

兵庫県  
保険医協会

# 加古川 高砂支部 ニュース

No. 203

2009年6月25日

兵庫県保険医協会 加古川・高砂支部

（連絡先）神戸市中央区海岸通一丁目一三二

神戸フコク生命海岸通ビル五階  
電話 〇七八―三九三―一八〇（代）

## 温かい気持ちで責任をもって接しよう

### 会員懇談会「患者満足度を向上させる増患対策」を開催

加古川・高砂支部は、6月6日、加古川プラザホテルで会員懇談会「患者満足度を向上させる増患対策」を開催。株主・職員のやる気を引き出し、流行る医療機関に」を主催。株式会社リガヤパートナーズ代表取締役の園田幸央氏が講演を行い、医師、歯科医師、職員など11人が参加した。

踏まえ具体的な事例も紹介しながら詳細に解説した。

このなかで、魅力ある医療機関にするためには、「話をきくこと」「患者さんに不安を与えないこと」がキーワードになるとし、特に初診時に時間をとって患者さんの話を聞き、丁寧に対応することがポイントになるとした。

園田氏は、「患者さんにとって魅力ある医療機関にするには」「職員のやる気を引き出すには」「コミュニケーション力を鍛えるには」などについて、自ら医療機関の経営者として携わった経験も

また、モチベーションが低下している職員には、医療機関の理念を理解させ、適切な業務を与えることで、やる気を引き出すことが必要であるとした。

さらに、積極的姿勢を導き出すには、管理者自らあいさつをするなど、医療機関全体のコミュニケーション力を鍛えることが重要であるとした。



園田氏（右下）は患者満足度を向上させるコツを具体的に解説

「診療ばかりに気をとられていては、患者満足度を向上させることは困難。スタッフ一人一人が、患者さんに温かい気持ちと責任をもって接するという行動が出来るかが医療機関の評価に直結している」と述べ

#### 兵庫県保険医協会 加古川・高砂支部 評議員・予備評議員（医科）選挙の公示

【役職と定数】 評議員4名 予備評議員2名

【任期】 2年（2009年7月～2011年6月）

【改選日】 7月23日（木） 加古川・高砂支部幹事会

【立候補日時締切】 7月16日（土） 正午

【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、歯科について歯科部会で選出します。

## 職員接客研修会 ご案内

### ～患者さんの接客心得とクレーム対応～

医療機関を訪れる患者さんは体に不調を抱えており、事情に応じた接客が求められます。そして、スタッフの対応が医療機関への信頼・評判に深く関わってきます。

今回は、医療機関向け接客研修会で「楽しく学べる!」と好評をいただいている水原道子先生をお招きし、窓口・電話対応、患者さんへの接し方など基本的な接客や、患者心理をふまえた接客のポイント、クレームへの対応などを実技も交えて研修していただきます。

新しい職員の方はもちろん、あらためて日頃の接客を見直す機会として、中堅・ベテランの方もぜひご参加下さい。

日時 7月11日(土) 午後3時～5時

会場 兵庫県学校厚生会館 東播活動センター3階

(加古川市役所、市民会館に隣接) 電話/079-421-3634

講師 大手前短期大学 准教授 水原 道子 先生

参加費 1人 1,000円 (資料代含む)

定員 60名 (定員になり次第締め切らせて頂きます)



加古川・高砂支部職員接客研修会

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 [                ]



### 橋本 能直 先生(享年70歳)

1938年7月29日 生まれ

1965年 神戸大学医学部卒業

1970年 同大学院終了

1977年11月 橋本小児科医院開業  
兵庫県保険医協会入会

1990年7月～ 加古川・高砂支部副支部長

2003年10月～ 同支部長

1987年7月～ 協会評議員

1995年6月～ 同理事

先生は表面的には寡黙にお見受けしました。しかし、以前より「私は倒れるまで聴診器を握りつづける」とおっしゃられていたように、先の年末年始も患者さんが連

続した。先生とは支部活動を通じて、公私共々お付き合いをさせていただきました。先生は、1965年に神戸大学医学部を卒業され、その後、県立淡路病院、県立加古川病院小児科医長を経て、1977年に加古川市加古川町寺家町に小児科・内科・アレルギー科を標榜して開業されました。

本会理事、加古川・高砂支部長橋本能直先生は、年明けの1月8日に急性心不全で倒れられ加療中でしたが、5月5日逝去されました。

長年、加古川・高砂支部に貢献された橋本先生に深く感謝するとともに、謹んでご冥福をお祈り申し上げます。

また、2001年の加印社会保険推進協議会の設立にあっても準備段階より大変ご尽力され、2004年以降は会長として、加印地域の社会保障運動の先頭に立って活躍されておりました。

日150人を超える中当直されるなど、熱い志を持って診療に携わられておりました。支部活動においても、2003年から支部長をお引き受けいただき、先生のご発案でスタートしたメデイカル・イングリッシュをはじめ、引き受けられた仕事は的確かつ迅速に実行されるなど人一倍責任感の強い方でした。

追悼

橋本先生を偲んで

熱い志で地域医療に従事

加古川・高砂支部  
支部長代理 岡部 桂一郎