

兵庫県保険医協会姫路・西播支部第24回支部総会、記念企画「医療安全管理研修会」ご案内

外来での医療安全管理・院内感染対策

日時 **7月18日(土)**
会場 **姫路商工会議所** (姫路市下寺町43番地、TEL:079-223-6551)

- ◇第1部 総会議事 5階503会議室 14:00～14:45
- ◇第2部 記念企画「医療安全管理研修会」 5階501ホール 15:00～17:00
テーマと講師
①「外来部門における医療安全管理」 姫路赤十字病院看護師長 **植田 多恵子氏**
②「外来部門における院内感染対策」
姫路赤十字病院血液・腫瘍内科部長 **平松 靖史先生**
参加費 1人1,000円
定員 150人(事前申込順・定員になり次第締め切らせていただきます)
※受講された方には、受講証を交付します。
- ◇第3部 懇親会 地下1階「清交クラブ」(参加費無料) 17:15～18:30

「医療安全管理対策」がすべての医療機関に義務化!

2007年4月の医療法「改定」によって、「すべての医療機関の管理者は、医療の安全を確保するための指針の策定、従業員に対する研修の実施をはじめとする、医療の安全を確保するための措置を講じなくてはならない」とされ、具体的な措置として①医療安全、②院内感染対策、③医薬品安全管理、④医療機器安全管理の体制の確保が義務付けられました。

なお、医療安全管理・院内感染対策に関しては、**職員・従業員の研修を年2回程度実施することが求められています。**職員研修については、無床診療所(内科・歯科)の場合は、外部研修でも認められることから、研修会を企画しました。ふるってご参加下さい。



問合せ先: TEL: 078-393-1807 (事務局小西、岡本) まで

姫路・西播支部第24回支部総会

FAX 078-393-1802

医療機関名 ()
氏名 () 電話番号 ()

- ◇第1部 第24回総会議事 (14:00～14:45)
出席 欠席(議事の一切を議長に委任します)
- ◇第2部 記念企画「医療安全管理研修会」(15:00～17:00)
出席 出席人数()人 欠席
- ◇第3部 懇親会 地下1階「清交クラブ」(17:15～18:30)
出席 出席人数()人 欠席

兵庫県保険医協会 姫路・西播支部ニュース

No.152 2009年6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

職員接遇研修会「医療機関スタッフのための接遇の基本とクレーム対応」を開催

マスクでも 笑顔伝わる接遇を



接遇のポイントを話す原田氏

姫路・西播支部は5月16日、姫路商工会議所会館で職員接遇研修会「医療機関スタッフのための接遇の基本とクレーム対応」を開催、16医療機関から26人が参加した。トータルメディカルコンサルタント株式会社の原田佳子氏を講師に、湯之上茂副支部長が開会挨拶を行った。

原田氏は、医療機関の職員が接遇する相手は、患者だけでなく、その家族や見舞いに来る人、業者、守衛、清掃員、売店員などすべての人であるとしたうえで、「接遇は最初の10分で決まる」「視線が合ったら3秒ホールドする」「思っていることを具体的に表現すること」「身だしなみとお洒落は異なる」などと、接遇におけるポイント



あいさつする湯之上先生

をいくつか説明した。

接遇において特に重要な「笑顔」は、キープするための訓練が必要であり、「たとえマスクをしていて口が見えなくとも満面の笑みが表せるようにしたい」と強調した。

その他、クレームを出さないために、「待ち時間が長い場合には、声をかけたり事前におおよその待ち時間を伝えることが大切」と指摘。「『しばらくお待ちください』や『少々お待ちください』では、時間の感覚が人によって異なるのであいまいになりがち」などと解説した。



熱心にメモをとる参加者

(2面に続く)



原田氏は一人一人の質問に丁寧に回答した

(1面より続く)

また、クレーム対応の秘策として、「相手の話を最後まで聞く」「相手の名前を確認する」「相手が怒っている間はこちらの言い分は抑えておく」「相手の言うことを書き留めたり復唱する」などの方法を紹介し、最後に「患者はチームとして医療機関を評価するため、問題意識を持って変えていこうという意識が大切」と訴えた。

参加者からは「目や耳が不自由な方への接し方」「同じ質問を繰り返す患者への対応」「患者から『以前はそんなこと言われなかったのに・・・』などと言われる場合の対応」「診療時間が

終わった後も雑談を続ける患者の対応」などの質問が出され、原田氏がそれぞれ適切に答えた。

協会第75回評議員会

河原・高森評議員が支部から発言

協会は、5月17日第75回評議員会を開催し、姫路・西播支部から河原、高森各評議員が発言した。その要旨は以下の通り。



支部バスツアーの報告

河原 幸義評議員

毎年バスツアーを実施している。1992年に京都へのバスツアーをはじめから16回になる。今年は3回目の宝塚観劇ツアーを4月に実施し、10医療機関から34人が参加した。

池田市にインスタントラーメン発明記念館がある。ここでラーメンづくり体験ができ、世界で一つのラーメンがつかれる。宝塚歌劇団宙組公演は、非常に好評で、「次回もぜひ宝塚に」という声が寄せられている。

これだけ長くつづいているものはないのではないかと。ツアーには初参加の方々もお喜び好評を得ており、今後も継続していきたいと考えている。

県政の転換と『憲法県政姫路の会』への支部加盟

高森 信岳評議員

7月に知事選を控え、憲法と地方自治法を暮らしにいかす県政をめざし「憲法が輝く兵庫県政をつくる姫路の会」が発足し、当支部でも加盟を決定した。

兵庫県政は、財政難を理由に医療費助成制度の改悪を行い、社会的弱者の生活を圧迫する一方で、大企業誘致のための補助金の全国で唯一上限を決めていないなど大企業優遇政策を続けてきた。

県民の暮らしを省みない兵庫県政の転換を実現させるため、支部でも同会と力をあわせて諸活動に取り組んでいきたい。



姫路・憲法県政の会が学習・決起集会



会場いっぱいの130人が集まった

協会姫路・西播支部も加盟する「憲法が輝く兵庫県政をつくる姫路の会」は、6月1日学習・決起集会を開催。会場の姫路自治福祉会館大ホールいっぱいの130人が集まり、田中氏を応援し知事選勝利のため運動していこうと声を上げた。参加者からは、箏の演奏や田中氏を応援する歌などが披露され、会場の雰囲気盛り上げた。

「憲法県政の会」代表幹事の前田修弁護士が講演し『『勝てない』という思いが一番の敵。この間、首長選挙で自公候補が次々と敗北しており、政治の状況は変わっている』とまず選挙勝利のための運動の重要性を強調。福祉・医療を切り捨て、

大企業・公共事業に予算をつぎ込む井戸県政のひどさを訴えた。

集会の最後には、田中氏が「県立病院統廃合など命をけずる今の県政はおかしい。それを正せる知事になりたい」と決意表明した。

兵庫県保険医協会姫路・西播支部 評議員・予備評議員(医科)選挙の公示

兵庫県保険医協会
理事長 池内 春樹

協会規約第12条の2及び(細則)協会役員等の選出規定の第3条の2および第9条の1により、評議員・予備評議員(医科)選挙を公示します。

【役職と定数】
評議員 9名
予備評議員 5名

兵庫県保険医協会規約 第18条
「評議員は、各支部または歯科部会を代表し、会員の意見を評議員会に反映するとともに、本会の方針に沿い、各支部または歯科部会の活動の中心となる。予備評議員は、評議員を補佐するとともに、評議員会に評議員欠席の際には評議員として出席する。」

【任期】
2年

【改選日】
7月18日(土) 姫路・西播支部第24回総会

【立候補締切】
7月11日(土) 正午 ※改選日の1週間前

【立候補届出の方法】
立候補希望者・推薦希望者(医科)は、協会事務局までお申し出ください。用紙をお届けします。「立候補届」「推薦届」に必要事項を記入の上、事務局へ持参または郵送ください。なお、歯科については歯科部会で選出します。