(土) 午後6時~8時

『大蔵海岸 BBQ ZAZAZA』(大蔵海岸海峽公園内)

(明石市大蔵海岸通1丁目・JR朝霧駅南へ徒歩3分・TEL:078-913-3009)

参加費: 大人・中高生 3,800円 小学生: 1,000円 (キッズPlan)

(BBQ コースのPlanB) 注: 飲料は別料金(会場で購入または持込み可)

定員: 60人(申込締切8月4日(金)・下記にてFAX下さい)

『大蔵海岸 BBQ ZAZAZA』でのバーベキュー企画をご案内します。2019年8月以来の企画です。昨年も中止させていただきました。朝霧駅南へすぐの大蔵海岸。屋外海辺のバーベキューサイトで、明石海峡大橋を間近に望むロケーションで交流を深めませんか?

BBQの内容は、PlanB(牛ロース90g、但馬鶏90g、ホタテ、イダゴ、赤エビ、国産野菜など)。小学生はキッズPlanを割引価格でご用意。

※飲み物は今回別料金とさせていただきます。会場で個別に購入(生ビール600円等)いただく、また、追加食材やお好きな飲み物を持ち込み可能です。

大蔵海岸はすぐ目の前。夜には砂浜散策もお楽しみ下さい。

先生お1人のご参加はもちろん、ご家族、スタッフのみなさまの

親睦、福利厚生にもお役立て下さい。ご家族・グループごとにお座りいただけます。

(暴雨・暴風時等は中止となります。当日から7月以内のキャンセルはキャンセル料がかかります。)

お申込み・お問合せは、兵庫県保険医協会事務局明石支部担当 平田・本田まで。

TEL 078-393-1809

FAX 078-393-1802

8月19日明石支部納涼懇親会 申込締切8月4日(金) 満席次第〆切

大蔵海岸 ZAZAZA バーベキュー! に参加を申し込みます

医療機関名 電話

参加代表者名 当日連絡先携帯電話:

参加人数 ・大人(中学生以上) 人、小学生 人、幼児 人



Web署名にご協力を
保険証の廃止は中止!声をあげよう

接遇のプロから学ぶ 心通わす接遇

〈明石支部接遇研究会に32人参加〉

明石支部は、6月24日にアスピア明石学習室で、接遇研究会を開催し32人が参加した。医療安全管理対策研修として受講証を発行した。院長先生スタッフ総出で参加の医院や、過去複数回受講のベテラン職員の参加もあった。講師には元JAL客室乗務員の西岡ひとみ氏を招いた。

講師の西岡氏は、医療機関における接遇には「不安と不信感を取り除く」「安心感を提供する」という大きな目的があり、受付での接遇技術をブラッシュアップすることは医療機関の信頼を高める第一歩だと述べた。そして、院内の職員全員が同様に高いレベルでの接遇を提供することで、患者さんやそのご家族は「大切にされている」と感じることができ、今後の来院時の不安を和らげる効果も生み出すとした。接遇には技術（HOW）も必要だが、その基本、根底にあるのは「患者さんに対する思いやり」だと強調した。

電話対応では顔が見えない分、少し高いトーンで、笑顔で「笑声」が相手に安心感を与えることや、チーム力が高い医療機関は確実な仕事に加え、上下の関係の中でも互いに相手の立場で考える思いやりは患者さんにとって居心地が良いという良い循環につながることで、クレーム対応のポイントなどについても解りやす

く解説した。参加者から寄せられた感想を抜粋して紹介する。

◇電話対応が苦手で経験で慣れていくのかなと思っていました。講習で「笑声」を知り、第一声で印象が決まると言われたことが勉強になり今後意識して電話対応しようと思いました。(看護師)

◇とても良かったです。最後涙が出そうでした。接遇は自身の気持ちの持ち方、心の余裕が大事なのでですね。私も多忙な業務の中でも日々意識して今日の天使を見つけていこうと思いました。(看護師)

◇仕事を頼まれることは信頼されているからスキルアップできてラッキーと思うと良いと聞いて本当にその通りだな。これからはプラスに考えて仕事をしていこうと感じました。(医療事務)

◇理不尽に怒鳴られることがあり、こちらに非がないのにと腹が立つこともあり感情は押し殺してはいますが顔に出たりとまだまだ未熟です。学んだことを参考に、上手く対応できたら自分のプラスになると言い聞かせて頑張りたい。(受付)

◇患者様にも周りの職員に対しても思いやり、気持ちに寄り添い、互いに不快に感じない意識づけが円滑なコミュニケーションに最も大事と再認識。(受付)



吉岡慶支部長が開会あいさつで、物価高騰への診療報酬での補填を協会として求めていくことや保険証廃止反対の署名の協力訴えをした。

兵庫県保険医協会明石支部

第40回総会 記念企画

映画「99歳母と暮らせば」上映

9月16日(土)午後2時～4時20分

会場：子午線ホール (アスピア明石北館9階)

明石駅から東へ徒歩3分



明石支部は上記の通り第40回総会記念企画として認知症の母を1年間撮り続けたドキュメンタリー映画「99歳母と暮らせば」の無料上映を行います。

❖総会議事と懇親会(無料)は上映後、午後4時40分から開催します。いまからご予約ください。

【参考】 **受付でクレームを受けた時の注意点**：日頃から苦情対処方法、情報共有の方法を院内で共有を。

- ・相手の話は遮らないこと。腰を据えてじっくり最後まで聞きましょう。
- ・早口、小声、専門用語はNGです。正確な情報をわかりやすい言葉でゆっくりと。
- ・あいづち、間のとり方に気を付ける。クッション言葉を上手く使う(使いすぎに注意)
- ・無理に相手を説得しようとしなないこと。

なにより「患者さんの気持ちに寄り添う」気持ちで対応することで信頼関係を深める事にもつながる。
◆ひとりで手に負えないケースもあり、一人で判断することは避けましょう。人を変え場所を変え時を変える判断も。大声で怒鳴り続けるなど業務妨害の場合、警察を呼ぶ判断もあります。院長や事務長など責任者にすぐ報告を。