

兵庫県
保険医協会

加古川 高砂支部 ニュース

No. 204

2009年8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二一三二

神戸フコク生命海岸通ビル五階
電話 〇七八一三九三一八〇一

不安と苦痛を和らげるコミュニケーションが大切

職員接遇研修会「患者さんの接遇心得とクレーム対応」を開催

加古川・高砂支部は7月11日、学校厚生会館東播活動センター(加古川市)で職員接遇研修会を開催。大手前短期大学准教授の水原道子氏が「患者さんの接遇心得とクレーム対応」『ようこそ』の心で言葉を届けよう』と題して講演し、医師や看護師、受付事務スタッフなど40人が参加した。

冒頭に岡部支部長代理が「患者さんは、心身ともに不安を抱え来



講師の水原先生は、接遇のポイントをわかりやすく解説

院しており、窓口の対応ひとつにも敏感になっている。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くる。今日学んだことをぜひ日常業務に役立ててほしい」とあいさつ。

水原氏ははじめに、患者が医療機関を変える理由として約55%が「対応に不満を感じた時」であるとし、医療機関における接遇の必要性を訴えた。その上で、あいさつやみだしなみ、電話対応など

接遇の基本をはじめ、好感の持てる言葉づかいや笑顔のつくり方など実技も交えながら接遇のポイントをわかりやすく解説。また、スタッフ等へのクレーム対応については、①場所を変える、②人を変える、③時をかえることが重要であると強調した。

まとめとして「医療機関における接遇には、患者さんの不安と苦痛を和らげるためのコミュニケーションが必要である」と述べた。

接遇研修会参加者の声

- 現実的で分かり易かった。明日から役に立ちます。患者側の目線がよくわかった。〔医師〕
- 説明を聞くだけでなく、ディスカッションや、考える時間や、他院の話なども聞けて、よりわかりやすかった。〔看護師〕
- 実際の経験も含まれていてわかりやすかったです。仕事に対する取り組みを返るきっかけになる講義でした。〔リハビリ助手〕
- 普段気がつかなかった事を気づかせていただきありがとうございました。月曜日から何か1つ実行できるようにしたいと思います。〔医療事務〕
- まだこの仕事を始めて3か月の私にとって、すぐに実践できる身近なお話として、すごく為になりました。〔受付〕
- わかりやすくすぐにとり入れたいと思いました。機会があればまた参加したいです。〔歯科助手〕



兵庫県保険医協会加古川・高砂支部 第28回支部総会のご案内

医療安全管理対策・院内感染対策研修として最適!

新型インフルエンザ 第2波流行に備えて

—神戸市での経験、医療機関での対応策など—(仮)

本年度の支部総会を下記の要項で開催いたします。今回は記念講演として、神戸市医師会新型インフル検証委員長の中神一人先生(神戸市西区)をお招きして、「新型インフルエンザ対策」をテーマに開催します。年に2回、医療法で義務付けされた、医療安全管理対策・院内感染対策研修会としても最適です。先生はもちろんスタッフの方もお誘いあわせのうえご参加いただきますようよろしくお願い致します。参加費は無料です。

日程 10月10日(土) 午後3時~

場所 加古川プラザホテル (JR加古川駅下車南口より徒歩3分)
加古川市加古川町溝之口527 TEL:079-421-8877(代)

総会議事 午後3時~3時20分 【2階・牡丹の間】

記念講演 午後3時30分~5時 【2階・瀬戸の間】
『**新型インフルエンザ 第2波流行に備えて**』

—神戸市での経験、医療機関での対応策など—(仮)

講師 神戸市医師会新型インフル検証委員長
西区・中神クリニック 院長 中神 一人 先生

懇親会 午後5時10分~6時30分 【1階・ボールルーム】

※いずれも参加は無料。どなたでもご参加可能です。受講証発行します。

加古川・高砂支部第28回総会 参加申込書 FAX 078-393-1802

◇総会議事(午後3時~3時20分)

出席 欠席(議事的一切を議長に委任します)

◇記念講演『**新型インフルエンザ**』(午後3時30分~5時)

出席 出席人数()人 欠席

◇懇親会(午後5時10分~6時30分)

出席 出席人数()人 欠席

医療機関名[] お名前[]



播磨町では約5万円の引き上げ

加印社保協が国保料引き下げを求めて宣伝・署名行動

加古川・高砂支部が加盟している加印社会保障推進協議会(加印社保協)は、7月19日、加古川市内で、高すぎる国民健康保険料の引き下げを求めて宣伝・署名行

動を行った。

加印社保協が独自に行った調査では、平成21年度の国民健康保険料が、年所得200万円4人家族のモデルで、加古川市で38万4000円、播磨町で39万7500円、稲美町で36万7000円となっている。加古川市では今年度は据え置かれたものの、稲美町では1万3000円、播磨町では、4万9200円の引き上げとなり、限度額に達していない世帯ではすべて引き上げられている。今後、加印社保協ではこれまでに協力を得た署名を9月議会に提出するとともに、直接議員に働きかけるなど国保料引き下げを求めて継続的に運動を行っていく。

— 会員向け融資制度のご案内

運転資金の補充には
運転資金

居住用住宅の購入には
住宅資金

子弟の医学資金には
子弟教育資金

●上記利率は、すべてみなと銀行の場合です(2008年12月22日改訂)。その他の取扱金融機関は、但馬銀行、尼崎信用金庫、姫路信用金庫、日新信用金庫、淡路信用金庫、中兵庫信用金庫です。

●社保・国保の振込指定が必要です(片方指定の場合は0.2%上積み)。

●住宅資金は一部固定金利型も選択可能です。