信頼を得られるスタッ

目指

2010 年版

『医院経営と雇用管理』

B 5 判 156 ページ

医院における労務管理の実用書。この間の労働法規の改正点を踏

まえて内容を刷新。就業規則、労働契約書などの最新モデルを収

録したほか、パートタイム労働者向け就業規則など新法に対応さ

会員頒布 1,000 円 (送料込) ご注文は税経部 (TEL 078-393-1817) まで

神戸市中央区海岸通1

神戸フコク生命海岸通ビ

7 8 -

1 5 3

7 階

ル 8

2

# 職員接遇研修会・ 感想文



24人が参加 修会を開催。

心に、 学んだ。参加者からの感想文 を紹介する。

んからのクレー 口の対応の仕方を学ばせてい 『信頼関係を築くコミュニ -ション能力の

種多様なクレー 今回の講習会では、そんな多 の内容は多種多様である。 一口にクレー ム対応の基礎」と - ムのどんな場 ムといっても

坪

曲

小野市・

つぼた小児科

ムに対する窓 主に患者さ と題

と思った。

兵庫保険医新聞

今後は是非、

ただいた。

接遇の技術や心構えを ムへの対応を中

をおこなったが、

和やかな雰

なってこのロールプレイング

興味深く聞くことができ

いました。

具体的な話で

活かすことができると思

ジが変わり、

今後に

ムに対

ての

月刊保団連 臨時増刊号

せた新資料も追加した充実の一冊。

参加者は全員二人ひと組に

された研修会で、

子短大講師の松田幸子氏が講 市伝統産業会館で職員接遇研 北播支部は10月14日、 した。大阪樟蔭女 10医療機関から 小野

ながら学ばせていただいた。 於ける最も重要なものはお おっしゃり「クレ お詫びと傾聴の仕方の基本 では実際に、 詫びと傾聴である」とお しゃった。そして講習会の中 ロールプレイングを交え 相手の心に届く

つ

持ちで取り組んでいた。 囲気のなかにも皆、 今回の、 このような講習会 真剣な面

タッフをめざして頑張りたい からも患者さんの信頼を得ら を受付事務にも活かし、これ 味深いものであった。 れる医院、信頼を得られるス は大変実務的であり、 今回学んだ事 かつ興

感しました。 じました。また、 け止めることで、 てしまい メージで、 ムというと嫌なイ 心からの がちでした。

思っても、 普段の仕 ていることなどに大きな をいただきま 事中に疑問 そのままにし

ることも大切なのだと の姿勢が向けられると感 善するべき意見として受 かたくかまえ いおわび 相手に

今まではクレ ムなど苦

けで気持ちが全然変わ 手で、なるべく近づかな いた。考え方を変えるだ いようにしたり、 あまり受けたくない 言ってこられた時は さけて

### つ

昨年度配当は50%

過去16年連続配当!

10 医療機関から 24 人が参加(上) ロールプレイも交えて熱心に学習(下)

かりとした対応で相

れるよ

団体定期

協会の「休業保障制度」にご加入いただけない方や、上乗せ補償をご希望の方へ。 うつ病等の精神障害による就業不能も補償 / 入院は 1日目から、自宅療養は5日目から補償/ご家族、スタッ フも加入OK

月刊保団連 医院経営と雇用管理

お問合せは共済部まで 2078-393-1805

害者など20人が参加

して熱心

すく解説した。

地域の聴覚障

紹介する。

に学習した。

参加者の感想を

兵庫県手話通訳問題研究会

福祉センターで

「命を考える

(兵通研)

は10月30日、

加東

講演

「メタボリックシン

Ė

についてわかりや

西脇市で開業の林武志先生が

#### 世 話 会 よ

2010年10月20日(水) Ⅰ於. 小野市・加東市医師会館

#### 【情勢について】

政府の 10 年度補正予算案での医療・社会保障政策や医療ツーリズ ムをめぐる是非などについて意見交換した。また、税制改革にかか わって、焦点となっている法人税のあり方などを議論した。

#### 【日常診療について】

インフルエンザワクチンの価格決定をめぐる地域の状況や対応な どについて、意見交換した。

#### 【今後の支部企画について】

医療安全管理・院内完成対策研修会について、医療機関スタッフ の防御という視点から具体化を進める。また、在宅医療の勉強会を 来年の予定で具体化する。

支部会員のみなさまへ

#### 北播支部世話人会に お気軽にご参加下さい

日時:2011年1月19日(水) 19:30~(予定)

会場:小野市・加東市医師会館

最新の医療情勢の紹介と意見交換、日常診療の工夫や交流など、ざっ くばらんな集まりです。ぜひご参加ください。

参加希望・お問い合わせは

TEL: 078-393-1817 FAX: 078-393-1802

担当事務局納富(ノウトミ)・石本まで

ム」です

ックシンドロ, ソコ は初めての参加 い講演会で たが、パ くタボリ





手話通訳を交えてわかりやすく講演(上) 終了後、参加者と一緒に(下)

## 新しい協会ホームページ

しました。北播支部のニュースや活動

兵庫県保険医協会

# 講師の林武志先生 言葉はとてもよ 運動は毎日続け 食生活に気を れば地元での開催を強く希望

でしたが、 ジでは理解していたつもり 改めて考えさせら 聴覚障害者

します。

とても楽しい講演会

準備中 準備中

ありがとうございまし 摩紀 (加東市

の参加もたくさんおられ すく理解できる講演会を何度 このように医療をわかりや 演会でした。 もどんどん出て、 有意義な

ラジオ関西 「疾療知ろう!」

毎週土曜 朝8時45分頃 558kHz



# ご活用下さい!

URL: http://www.hhk.jp

協会ホームページを全面リニューアル も掲載されます。ぜひご活用下さい。