

兵庫県保険医協会 但馬支部ニュース

No.133

2013年5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

クレーム対応のポイントを学ぶ

～職員接遇研修会に30人が参加～



（写真上）講師の松田先生が分かり易く解説
（写真右）ロールプレイで実践的に学ぶ



但馬支部は4月13日、豊岡市日高地区公民館でシリーズ企画「職員接遇研修会」を開催。今回は、マネジメントコンサルタント：松田幸子氏が「クレーム対応のポイントと敬語の使い方」と題して講演、11医療機関から30人が参加した。

冒頭に古澤倫代支部幹事が「心身を病む多様な患者と最初に接する受付や電話の対応がその医療機関のイメージとなります。また、患者から説明を求められた時の対応も重要です。この研修会を日頃の仕事を直視する機会としましょう」とあいさつ。

講師の松田氏は、窓口でのクレーム対応などの基本的なポイントと、患者対応に必要な敬語の使い方をはじめ、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わかりやすく解説した。参加者から寄せられた感想を2面に紹介する。

（2面につづく）

（1面からつづく）

参加者アンケートより

○「クレーム」に対する思い込みがありましたが、本日の研修会でそれが変わりました。良い学びをさせて頂き、感謝しています。日頃の会話から「トライ」したいと思います。（看護師）

○とても共感、勉強、考えることが出来ました。有難うございます。医院でもクレーム応対、患者様への対応には心配りしていますが、さらに深く考えて対応しようと思いました。敬語の正しい使い方もよく理解できました。（歯科助手）

○クレームに対する心構えなど、分かりやすく教えて頂きました。傾聴の大切さもよく分かり、一つずつでも日々の勤務のなかに活かしていきたいと思っています。少しずつですが、出来そうなことを自分のものにしていきたいと思いました。有難うございました（看護師）

○クレームに対するイメージが変わりました。これまで、クレームは嫌なイメージ、嫌な患者様のイメージが強かったのです。先生の話聞いて、クレーム・ご意見を言うてくださる患者様こそ貴重と思えるようになりました。（看護師）

○分かりやすい具体的な事例、ロールプレイ等体験させて頂き、学びの多い研修会でした。（看護師）

○クレームという言葉は悪いイメージしか持っていませんでしたが、まず第一にその考え方を覆され、目からウロコといった感じがしました。クレームは、日々の現場を改善するための情報源という視点で、よりよい診療所の受付業務が出来るよう頑張ろうと思いました。良い研修会を開催いただき有難うございました。（医療事務）



水原道子先生の 医院接遇Q & A③



支部ニュースでは、支部接遇研修会で参加者より寄せられた、日常遭遇する患者さんとの応対やクレーム事例などについて、シリーズで水原先生にお答え頂きます。

Q6.患者さんに親しみをもって（長年入院されてる患者さんなど）「〇〇ちゃん」とついつい話をしてしまいますが、どうでしょうか？

A6.どうしても長い滞在年数になると、「家」、「家族」のようになり、親しみから「ちゃん」となることが多々あると思います。その方の雰囲気ですら「ちゃん」がピッタリするとか、若い時からの入院が続いておられると、入院当初のイメージでそのまま「ちゃん」になってしまっていることがあるとは思いますが、他の患者さんがひがんだり、他の家族の方の耳に触れた時に「うちもあのように子供扱いされているかも…」などと思われる可能性がありますので、やはり成人の方には「さん」でいきましょう。「ちゃん」は体調の悪いときや、夜間など、大きないたわりが必要なときの特効薬としてお使いになるのはいかがでしょう。

いずれにしても、全てのサービス・行動レベルは、院内での統一が大切だと思います。良いミーティングのテーマになりますね。

Q7.泣き止まないお子さんへの対応に困る時があります

A7.忙しいかもしれませんが、お母様など付き添いの方の顔を見て「チョットお外に行こうか？」、「よ～し、イイものを見せてあげよう！」などと、場所を変えてみると、意外に気分が変わりますし、周囲への迷惑防止にもなります。決して見て見ぬふりをしないこと、お母様だけに任せないこと！「医院の環境管理は私たちの仕事！」の気持ちで対応しましょう。その時のために、カウンター内にとっておきのおもちゃを二つくらい用意しておくのもいいですね。

Q8.お子さんがいたずらされた時の親への対応は？

A8.「あれ～？そんなことしていいのかな～」などと、明るく笑いながら近付きましょう。それから「ダメだよ、それは（そんなことしては）」と注意して、「ここはしんどい人がいっぱいいるでしょう？お利口にしようネ」などと、明るく諭しましょう。

兵庫県保険医協会但馬支部研究会

専門医に聞く 開業医でここまで診てほしい

＜整形外科シリーズ第5回＞

日 時 5月30日(木) 午後7時～
会 場 公立日高医療センター健診センター4階
(軽食あり)
講 演Ⅰ 整形外科の診察方法②『腰痛の診方』
講 演Ⅱ 『骨粗鬆症』
公 立 日 高 医 療 セ ン タ ー 顧 問 芦 田 一 彌 先 生
共 催 兵 庫 県 保 険 医 協 会 但 馬 支 部 ・ 中 外 製 薬 株 式 有 限 公 司

但馬に於いては、都市部に先行し、超高齢化が進行しております。私が日高医療センターに就任し、早や7年が過ぎました。現在、患者様の平均年齢は、入院・外来ともに80歳位です。

現在、日本整形外科学会では「ロコモティブシンドローム」の概念で高齢者の健康な生活への自立を目指し、キャンペーンを行っています。

今回は、介護を必要とする要因である脆弱性骨折の原因の一つである、「骨粗鬆症」と「腰痛」との関係等を議題とし、少しでも皆様の日常診療の一助になればと考えます。(芦田一彌記)

保険医協会但馬支部では、2011年から症例検討会「専門医に聞くー開業医でここまで診てほしいー」を発足しました。公立日高医療センター顧問で整形外科専門医の芦田一彌先生にアドバイザーをお願いし、整形外科シリーズ企画として4回開催しています。

今回は、芦田先生を講師に「腰痛の診方」と「骨粗鬆症」をテーマにご講演頂きます。当日は、何でも気軽に意見交換できる場となればと思いますので、日頃先生方が疑問に思われている症例など、ぜひ持参いただければ幸いです。夜遅い時間帯ですが、多くの先生方がご参加くださいますようご案内申し上げます。



さまざまな症例が検討された

前回(11月29日)の様