

接遇研修会で寄せられた質問への 水原道子先生からのアドバイス

例年春に開催しております職員接遇研修会は、コロナウイルス感染拡大のため延期とさせていただきます。患者さんへの接遇の参考となればと、2019年12月に開催しました職員接遇研修会「医療現場のクレーム対応」で参加者から寄せられた質問と講師の水原道子先生より頂いた回答を掲載いたします。

Q1. 待ち時間が長くなっている患者さんへの対応のポイントを教えてください。

研修中にもお話しいたしましたが、もし可能なタイミングであれば、カウンターから出で少しお声を掛けるとか、明るい雑談をすることに加え、時間をつぶして頂ける工夫をすることが必要だと思います。

普段からコミュニケーションをしっかり取り、人間関係ができあがっていることが何より大切です。そのうえで、地域性や患者層にあわせた本や雑誌、テレビや飲み物などの設備・備品などの工夫も必要ではないでしょうか。また、予約の方に対しては、かなり遅れているときはこちらから連絡をしたり、番号通知・時間通知などを細やかにすることも大切です。予約診療でありながら、20分以上の遅れが常態化しているときには、予約の取り方を変えるなど、システムの変更も重要です。

Q2. 話が長く終わらない患者さんにどう対応しているのか困ります。

話を聞いているときは、目を合わせて相槌や頷きを入れ、一区切りするとき（息継ぎや、唇を閉じた瞬間や、首を動かしたとき）に、首をかしげるような姿勢で、下から見上げるように視線を合わせて、微笑みながら、さりげなくスキンシップをし、小さな声で、「混んできたから、ごめんなさいね」「呼ばれてるから、行くわね。また、続き今度聞かせてね」と、優しい雰囲気言いながら動きます。

電話のときは、少し声を落として、スピードアップしながらも、恐縮した雰囲気を出して、「お話し中、申し訳ありません。診察が混み合ってきましたので、改めてお電話させていただきます。申し訳ありません」などと言って、静かに電話を切ります。

Q3. 患者さんの個人情報を探ねられた時には、どうすればいいですか。

事例として、家族からの「〇〇来ていますか？」「もう帰りましたか？」や、知人からの「この頃見ないのですが、〇〇さん、この頃来てますか？」など。また、保険会社・学校、あるいは遠方の親族からの問い合わせや、ご本人からの検査結果の問い合わせなどが考えられると思います。

いずれの場合も、本人確認や関係確認ができない場合が多く、お断りするのが原則です。そのときは、ソフトで、申し訳なさそうな雰囲気を出し、「お答えしたいのはやまやまですが、間違いがあつてはいけませんし、この頃個人情報の取扱いが難しいので…申し訳ございません。」などと、丁寧にお伝えするのが良いと思います。

Q4. 耳の遠い方の対応で気をつけることを教えてください。

優しい表情で口元が見えるようにして、口をしっかり開けて、少しゆっくり話すことで、安心して聞く体制になります。大きな声より、ゆっくり話すこと。大きな字で、話のポイントを書いたメモを見せながら話しをし、家族にそのメモを封筒に入れて届けるのも有効だと思います。



兵庫県保険医協会

335号 2020年4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

地域医療を考えるつどい

地域病院を応援し、市民の力で守ろう



424病院に指定された病院の現状について報告が行われた

「済生会兵庫県病院の存続と充実を求める会」など3団体は、神戸市北区のありまホールで、2月22日に「済生会兵庫県病院を守り、地域医療を考えるつどい」を開催。地元住民を中心に220人が参加し、424病院統合再編問題と公的地域医療機関の役割についての学習会や統合が計画される病院の存続を求める各地からの報告が行われた。兵庫県保険医協会など30団体以上が後援し、当日は協会から森岡芳雄支部幹事が参加した。

「済生会兵庫県病院の存続と充実を求める会」の浜本宏代表は、済生会病院が出来て100年、病院関係者の献身によって成り立っている、地域にとってなくてはならない病院であると存続の願いを語った。

「兵庫の地域医療を守る会」の今西清代表は、済生会兵庫県病院、三田市、神戸市の3者が協議する北神・三田急性期医療連携会議について報告。この会議は三田市が呼びかけ、済生会兵（2面につづく）

（1面からのつづき）

庫県病院と三田市民病院の急性期医療の課題の抽出と解決方策について話し合うためとして、2019年11月より協議が始まった。三田市は連携から両病院の統合へ進めようと、済生会兵庫県病院に呼びかけてはいるが、同病院と懇談したところ、経営は厳しくとも病院としての使命を果たすため全力で頑張りたいとして話に乗っていないようだとした。

学習会として、日本医労連の米沢哲書記次長が「424病院統合再編問題と公的地域医療機関の役割」と題して講演。政府は、医療費抑制の手段として、2017年と比較して2025年までに13万床の病床削減を押し進めようとしており、そのため、公的病院の約3割に当たる424病院（その後、約440病院に修正）を名指しして医療機能再編、病床数等の適正化を再検証するよう求めたとした。しかしこれは、各病院の立地、担っている特殊な機能等個別の事情を勘案せず、項目だけで判断し、一律の基準で対象を選定し、再編統合・機能移転を地方や中小病院に押し付けるものとなっていると問題点を解説。

今後の取り組みとして、各地域で何が起きているのか情報を集め、公式に統合が発表される前に早く運動を起こすことが大事だと提起した。

国家公務員共済組合連合会病院労働組合中央書記長の中島良子氏は、「424リスト」の対象となった灘区の六甲病院には160床・11診療科があり、統廃合になると患者さんの行き場が失



病院統合再編問題についてわかりやすく説明する日本医労連の米沢哲書記次長

われてしまい、200人の職員の生活や地域の経済活動も失われてしまうと訴えた。

「三田市民病院を守る会」の東浦徳次代表は、三田市民病院について、赤字が続く市民病院改革プランがつけられ、民間譲渡の話もあったが、昨年黒字化したと報告。会として市民病院の存続を求める署名を集め、1日300筆～500筆集まり、5カ月で1万6千筆を達成したと報告。三田市民病院が単独で存続して行けるように頑張りたいと訴えた。

森岡支部幹事がフロア発言し、「医療・介護・福祉・教育は国民の権利だが、国民から遠ざけられている。身近なところで軽症のうちにすぐに診てもらえるように、皆で良い医療・良い介護・良い福祉・良い教育を取り戻そう」と呼びかけた。

地域医療を考えるつどい 参加記

不安を抱くことなく生活できる社会を

支部幹事 森岡 芳雄

当日には220人が集まり、住民の皆さんの関心の高さがうかがえました。

政府は、医療費削減を目的に、「地域医療構想」を策定し、病床の削減を進めており、各地で公立病院を中心に病院の統廃合が行われています。特に兵庫県では、すでに計画が決まったものを含めると、統廃合により10年間で1000床以上が削減されています。科の偏在、地域の偏在を医師不足の元凶のように喧伝し、過労死認定基準の2倍を上回る残業時間を20%以上の医師に強いざるを得ない現状を黙殺し、医師削減の方針を掲げ、新専門医制度を導入し、医師の人事権を握り、統廃合後の大病院に若手医師を誘導し、中小病院の機能削減、廃院を促進しています。住民が生活圏で安心して入院できる中小病院が消滅させられつつあります。

新型コロナウイルスの感染拡大は、凶らずもこの問題の大きさを浮き上がらせています。最近の報道では、最重症に対応する救急病床が不足していると政府の地域医療計画の高度医療重視の方針を礼讃するようなものも見受けられますが、巨大集中化した病院は院内感染により機能不全に陥り、機能削減を余儀なくされた中小病院は地域住民の受け皿たりえず、軽症から中等症のコロナ難民や救急難民や、急病・発熱難民を生み出しています。医療費抑制・効率重視で、病床や医療スタッフや公立・公的病院を削減してきたことのひずみは、明らかです。

地域医療構想について議論する政府の審議会でも、医師会や自治体病院の代表者から、有事に対応できる余裕のある医療提供体制が必要だとの意見が出されています。

政府は、地域医療構想を撤回し、病床削減をやめ、医療・介護や社会保障関連の予算を増やし、医師・医療スタッフを増員し、企業優遇政策を止め、国民が医療や介護、福祉、教育に不安を抱くことなく生活できる社会の建設に努めるべきです。



「皆で良い医療・良い介護・良い福祉・良い教育を取り戻そう」と呼びかける森岡支部幹事



新署名へご協力を！



協会は、みんなでストップ！負担増署名を、5万筆目標で新たに組みを組みをしています。

署名用紙の追加、ポケットティッシュなどのグッズも無料で注文を受け付けていますので、多くの患者さんに広げていただけますようご協力お願いいたします。

追加注文は、電話078-393-1807まで

お手元にお送りしている署名

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