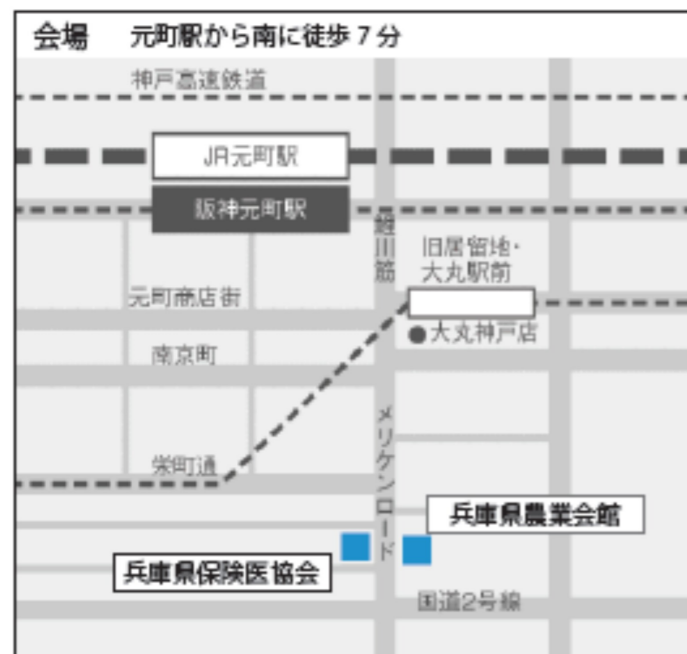


2020年度診療報酬改定研究会神戸会場のご案内

診療報酬改定の4月実施にともない、協会は県下各地で改定研究会を行います。神戸会場の日時・会場は以下の通りです。研究会には、会員の先生はもちろん、職員の方も皆様にご参加ください。会員の先生方宛てに研究会の案内ハガキを3月上旬にお送りします。ハガキと引き換えに会場での研究会資料をお渡しします。案内ハガキを忘れずにご持参ください。



2018年研究会神戸会場（医科診療所）の様子



協会はホームページで行事のご案内や研究会の抄録、県下各地の活動やニュースなど多彩な情報を発信しています。

診療報酬改定の特設サイトも設置し、最新情報をいち早くお知らせしています。また、Q & Aの掲載やWebでの改定に関する問い合わせもご利用いただけます。ぜひご活用ください。

<http://www.hhk.jp>



/kai2020/

【医科・入院外】

① 3月22日（日）14：00～
兵庫県農業会館11階大ホール

② 3月26日（木）16：00～
兵庫県農業会館11階大ホール

【医科・入院】

3月22日（日）16：30～
兵庫県農業会館11階大ホール

【歯科】

① 3月22日（日）10：30～
兵庫県農業会館11階大ホール

② 4月12日（日）14：00～
兵庫県保険医協会 5階会議室

【医科在宅】

4月4日（土）15：00～
兵庫県農業会館11階大ホール

【2次Q & A】

4月23日（木）15：00～
兵庫県農業会館11階大ホール

※その他の会場につきましては、兵庫保険医新聞2月25日号または協会ホームページに案内を掲載しています。

兵庫県保険医協会

333号 2020年2月25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

職員接遇研修会 感想文

“目配り、心配り、言葉配り、笑顔配り”



クレーム対応に焦点を絞った患者対応の仕方について
水原先生（左）が分かりやすくアドバイスした

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（前号既報）。木戸茉莉子先生の感想を掲載する。

“クレーム対応”って本当に困る。まず、クレームが言葉として出てくる時点で、相手はかなり怒っているし、いったん口を開いたら、こちらに対する文句が止まらない。その非難の言葉を浴びると、こちらは頭も心も表情も固くな

り、「すみません」と繰り返すのみになる。これで良いわけがない。クレームを最初に受けるのは大概受付のスタッフであり、ひどいクレームの最初の対応をした若いスタッフが泣いたこともあった。（次ページにつづく）

（前ページからのつづき）

クレーム対応の仕方がわかれば、少しは安心かも。そう思って希望スタッフと私とで、水原道子先生の講座の受講を決めた。

座学2時間って若いスタッフたちには大丈夫かな？と内心心配していた。

しかし！ 実は大変楽しくて面白くて温かくて、ためになる話や眼からウロコの話が満載の上、まるでお笑いを聞いているような話の展開とスピードに、何回も思わず笑ってしまった。

「接遇」の心とは何か？ 笑顔や感じ良い言葉の効果。基本となる正しい言葉の遣い方。丁寧語、謙譲語、尊敬語の違いとは？ 途中でワークもありながら、楽しく実り多い2時間だった。クレームになる前に、クレームになりそうな不満の芽を摘む。そのためには、「目配り、心配り、言葉配り、笑顔配り」という先生の言葉を、今はスタッフ全員で心がけるようにしており、次は全員で先生の話の聞きに行きたいと思う。

【東灘区 木戸 茉莉子】

＜次回の接遇研修会のご案内＞

今回講師を務めていただいた水原先生の接遇研修会を下記の日程で開催予定です。ぜひご参加ください。詳細は2月中にFAXでご案内します。

日時 4月25日（土）14時30分～ テーマ 医療現場の接遇～心と笑顔をのせて～

神戸支部後援 企画紹介

忘れない！東日本大震災 紙ふうせんコンサート

東日本大震災から、まもなく9年。

震災と原発事故を風化させず、被災地を支える取り組みとして『紙ふうせんコンサート』が開催されます。大船渡津波伝承館ビデオ上映や復興支援特産品販売も行われます。ぜひ参加ください。

日時 3月12日（木）

開場13時 開演13時30分 終演15時45分

会場 神戸市立灘区民ホール

チケット 前売・当日共2000円（税込・全席自由）

主催 忘れない！東日本大震災「紙ふうせんコンサート」実行委員会

（ろっこう医療生活協同組合、こうべ保健サービス、NPO法人花たば）

※チケットご希望の方は、TEL078-393-1807 小西まで



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。

☎ 078-393-1817 / FAX078-393-1802 e-mail akane@doc-net.or.jp

神戸支部担当・大野まで

阪神・淡路大震災 長田メモリアルウォーク

まちの元気は買い物から

25年目の長田を歩く

阪神・淡路大震災から25年となる1月17日、協会神戸支部が参加する「震災復興長田の会」は「ひと・街・くらし長田のつどい」を開催。集まった120人は、火災で大きな被害を受けた新長田の再開発地域を歩き、震災当時を知る人から、震災前のにぎわいや震災で受けた被害、その後の地域住民を無視した大規模再開発の問題点などについて話を聞いた。

同会の不動博事務局長は、「25年経つが、長田のまちの活気は戻っていない。元気なまちづくりのために、これからも力をあわせて運動していきたい」とあいさつ。

森本真神戸市議員が長田のまちの現状について報告。再開発事業の「終了」が報道されているが、これは再開発区域の「全面積の計画が決まった」だけであり、再開発ビルの共益費が高すぎて入居している店主たちを苦しめていることや、借り上げ住宅問題・災害援護資金問題など、震災が続いているとした。

大正筋商店街では、店主から、東日本大震



地元商店の方から震災当時の様子を聞く参加者

災の被災商店と連帯して行っている取り組みの紹介とともに、「励ましの言葉をたくさんいただくが、被災地の商店にとって本当に力になるのは、買って『がんばって』と声をかけてもらうこと。ぜひ商店街で買い物をしてほしい」と参加者に呼びかけがあった。

研究会のご案内 患者さんに信頼される医療機関づくり

第2回「対人援助に活かす臨床心理学」

日時 3月14日（土）15時～17時

会場 兵庫県保険医協会 6階会議室

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

医療ソーシャルワーカーとして豊富な経験がある阿江先生にお話いただく「患者さんに信頼される医療機関づくり」第2回は、ささいなことであっても「安心して話せる相手としての医療従事者」として心がけていただきたいことを、「対人援助に活かす臨床心理学」の分野を軸に学びます。ぜひご参加ください。

お申し込み・お問い合わせは、TEL078-393-1807 小西まで