

東灘区社会保障推進協議会

# 第23回定期総会

## ご案内

東灘区社会保障推進協議会の第23回定期総会を下記の通り開催いたします。記念講演は、『9条とウクライナ問題 試練に立つ護憲派の混迷を乗り越えるために』(あけび書房、下写真)を出版されたばかりの深草徹元弁護士に、ウクライナ問題からみえる日本国憲法の重要性、社会保障との関わりについてお話いただきます。オンライン配信も実施します。ご参加よろしくお祈りいたします。

**日時** 2022年7月28日(木) 18時~19時30分

**会場** 神戸医薬研究所3階



18時20分~ 記念講演

### 「9条とウクライナ問題」

講師 **深草 徹氏** (元弁護士)

※新型コロナウイルス感染症対策のため、参加される方は「手洗い・消毒」や「マスク着用」等の感染対策にご協力下さい。

### オンライン(ZOOM)による参加お申し込み

オンラインでも「Zoom」を使ってご覧いただけます。見ている方の顔や声は出ず、発言は文字を入力しての形になります。

ご参加希望の方は右のQRコードもしくは下のアドレスから前日までにご登録をお願いします。登録が完了すれば、アクセスのアドレス等を案内するメールが届きます。

<https://bit.ly/3xV4yPr>

やり方がわからない、登録がうまくいかない場合等は、konishi-s@doc-net.or.jp(兵庫保険医協会・小西)までご連絡ください。



\* ご来場お申込み・お問い合わせは、東灘区社会保障推進協議会

TEL 078-851-9381(東神戸医療互助組合)まで

# 兵庫県保険医協会 神戸支部ニュース

357号

2022年7月25日付

発行 兵庫県保険医協会神戸支部  
〒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5F  
兵庫県保険医協会 TEL078-393-1801 FAX078-393-1802

## 職員接遇研修会



水原道子先生(左)を講師に、良い印象を与える挨拶や話し方を、実践を交えて学んだ

神戸支部は、6月11日(土)に職員接遇研修会を協会会議室で開催し、会員・職員ら49人が参加した。元大手前短期大学教授の水原道子先生が「医療スタッフの接遇とクレーム対応」をテーマに講師を務めた。

水原先生は、プロとしての技術や保険点数などに関する情報だけではなく、患者さんの信頼を得ることが重要だとした。「ファン」をつくるために、明るい挨拶や笑顔の他、体調を気遣う一言や世間話など患者さんの不安を取り除く「心くばり」の大切さを訴えた。また、適切な言葉遣いが相手の信頼を得るうえで重要だとし、「させていただく」「お飲みになられる」といった二重敬語などよくある誤った使い方など敬語の基本も解説した。

最後に、患者からの相談などに対し、職員によって対応にばらつきがあるのは患者側の印象が悪くクレームにもつながるとし、情報共有や声掛けなど職員同士のチームワークで好かれる医院をつくろうと呼び掛けた。

(2面に参加者の質問への講師からのアドバイス)

## 接遇研修会で寄せられた質問に対する 水原道子先生からのアドバイス

職員接遇研修会の参加者からアンケートで講師に寄せられた質問について、講師の水原道子先生にいただいた回答の一部を抜粋し、紹介する。

### 1、忙しい時の電話対応について

良い電話の基本は「明るい声で、丁寧な言葉遣いで、ゆっくりと、ワントーン高く、ワテンポ遅く」ですがケースバイケースの対応力が必要です。

①第一声は、明るく、優しく、ゆっくり名乗る⇒「ようこそ」の気持ちを表すため。ニコリ笑顔で深呼吸して受話器を持つ。

②相手の状況・状態に合わせる⇒声の大きさ(聞こえにくい方は、自分の声も大きい)

⇒話すスピード(怒っている時や困っている時は、早口になる)

③丁寧さより、簡潔・正確を心掛ける⇒丁寧さは、目の前の方に語り掛けるように、前傾姿勢で首をかしげて笑顔で、尊敬語を使い電話機に向かうと、話すスピードに関わらず、丁寧感が伝わる

⇒忙しい時には、こちらでポイントをリードして問いかけていくことも大切。

また、込み入った電話には「一度お越し頂けますでしょうか、お電話ではわかりかねますので、よろしくお願い致します」等にソフトに切ることも必要です。

### 2、マスク時代の表情

マスクで相手の表情も、こちらの表情もわかりにくいのですが、前傾姿勢や首を傾げて目を細めることで、私たちの優しさや歓迎の気持ちを伝えることができます。相手の気持ちは、目力の強さで本気度が判りますし、怒っていると目尻が上がり、好感を持っている時や低姿勢の時には目が細くなっていると思います。

### 3、コロナ禍での丁寧な対応

コロナ禍で、余分なひと言や作業が増えお忙しい中での丁寧さは、「ほんの一言多い言葉かけ」です。その言葉は、「クッション言葉」と「季節感」です。「申し訳ありませんが・お手数ですが・恐れ入りますが」「暑くなりましたね・降りそうですね・涼しそうなマスクですね」

## 西区社会保障推進協議会・第18回総会 記念講演のご案内

日時 2022年8月21日(日)13時30分～

会場 西区文化センター第3会議室

記念講演 介護保険の現状と問題点

講師 神戸医療生活協同組合ケアマネジャー

森和子さん、田村広美さん

お申し込みは、Tel 078-393-1807 事務局・小西まで

## 健康と医療について語り合う会 感想文

### 質の良い睡眠について学ぶ

神戸支部は5月26日(木)、神戸市総合福祉センターで健康と医療について語り合う会を開催した。これは聴覚障害者らが医療や健康についての情報を学ぼうと定期的に開催する「聴覚障害者の医療を考える会(いのちを考える会)」の講師派遣の要請に応え、神戸支部が運営に協力しているもの。今回は、「人はなぜ眠るのか?一睡眠に関する、色々なこと」を開催。生田診療所の武村義人先生を講師とし、28人(うち聴覚障害者10人)が参加した。当日参加された方の感想を紹介する。

還暦も過ぎると眠りが浅くなったような気がして、その辺りのお話が聴ければと思い、また武村先生の講演会は以前にも参加したことがあり、本音でお話をしていただけの先生なので楽しみにしておりました。参加した結果、不安に思っていたことが解決し、またお話の進め方も素晴らしいので惹き込まれる講演会でした。

特に印象に残ったのが、睡眠には脳を積極的に休ませるノンレム睡眠と、主に身体を休ませる役割に重きを置いたレム睡眠があること、そして睡眠前半に深睡眠が確保されることが質の良い睡眠の1つであることを学びました。私はスマホに睡眠をグラフにするアプリを取っているのですが、睡眠前半は深い眠りになっているので、眠りの質は自分が思っているほど悪くないということがわかりました。また、3時間ごとに目が覚めることも自然なことであるという話を聞いて、前述した様に眠りに対する不安を解消することが出来ました。

今後は、起きたら朝日を浴び、昼間には短い睡眠を取ったり適度な運動をし、夜には強い光を浴びない生活を送り、睡眠の目的は寝ることではなく休息を取る事ことなので焦ることない年齢に合った睡眠を、を心がけていきたいです。

最後になりましたが、この講演会は「聴覚障害者の医療を考える」を目的としており、今回で185回となりました。開催に当たりいつも保険医協会様にご後援を頂いております。僭越ではございますが、お礼を申し上げます。

今回も講演の最後には参加者の聴覚障害者から質問が相次ぎ、それに対して武村先生から丁寧にご説明して頂いたのが、参加者にとって有意義な時間を持つことが出来ました。これからもよろしくお願いいたします。  
【藤江直子】

#### 質の良い睡眠とは

#### 質の良い睡眠のポイント

- 睡眠前半に深睡眠(ノンレム睡眠のなかでも深い睡眠)が確保されること
- ノンレム睡眠とレム睡眠の訪れるサイクルが安定していること
- 睡眠中盤から後半にかけてレム睡眠の量が確保されること
- レム睡眠が覚醒などで途切れないこと

参考:厚生労働省 第3章より健康的な睡眠を確保するための生活術 3.1良質な睡眠・健康睡眠とは 2022年2月8日時点

武村義人先生のスライド資料より、質の良い睡眠のポイントのまとめ