長田区社会保障推進協議会・総会

使える医療・福祉制度知らせ負担軽減を

神戸支部が地域の住民や商工団体などとつくる長田区社会保障推進協議会（長田社保協）は12月７日、第７回定期総会を開催し、26人が参加。税の自主申告・なんでも相談会や国保相談会などの相談活動を充実させることなどとする新年度方針を確認するとともに、協会の木村彰宏評議員（長田区・いたやどクリニック院長）を代表幹事に再任した。

記念講演として「困難を解決するための社会保障制度活用のノウハウとこれからの相談活動」をテーマとし、阿江善春先生（神戸女子大学客員講師、兵庫県高齢者生協理事長）が講演した。

阿江氏は、2007年から17年の10年間に、一世帯当たりの平均月収入は5000円増えたが、社会保険料・税負担が１万３千円増えたことにより、可処分所得は８千円減少しており、貧困が進んでいると紹介。特に高齢者については、国民年金・厚生年金の両方に加入していても、平均給付額が約14万５千円、国民年金のみだと平均約５万５千円と低額であり、生活保護基準以下の生活となっている高齢者が多数いると指摘。医療や介護の負担が重荷となっており、安心して利用できる社会保障制度の充実が求められているとした。

講演する阿江先生

その上で、介護や障害などさまざまな制度の活用で、一定負担は軽減できるが、縦割り行政などで制度が必要な人が利用できていないと指摘。加東市で82歳の夫が介護に疲れ79歳の妻を殺害した事件を紹介し、介護や福祉の制度を活用し夫を支えていれば事件は防げたとして、「困っている人はなかなか自分から声を上げない。社保協などの相談活動で動いて、助けていくことが大切」と訴えた。

研究会のご案内

患者さんに喜ばれる医療機関づくり（仮）

第１回「知って得する医療・福祉の役立つ制度」　２月22日（土）15時～17時
第２回「患者さんとの上手な接し方・話し方（仮）」３月14日（土）15時～17時
講　師　神戸女子大学客員講師、兵庫県高齢者生協理事長　**阿江　善春** 先生

「窓口負担が心配で受診を控えている」「障害者手帳の申請はどこに相談したらいいの」といった悩みを抱えている患者さんはおられませんか。医療や介護の負担が軽減されたり、手当てが受けられる公的制度について、理解を深めることは、医療機関にとって重要です。医療・福祉制度の充実に尽力され、ケースワーカーである阿江先生に、医療・福祉制度のポイントと患者さんへの対応のポイントについてお話しいただきます。ぜひご参加下さい。

お申し込み・お問い合わせは、TEL078-393-1807小西まで

兵庫県保険医協会　332号 2020年1月5日

神戸支部ニュース

発　行　兵庫県保険医協会神戸支部
連絡先　〒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 TEL/078-393-1801　FAX/078-393-1802

2020年　新年のご挨拶
「窮鼠猫を噛む」

神戸支部長　田中　孝明

保険医協会神戸支部の皆さま、新年あけましておめでとうございます。旧年中は協会神戸支部の活動にご賛同、ご協力していただきありがとうございました。本年もよろしくお願いいたします。

さて、今年の干支は子年ですが、ネズミといってもドブネズミ、はつかネズミなど駆除対象になるネガティブ？なネズミとミッキーマウスやミニー、トムとジェリーのジェリーなど愛されるネズミと色々あります。アニメやキャラクターのネズミは可愛く描かれてはおりますが、実際にネズミが家に出現しますと、一家は恐怖のどん底に陥ります。また、電気の配線を前歯で削り、漏電火災の原因となりますので、厄介な存在ではあります。

さて今年は２年に一度の診療報酬改定の年でもあります。今年の概要は詳しくは不明ですが、全体的には医師等の人件費の微増と薬価の引き下げによる結果、わずかな減少となるとされております。

本年度、75才以上の高齢者の自己負担増が予想されてはおりますが、果たしてどうなることでしょう。 窮鼠猫を噛むということわざがあります。 追い詰められた鼠は猫に噛みつくの意です。 例えば、絶体絶命で必死の覚悟をすれば、弱者も往々、強者を苦しめるということなのですが、高齢者が鼠なのか、猫が現役世代なのか、はたまた逆なのか、もしくは、猫が政府で鼠が国民かまたその逆ということもありなのか。混沌としていて分かりません。良い意味で大山（泰山）鳴動して鼠一匹となることを祈ります。

なにはともあれ、保険医協会神戸支部は会員の皆さまに確実に、正確な情報をお伝えすることをお約束して新年の挨拶とさせていただきます。今年もどうかよろしくお願いいたします。

職員接遇研修会を開催

相手の立場に立って 人と接することが大切

クレーム防止の心構えなどについての水原先生（左）からのアドバイスを受け、２人１組で実習も行った

神戸支部は12月７日、協会会議室で職員接遇研修会「医療現場のクレーム対応～心に響くコミュニケーション～」を開催。元大手前短期大学教授の水原道子先生が講演し、会員・スタッフら59人が参加した。

先生はまず、クレーム対応の基本を確認し、話し方・接し方を通して「ファン」をつくることが大切であるとした。

医療機関の接遇は接客とは異なり「安心・信頼・やさしさ」を届けることが重要であり、笑顔のあいさつで、親しみを持ってもらうこと、１人ひとりに丁寧に対応することが求められるとした。

クレーム防止の心構えでは、相手のニーズに応えることがクレーム対応であるとし、患者さんとのずれを直して伝えていく努力が必要であるとした。また、エネルギー（ゆとり）があることでクレームの芽を摘むことが可能であり、自分の中に余裕を持ち続けることも大切であると話した。

研修の中では、２人１組になって、１人が自分の務めている医療機関の場所を相手に説明し、もう１人は、相手の話の先を想像しながら医療機関の場所を地図として描いていくという実習を行った。水原先生はこの実習で「相手の話に耳を傾ける時、相手の話す内容を予想しながら聴くと円滑なコミュニケーションが取れる。相手の立場に立って仕事をすることが大切」とした。

ワークシートを使い、間違いやすい言葉遣いも学び、参加者からは「自分たちで考えながら研修を受講できた。医院でも活かしていきたい」などの感想が寄せられた。

支部ニュースへの投稿を募集しています

日常診療に関わることや、主張、趣味のお話などを協会までお寄せください。

☎ 078-393-1807 / FAX078-393-1802

e-mail maekawa-h@doc-net.or.jp

元町商店街「健康フェスティバル」に600人超

国民医療向上へ"医療知ろう"

神戸支部から多数の役員が協力

協会は11月23日、元町商店街４丁目で、初めての市民向けイベント「医療知ろう！！健康フェスティバル」を開催し、３時間で661人の市民が立ち寄った。

神戸支部の武村義人・鈴田明彦両副支部長、加藤擁一・川西敏雄・口分田真・加茂統良各幹事、坂口智計評議員、山中昭文予備評議員が参加し、ラジオ関西の公開収録や健康相談・健康チェック等を行った。

毎週木曜日に協会の提供で放送しているラジオ関西「医療知ろう！」コーナーの公開収録は４人の先生が登場。加茂先生、坂口先生、山中先生、川西先生が、多くの聴衆が見学する中、パーソナリティの寺谷一紀氏とアシスタントの犬塚あさな氏とのかけあいで皮膚の疾患や、糖尿病・認知症と歯科との関わり、白内障、政府の患者負担増計画について、分かりやすく語った。

「保険でより良い歯科医療を求める請願署名」など、協会が取り組む請願署名への協力も呼びかけ、合計200筆の協力を得た。

（上）ラジオ関西の公開収録で白内障について話す山中先生（中央）
（下）保団連マスコットキャラクターも登場

※ラジオ関西公開収録の模様は、協会ホームページhttp://www.hhk.jp/topics/2019/1003-090000.phpからご覧いただけます。

難病医療費助成の改善求め陳情を提出

結果は「審議打ち切り」

神戸支部は、神戸市会に対して「指定難病医療費助成について、重症度基準による選別をやめ、『軽症』者を含めた全ての指定難病患者を同助成の対象とすることを求める」陳情を、10月15日に提出した。

国の難病助成制度は、2015年より「重症度基準」が導入され、「軽症」とされると助成の対象外となった。神戸支部は、難病患者の症状は変化しやすく、重症度にかかわらず対象とすべきとして、重症度基準の撤廃を求める意見書を国に提出することを陳情。

10月23日に開かれた福祉環境委員会で審議され、共産、つなぐは、「採択」を主張したが、自民、公明、こうべ市民連合、日本維新の会が「審議打ち切り」を主張し、その結果「審議打ち切り」となった。

陳情に対する会派の意見表明で、共産、つなぐ以外の４会派は、難病法改正により助成の対象疾患は拡大していること、2020年１月に向けて現在、厚生労働省の難病対策委員会やワーキンググループにおいて見直しも議論されており、国の動向を注視したいとし審議打ち切りを主張した。