

せったん

第 170 号 2017年7月15日

● 発 兵庫県保険医協会北摂・丹波支部
〒650-0024 神戸市中央区海岸通1-2-31
● 行 神戸フコク生命海岸通ビル5階
TEL078-393-1801 FAX 078-393-1802

北摂・丹波支部ニュース



松田弁護士が指導の法的根拠を解説し、川村先生が指導の現状を報告



歯科会員懇談会 感想文

指導について 具体的にイメージ

北摂・丹波支部は歯科部会と共催で5月13日、三田市・キッピーモールで「歯科における『個別指導』の現状と対策」と題する歯科会員懇談会を開催した。中西透支部幹事が司会を務めた。六甲法律事務所の前田昌明弁護士が「個別指導の法的根拠と問題点」をテーマに講演した後、協会で作成した「歯科模擬指導DVD」を視聴するとともに、川村雅之副理事長が兵庫県における指導の現状、主な指摘事項について話題提供を行い、意見交換した。支部幹事の福田隆光先生の感想を紹介する。

自分自身、「個別指導」と聞くと「嫌なもの、怖いもの」という漠然としたものでした。今回の講習では、個別指導の種類など基本的なことから、指導・監査の流れ、個別指導に選定される理由や指導の実施状況な

どをくわしく教えていただきました。指導風景を、アニメーションを用いたDVDにて拝見し、指導医療官と事務官とのやりとりを見せただけのことにより、指導がどのようなものかイメージできました。勤務医のときは考えたこともなかったような内容で、新規指導を控える身としてはとても勉強になりました。それでもやはり個別指導と聞くと身構えるのが実際のところだと思います。今回の講習会で教えていただいたなかで驚いたことの一つは、指導の場に弁護士を帯同できるということでした。弁護士の帯同により、それだけでなく心細い指導に対する心理的な支えや精神安定剤となり、質問にも落ち着いて受け答えしやすくなるのは明白ではないでしょうか。今回の講習を受けさせていただき、個別指導などにはできれば選定されたくは

ありませんが、もし方が一選定されたとしてももうろたえることのないよう、これからの日々の診療における適切な診療録の記載を勉強し、今後も徹底してまいりたいと思えました。さまざまな情報を提供していただき、ありがとうございます。【三田市・歯科 福田 隆光】

兵庫県保険医協会北摂・丹波支部 第29回支部総会のご案内

記念講演

医院における節税と経営

～経営と節税は合理的?～

日時 7月29日(土)

総会議事 17時30分～、記念講演 18時～20時

場所 三田市・キッピーモール6階「講座室」

(三田市駅前町2番1号 TEL079-559-5154。三田駅前スグ) 懇親会「きらく亭」(20時～)

講師 協会税務講師団 大垣 恵美 税理士

参加費 無料(懇親会無料)

先生方におかれましては日々ご清栄のこととお喜び申し上げます。標記の通り、北摂・丹波支部第29回支部総会を開催します。2016年度の支部活動を振り返り、新年度の活動方針、支部役員改選等についてご意見をいただきたいと存じます。

記念講演は「医院における節税と経営」をテーマに行います。協会税務講師団の大垣恵美税理士に、①医院経営をつかむための数字の見方、②あなたの節税は本当に合理的か、③節税によって税金はいくら少なくなるのかなど、経験談・最新の状況を交えて解説していただきます。

安定した医院経営のためには、知識を得ておくことが重要になります。なお、終了後に講師を交えた懇親会を「きらく亭」で予定しておりますので、あわせてぜひご参加ください。

お問合わせは協会事務局/ TEL078-393-1807・9 担当・三田、石本まで 出欠は返信 FAXにて FAX 078-393-1820

北摂・丹波支部 第29回総会(7/29・土) 参加申込並びに委任状
総会議事 出席 欠席(議事を議長に委任する)
記念講演 出席() 欠席
懇親会 出席 欠席
地区 (三田市・篠山市・丹波市) 医療機関名 ()
ご芳名 () 会場の地図(要・不要)

☆北摂・丹波支部ニュースへの

投稿を募集しています

支部ニュースへの投稿を募集しています。日常診療にかかわることや、主張、趣味のお話などお寄せください。

TEL 078-393-1807 / FAX 078-393-1820

e-mail sanda-a@doc-net.or.jp 担当;三田まで



職員接遇研修会

参加者から寄せられた感想 質問への松田先生のアドバイス



グループでケーススタディを行い、松田先生が適切に助言した(5月20日)

北摂・丹波支部が4月22日に丹波市内で、5月20日に三田市内でマネジメント

コンサルタントの松田幸子先生を講師に職員接遇研修会「ケーススタディで磨く接遇スキル」窓口対応とクレーム対応のポイント、高齢者への接遇を含めて」を開催。多くの参加者から感想や質問が寄せられた。一部を紹介するとともに、講師の松田幸子先生のアドバイスを掲載する。

・接遇は私たち医療従事にとって大きなテーマであり、課題であると思う。少しでも居心地の良い環境で療養していただくため、大きな学びを得ることができた。「つい」「うっかり」ということがないよう、日頃から気をつけたい。(三田市・看護師、初参加)

・クレームについての研修会に一度も参加したことがなかったのですが、クレームの対応の仕方やその時の顔の表情についてもよく考えないといけないということが分かりました。今回学んだことを活かしこれからも業務を行っていききたいです。(三田市・介護士、初参加)

【日頃、患者さんとの対応で苦労されている点や事例、また「こんなことが聞きたかった」等について】

1. スタッフ間、業務の中で私語が多いなあとと思う場面にあつた場合、どのように注意したらよいか。なかなか注意しようと思っても、言い方が分からない時があります。(北区・看護師)

★仲間内で注意はしづらいですね。できれば、組織として接遇スキルアップを目標として掲げ、お互い注意できる環境整備をしないと良いです。ひと月の個人目標を設定しお互いに評価する、などは効果的です。

また、患者さまからのご指摘があれば言いやすいですね。朝礼やミーティングなどがあれば、気づいたこととして、「患者様が私たちの私語を待つて声をかけていらつしやるような状況があつたので、気をつけようと思ひました」など、自身の反省のように言うことも可能です。

ご自身が先輩であるなら、ストレートに「今日は私語が多かつたから気をつけようね」と言つても良い

でしょう。

「〇〇さんは明るくてムードメーカーだから雰囲気も良くなつて助かる。もう少し私語を気を付けてくれると、メリハリがしっかりとできてさらに良くなりますね」など、褒めながら指導、もよく行います。

2. 何度説明しても病院の決まりごとなどを理解していただかなかつたりすることがあり、自分の要求が通るまで押し通そうとされるような患者様にはどのように対応すればよいのか。(小野市・受付)

(松田先生のアドバイス)

★理不尽な要求をされる患者さまに対して、

①気持ちに寄り添う
意向に添えないこと、思い通りにいかず不快な気持ちになつていふことについて、寄り添う。「お気持ちはよく分かります」「そのようにさせて頂ければ良いのですが」など。この部分

をしつかりと行い、気持ちを吐き出させる。

②①をしたうえで、なぜできないかの説明をする。①が足りない説明に対して「聞く耳を持たない」状況になります。

③患者様が落ち着いてきたら、謝罪のトーンから提案のトーンに切り替え、代案を提示する。

④最後に「〜ということでご了承(ご納得・ご理解・ご協力など)いただけませんか?」と言つて、Yesをもらう。

⑤それでも理不尽なことを言い続けられるのであれば、「大変残念ですが、当院ではご期待にすることはできません。大変申し訳ございません」ときつぱりと言つてください。「粘つて何とかなる」状況ではないことをご理解いただきませう。またこのようであれば、最初から「先日も申し上げましたように当院では」と言つてください。

保険で良い歯科実現へ 署名に引き続きご協力を

4月から実施している「保険で良い歯科医療の実現を求める」請願署名。この署名では「窓口負担の軽減」「保険のきく歯科治療を増やす」「国の歯科医療予算の増額」を求めています。

歯科医療の充実を国の政策に反映させ、来年の診療報酬改定で歯科医療費の総枠拡大を求めるためにも、患者さんの願いを署名に託して国会に持ち寄りたい。

秋の臨時国会で提出しますので、すでにご署名いただいた方も再度ご署名いただけます。1万筆の目標達成に向け、患者さんに窓口などでお声かけいただくなど、幅広いご協力をお願いします。

署名用紙のご注文は、電話 078-393-1809、FAX078-393-1820 まで。

「保険で良い歯科医療の実現を求める請願署名」

いつでも、どこでも、だれもが、お金の心配をせず「保険で良い歯科医療の実現を求める請願署名」

署名用紙のダウンロードはこちら
http://www.kansai-hoken.com/kenkyu/kenkyu.html