

兵庫県保険医協会尼崎支部 職員接遇研修会ご案内

接遇の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

医療機関では、患者さんが安心して頼ることのできる職員とのコミュニケーションが求められており、接遇の質の向上が、医療への信頼と医院の印象を一層高めることにつながります。

今回の接遇研修会では、毎回好評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をはじめ、スタッフへの迷惑行為やクレームへの対応法などをわかりやすくお話いただきます。

新しい職員の方はもちろん、改めて日頃の仕事を見直す機会として、ベテランの方もぜひご参加下さい。

▶日時 **5月8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・駒ヶ嶺・長澤(TEL078-393-1805)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	経歴年数
		年 月
		年 月
		年 月
		年 月
		年 月

■医療機関名 []

■TEL [] ■FAX []

兵庫県保険医協会

尼崎支部ニュース

309号

2010年4月25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

2010年新点数研究会

医療崩壊改善には程遠い改定、現場からは不安の声も

今改定は、総枠で0.19%の引き上げといわれながらも、「後発品のある先発品の追加引き下げ」で捻出されるマイナス0.16%を考慮すると、わずか0.03%増と実質ゼロ改定となっている。とりわけ、急性期入院医療や産科、小児科などに重点配分されたことにより、医科診療所では実質マイナス、歯科診療所でも包括拡大と長期継続管理システムの強化により実質ゼロ改定ではないかとの声もあがるなど、医療崩壊の現状を改善するには程遠い内容となっている。



医師やスタッフら147人が参加

協会では改定に先立ち、3月に医科歯科あわせて県下21カ所で診療報酬改定研究会を開催し、全体で3,292人が参加。尼崎でも21日に開催し、100医療機関から147人が参加。改定内容の詳細について解説するとともに、「診療報酬ゼロ改定に抗議し大幅再改定を強く求める」決議を採択した。

参加者からは、今改定で大きな問題となっている地域医療貢献加算や明細書発行体制等加算に関して、「地域医療貢献加算は初診の患者には算定できないのか」「明細書を発行すれば発行体制等加算も算定することになるのか」といった質問が相次ぐなど、医療現場での対応に困惑と不安が生じている実態が明らかとなった。

協会では引き続き、診療報酬改善運動を強めていくことにしている。

特集『点数表改定のポイント』(2010年4月発行)

診療報酬改定の内容について外来から入院まで詳細にまとめています。わかりやすい各種図表、施設基準等の届出に関する事項なども掲載。会員医療機関には無料で1部お送りしています。追加ご希望の場合は、1部2,000円で頒布します。

お問合せ・ご注文は、協会事務局(TEL:078-393-1803)まで。

『保険診療便覧』の発送はゴールデンウィーク明けになります。



尼崎社保協主催 国民健康保険学習会

国保が貧困を拡大

尼崎社会保障推進協議会(尼崎社保協)は4月10日、労働福祉会館で国民健康保険学習会を開催し、市民ら58人が参加した。学習会では津市立三重短期大学准教授の長友薫輝氏が「国保再生に向けて～門真国保実態調査から」と題し講演。昨年10月に大阪社保協が中心となり実施した大阪府門真市での国保実態調査結果をもとに国保制度の問題点を解説した。



国保世帯の深刻な生活実態を報告

講師は、門真市の国保加入世帯の7割が世帯所得100万円以下、8割が200万円以下とほとんどが低所得者であり、所得200万円の4人家族(40歳代夫婦と未成年の子ども2人)の世帯では保険料が年間40万円超にまで及ぶことを紹介。「低所得者にとっては払いたくても払える金額ではない。国保が貧困を拡大している状況ではないか」と指摘したほか、受診抑制や治療中断の実態も浮き彫りになり、「所得格差と健康格差の運動が明らか」とした。

また保険料が高くなる原因として、①無業者が多く、他の保険に入れられない人全てが加入するというしくみ②国による財源保障が後退したまま。近年では自治体財政健全化法の影響③保険料収納率の低い自治体にはペナルティーを課し自治体財政をより圧迫、といった構造的問題があると指摘。「国保は“社会保障”であり“助け合い”の制度ではないことを認識したうえで、自治体・国へのはたらきかけを行おう」と訴えた。

参加者からは、「尼崎市の国保料は阪神間で一番高く、門真市の国保世帯の実態に近い」「市は生活実態を把握すべき」といった意見が出され、今後も会として、市に生活実態を把握した対応を求めていくほか、保険料引き下げを求める署名活動を続けていこうと確認された。

金楽寺健康教室

嚥下体操を毎日の習慣に

震災復興対策として取り組んでいる金楽寺住宅での健康教室を3月31日に開催。今回は町塚博文先生が「嚥下障害とその予防」をテーマに講演し、入居者ら17人が参加した。



先生によるお話が毎回好評

先生は、嚥下の様子を内視鏡による映像で示しながら、摂食・嚥下のしくみについて説明。摂食・嚥下障害が疑われる症状や障害を引き起こす病気を例示し、「食事前も口腔内を清潔に保つ」「食事に集中できる環境をつくる」など、摂食時の留意点を紹介した。また、喉頭をリラックスさせる嚥下体操や誤嚥時の対処法について触れたほか、「頭を支える首の筋肉が鍛えられるので、毎日歩くことも大切」と助言した。

健康情報テレホンサービス

< 5月のテーマ >

通話料無料 (0120) 979-451

- 月曜日 子どもの不登校
- 火曜日 歯ぎしり
- 水曜日 神経内科をご存じですか
- 木曜日 出血性胃潰瘍の薬物療法
- 金土日 うつ病の家族を支えるために

※テレホンサービスは、協会のホームページでもご覧いただけます。既放送分も掲載しています。

<http://www.hhk.jp/>

5・30 クボタ包囲 人間の鎖

アスベスト被害は終わっていない!

あなたもご参加を

とき **2010年 5月30日(日)**
午後 **2時**から(雨天決行)
ところ **西川公園** (浜小学校東)
集会・パレード後、全員で手をつないでクボタを取り囲みます

クボタ・ショックから5年—2018年までの被害予測は9万人とも言われます。

クボタと国はアスベスト被害を

あやまれ!
つぐなえ!
なくせ!



5・30クボタ包囲 人間の鎖実行委員会
事務局 アスベスト被害からいのちと健康を守る尼崎の会
〒660-0802 尼崎市長洲中通2丁目1-3 電話・FAX 06-6489-2600



(環境型) 第16回口頭弁論

5月17日(月) 午後2時~

神戸地裁大法廷にて

(午後1時30分湊川神社前集合)

ぜひご参加
ください!