

兵庫県保険医協会北阪神支部主催 経営対策研究会

医院に活力 就業規則のつくり方

参加無料

日時 7月31日(土) 14時～16時

会場 いたみホール 5F会議室1
(TEL: 072-778-8788)

講師 桂労務社会保険総合事務所
桂好志郎氏

定員 30人 (定員になり次第締め切ります)



医療機関の安定経営に、優秀な人材の確保は不可欠です。職員1人ひとりがモチベーション高く患者さんに笑顔で対応してくれるには、何が必要でしょうか？ 厳しい経営環境の下でも職員を大切に、スタッフとともに安全・安心のチーム医療を実践するために、適切な雇用管理は避けられない課題です。スタッフとの関係悪化が、税務・会計・保険請求などに波及し、医院の思わぬ躓きになる例も…。

就業規則の整備もトラブルを避ける方法の1つ。平成20年の労働契約法、パート労働法、最賃法の改正のほか、今年4月の時間外労働の削減、有給の時間単位取得など最近の労働法規改定の流れについて学びます。医療機関にとって重要な財産であるスタッフと活気あふれる職場をつくるために、労務管理の基礎知識と就業規則作成のポイントをおさえる本企画にぜひご参加ください。

*院長先生をはじめ、雇用管理を担当されている方々のご参加をお待ちしております。

恐れ入りますが、下記FAXにてお申し込みください。

お問い合わせは協会事務局 吉永・小川まで TEL 078-393-1809

(切り取らずに返信ください)

【FAX返信】

経営対策研究会(7/31)に 078-393-1802宛

□参加する ()人 保険医協会北阪神担当行

地区 _____ お名前 _____ 職種()

☎ _____ FAX _____

兵庫県保険医協会

北阪神支部 ニュース

2010年 6月25日号 No.204

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・感想文

今さら聞けないコツ満載

伊丹市・歯科 工藤大八郎



「笑顔であいさつが基本」と水原先生

北阪神支部は5月15日、伊丹商エブラザで大手前短期大学准教授の水原道子先生を講師に職員接遇研修会「接遇の基本とクレーム対応」を開催。22医療機関から61人が参加した(前号既報)。司会を勤めた工藤先生の感想文を紹介する。

いきなりですが、みなさんご存知ですか? 「おはようございます」は何時まで使うのが一般的か? こんな話も、なかなか聞けそうで誰にも聞け

ません。なんとなく言っていますか?

水原先生によりますと、「おはようございます」は、始業から1時間までだそうです。ささいなことですが、こんなことでも、はっきり分かったら、人間自信になります。明日から、また元気に「おはようございます」が言えます。

また問題です。電話のベルは、何回で「お待たせしました」と言って出た方が良いかご存知ですか? 正解は、3回以上で電話をとった時「お待たせしました」と言うのが、一般の社会常識だそうです。

あと、病院や診療所でのクレーム対応の仕方を、わかりやすく、適切に教えていただきました。ちょっと言いますと、クレーム処理には、3つを変えることが大切だそうです。まず人を代える、次に場所を変える、また、次に時を変える、だそうです。聞いてなるほど、と思いました。実に面白かったです。

今回は、接遇の基本とクレーム対応という内容の話でしたので、水原先生によりま

(2面につづく)

(1面からつづく)

すと時間が2時間では、短すぎたようです。接遇の電話対応だけでも2時間かかる、と言っておられました。またぜひ、水原先生を迎えて、接遇の研修会をしていただきたいと思えます。

兵庫県保険医協会第42回総会

更なる医療改善へ意気高く

小澤県医副会長(伊丹市)が祝辞



活発な質疑が交わされた記念講演



「医療改善に力を合わせよう」と小澤先生

協会は6月20日、チサンホテル神戸で第42回総会を開催。全体で125人が参加。2009年度会務報告、2010年度活動方針案、2010年度予算案などが承認された。

記念講演では、岡山大学医学部客員研究員の倉持武先生が「脳死と臓器移植～移植法改正問題を中心として」と題し講演。講師は『移植にかかわらず脳死は一律に人の死になった』と一般的に受け取られているが、『移植に関してのみ脳死は人の死』が正しい法解釈とし、7月から施行される改正臓器移植法の特徴を紹介。「医師のみなさんこそ、問題意識をもってほしい」と呼びかけた。

懇親会では各党の議員・候補者など各界からの来賓が挨拶。兵庫県医師会副会長の小澤孝好先生(伊丹市)は「患者窓口負担の軽減や診療報酬アップなど医師会と協会が共闘できる分野は数多い。今後も良好な関係を維持・発展させて地域医療の充実に力を合わせよう」とした。

■会員専用のメーリングリストを開設しております。
登録いただける方は下記までお知らせください
e-mail:hyogo-hok@doc-net.or.jp
TEL:078-393-1801 FAX:078-393-1802

幹事会だより 今後の行事日程をお知らせします

- ① 経営対策研究会「医院に活力 就業規則のつくり方」(詳細4面)
〔7月31日(土)14時～ いたみホール会議室1〕
・ 7月度幹事会 〔7月31日(土)16時～ いたみホール会議室1〕
- ② 8月度幹事会・納涼ビアパーティー〔8月21日(土)17時～ 未定〕
- ③ 第25回支部総会「ワクチン行政の現状と課題(仮)」
講師：国立成育医療センター 齋藤 昭彦先生
総会議事と9月度幹事会も併催
〔10月2日(土)14時～ 伊丹市立商工プラザマルチメディアホールほか〕
- ④ 第78回評議員会〔11月14日(日)13時～ 協会会議室(仮)〕

インターネットで保険医協会へアクセス!!



★情報満載! 兵庫県保険医協会ホームページ
<http://www.hhk.jp/>

健康情報テレホンサービス



〈7月のテーマ〉

通話料無料 (0120) 979-451

- 月曜日 閉経後の性生活
- 火曜日 スポーツで歯を失わないために
- 水曜日 自動車事故による外傷性頸部症候群
- 木曜日 勃起不全(ED)とバイアグラ
- 金土日 旅行の時の注意点

※テレホンサービスは、協会ホームページでもご覧いただけます。既放送分も掲載しています。

<http://www.hhk.jp/>

—特に病気をお持ちの方へ