

兵庫県保険医協会 神戸支部 職員接遇研修会①のご案内

# 接遇力アップ &クレーム対応

～患者さんの心をしっかり掴む!～



【第1回】

5/16(土) 14:30~16:30

会場：兵庫県保険医協会第1・2会議室

講師：株式会社クリニックイノベーション代表取締役  
永野 光 氏

医療機関では、個々の職員の対応によって医院のイメージが形成されるため、患者さんが安心して頼ることのできる接遇やコミュニケーション能力の向上が求められています。

今回は、永野整形外科クリニックヘルプデスク、株式会社クリニックイノベーションサポートの永野光氏をお招きし、接遇の基本からすぐ実践できる接遇のポイント、さらにクレームをクレームにしないテクニックなどを、実技を交えてお話しいたします。新人職員の方はもちろん、中堅・ベテラン職員の方も日ごろの業務を見直す機会としてぜひご参加ください。なお、医療法で年2回の研修実施が求められている医療安全管理研修会の一環であるため、受講者には受講証を発行いたします。

※7月4日(土)には第2回としてクレーム対応を中心とした中級講座を開催予定です。

定員 70名(定員になり次第締切) 参加費 1人 1,000円(当日受付でお支払いください。)

※お問い合わせは、TEL:078-393-1801事務局・難波まで

お申し込みは…

スマートフォン・パソコンから

右の二次元コードまたはURLより申込フォームにアクセスし、必要事項を入力後、送信してください



FAX078-393-1802 下記申込書をお送りください

<https://x.gd/NwlXI>

神戸支部接遇研修会① 参加申し込み(5/16)

医療機関名( ) TEL( ) FAX( )

参加者氏名	職種	経験年数
		年 月
		年 月
		年 月
		年 月
		年 月

## 兵庫県保険医協会 神戸支部ニュース

397号

2026年4月15日付

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

診療報酬改定研究会 神戸会場に入院、入院外あわせ 579人

### 低医療費政策を中止しよう



会員・職員ら会場いっぱいの465人が集まった4月4日の医科(入院外)会場



田中支部長(右)が司会を務め、武村副支部長(左)が診療報酬をめぐる情勢を報告

今年6月からの診療報酬改定の内容について解説するとともに、現場の視点から検証し、改善を求めていくため、協会は4月4日から県内各地で改定研究会を開催している。4月4日の医科、神戸会場では入院外465人、入院114人が参加した。

医科入院外の研究会では、田中孝明支部長が司会、武村義人副支部長が情勢報告を行った。

加茂統良・辛龍文・武富雅則・高野修一各支部幹事が講師を務め、ベースアップ評価料をはじめとする改定内容のポイントをわかりやすく解説した。

参加者は改定内容のポイントや問題点を学び、基本診療料の大幅引き上げ・改定内容の不合理的是正を求めて決議を採択した。研究会は今後、5月まで県内各地で開催を予定している。

(1面からのつづき)

冒頭には武村副支部長が診療報酬をめぐる情勢について報告。長年の低診療報酬政策に加え、昨今の人件費・物価高騰により、医療機関経営は閉院も現実味を帯びるほどひっ迫し、医療関係団体は「10%以上の引き上げ」を求めてきたが、現場の実態に到底合わない改定率にとどまったこと。一方、生活習慣病管理料での療養計画書への患者署名が不要になるなど、現場の声が反映され、改善も実現していること。また、「OTC類似薬の一部保険外し」は皆保険を根幹から揺るがすものであり、窓口負担引き上げ政策は止めなければならないことなどを解説した。



4人の講師が改定内容のポイントを分かりやすく解説した

研究会の最後に参加者は、診療報酬の10%以上の引き上げ・不合理是正、高額療養費制度・「OTC類似薬」を含む薬剤自己負担の拡大などの窓口負担増中止を求める決議を拍手で採択した。

また、会場では「薬の追加負担はやめてください」署名への協力を呼びかけ、参加者から376筆が寄せられた。

## ラジオ関西「聴く医療」に 神戸支部の先生が多数出演



3月29日、出演した浅香葉子先生(右)、パーソナリティの寺谷一紀さん(左)に「睡眠時無呼吸症候群」について語った



昨年10月から今年3月にかけて毎週日曜日に放送した協会提供のラジオ関西番組「兵庫県保険医協会の聴く医療」。半年間で神戸支部から4人の先生が出演し、「今年のインフルエンザとその他の感染症」、「带状疱疹の予防接種と単純ヘルペスの新しい治療法」、「慢性腎不全」など市民に知っていただきたい医療政策や健康情報を取り上げ、パーソナリティの寺谷一紀さんとの掛け合いで分かりやすく解説した。

番組は放送終了したが、放送内容はYouTubeでご覧いただける(上の二次元コードから)ぜひご視聴いただきたい。

### 兵庫県保険医協会神戸支部 研究会のご案内

## 糖尿病治療の Topics

### ～かかりつけ医の立場から～

日時 6月6日(土) 17時～18時30分  
会場 兵庫県保険医協会5階会議室(JR・阪神元町駅東口を出て南へ徒歩7分)  
講師 灘区・ごとう糖尿病内科クリニック 後藤 美菜子先生  
参加費 無料

糖尿病治療は、「血糖を下げる」だけの時代から「どの薬を使って下げるか」の時代へシフトしてきています。

2022年に「2型糖尿病治療のアルゴリズム」が作成され、病態、併存疾患を考慮し治療を選択することが求められています。特に、早期から治療を最適化することが、合併症の進行、予後に影響するため、かかりつけ医が理解し、取り組むことが重要視されます。

本講演では、この治療アルゴリズムをもとに、実際に薬を選択する流れについて解説します。また、話題の新規治療薬について、当院での使用経験を紹介しながら、適した患者像を考察します。

【後藤 記】

\*お問い合わせはTEL 078-393-1807 神戸支部担当 小西・平まで

— 【神戸支部研究会参加申し込み】FAX 返信：078-393-1820 —

来場申し込み 地区 \_\_\_\_\_ 医療機関・施設名 \_\_\_\_\_  
代表者お名前 \_\_\_\_\_ 参加人数 \_\_\_\_\_ 人 TEL \_\_\_\_\_

--- ZOOMによるオンライン参加申し込み ---

右の二次元コードもしくは下のアドレスからご登録をお願いします。  
自動返信メールでアクセス方法等をお知らせします。

<https://x.gd/YM6dI>



### =兵庫手話通訳問題研究会からのご案内=

「きこえない医師が語る医療従事者へのメッセージ」  
”いのち”医療講演会

きこえない人が医療を受ける現状と課題、理想の医療とは。。。  
きこえない当事者である今川竜二医師に、日々の診療に携わる中で感じてこられた課題や気づきをお話しいたします。

聞こえない人のよりよい医療について一緒に考えましょう。

日時：5月9日(土) 15:00～17:00(受付14:30～)

場所：あすてっぷ KOBE セミナー室 1.2

講師：今川竜二(いまがわりゅうじ)先生(東大阪生協病院 総合診療医)

事前申込：不要

参加費：無料