

兵庫県保険医協会 神戸支部 職員接遇研修会のご案内

申込ご希望の方は お早めにお申し込みください

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へ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として、受講者には受講証を発行させていただきます。

- 日 時 7月3日(土) 14:30 ~ 16:30
- 会 場 兵庫県保険医協会第1・2会議室
- 講 師 大手前短期大学准教授 水原 道子先生
- 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(7月3日)申込書 (FAX:078-393-1802までご返信ください)

●地区[] ●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

兵庫県保険医協会 神戸支部ニュース

229号
2010年6月25日付

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

接遇研修会



講師の話術に感動



油谷先生の話に聞き入る参加者

神戸支部は5月15日に、職員接遇研修会「接遇の基本と外来での苦情・クレーム対応」を開催。目白大学短期大学部教授の油谷純子先生を講師に、医師・歯科医師・スタッフ107人が参加した。感想文を紹介する。

一言で「参加して良かった」につきます。何より参加した方の熱心さに驚き、内容の豊富さに驚き、そして油谷先生の引

きこまれる話術に感動させられました。特に、クレームトップ3は耳に痛いお話で、クレームをチャンスに変える「人を変え」「場所を変え」「時を変えよ」は、いつも心に念じています。医療人としての心構えは、ちょうど交替したばかりの新米院長として深く心に響きました。今後とも、勉強会などにできるだけ参加し、ご指導いただきますよう宜しくお願い申し上げます。

【中央区 中院 達也】

〈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れません。医科・歯科連携のアイデアなどお寄せください。

FAX078-393-1802 担当: 田村まで

健康と医療について語り合う会

生活習慣病にならないために



正しい食事や運動について学んだ

兵庫県土建一般労働組合・兵庫支部が5月16日に健康教室「メタボリック解消を目的としたダイエット(食事・運動等)」を開催。前みどり病院副院長の廣田一仁先生を講師に25人が参加した。参加者の感想文を掲載する。

「病気というのは、いつ起きるのかわからない」というのが実感です。

廣田先生の話の中にもありましたように、いざ病気にかかると「何で自分が病気になったんだろう」と思います。しか

し、その病気になるべくしてなったというのも少しはあるということを再認識しました。

人間はなってみないと省みないことが多くあり、病気にならないための予防に取り組むことの大切さを教わりました。

私も50歳になり、生活習慣病を真剣に考え取り組まなければならない年齢になりました。

これからは食事と運動に気を配り早期発見・早期治療につとめたいと思います。

【参加者 森 紀通】

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。

ストップ！神戸空港の会総会

深刻化する赤字空港



地域から50人が参加した

武村義人副支部長が会長をつとめる「ストップ！神戸空港の会」が5月20日に、勤労会館で第9回総会を開催し、市民50人が参加した。

同会の北岡事務局長は、神戸空港は「日本航空の撤退により、来年度の赤字は一層膨らむ」ことを解説。さらに「空港島建設のための約2千億円の借金は造成した土地を売って返済するが、土地は売れていない」現状を明らかにした。武村先生は

市民病院問題について発言し、「移転する市民病院の東側に、国際フロンティア病院という新しい病院が建設される。世界のセレブと言われるような大金持ちが、個人のジェット便で神戸空港に来て手術を受ける、家族も来るのでついでに観光もする、そういう産業が描かれている」ことを紹介し「空港をはじめ無駄な公共事業は、市民に知らせ声をあげていく必要がある」と訴えた。

開業医の手作り 健康情報 テレホンサービス

【6月テーマ】



フリーダイヤル

0120-979-451

- 月曜日 コンタクトレンズによる目の障害
- 火曜日 顎関節症の話
- 水曜日 最近の肝炎治療法と肝がん
- インターフェロン、核酸アナログ
- 木曜日 声のかすれ
- 金土日 シミと紫外線

