

兵庫県保険医協会 姫路・西播支部

職員接遇研修会のご案内

「医療機関スタッフのための接遇の基本とクレーム対応」

医療機関では、窓口の対応ひとつで患者さんに与える印象が大きく左右されます。職員の接遇の質の向上は、医療および医療機関への信頼を高めることにつながります。

今回は、「医療機関スタッフのための接遇の基本とクレーム対応」と題して、窓口や電話対応、患者さんへの接し方など接遇の基本をはじめ、スタッフへの迷惑行為やクレームへの対応について学びます。

講師は、昨年続き、元全日空客室乗務員で、現在全国各地の医療機関で接遇研修の講師として活躍されている原田佳子さんをお招きします。

新人の方はもちろん、中堅・ベテランの方もぜひご参加ください。

日 時	5月16日(土) 午後3時～5時
会 場	姫路商工会議所会館 6階605号室 姫路市下寺町43 Tel. 0792-22-6001 (代表)
講 師	トータルメディカルコンサルタント(株) 原田 佳子 氏 (診療情報管理士、元全日空客室乗務員)
参加費	1人 1,000円(資料代含む)
定 員	70名 (定員になり次第締め切らせて頂きます)

お問い合わせは、担当事務局 長澤まで TEL. 078-393-1803

姫路・西播支部職員接遇研修会 参加申込書 (FAX: 078-393-1802)

参加者氏名	職種	経験年数	参加者氏名	職種	経験年数

市町名[                    ] 医療機関名[                    ]

TEL[        -        ] FAX[        -        ] 担当者[                    ]

※ご質問やお困りの事がございましたら、欄外にご記入ください。

兵庫県保険医協会  
姫路・西播支部ニュース

No.150 2009年4月25日発行



発行 兵庫県保険医協会姫路・西播支部 支部長 宗実琴子  
連絡先 〒650-0024 神戸市中央区海岸通1-2-31 神戸フコク生命海岸通ビル5F  
兵庫県保険医協会 TEL/078-393-1803 FAX/078-393-1802

介護報酬改定研究会開催

初の3%引き上げも実質マイナス改定



中山間地域加算やサービス提供体制強化加算が新設された

協会では、3月28日にしばさんビルで介護報酬改定研究会を開催。吉岡巖協会副理事長、清水映二支部幹事が講師を担当し、会員や職員ら62人が参加した。

今改定で政府は介護労働者の待遇を改善させるためとして、2000年度に介護保険制度が始まって以来、初めて報酬を3%引き上げた。だが、介護従事者の賃上

（1面からつづく）

げは期待できないとする事業所も多く、抜本的な待遇改善にはつながっていない。

また、地域単価が改定され、乙地（姫路市、明石市、三田市）の単価が3%から5%に引き上げられた。ただ、人件費割合が40%のサービスと60%のサービスの2区分から、45%、55%、70%の3区分とされたため、地域単価の変更がなかった特甲地（神戸市、尼崎市、西宮市、芦屋市、伊丹市、宝塚市、川西市）では実質引き下げとなるサービスもある。

このほか、中山間地域等にある小規模事業所に対する「中山間地域等小規模事業所加算」や、中山間地域等に居住する者へのサービス提供に対する「中山間地域等居住者サービス提供加算」、常勤職員や勤続年数3年以上の職員、介護福祉士などが一定の割合を超えている場合に算定できる「サービス提供体制強化加算」が新設された。

要介護認定については、厚生労働省が新基準を公表。寝たきり状態の場合は「移動」の項目を「自立」、点滴のみで口から食べていない場合は「食事摂取」の項目を「自立」とするなど、要介護度の軽度化を誘導する内容で、認定調査員や市民団体など現場から批判が続出した。

そのため、厚生労働省は新基準によって要介護度が軽度に変更された利用者



制度改定の内容に聞き入る参加者

— 会員向け融資制度のご案内 —

運転資金の補充には  
**運転資金**  
500万円・5年返済  
変動金利型 2.050%

居住用住宅の購入には  
**住宅資金**  
1億円・35年返済  
変動金利型 2.075%

子弟の医学資金には  
**子弟教育資金**  
2,000万円・10年返済  
変動金利型 3.050%

- 上記利率は、すべてみなと銀行の場合です（2009年4月1日改訂）。その他の取扱金融機関は、但馬銀行、尼崎信用金庫、姫路信用金庫、日新信用金庫、淡路信用金庫、中兵庫信用金庫です。
- 社保・国保の振込指定が必要です（片方指定の場合は0.2%上積み）。
- 住宅資金は一部固定金利型も選択可能です。
- 融資実行時に斡旋手数料を借入金より差引きます。
- 現在の金利等については、融資部（078-393-1817）までお問合せください。

ついて、希望すれば従来通りの要介護度のままサービスを受けられるようにすると発表し、現場から沸き起こる批判をかわすための緊急措置を講じている。

以上のような、3%の報酬引き上げ幅や一定の要件を満たす事業所に限って報酬を引き上げる姑息な内容では、深刻な状況にある介護崩壊はとうてい食い止められない。

保団連では、介護労働者が結婚して子育てができる賃金と労働条件が保障されるよう、全てのサービスについてさらに2%以上の報酬上乘せを求めるとともに、そもそも必要な介護の公的給付を制限する区分支給限度額を廃止するなど抜本的な制度の改善を要望している。

## 第75回評議員会のご案内

協会はこの半年、医療改善や経営対策、会員の身近な要求に応える相談活動など、様々な取り組みを行ってきました。これらを総括し、来年度の活動方針を協議するため、第75回評議員会を開催致します。

■日時 5月17日(日) 13時～

■会場 兵庫県保険医協会会議室

- ・13:00～ 第75回評議員会  
2008年度会務報告と2009年度活動方針案の件  
2009年度予算案の件、役員改選の件、ほか
- ・15:30～ 特別講演
- ・17:00 終了

### 評議員会特別講演



## 「新自由主義の破綻と 資本主義のゆくえ」

神戸大学教授 二宮 厚美先生

〈にのみや あつみ〉1947年生まれ。京都大学大学院、大阪外国語大学助教授を経て、93年から神戸大学教授。経済学、社会環境論専攻。「現代資本主義と新自由主義の暴走」など著書多数。

アメリカ発の金融危機が世界中を不況に追い込む中で、資本主義のあり方が問われています。講師の二宮先生は、市場原理を徹底する新自由主義の弊害を早くから予見し「新自由主義の経済的成功は、国民生活の悲劇的失敗と一体のものである」と指摘していました。その上で今日の経済危機からの脱出のために「医療・社会保障を拡充する必要がある」と強調しています。今後の日本の進路を縦横無尽に語っていただく講演会です。多くの先生のご参加をお待ちしています。