

兵庫県保険医協会

但馬支部ニュース

No.159

2019年8月5日発行

発行 兵庫県保険医協会但馬支部
連絡先 〒669-5346 豊岡市日高町伊府 660
谷垣医院 TEL/079-644-0010 FAX/079-644-0706

職員接遇研修会を開催

実習交え患者接遇の基本学ぶ



（写真左）松田先生が接遇の基本を分かりやすく解説
（写真右）古澤支部幹事が司会を務めた

但馬支部は6月22日（土）、豊岡市日高地区コミュニティセンターで職員接遇研修会を開催した。マネジメントコンサルタントの松田幸子先生が「患者接遇の基本とクレーム対応」をテーマに講演し、16人が参加した。

司会を務めた古澤倫代支部幹事が「医療機関にとって、最初に対応する受付のスタッフや電話での対応が医療機関のイメージを決めると言っても過言ではない。まず基本を身につけ、実践できるように練習しよう。この研修が日々の業務を見直すきっかけになれば幸いだ」とあいさつした。講師の松田先生は窓口・電話対応の基本、患者さんへの接し方などについて、ポイントをおさえた上で実習を交え講演した。

2面に公立香住病院事務職の原圭祐氏の感想文、参加者から寄せられたアンケートの声を掲載する。

感想文 日頃の自分、見直すきっかけに

美方郡・公立香住病院 事務職 原 圭祐

研修会を開催していただきありがとうございました。まず、表現するという中で、表情には顔だけでなく声もあるという考え方を教えていただきました。どんなに表情で申し訳なさそうにしている、言葉が威圧的であったりしたら、結果として相手には反対の意味にとらえられてしまいます。

対応するにあたって、今おかれている状況などを把握する洞察力や判断力が必要になってくるとともに、その場面にあった対応により相手に与える印象が良くなったり悪くなったりすると改めて感じました。

クレーム対応については、ただ「申し訳ございません」とだけではなく、何について謝っているのかを明確にすることが重要であるとのことでした。また、最後にプラスのことで終わることによる印象が違ってくる、このたびはご指摘ありがとうございました等といったように相手に注意してよかったと思わせる終わり方もできるということを学びました。

今回接遇研修会に参加し、日頃の自分を見直すと同時に改めて考えることができる機会となりました。まずは、決めゼリフではないですがベースとなる形を作ろうと思います。

アンケートで寄せられた参加者の声

○対応の基本は「笑顔」と再確認しました。分かっているつもりでも、実際に練習してみると意外と難しく思いました。普段から顔の表情、声のトーンには気を付けているつもりですが、きっと自分が思っているほど、相手には思いやりが伝わっていないのではないかと不安になりました。相手の感情にこちらが引き込まれないように表情、声のトーンに気を付け、日々頑張っていきたいと思います。（看護師）

○「分かっている」と、「できている」がイコールではないこと、自分でもやっているつもりでしたが、実際に相手から見てどう思われているのか、改めて自分を見直そうと思いました。苦手な患者さんにも笑顔で対応してみようと思いました。（医療事務）

○接遇研修を受けるのが初めてなので、どんなことが学べるのか少し楽しみにしていました。分かっているけれどもできるかどうかということを知り、普段仕事で分かっているけれども行動に移せていないことがたくさんあるなと気付かされました。今日学んだことを今後活かせると思います。（医療事務）

○具体的に説明いただいたので、分かりやすく研修を受けることができました。また、「今できる最大の表現をする」という言葉は接遇だけでなく他の場面でも活かすことができると思いました。（医療事務）

兵庫県保険医協会 但馬支部役員改選の公示

兵庫県保険医協会但馬支部

支部長 谷垣 正人

協会規約第75条、協会役員等選出規定の第3条の3および第4条の4により、但馬支部役員選挙の公示を行います。

【役職と定数】

支部長 1名 副支部長 若干名 幹事 若干名

【任期】 2年

【改選日時】

9月22日（日）13時

但馬支部第33回総会 / 会場：公立豊岡病院2階講堂

【立候補日時締切】

9月15日（日）正午

【立候補届出の方法】

立候補希望者・推薦希望者は、協会事務局までお申し出ください。用紙をお届けします。「立候補届」「推薦届」に必要事項を記入の上、事務局へ持参または郵送ください。

兵庫県保険医協会 評議員・予備評議員改選の公示

兵庫県保険医協会

理事長 西山 裕康

協会規約第31条の2および（細則）協会役員等選出規定の第3条の2により、評議員・予備評議員（医科）選挙の公示を行います。

【役職と定数】

評議員 2名 予備評議員 1名

兵庫県保険医協会規約 第32条

「評議員は、本会の方針に沿い、各支部又は歯科部会の活動の中心となる。評議員は各支部又は歯科部会を代表し、所属する会員の意見を集約し評議員会に反映する。予備評議員は、評議員を補佐するとともに、評議員会に評議員欠席の際には評議員として出席する」

【任期】 2年

【改選日時】 9月22日（日）13時

但馬支部第33回総会 / 会場：公立豊岡病院2階講堂

【立候補日時締切】 9月15日（日）正午

【立候補届出の方法】

立候補希望者・推薦希望者は、協会事務局までお申し出ください。用紙をお届けします。「立候補届」「推薦届」に必要事項を記入の上、事務局へ持参または郵送ください。なお、歯科については歯科部会で選出します。

兵庫県保険医協会但馬支部第33回総会・記念講演のご案内

色平哲郎先生が語る

農村部におけるこれからの地域医療とは ～佐久総合病院における取り組みの実際～

日 時 9月22日（日）総会：13時～／記念講演：14時30分～

会 場 公立豊岡病院2階講堂（豊岡市戸牧1094）

参加費無料

（懇親会無料）

講 師 JA厚生連・佐久総合病院地域医療部

国際保健医療科・地域ケア科医長 色平 哲郎 先生

記念講演には、「予防は治療に勝る」、「だれもが受けられる医療」を目標に、戦後から農村医療を実践している長野県の佐久総合病院から、色平哲郎医師をお招きします。同病院の地域での保健・医療の取り組みとともに、色平先生の海外での幅広い知見もふまえて、お話いただきます。

色平先生は、地域医療に携わりながら学生や若い医師への熱心な指導を行い、さらに雑誌・ネットをはじめ各種メディアでも医療問題やTPPの問題等、積極的に提言を続けておられます。医師・歯科医師はじめ、スタッフの皆さまのご参加も歓迎です。



【いろひら てつろう】 JA厚生連・佐久総合病院 地域医療部 国際保健医療科・地域ケア科、内科医、NPO「佐久地域国際連帯市民の会（アイザック）」事務局長。1960年神奈川県横浜市生まれ、東京大学中退後、世界を放浪し、医師を目指し京都大学医学部へ入学。90年同大学卒業後長野県厚生連佐久総合病院、京都大学附属病院などを経て長野県南佐久郡南牧（みなみまき）村野辺山へき地診療所長。98年より南相木村の診療所長、08年佐久総合病院地域医療部へ。外国人HIV感染者・発症者への「医職住」の生活支援、帰国支援を行うNPO「アイザック」の事務局長としても活動を続ける。こうした活動により95年、タイ政府より表彰を受ける。東京大学大学院医学研究科非常勤講師。元京都大学大学院医学研究科非常勤講師

但馬支部第33回支部総会（9/22・日） 参加申込FAX078-393-1820

- | | | |
|----------------|--------------------------------------|------------------------------|
| ・総会議事（13時～） | ☐ 参加 | ☐ 不参加 |
| ・記念講演（14時30分～） | ☐ 参加（ ）人 | ☐ 不参加 |
| ・懇親会（17時～） | ☐ 参加（ ）人 | ☐ 不参加 |

※懇親会会場：寿司・割烹舌つづみ処「なか井」（豊岡市中央町12-21、豊岡病院より車で約10分）
（ ）市・町 医療機関名（ ）

お名前（ ）

お問い合わせは、 兵庫県保険医協会但馬支部 担当事務局・三田まで TEL:078-393-1807