

企画案内

兵庫県保険医協会 姫路・西播支部

接遇研修会のご案内

信頼構築とコミュニケーション能力の向上

～特に電話対応・クレーム対応について～

日時 **5月15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 大阪樟蔭女子大学短期大学部講師 **松田 幸子** 先生
 参加費 1,000円
 定員 70人 (定員になり次第締め切らせていただきます)

医療機関では、患者さんが安心して頼ることのできるサービスマインドをもった職員とのコミュニケーションが特に求められており、接遇やサービスの質の向上が、医療への信頼と医療機関の印象をいっそう高めることにつながります。

姫路・西播支部では、今年も恒例の「接遇研修会」を開催します。大阪樟蔭女子大学短期大学部講師の松田幸子先生から、コミュニケーション能力の向上のための接遇の心得とスキルを、特に電話の対応やクレーム対応について、ロールプレイを交えながらわかりやすくお話いただきます。

新人の方に限らず、ベテランの方も日頃の業務を見直す機会に、ご参加いただきますようご案内いたします。

お問い合わせは協会事務局・小西、岡本(TEL078-393-1807)まで

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.161 2010年4月15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/078-393-1807 FAX/078-393-1802

点数改定研究会・姫路 3会場で500人が参加

怒りと不安の声 相次ぐ



(左) 会場いっぱいとなった医科診療所の研究会
 (下) 医科診療所の講師陣。右から清水、正木、高森各幹事



協会は、3月22日から県下各地で改定研究会を開催。姫路市では3月22日に歯科、27日に医科診療所と病院の研究会を開催し、3会場あわせて493人が参加した。支部からは清水映二、正木茂博、高森信岳、石橋悦次、津田賢治各幹事が講師をつとめ、改定の内容についてわかりやすく解説した。

参加者からは、医科診療所再診料引き下げや地域医療貢献加算などに怒りと不安の声が相次いだ。(2面につづく)



(上段左) 歯科会場講師の津田幹事(左)ら
(上段右) 医科病院では石橋幹事(右)らが説明

(下段) 熱心にメモをとる参加者

「改定内容やっとわかった」

(1面つづき)

今次改定は、全体で0.19%のプラスとされているが、後発品のある薬価引き下げが0.16%あり、実質改定率は0.03%とほとんどゼロとなっている。

改定内容では、診療所に休日・夜間対応を求める地域医療貢献加算、明細書発行義務化に質問が集中。「どこまで対応しなければならないのか」「電子請求でない場合は」などと研究会終了後も、講師の前に質問者の列ができ、「なかなか改定内容がわからなかったが、やっと理解できた」などと安心の声が聞かれた。

研究会では、「診療報酬の再改定をただちに実施し大幅に引き上げること、患者負担を軽減すること」を求める決議を参加者らで採択、講師から医療改善のために協会が取り組む新しい患者署名への協力が呼びかけられた。

新署名にご協力ください!



ポスター

署名

患者の窓口負担の軽減、後期高齢者医療制度の即時廃止を求める請願署名です。

ポスター・リーフレットとあわせて医院でご活用下さい。

追加のご注文は、Tel 078-393-1807 まで

西播社会保障推進協議会・学習講演会のご案内

後期高齢者医療制度はなぜすぐ廃止する必要があるか

日時 4月24日(土) 14時~16時

参加費 無料

会場 姫路労働会館多目的ホール

(姫路市北条1丁目98番地、Tel 079-223-1981)



講演テーマ 後期高齢者医療制度をめぐる情勢と私たちのたたかい

講師 篠崎 次男氏

(日本高齢者運動連絡会顧問、元立命館大学産業社会学部教授、元日本生活協同組合連合会医療部会事務局長)

※お問い合わせは、TEL:078-393-1807 小西・岡本まで



第223回幹事会から

3月18日(木) 於 姫路じばさんびる 参加 8人

◆姫路・西播支部の会員数と組織率

638人(医科 435人、組織率 73.7%、歯科 203人、組織率 44.6%)

◆情勢と運動対策、その他 地域医療貢献加算、明細書発行義務など、診療報酬改定の内容について意見交換した。

◆支部の活動・企画 4月17日(土) 会員懇談会、5月15日(土) 職員接遇研修会(4面に案内)など

次回幹事会は、4月17日(土)14時~、姫路じばさんびるで開催。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、078-393-1807 小西まで。