

兵庫県保険医協会 北阪神支部 職員接遇研修会

接遇の基本とクレーム対応

～患者さんに好かれる医院めざして～

○日時 4月16日(土) 15時～17時

○会場 伊丹市立図書館ことば蔵 地下多目的室1
〒664-0895 伊丹市宮ノ前3-7-4 電話072-784-8170

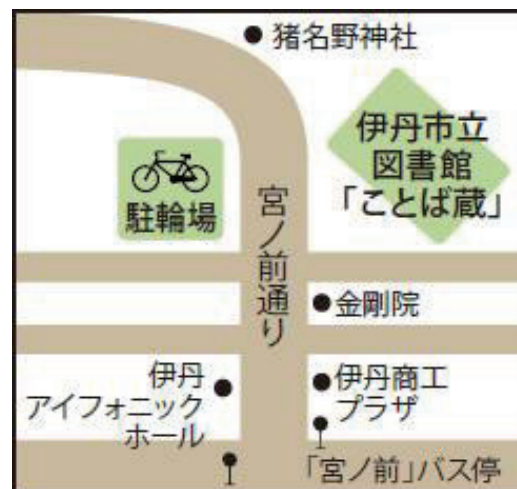
○講師 大手前短期大学教授 水原 道子先生

○参加費 1000円 ※「医療安全管理対策研修会」の受講証を発行します

○定員 90人(先着順)

医療機関においては、個々の職員の対応によって医院への信頼やイメージが創られるため、患者さんとの接遇やコミュニケーション能力の向上が強く求められます。

北阪神支部では、楽しくわかりやすいと毎回好評の水原道子先生をお招きし、患者心理をふまえてその日から実行できる接遇のポイントや、クレームをクレームにしないテクニックなどについて、実技を交えお話いただきます。新人職員の方だけでなく、中堅、ベテランの方も日頃の業務を見直す機会として、ぜひご参加下さい。



※阪急・JR伊丹駅より徒歩約10分。近隣の有料駐車場をご利用ください。

●お問い合わせは、TEL:078-393-1807(小西・横山・小川)まで

(切り取らずに送信ください)

【FAX返信】078-393-1820宛

●職員接遇研修会に申し込みます

保険医協会北阪神担当行

お名前	職種	経験年数

地区 医療機関名 代表者名

TEL () - FAX () -

兵庫県保険医協会

北阪神支部 ニュース

2016年 2月25日号 No.256

発行者 兵庫県保険医協会北阪神支部
支部長 中井通治

〒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5階

☎(078)393-1801 FAX(078)393-1802

http://www.hhk.jp/

バレンタインに

レクリエーション企画を開催

ハートのチキンラーメンづくり



手作りした世界で一つのチキンラーメンを手に記念撮影

北阪神支部は2月11日、レクリエーション企画として「ハートのチキンラーメン手作り体験」を開催。会員・従業員、家族ら22人が参加した。手作り体験は、大阪府池田市にある「インスタントラーメン発明記念館」内にある体験工房「チキンラーメンファクトリー」で行われた。

参加者は、おそろいのバンダナとエプロンを着け、2人一組となり、体験を開始。約90分間の工程で、小麦粉をこねて製麺機でのばし、細く切って麺生地を作成。麺生地を蒸した後、味つけをし、名前や好きなイラストを書いたオリジナルのパッケージを作成。館内スタッフが「瞬間油熱乾燥法」で乾燥させ、パッケージに入れて、チキンラーメンを完成させた。今回は、バレンタインデーにちなみ、チキンラーメンが通常の丸形ではなく、ハート型になるという特別企画。

体験終了後には、館内の展示も見学し、インスタントラーメンの発明の歴史や世界中のインスタントラーメンなどを楽しんだ。

宝塚社保協 市担当者と懇談

国保・介護保険などの改善を要望

社会保障をよくする宝塚の会(副会長・中井通治支部長、脇野耕一副支部長)は 1 月 27 日に、社会保障の拡充を求めて宝塚市との懇談(自治体キャラバン)を行った。社保協加盟団体から約 15 人が参加し、国保、介護、生活保護等、市の社会保障施策の充実を求め、宝塚市担当者らと意見を交換した。回答の要旨は下記の通り。



社会保障施策について、市担当者(奥)と意見交換した。

【国民健康保険】

社保協：国保税が来年も引き上げられると聞いているが、なぜか。

市：国保会計は単年度赤字がつづいており、引き上げざるをえない。累積赤字が 2003 年度から積み上がり、2018 年度からの国保の広域化に伴い、赤字の解消が求められる。累積赤字分は一般会計の繰入れで何とかしたいが、財政健全化のため 2 年続けての値上げとなる。

社保協：引き上げで収納率が下がっており、

結局税収が上がらないのではないかと。国保の加入者の 8 割は所得 2 0 0 万円以下で、保険税を払いたくても払えない状態だ。値上げはさらなる生活破壊を招く。国保税の減免制度の P R をされているということだが、いつからか。減免制度の拡充をしてほしい。

市：2015 年度から、国保制度の案内に別のチラシを 1 枚入れるようにしている。この結果、減免件数は昨年度を、年度途中ですでに超えた。また、1 日だけと日数は少ないが、土曜日に窓口を設置し、66 件の相談があった。来年度以降も設けていきたい。制度の拡充については、今後の引き上げ幅を見ながら、検討する必要があることは認識している。

【介護保険】

社保協：要支援のサービスの一部が、市の地域支援事業に移るということだが、ボランティアの活用や受付窓口など、具体的にはどのようなになるのか。

介護保険課：来年度にかけて検討中で、まだ重要な部分は決まっていない。もう少し時間をいただきたい。他市の状況を見ながら、進めていきたい。

社保協：見通しを示してくれないことには、事業所として展望がない。要介護認定なしに総合事業に利用者を誘導しないようにしてほしい。

2016 年診療報酬改定研究会
＜北阪神地域 診療所向け＞

＊別途送付(2 月末～3 月初発送予定)の『案内ハガキ』を当日必ずお持ちください。医科『点数表改定のポイント』、歯科『2016 年改定の要点と解説』1 冊と無料で交換します。追加冊子は、有償にて販売します。

＊スタッフの方もご参加いただけます。

＊他会場、病院・有床診療所向け会場は、兵庫保険医新聞 2 月 25 日号、または協会ホームページ(<http://www.hhk.jp/>)『2016 年度診療報酬改定特設ページ』をご覧ください。

医科 日時 3 月 24 日(木) 1 4 時～

会場 宝塚商工会議所

(宝塚市栄町 2 丁目 1 番 2 号ソリオ 2・6 階、TEL : 0797-83-2211
阪急宝塚駅直結)

歯科 日時 3 月 24 日(木) 1 9 時～

会場 伊丹市立産業・情報センター

(伊丹市宮ノ前 2-2-2、TEL 072-773-5507
阪急伊丹駅から徒歩 7 分、J R 伊丹駅から徒歩 8 分)



幹事会だより

第 342 回 2 月 4 日(木) いたみホール 参加 7 人

◆北阪神支部の会員数と組織率

1/31 現在 医科 3 2 8 人(72%)、歯科 1 7 7 人(55%)

◆情勢と医療運動対策

①厚労省が中医協に示した「選定療養」の対象を大幅に拡大する案について、②安倍政権が進める社会保障費の自然増の大幅圧縮などについて、意見交換した。

◆当面の支部活動

- ・3 月 2 4 日(木) 診療報酬改定研究会(上記)
- ・4 月 16 日(土) 職員接遇研修会(4 面)

お問い合わせは TEL 078-393-1807 小西・横山・小川まで