

# 兵庫県保険医協会 但馬支部ニュース

No.117

2010年6月25日発行

発行 兵庫県保険医協会但馬支部  
連絡先 〒668-0373 豊岡市但東町久畑1 2 6  
高橋診療所 TEL/0796-55-0036 FAX/0796-55-0008

## 笑顔を忘れず、思いやりの心で迎えよう

～職員接遇研修会に37人が参加～



(写真上) 講師の水原先生  
が分かり易く解説  
(写真左) ロールプレイで  
実践的に学ぶ

但馬支部は5月22日、じばさん但馬で職員接遇研修会を開催。大手前短期大学の水原道子氏が「患者さんの接遇心得とクレーム対応」と題して講演、15医療機関から37人が参加した。

冒頭に古澤倫代支部幹事が「医療機関を訪れる患者さんは体に不調を抱えており、事情に応じた接遇が求められる。そして、スタッフの対応が医療機関への信頼・評判に深く関わる。今日学んだことをぜひ日常業務に役立ててほしい」とあいさつ。

講師の水原氏ははじめに、患者が医療機関を変える理由として約半数が「対応に不満を感じた時」とし、医療機関における接遇の必要性を訴えた。その上で、あいさつやみだしなみ、電話対応など接遇の基本をはじめ、好感の持てる言葉づかいや笑顔の作り方など実技も交えながら接遇のポイントをわかりやすく解説した。

(2面につづく)

（1面からつづく）

また、スタッフ等へのクレーム対応については、①場所を変える、②人を変える、③時をかえることが重要であると強調した。

まとめとして「接遇は決められたものではない。地域性や相手に合わせた接遇に心がけること。笑顔を忘れず、思いやりの心で患者さんに対応しましょう」と述べた。

以下、参加者から寄せられたアンケートを紹介する。

## 接遇研修会参加者の声

○大変貴重なお話を聞かせて頂き有り難うございます。笑顔の大切さ、言葉の大切さをあらためて実感しました。初心に返って感じよい接遇を心掛けたいと思います。（医療事務）

○実技を交えた研修会でとても楽しく学ぶことが出来ました。来週から今日学んだことを活かして仕事に取り組みたいと思います。（医療事務）

○接遇についてあらためて気付くことがありました。明日からの業務に活かしていきたいと思います。（ケアマネージャー）

○先生の声とともにとても引きつけられる内容で参考になりました。今後一つでも今回学んだことを取り入れ、仕事上に活かしていければと思います。また、機会があれば水原先生の研修に参加してみたいと思います。（看護師）

○挨拶の基本、クレーム対応など、普段はあまり考えていないことを楽しく教えて頂きました。いつもは「忙しい」と思うばかりで、患者さんと話すのも冷たくキツイ感じになっていたことを反省しました。これからは、忙しくても「笑顔・笑顔」を忘れないようにがんばろうと思います。（歯科助手）

○笑顔の大切さ、「笑声」のことがよく理解できました。これから笑顔を大切に対応していきたいと思います。（歯科助手）

○接遇の重要性を再認識した研修会でした。相手が何を思い病院に来院されているのかをもう一度考えながら仕事に取り組みたいと思います。（医療事務）

○とても素晴らしい研修会でした。まだ、働き始めて2カ月ですが、ご指導いただいた「笑顔の大切さ」、「接遇の大切さ」を学ぶことができました。今日学んだことを日々の業務に活かしていきたいです。（歯科衛生士）

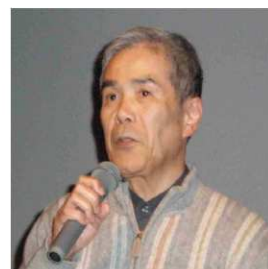
## 映画「いのちの山河」 上映会を開催 憲法25条をいかにし地域医療を守ろう



市民ら300人が上映会に参加



上映前に挨拶される新田支部長（写真上左）、谷垣副支部長（写真上右）、藤井支部幹事（写真右）



但馬支部では、たじま医療生協、但馬9条の会との共催で市民公開企画『いのちの山河～日本の青空Ⅱ』上映会を5月1日に開催、4回の上映で市民ら300人が参加した。

この映画は、岩手県旧沢内村の深沢村長を主人公とし、憲法25条を盾に老人と乳幼児の医療費無料化を実現、全国初の乳児死亡率ゼロを達成した経緯を描いたもの。

実行委員会からの要請もあり、新田誠支部長が呼びかけ人に就任。上映会の宣伝行動を各団体と行い、豊岡市教育委員会、豊岡市社会福祉協議会などからの後援を得た。また、但馬支部役員を中心に診療所での上映会ポスターの掲示、チケットの斡旋などにも取り組み、公立豊岡病院では病院内でのポスター掲示などの協力を得た。

上映前には、池内春樹理事長から寄せられたメッセージを紹介し、新田支部長、谷垣正人副支部長、藤井高雄支部幹事が「但馬のいのち・健康・医療を守るため、みなさんとともに行動しましょう」など市民らに訴え、協会が取り組む「後期高齢者医療制度廃止」を求める請願署名の協力を呼びかけた。

但馬支部では、今後も上映会などの市民企画を通じて、住民とともに地域医療を守る取り組みを続けていく。



### \*お知らせ\*

- 兵庫県保険医協会のホームページは <http://www.hhk.jp/>
- 会員専用のメーリングリストを開設しております  
登録いただける方は下記までお知らせください  
e-mail:hyogo-hok@doc-net.or.jp TEL:078-393-1801

兵庫県保険医協会但馬支部第24回総会記念講演のご案内

# 思い出かたりは元気のもと

～日常ケアに役立つ回想法を楽しく学ぶ～

日時：7月11日（日）15時～

参加費無料  
どなたでも参加  
いただけます

場所：但馬長寿の郷・郷ホール（八鹿町国木594-10）

講師：出雲市民病院 鈴木 正典 先生

保険医協会但馬支部では、第24回支部総会記念企画として市民公開講座「思い出かたりは元気のもと～日常ケアに役立つ回想法～」をテーマに開催いたします。

回想法は、米精神科医のロバート・バトラーが約30年前に提唱した心理療法で、高齢者が昔を思い出し懐かしむことを活用しエネルギーを引き出そうという手法です。

講師の鈴木正典先生は、自分を否定的に考えがちな患者さんや高齢者に対して、昔の写真や歌を題材に、自らの人生を回想し、自己肯定感を抱くように導くために、回想法を活用されておられます。

「回想旅芸人」として、高齢者施設や公民館など全国各地で回想法を実践されてきた鈴木先生から、芸人顔負けの話術とテクニックで、楽しく元気がわくコミュニケーション術をお話いただきます。会員の先生方はもちろん、ご家族、スタッフなど多くの方々のご参加お待ちしております。



回想写真「めんこ」  
鈴木先生著書『思い出かたり』より

お問い合わせ・ご予約は、兵庫県保険医協会但馬支部担当事務局：足立まで  
TEL：078-393-1805 / FAX：078-393-1802 / e-mail：t-adachi@doc-net.or.jp

**FAX 返信 078-393-1802 但馬支部宛**

但馬支部第24回総会記念講演(7/11・日)に参加します

医療機関名<  
ご連絡先<

> 参加人数<

> 人

お電話またはFAXで事前予約をお願いいたします