

企画案内

兵庫県保険医協会尼崎支部

職員接遇研修会

—患者さんの接遇心得とクレーム対応—

兵庫県保険医協会尼崎支部
支部長 八木 秀満

医療機関を訪れる患者さんは体に不調を抱えており、事情に応じた接遇が求められます。そして、医院スタッフの対応が医院への信頼・評判に深く関わってきます。

今回の接遇研修会では、人気講師の水原道子先生をお招きし、窓口、電話対応、患者さんへの接し方など基本的な接遇や、患者心理をふまえた接遇のポイント、クレームへの対応などを実技も交えて研修していただきます。新しい職員の方はもちろん、改めて日頃の仕事を直視する機会として、ベテランの方もぜひご参加下さい。



- ▶日時 **5月16日(土)** 14時30分～16時30分
- ▶会場 **尼崎中小企業センター401号室**
TEL 06-6488-9501(阪神尼崎駅徒歩5分)
- ▶講師 **大手前短期大学准教授 水原道子先生**
- ▶参加費 1,000円/一人
- ▶定員 60人(定員になり次第締め切らせて頂きます)

※お問い合わせは、協会事務局荒川・小西・小川・納富(TEL078-393-1801)まで

兵庫県保険医協会尼崎支部

FAX番号: 078-393-1802

職員接遇研修会参加申込書

(切りとらずにFAXでご返信ください)

お名前	職種	経験年数

■医療機関名

■TEL

■FAX

兵庫県保険医協会

尼崎支部ニュース

297号

2009年3月15日付

〒660-0055 尼崎市稲葉元町2-11-10 八木クリニック内
兵庫県保険医協会尼崎支部 TEL06-6417-6600 FAX06-6417-6011

感想文 第75回医療と福祉を考える会「転倒予防と骨折予防対策」

医療・介護職の協力で転倒予防を



講演する大村先生

尼崎支部は2月19日、第75回医療と福祉を考える会「転倒予防と骨折予防対策」を尼崎市中小企業センターで開催し、大村整形外科クリニック院長の大村宗久先生が講演。医療スタッフら27人が参加した。

参加者からの感想文を紹介する。

高齢化社会を迎えるなかで、寿命と健康寿命を近づけることは地域で働く医療・介護職にとっては課題と言えます。そのためにも活動性を向上させ寝たきりにならないようにしなければなりません。寝たきりになる原因として転倒は第3位に位置していました。転倒により不動などが生じると、筋力は一日約1～1.5%低下すると言われています。また脊椎円背など姿勢の変化は、歩行能力の低下を招き再転倒のリスクが増加します。そのためには、まず転倒しない

身体を構築するのが、今回の主題であったと思います。

転倒にはやはり筋力低下が大きな原因になるということでした。特に興味深かったのは、足趾の随意性と感覚に着目されていた点です。足底のアーチ機能と足趾の把持機能はバランス制御に重要なのですが、他の運動と同じく継続性が得られにくいように感じます。いかに簡単な運動で継続性を得るのか、今回のお話の中で繰り返し強調されていました。外来施設では、この継続性がなかなか難しい。PTの立場から言うと、運動は週に2～3回実施しないと運動効果は望みにくいと考えられます。



転倒予防に役立つ運動を講師が身振りを交え説明

PTが関われる場合はある程度は可能ですが、マンパワーの問題としてすべての方に関わるのは困難です。そのためすべての医療・介護職員に知識を共有し、正しい声掛けという形で関わっていただくことが必要です。専門職だけでは補いきれない部分を皆でカバーし、「医療と福祉」という会の名称通り、医療・介護職が協力して包括的に地域と関わっていく一つの指標であったと思います。

【畠中整形外科リハビリテーション科
理学療法士 行本鉄平】

ひかり
太陽の子保育園・健康と医療について語り合う会「医療崩壊～命を守る」

もっと医療にお金をかけて



保育園で話をする綿谷先生

尼崎支部は2月5日、塚口・太陽の子(ひかりのこ)保育園で、健康と医療について語り合う会を開催。綿谷茂樹副支部長が「医療崩壊～命を守る」の講演を行い、保育士や父母会の母親など25人が参加した。

綿谷先生は、県立塚口病院の統廃合問題から、医師不足や社会保障費削減の問題、財源論まで政策パンフ『命をまもる』を用いてわかりやすく解説。同保育園は県立塚口病院の存続を求める運動に積極的に取り組んでおり、参加者からは「自分たちは地域の病院を守るために何ができるのか」など率直な質問が出された。

参加者からの声を紹介する。

参加者からの声

国の政策によってどんどん医療にしわ寄せがきているとは本当に腹立たしいです。国民のことを真剣に思ってくれるのであれば、もっともっと医療にお金をかけて充実させて安心して暮らせるようにしてほしいです。

参加できて医療制度ということを理解できました。どうして病院が赤字になるのかいつも不思議でした。今の医療が崩壊しているのは、国民を守ってくれると思っていた国が、政策により老人・弱者を切りすてていると聞いて驚きました。人の命の重みをしっかりこの機会に考えられてよかったと思います。みんなに伝えたいです。

県立塚口病院に子どもが入院お世話になりました。まわりに入院していた子どもたちを見て命をあらためて感じていました。身近でスタッフもすばらしい県塚をなくすなんて考えられません。今日あらためて先生のお話を聞き、医師不足、医療制度に大変重大な問題を感じています。だからこそ何か私たちが出来ることがあるならと深く思っています。

県塚病院の継続は住民にとってはぜひ行って欲しいですが、話の内容(会議が密室で行われている等)が住民にはわかりにくいです。もっと公開してもっと住民が参加できたらいいのにと思いました。



塚口病院の統廃合問題をきっかけとして住民の医療問題への関心が高まっている

国の「証拠隠し」許すな!

尼崎アスベスト訴訟 第9回口頭弁論

2月13日、神戸地裁大法廷で「兵庫尼崎アスベスト訴訟」第9回口頭弁論が開催され、支援者60人が傍聴に駆けつけた。

弁護団は、「毒物および劇物取締法」(毒劇法)に基づく規制をすべきであったことを追求。国は、アスベストには急性毒性がなく毒劇法に基づく規制対象にはならないとしているが、法律制定の経過や実際の運用からその反論が誤りであることを具体的に指摘した。

また、弁護団は裁判所に対して、尼崎労基署に文書提出命令を出すよう申し立てた。これまでも尼崎労基署がクボタに行った指導記録の公開を求めてきたが、提出された文書は大部分が黒塗りで不開示となっている。尼崎労基署は厚労省の指示により重要な部分を

公開できないとしているが、弁護団は明らかな「証拠隠し」であり許されないとして、命令による文書提出を求めた。

一方で、国はアスベスト健康被害の予見可能性について反論。1960年には周辺住民に対するアスベストの危険性を認識でき、規制を行うべきであったとの弁護団の主張に対し、アスベストが周辺住民に及ぼす被害については1986年に至っても医学的知見は形成されていないと国は主張した。



訴訟勝利の決意を固めた



裁判所まで街頭を行進

第422回 幹事会だより

2月25日(水) 於 JR立花・宝

○尼崎支部の会員数と組織率

現在 医科375人(81.8%)、歯科122人(46.9%)

○情勢と運動対策

厚労省・文科省が出した卒後研修制度の見直し案等について意見交換を行った。

○当面の支部活動

5/16 職員接遇研修会など。

他に第38回総会の企画内容について、意見交換を行った。

○次回の幹事会

3月25日(水)20時から「かき金」(阪神尼崎駅徒歩5分)で開催。会員の先生はどなたでもご参加いただけます。お問い合わせはTEL 078-393-1817 小川まで。