幹事会だより

第 450 回　6 月 5 日（木）　参加 5 人

◆北阪神支部の会員数と組織率

5/31 現在　医科 383 人（78%）、歯科 218 人（68%）

◆情勢と医療運動対策

参院選の保険医の重点要求案について、兵庫協会の総会で医療団体としてジェノサイド・パレスチナ人虐殺反対の特別決議を上げてほしいと意見が出た。

反核平和の要求項目に企業・団体献金禁止の要求が入っているが、反核・平和だけにとどまらないのではとの発言があった。

森臨太郎宝塚市長に表敬訪問と宝塚市における医療政策等についての市政懇談会の日程を調整中。

◆当面の支部活動

・文化企画「**吟行俳句会**」

7 月 6 日（日）10 時 30 分～雅俗山荘・小林一三記念館（池田市）で開催予定。

◆次回幹事会

7 月 3 日（木）14 時 30 分～「宝塚市立中央公民館」にて開催予定

お問い合わせは℡ 078-393-1805 小川・大野まで

健康情報テレホンサービス

日替わり　ミミより　聴く医療！

通話料無料　（0120）979-451

★ 24 時間いつでも３分間程度の開業医の手作りの健康・医療情報を放送　しています。

★インターネットでもご覧いただけます。過去の放送分もキーワード検索　できます。URL は、http://www.hhk.jp/　左下のバナー「健康情報テ　レホンサービス」をクリック。

【2025 年 7 月のテーマ】

月曜日	ドライアイ	火曜日	湿布や風邪薬が保険から外される？
水曜日	子どもの顔あざ	木曜日	胸椎圧迫骨折
金土日	神経症と精神疾患		

＊祝日は直前の放送テーマを放送します。
＊都合により、放送テーマは一部変更することがあります。
（お問い合わせ）TEL:078-393-1840　Email:hyogo-hok@doc-net.or.jp

兵庫県保険医協会

北阪神支部ニュース

2025年6月25日号　No.357

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/

職員接遇研修会

患者さんに伝わる表現をしよう

講師の松田氏（左上）が、表現上手になるポイントを解説

支部は 5 月 31 日に接遇研修会を宝塚市内で開催し、会員医療機関スタッフら 19 人が参加した。マネジメントコンサルタントの松田幸子氏が「ワンランク上の患者対応～ケーススタディで学ぶ～」をテーマに講演した。研修会の内容を紹介する。

今回の研修では、患者対応の基本から、４つのケーススタディを通して特定の状況の中で最大限にプラス印象を与える表現について講演された。患者さんへの応対の基本として、ホスピタリティは形が無いものなので、形にすることが大切であること、表現の基本は笑顔と声のトーンが重要と松田氏は解説した。マスクをしているので「目で笑うこと」、人から見て笑っている感じにならないといけないとのこと。声のトーンは明るくハリのある声を出す

（次のページに続く）

（前のページより）

ペアとなって受け答えの練習をする参加者

ことが基本で、状況に応じ意識して変えることが重要だと説明した。

会話上手になるためのケーススタディでは、話の内容にあった表情をして表現することが大切であるとのこと。「聴いている」という聴き手側の表現不足が患者さんに「話を聴いてくれない」と感じさせてしまうと指摘した。

わかりやすい話し方を学ぶケーススタディでは、２人１組となり幾何学的な図形を言葉で伝える実習を行った。正しい情報伝達をするには相手の立場に立って相手が知っていること、知らないことを意識することが大切。話の進め方は、大まかな概要のフレームを話した後に細かいことを順に説明すると、相手は理解しやすいとアドバイスした。曖昧な言葉は使わずに、相手とずれのない言葉を使うことが重要と説明した。

年配の患者さんへの対応を学ぶケーススタディでは、心身機能低下があるため、安全に配慮してゆっくり対応する、相手のプライドを尊重することが大切であるとのこと。

意向に沿えないときの言い回しのケーススタディでは、状況に応じたクッション言葉と疑問形を組み合わせた表現を学んだ。「恐れ入りますが」や「申し訳ございませんが」などのクッション言葉を前に付けることで感じの良い話し方となり、相手の受けるイメージが変わってくると松田氏は指導した。

表現上手になるためには、今できる最高のプラスの表現を目指し、相手が望んでいることを考えて臨機応変に対応することが大切である。表現し続けることで表現上手になり患者さんにも伝わると解説し、講演をしめくくった。

☆北阪神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 078-393-1805 ／ FAX 078-393-1802　e-mail　akane@doc-net.or.jp　担当：大野まで

県保険医協会第 105 回評議員会

協会は 5 月 18 日に第 105 回評議員会を協会会議室で開催し、評議員ら 85 人が参加した。北阪神支部からは谷口紀善評議員と島津俊二評議員が発言した。発言の要旨を掲載する。

北阪神支部 谷口紀善評議員　発言

真に国民のための政治をしてほしい

谷口紀善評議員

裏金政治で政権を担ってきた自民党は、衆院選挙の結果、少数与党となった。その後、石破総理による新人議員への 10 万円配布が明るみに出た。野党５党派は企業・団体献金の禁止法案の一体化で合意したが、自民党は企業などとの癒着が著しく、献金存続を支持している。

著しい物価高騰、米不足など、対策ができない総理は直ちに辞めるべきであり、真に国民のための政治を望む。

また、コンビニでの処方薬の販売解禁が言われているが、必ず問題が起きると思う。

北阪神支部・歯科部会 島津俊二評議員　発言

マイナ保険証、貧困と医療
協会として確かな提言を

島津俊二評議員

「保険でより良い歯科診療を！」運動は、過去の差額診療時代を反省し保険診療の質向上を目指し、歯科技工の問題に向き合い技工士との信頼関係を築いてきた。そろそろ歯科の低評価問題を前面に押し出し、歯科医師、技工士、衛生士、歯科助手、患者とともにたたかうべき時期だ。

マイナ保険証導入では高齢者や障がい者への配慮が欠け、個人情報漏洩や災害時の対応不備も問題だ。いっそう大きく声を上げて安全な社会を築き、保険診療体系を取り戻すべきである。年金制度について就職氷河期世代の未加入問題も深刻化する。貧困と医療に関しての提言を協会として県民に問題提起していただきたい。

兵庫県保険医協会のホームページは

http://www.hhk.jp/

＊生涯研修に役立つ各種研究会のご案内、生活を支える共済制度のご紹介、日々の協会活動報告を掲載しております。ぜひご覧ください！