

### 接遇研修会参加者の声 (アンケートより抜粋)

- ・相手を思いやる気持ちが大変で、笑顔を忘れず仕事にとりくみたいと思いました。
- ・小さな診療所で患者様に対してなあなあの対応になってしまっていた。初心にかえることができました。
- ・クレームの対応について特に勉強になりました。
- ・いつも講義の時は、ペンを持って下を向いてばかりなのですが、今日はすごく楽しく勉強になる事ばかりでした。月曜日に仕事に行った時に、他のスタッフの人に伝えたいと思います。
- ・例をあげて説明いただけだったので、とても分かりやすくよかったです。実際にする時間もたくさん取っていただいていたので、自分がどのくらいできているのかもよく分かりました。ありがとうございました!
- ・とても楽しいセミナーでよかったです。ありがとうございました。また、クレームについて、もっとスタッフと話し合いの場をもちたいと思っています。



### 第235回幹事会から

6月18日(土) 於 姫路商工会議所 参加 4人

- ◆姫路・西播支部の会員数 647人(医科 442人、歯科 205人)
  - ◆情勢と運動対策、その他 6/9国会要請行動の報告等があり、意見交換を行った。
  - ◆支部の活動・企画 支部総会、秋以降の企画について意見交換を行った。
- 次回幹事会は、9月3日(土)14時30分から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、Tel 078-393-1807 小西まで。

### 姫路・西播支部 審査対策研究会のご案内

日時 9月15日(木) 15時~17時  
会場 姫路キャッスルホテル  
テーマ 「レセプト電子送信時代の審査対策(仮)  
一支払基金における審査の現状と問題点」  
講師 支払基金兵庫支部係長 南 鉄雄 氏

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

## 兵庫県保険医協会 姫路・西播支部ニュース

No.175 2011年7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/078-393-1807 FAX/078-393-1802

接遇研修会「接遇の基本とクレーム対応」を開催

# 笑顔を大事にして

(上) 講演する水原氏 (下) 2人1組になり実技練習する参加者



姫路・西播支部は6月18日、接遇研修会を開催し、36医療機関から92人が参加した。「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」のテーマで、大手前短期大学准教授の水原道子氏が講演した。

水原先生は「医療機関の接遇の基本は笑顔」と述べ、あいさつ・言葉・電話・コミュニケーションの四つについて、「パソコンに向かっていて、再診患者がカウンターに立った場合」「雨降りの日、お帰りになる患者さんに声をかけるとき」などシチュエーションを想定。「パソコンに向か



いた顔は無表情で怖い。声をかけられたら、すぐ手を止め笑顔を意識して」「雨のとき、万が一患者さんが傘を持っていないときのため、予備の傘を用意しておくこと非常に喜ばれる」などと、患者の立場に立った対応例を具体的に解説した。

また、クレーム対応についても、「人・場所・時を変える」ことが原則とし、対応例を紹介した。(4面に「参加者の声」掲載)

姫路・西播支部の会員訪問 柴田 市子先生

# 地域住民とともに63年

神崎郡市川町で江戸時代から代々続く中川医院。その12代目院長である柴田市子先生に、宗実琴子支部長がインタビューした。



神崎郡・市川町 柴田 市子 先生

## 戦災を越えて

宗実 播磨地域の女医の大先輩として、先生が活躍なさっているのは存じておりましたが、江戸時代から続いている医院だとは全く存じませんでした。

柴田 1730年頃、大阪で漢方医に弟子入りした先祖が現在の市川町で開いて以来、7代目の中川修節は緒方洪庵の適塾で学び免状をもらうなど、代々医師の家系で、私で12代目になります。

宗実 歴史を感じますね。先生は戦災に遭われましたか。

柴田 大阪女子医専を卒業し、昼間は大阪の病院で勤務しながら、鳴尾の飛行場の夜間寮医をしていました。飛行場は狙われやすく空襲で何度も焼け出され「このままやと死んでしまう」と思って市川町に戻り、姫路赤十字病院に勤務することになりました。姫路も焼け野原で、姫路城だけが残っていたのをよく

覚えています。東日本大震災の映像を見ると、あの焼け野原が思い出され辛いですね。

宗実 大変な時代でした。

柴田 外科も内科も関係なく何でも診ました。忘れられないのが、長崎の原爆で被爆した学生さん。軟膏も何もないなかで処置せざるをえませんでした。薬だけでなく、本も食べ物も何もなく苦しかったですね。

そんななか、産婦人科に野村やおい先生という女医さんがおられ、妊娠して大きなお腹を抱えながら、白衣をひるがえして廊下を走っている。「格好いいなあ」とあこがれ、初めてなりたい医師のイメージを持ちました。

## 地域密着で診療

宗実 往診も大変だったのでは？

柴田 そうですね、村で医者が1人だったので、昔は毎日自転車にまたがり、いくつも峠を越えて往診に行っていました。検死や外傷、難病など、科にとらわれず何でもしなければならず必死でした。戦時中の経験が生きましたね。今は医療機関が増えたおかげで、午前中だけの診療です。

宗実 60年以上も診療を続けてらっしゃると、患者さんも何世代にもわたりますよね。

柴田 子どもさん、お孫さんに、その子どもと4世代になりました。顔を見せに来てくれるのが、嬉しいことです。

宗実 何世代もおつきあいできるのは開業医冥利に尽きますね。

## イタイイタイ病認定求め 住民と運動

宗実 先生は、地域の方と共に生野銀山から

起こったイタイイタイ病の認定運動にも取り組まれてこられました。

柴田 73年、子どもたちの目が腫れており調べてもらったところ、川からカドミウムが出ました。「カドミウム言うたらイタイイタイ病ちゅうやつちゃうの？」と住民の方に指摘され、富山のイタイイタイ病を診ていた荻野昇先生から専門的なことを教えていただきました。ある朝突然、ヘリコプターが隣の市川高校に降りて、先生が出てこられ、びっくりしましたね。最初に患者さんが4人見つかり、その後中川医院より市川上流20kmの生野町へ行き、検診を行いました。地域の方々が「骨が痛い人はおらんか」と聞きまわってくれ、大勢の団体の方々のご協力もいただきました。

宗実 通常の診療だけでも大変ななかで、さぞご苦労も多かったでしょう。

柴田 朝6時前に自動車で20kmをとぼし、各家の入り口においてある住民の尿を集めて持って8時半までに帰っていました。大変でしたが、住民、医療関係者などみんなが助けてくださったおかげでできました。

宗実 すごいですねえ。

柴田 脈をとろうとすると腕が折れてしまうくらい患者さんの骨が弱り、富山でイタイイタイ病を診た先生方が「富山でもこんなひどい人いない」と驚いておられるほど、ひどい症状だったにも関わらず、政府はイタイイタイ病を認めませんでした。患者さんと一緒に何回も東京へ行って、政府に要請もしました。

宗実 生野のイタイイタイ病は、今も政府に認定はされていないままですね。

柴田 ええ。認定されなかったのはなぜかと、今、金沢大学衛生学部、奈良教育大学、富山大学病理解剖学部など、多数の先生方が研究を続けておられます。昨年、神河町の米から、基準値以上のカドミウムが検出されたように、まだ問題は終わっていません。

宗実 カドミウムによる土壌汚染は、タイなどでも起こり、これから世界的に大きな問題になってくるのではないかと思います。先生が地域の人に密着されて、共に運動されたことが今後につながっていくことでしょう。



宗実支部長(左)と2人で記念撮影

柴田 患者さんのちょっとした一言は「あっそうなんや」と大事なことを教えてくれます。それを忘れてはいけないと思います。

宗実 住民と向き合い、足を使うことの大切さを改めて教えていただけました。震災支援でも避難所で待っているだけでなく、地域に飛び込んでいくことが大事だと思います。

## 心身のゆるす限り診療したい

宗実 最後に、ご趣味を教えてください。

柴田 短歌です。診察を午前中だけにしてから、会に入り、「老医物語」とタイトルをつけて詠んでいます。

宗実 すばらしいです。短歌は周囲に関心を持ち続けておられないと作れませんよね。

柴田 まだまだ説明的だと言われますが、これまでの診療経験で感じたことを少しずつ詠んでいきたいと思っています。

宗実 人生は、診療も趣味も楽しんでやらなきゃと思います。先生はお仕事を完璧に楽しんでおられたからこそ、診療を続けてこられたんだと感じました。

柴田 そうですね。「しんどいなあ、定年もいるかなあ」と、ときどき思いますが、やっぱり診療ははなされへん、心身のゆるす限り続けたいと思います。

宗実 本日は貴重なお話ありがとうございました。