

兵庫県保険医協会・姫路・西播支部会員懇談会のご案内

# あなたの患者さん・スタッフは満足していますか？

—患者さん・スタッフとの新しい関係づくり—

協会姫路・西播支部では、下記の通り会員懇談会を企画いたしました。スタッフ、事務室、従業員、ご家族のみなさま方のご参加も大歓迎です。奮ってご参加ください。

日時 **5月14日(土) 午後3時~5時**

会場 **姫路商工会議所 502 会議室**

姫路市下寺町 43 TEL. 0792-22-6001 (代表)

講師 **医療法人池岡診療所事務長  
関西学院大学大学院経営戦略研究科大学院研究員**



**森藤 ちひろ氏**

定員 60人 (定員になり次第締め切り) 参加費 無料

「医療はサービスである」という認識は広く浸透し、「患者満足」が重視されるようになりました。患者さんはどんな期待をもって来院され、どんな時に満足を高めるのでしょうか。前半は、135人の患者インタビューと1100人の患者アンケートの調査結果をもとに医療サイドではわからない患者さんの心のうちをお話いたします。

そして、「患者満足」のために不可欠なのが「従業員満足」です。後半は、「患者満足」と「従業員満足」の関係についてご説明した後、スタッフのやる気を高め、個々の長所を生かす関わり方をご紹介します。医師(経営者)、スタッフ(従業員)、患者さん(顧客)のトライアングルのスムーズな関係をつくるために、一緒に考えて頂ければ嬉しく存じます。【森藤記】

【講師略歴】1994年神戸薬科大学卒業、MR、調剤薬局管理薬剤師を経て2001年より現職。2007年関西学院大学専門職大学院経営戦略研究科修了(経営管理修士)、2011年3月関西学院大学大学院経営戦略研究科博士課程先端マネジメント専攻単位取得。2011年4月より京都産業大学経営学部ソーシャル・マネジメント科非常勤講師、関西学院大学大学院経営戦略研究科大学院研究員。2010年JACS-SPSS論文プロポーザル賞優秀賞受賞。専門分野は、サービス・マーケティング、消費者行動。薬剤師、社会福祉士、介護支援専門員、日本抗加齢医学会認定指導士、(財)生涯学習開発財団認定コーチ、都市創造研究センター客員研究員。

※ お問い合わせは、078-393-1807 小西・岡本まで

FAX(078)393-1802 切り取らずにご返信ください

姫路・西播支部会員懇談会 5/14(土)に( )人参加します。

市町名 \_\_\_\_\_ 医療機関名 \_\_\_\_\_

代表者氏名 \_\_\_\_\_ 電話 \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

## 兵庫県保険医協会 姫路・西播支部ニュース

No.172 2011年4月5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

正木副支部長が国会要請に参加

### 「患者負担軽減—消費増税中止—」**請願署名を提出**

協会・保団連は3月10日に国会要請行動を実施。正木茂博姫路・西播副支部長、協会理事と吉岡正雄副理事長が参加し、「患者負担大幅軽減」(1万4485筆)と「消費税増税の中止と医療等へのゼロ税率適用」(439筆)の請願署名を、高橋昭一衆院議員(民主)、山下芳生参院議員(共産)、田中康夫衆院議員(新党日本)に提出した。



高橋議員は、「請願は責任を持って引き受ける」「実現できるかではなく、目標を持って進むべき。与党になって“できない病”にかかっている。住民の意見を国会に届ける責任がある」と、国会での請願紹介を快諾。

山下議員も「患者負担改善や国民健康保険差し押さえ問題など、医療現場からの要請に全力でがんばっている」と力を込めた。

田中議員は当日不在のため、秘書に請願署名を手渡した。



正木副支部長(写真上・右)、吉岡副理事長(同左)が、高橋衆院議員(上)、山下参院議員に署名を提出

「お金がなくても医療を受けたい」「今の経営状況で消費税増税ならやっつけられない」という患者・協会会員の切実な思いが詰まった請願を、各議員に今国会で紹介してもらう。

浜本宏衆院議員(民主)は「厳しい財政事情だが、『コンクリートから人へ』の方針はずっと根底にある」と述べた。室井秀子衆院議員(民主)は医療ツーリズムに関して、「兵庫が全国の先駆けになろうとしていることに危惧を抱いている」と話した。辻泰弘参院議員(民主)は「経産省のやり方は問題。『公的保険依存からの脱却』など保険外しなどが目論まれている」とした。

## 東日本大震災

# 救援募金にご協力ください



神戸・元町で街頭募金を集めた  
池内理事長(左2人目)ら協会役員

3月11日、東北地方太平洋沖地震によって引き起こされた東日本大震災は、東北・関東地方に大きな被害をもたらした。

兵庫県保険医協会は阪神・淡路大震災を経験した協会として、役員の実地訪問、事務局派遣、義援金、政府への要請などを行っている。

東日本大震災関連の最新情報は、協会ウェブサイト(<http://www.hhk.jp>)内の特設ブログ「東日本大震災情報」に随時掲載している。ぜひご覧ください。

被災協会、会員医療機関再建のための先生方からの救援募金を受け付けています。ご協力をお願いします。

【郵便振込】<加入者名> 兵庫県保険医協会  
<振込口座> 00910-2-150366

\*お振り込みの際には通信欄に「東日本大震災募金」と明記してください。



## 第232回幹事会から

3月17日(木) 於 姫路商工会議所 参加 5人

- ◆姫路・西播支部の会員数 645人(医科 441人、歯科 204人)
- ◆情勢と運動対策、その他 東日本大震災への対策について、意見交換を行った。
- ◆支部の活動・企画 会員懇談会(4面)、接遇研修会(3面)、支部総会などについて意見交換を行った。

次回幹事会は、4月16日(土)14時から姫路商工会議所で開催(在宅医療点数研究会前)。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 078-393-1807 小西まで。

## 姫路・西播支部 企画案内 (4面に会員懇談会案内)

### ◆在宅医療点数研究会◆

日時 4月16日(土) 15時~17時  
 会場 姫路商工会議所6階605号室  
 講師 保険医協会地域医療部・副部長 小西 達也先生  
 定員 100人(定員になり次第締め切り)  
 参加費 テキスト代3000円(テキスト不要の場合無料)

### ◆接遇研修会◆

メディカルスタッフの心構え 接遇の基本とクレーム対応

日時 6月18日(土) 15時~17時  
 会場 姫路商工会議所502会議室  
 講師 大手前短期大学准教授  
 水原 道子先生  
 定員 60人(定員になり次第締め切り)  
 参加費 1000円

いずれも、お申し込み・お問い合わせは、Tel 078-393-1807 小西、岡本まで。

## 西播社会保障推進協議会(西播社保協) 学習講演会

### 民主党政権とくらし・福祉(仮)

~東日本大震災・いっせい地方選挙後どうなるか~

日時 5月21日(土) 14時~16時  
 参加費 無料  
 会場 姫路市自治福祉会館  
 7階大会議室  
 講師 神戸大学発達科学部 二宮 厚美教授(写真)



お申し込み・お問い合わせは、Tel 078-393-1807 小西、岡本まで。