

兵庫県保険医協会 神戸支部 職員接遇研修会のご案内

# 接遇の基本と外来での苦情・クレーム対応

兵庫県保険医協会神戸支部  
支部長 田中 孝明

医療機関では、患者さんが安心して頼ることのできる職員とのコミュニケーションが求められており、接遇の質の向上が、医療への信頼と医院の印象を一層高めることにつながります。神戸支部では、新人スタッフだけでなく、ベテランの方も含めた職員教育の一環として接遇研修会を毎年開催し、好評をいただいています。今年も、いつも好評の油谷純子先生をお招きし、すぐに実行できる接遇のポイントをはじめ、スタッフへの迷惑行為やクレームの対応法をわかりやすくお話いただきます。ぜひご参加ください。

なお、年に2回の研修が求められている医療安全管理研修会の一環のため、受講者には受講証を発行させていただきます。

- 日 時 5月15日(土) 14:30～16:30
- 会 場 兵庫県保険医協会第1・2会議室
- 講 師 大阪国際大学教授 油谷 純子 先生
- 参加費 1人 1000円
- 定 員 80名(定員になり次第締め切らせて頂きます)

※お問い合わせは、078-393-1805 沖野・田村まで

神戸支部職員接遇研修会(5月15日)申込書(FAX:078-393-1802までご返信ください)

●地区[ ] 区] ●医療機関名[ ]

●TEL[ ] ●FAX[ ]

参 加 者 氏 名	職 種	経 験 年 数
( )	( )	年 カ月
( )	( )	年 カ月
( )	( )	年 カ月

※満席により受付ができない場合は、担当事務局から連絡させていただきます。

## 兵庫県保険医協会 神戸支部ニュース

227号

2010年4月25日付

〒650-0024 神戸市中央区海岸通1-2-31 神戸ワコ生命海岸通ビル5F  
兵庫県保険医協会神戸支部 TEL078-393-1801 FAX078-393-1802

### 診療報酬改定研究会

## 「ゼロどころかマイナス」と怒りの声



25日の神戸会場では500人の参加者が集まった



神戸支部では3月25日、28日に農業会館で医科診療所むけの新点数研究会を開催、医師・スタッフら730人が参加した。

近重民雄支部幹事が司会を、田中孝明支部長、小西達也・武村義人各副支部長、服部かおる幹事が講師をつとめた。

参加者からは、レセプト電子請求を行う医療機関への診療明細書発行義務についての質問が寄せられ「点数上の項目を

見せても患者は混乱するし、簡単に説明はできない」などの不満も聞かれた。

研究会の最後には、『診療報酬の再改定をただちに実施し大幅に引き上げること、患者負担を軽減すること』を求める決議と『患者負担軽減、後期高齢者医療制度の速やかな廃止』を求める請願署名への協力を訴え、多数の署名が寄せられた。

## 健康と医療について語り合う会

# 目からうろこの学習会



パワーポイントをつかって分かりやすく解説する小谷先生

神戸支部も協力する聴覚障害者の医療を考える会(略称:いのちの会)が、3月25日に、あすてっぶKOBЕで学習会を開催。糖尿病について神戸支部の小谷圭先生(こたに糖尿病内科クリニック)が講師をつとめ22人が参加した。参加者の感想文を紹介する。

今回は参加者からのリクエストでも毎回出てくる糖尿病について改めて学習しました。チョコレートよりおせんべいの方が血糖値をあげるなんて!今回も目からうろこの講演内容でした。

車にとって「ガソリン」が欠かせないように「ブドウ糖」は体にとって大切なもので、生きるためには食べるものが

大切。だが食べ過ぎは体に毒。調子が悪いと何かを食べて治そうとする人がいるがそれは間違い。健康食品だとしても食べても健康になるわけではない。健康診断では朝食を食べずに採血することが多いので「かくれ糖尿病」は発見されにくい。朝食を食べて食後2時間後の血糖値を調べるのも早期発見につながる。

糖尿病の予防策として、気をつけなければと思ったことは、『何を食べてもよいが「腹八分目」(むしろ「腹七分目」)を心がける。ゆっくり食べる。早食いは禁物』。

そのほか、運動の仕方なども学び、本当に勉強になりました。

### 〈 投稿を募集しています 〉

支部ニュースへの投稿を募集しています。日常の診療にかかわることや、主張などテーマはといません。医科・歯科連携のアイデアなどお寄せください。

## 元町で街頭宣伝

# 患者負担は大幅に軽減を

協会は4月10日に、元町商店街入り口で「患者負担大幅軽減、後期高齢者医療制度の即時廃止を求める」署名活動を行い45分で103筆を集めた。

神戸支部からは武村義人副支部長や口分田勝幹事が参加し、買い物客らに署名協力を訴えた。

署名に協力してくれた方からは「医療費の負担は重いと感じている」などの声も寄せられた。



署名協力を訴える口分田勝先生

### 開業医の手作り

## 健康情報 テレホンサービス



【5月テーマ】

- 月曜日 子どもの不登校
- 火曜日 歯ぎしり
- 水曜日 神経内科をご存じですか
- 木曜日 出血性胃潰瘍の薬物療法
- 金土日 うつ病の家族を支えるために



フリーダイヤル

0120-979-451

### 神戸支部の先生方へ

近隣の先生の休診・入院などの情報がありましたら、協会事務局(078-393-1817)田村までお知らせください。