

研修会のご案内

伝える力を育む接遇基礎研修 ～ 初対面で好かれる上手な話し方 ～

日 時 6月30日(土) 14:30～16:30

会 場 兵庫県保険医協会会議室 (JR・阪神元町駅南徒歩7分)

講 師 大阪大学医学部附属病院 中央クオリティマネジメント部
特任助教 森藤ちひろ 先生

参加費 1,000円 ※参加者には、医療安全管理講習会受講証をお渡しします

定 員 80人 (定員になり次第締め切らせていただきます)

「話す」ことは、意識せず行くと、伝えたいことがうまく伝わらなかったり気づかないうちに相手を不快にさせてしまったりします。しかし、目的を持って上手に話せば、相手にとって心地よく、「伝える力」も高まります。

上手に話す人には共通点があります。本研修では、接遇の基本からうまく思いを伝える人になるコツを一緒に考えていきます。電話での受け答えやクレーム対応など皆さんが日々直面されている場面を想定し、ワークショップ形式で実際の体験を交えながら理解して頂く予定です。

人の気持ちは、話す相手の態度や表情、言葉の影響を受け、めまぐるしく変化します。あなたの「伝える力」を磨いて、患者さんや上司、同僚に好かれる上手な話し方を学びましょう。【森藤ちひろ記】

※お問い合わせは、078-393-1805 沖野・小西まで

神戸支部接遇研修会(6月30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	参加者氏名	職種	経験年数
		年			年
		年			年
		年			年

*満席により受付ができない場合は、担当事務局からご連絡いたします

*受付完了、および、会場案内地図は開催日の一週間前にFAXさせていただく予定です。

医師・歯科医師の老後設計に最適です
(拠出型企業年金保険)

保険医年金

・月 払:1口1万円～(通算30口まで)
・一時払:1口50万円～(毎回40口まで)

・急な出費にも1口単位で解約可能
・払込が困難なときは掛金中断、余裕ができた掛金再開

預貯金等の満期になった資金は「一時払」をご利用ください。

万が一のためのコストは安さが魅力です!
(団体定期生命保険)

グループ保険

■毎年高配当を継続
2011年度は**63%**、2010年度は**42%**

■団体保険だから断然安い保険料

■最高5000万円の高額保障

■配偶者1000万円のセット加入あり

■ライフプランに合わせていつでも増額・減額可

■医師による診査はありません

病気やケガによる休業に備えて。自宅療養も補償されます

所得補償保険

うつ病、認知症による就業不能や、地震等の天災によるケガも/入院は1日目、自宅療養は5日目から/再発も含めて通算1000日まで補償

ご家族、従業員もご加入いただけます

医師賠償責任保険

・医療上の事故、医療施設の事故を補償

兵庫県保険医協会

250号 2012年5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

職員接遇研修会が大盛況!

わかりやすくなるための研修と好評



会場いっぱいの109人が参加



油谷純子目白大学短期大学部教授が講演した

神戸支部は4月21日に協会会議室で職員接遇研修会を開催した。「患者をモンスターにしない接遇～クレームへの対応を中心に～」と題して東京・目白大学短期大学部教授の油谷純子氏が講演、会場いっぱいの109人が参加した。

参加者の感想文と、寄せられたアンケートを紹介する。

相手の立場に立って行動する大切さ学んだ

長田区・松井内科 松井可奈(医師)

神戸市長田区で4月から継承開業することとなり、この度接遇研修会に参加させていただきました。

特に初めて来院された患者様は、大きな不安や心配をかかえて来院されることでしょう。足を一步踏み入れた時の第一印象が、患者さんに安心感を与えることができるかどうかの決め手であり、今後の患者－医師関係にも大きく影響すると

考えていたため、この度の研修は大変参考になりました。元気な挨拶、丁寧な言葉遣い、適切な電話対応、相手の立場にたって行動することの大切さを学ぶことができました。

私達医療関係者は、特に接遇が大切ですが、他の企業様とは異なり、恥ずかしながら今までしっかりと学ぶ機会があり(2ページへ続く)

春の共済制度普及 好評受付中! お問い合わせは共済部まで ☎ 078-393-1805

ませんでした。接遇は医師のみならず、看護師、受付スタッフ皆にとって最も大切なことであり、次回は是非スタッフ全員で参加したいと考えております。今後とも御指導の程よろしくお願い致します。

参加者アンケートから

- 毎日あたりまえに患者様に應對していたことの違い、注意すべきことにいろいろ気付かされました。2 時間あっという間に過ぎ、とても自身のためになりました。
- 以前にも新人研修にて接遇について学ぶ機会がありましたが、今回は今の職場ですぐに活用できそうなことばかり学ぶことができ、大変良い機会でした。
- 実際に参加者とあいさつをしたり、笑顔の練習をしたりと聞くだけの研修会ではなかったのが良いなと思いました。
- 実際にロールプレイして分かったことや改めて気付いたことがあり、とても楽しかったです。



実践的で役立つ研修と好評を得た

ご案内

アナウンサーが明かす プロのスピーチ術

日 時 6 月 23 日 (土) 午後 3 時～

会 場 兵庫県保険医協会会議室 (JR 元町駅南へ徒歩 7 分)

講 師 アナウンサー 田村 正浩 氏

お問い合わせは、078-393-1801 横山・納富まで

結婚式やイベント、式典などに出席された際、緊張して仕方がないとはいえ、「もう少し出席者の気持ちを考えて、お話をしてくれれば良いのに」と思ったことは、ありませんか？それは、日常生活や医療現場でも同じです。まわりの人たちと、コミュニケーションが取れなければ、自分の思いや情報が正確に伝わらず、聴き手の印象も悪くなります。話すという「しゃべりコミュニケーション」のポイントは、「内容」と「伝達」。つまり「豊富な内容」を「相手に的確に伝える」ことです。このうち「的確に伝えるため」には、しっかりと声を出して、はっきりとしゃべらなければなりません。さらに「相手に伝える」「相手に聞いてもらう」という気持ちで話すことが大切です。そこで今回の講座では、やってはいけないスピーチを検証しながら、「うまいスピーチ」プロの裏技を、お教えします。スポーツ・アナウンサーやアナデューサーの仕事に加え、大学の非常勤講師・企業の新入社員研修講師・アナウンス スクール講師などをしているため、医療現場でご活躍の方だけでなく、就活生・受験生がいらっしゃる皆さんのご家族も一緒に、受講して頂ければ、夢を叶えるキッカケになります。アナウンサーがあかす プロの「スピーチ術」講座でも、人と人とのコミュニケーション

< 講師略歴 >

- ・ K N B 北日本放送 アナウンサー (1986 年～ 1991 年)
- ・ A B A 青森朝日放送アナウンサー (1991 年～ 2002 年)
- ・ 阪南大学流通学部 スポーツマネジメントコース 非常勤講師 (2011 年～)
- ・ 八戸大学 人間健康学部 & ビジネス学部 非常勤講師 (2012 年～)

ンがスムーズに取れ、心身ともに健康になる「大きく響くパンチのある声」で、スピーチができるようになって頂きます。

【田村 正浩記】

協会第 81 回評議員会を開催 神戸支部から藤末衛先生が発言

協会は 5 月 20 日に第 81 回評議員会を開催し、2011 年度活動のまとめや次年度方針などについて議論した。各支部などから活発な発言が行われ、神戸支部からは評議員の藤末衛先生 (東神戸病院) が『『T P P への参加をいかに防ぐか』韓国の保健医療団体の経験から』をテーマに発言した (次号で詳報予定)。

また、特別講演として「ノーベル賞

物理学者 益川敏英が語る気骨の平和主義」を一般公開で開催。市民なども含め 289 人が参加した。



会員・市民 289 人が益川先生の話に聞き入った

兵庫県保険医協会 第 44 回総会のご案内

6 月 17 日 (日) 13 時 30 分～／チサンホテル神戸

(「高速神戸」駅直結徒歩 1 分)

・総会議事 13 時 30 分～ 2 F あじさい

2011 年度会務報告、2012 年度活動方針案、2012 年度予算案、ほか

・記念講演 15 時 30 分～

カプセル内視鏡の有用性と今後の展望

慶應義塾大学医学部 内視鏡センター

細江 直樹 先生

◇懇親会 17 時 30 分～ (参加費不要) チサンホテル神戸 3 F 六甲

お申し込み・お問い合わせは

兵庫県保険医協会 TEL078-393-1801 FAX 078-393-1802(組織部) まで

< 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。

日常診療にかかわることや、主張などお寄せください。



電話 078-393-1817/FAX 078-393-1802
e-mail ntm@doc-net.or.jp 担当；納富まで