

兵庫県保険医協会 神戸支部 接遇研修会②のご案内

～接遇をワンランクUPするために～ クレーム対応から クレーム予防へ



初級に続く中級講座のご紹介です。
多様な患者さんと向き合う現場では、マニュアルだけでは難しいこともあります。小さな気づきでクレームを防ぐコツを身につけませんか。
前回ご参加の方も、さらに接遇を極めたい方も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研修会の一環であるため、受講正を発行します。

【第2回】
7/4(土) 14:30～16:30

会場：兵庫県保険医協会第1・2会議室
講師：株式会社クニックイノベーション代表取締役

永野 光 氏

定員 **70名** 参加費 **1,000円** ※当日受付でお支払ください

お申し込みは...

スマートフォン・パソコンから

FAX078-393-1802

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



<https://x.gd/rUOjM>

下記申込書をお送りください

※お問い合わせは、TEL：078-393-1801事務局・難波まで

神戸支部接遇研修会② 参加申し込み (7/4)

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

399号

2026年6月25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

研究会「糖尿病治療のTopics～かかりつけ医の立場から～」感想文

「糖尿病治療のTopics」



後藤美菜子先生(右)が糖尿病の個別化治療の重要性を紹介した

神戸支部は6月6日、協会会議室とオンラインで研究会「糖尿病治療のTopics～かかりつけ医の立場から～」を開催。灘区・ごとう糖尿病内科クリニック院長の後藤美菜子先生を講師に、23人(来場8人、Zoom15人)が参加した。参加した阿部諭吉先生の感想を紹介する。

6月6日に兵庫県保険医協会で開催された「糖尿病のTopics」講演会に参加しました。講演では冒頭、2022年に公表された日本の2型糖尿病治療のアルゴリズムについて解説がありました。患者の病態や年齢、肥満の有無、臓器保護の観点から、総合的に評価し、治療薬を選択する考え方が示されており、個別化治療の重要性を再認識しました。

次に新しい薬剤としてのツイミーグ(一般名：イメグリミン)の新しい機序を持つ薬剤として、今後の活用の可能性について理解を深めることができました。

また糖尿病診療における肥満管理の重要性についてお話があり、GLP-1受容体作動薬・GIP/GLP-1受容体作動薬であるマンジャロ(一般名：チルゼパチド)については、優れた血糖改善効果に加え、体重減少効果も期待できることから、肥満を伴う2型糖尿病患者における重要な選択肢になっていることが理解できました。

実際の症例を交えた説明はわかりやすく、日常診療の参考になりました。

今回は糖尿病治療の知識を再確認する機会となりました。今後も最新の知識を継続して学び、診療の質の向上につなげていきたいと考えています。

【東灘区 阿部 諭吉】

職員接遇研修会 参加者から寄せられた声

” 今回の学びを実践したい”

神戸支部(前号既報)は、5月16日(木)職員接遇研修会を協会会議室で開催。13医療機関28人が参加した。「新人のための接遇力&クレーム予防」をテーマとして、株式会社クリニックイノベーションサポート代表取締役の永野光氏が講演した。参加者の感想を紹介する。

○患者さんの性格を大きく4つにカテゴライズして対応方法を用意しておくというのには、多少自分にもできそうと自身がもてました。(北区 放射線技師)

○先生の話がとても楽しくて聞きやすかったです、次回も参加したいです。(垂水区 受付事務)

○非言語コミュニケーションに着目して講義を受けるのが初めてだったので、新しい視点で話を聞いてとてもおもしろかったです。クレーム対応というと起きた後に対応を想像しがちだけど、起こさないことが大切で、自分もそういった対応をできるように努めたいと思いました。(灘区 事務)

○自分の気質、患者さんの気質により対応がちがうのは毎日感じていますが、4つの分類は参考になりました。(西区 看護師)

○継続勤務年数が増えるにあたって、忘れていたりすることもあり自分を見つめなおすきっかけになると思い参加しました。(東灘区 受付)

○4月から新卒でクリニックに勤務しており、患者様との関わりはまだですが、目の前の患者様とのやり取りを第3者も見ていることを意識することや、クレームや苦情などを受ける際は1つの理由だけではない場合があるということを知っておくなど具体的なことを学ぶことができ、充実した内容でした。ありがとうございました。(垂水区 管理栄養士)

○非言語コミュニケーションについてあらためて考える機会をいただいて参加できてよかったです。気質のお話も参考になりました。また来週から患者さんともスタッフの方々ともコミュニケーションを大切に日々頑張りたいです。(灘区 看護師)

○本日は楽しいクレーム講習会をしていただきありがとうございました。内容が盛りだくさんでした。特に非言語コミュニケーションの重要性、患者さんの個性を見極めて声かけを変えるよということを知り、非常にためになりました。(長田区 事務)

○間取りを伝えようのコーナーで人に伝えることが難しいことを再確認しました。今後問診することがある職場なので患者さんの思いをうまく引き出せるよう精進していきたいです。(中央区 クラーク)

○とても共感できる内容でした。相手のタイプを知り傾向を知って対応するヒントになりました。「予防する、第三者の気持ちを意識する」にハッとさせられました。勉強になりました。(中央区 管理栄養士)

○接遇力の話を知っていると当たり前のこともあったりで少し冷静になることも必要だと感じました。(中央区 看護師)

健康と医療について語り合う会「糖尿病の合併症」

「大切なのは日々の生活」



大槻智子先生(左上)が糖尿病を予防するためのポイントを紹介し、手話通訳者が手話で伝えた

神戸支部は、5月28日(木)に健康と医療について語り合う会を神戸市障害者福祉センターで開催し、20人が参加した。これは聴覚障害者らが医療や健康についての情報を学ぼうと定期的に開催する「聴覚障害者の医療を考える会(いのちを考える会)」の講師派遣の要請に応え、神戸支部が運営に協力しているもの。

東神戸病院 大槻智子先生が「糖尿病の合併症～合併症が起こりやすい人、起こりにくい人、怖いけど、どうしたらいいの?～」をテーマに講師を務めた。参加者の感想を紹介する。

5月28日、東神戸病院内科大槻智子先生に、糖尿病についてお話をいただきました。

高血糖が続くことで、血管が傷つき合併症につながるという発症の仕組みと合併症の予防について、クイズを交えてのわかりやすいお話でした。

まず、糖尿病の人が10人に一人という多さに驚きました。私は甘いものが大好きなので、ドキッ!としましたが、食生活だけでなく、遺伝、運動不足、ストレス、睡眠不足など多くの要因が関係しているそうなので、発症しないようにそれらを少しでも減らすべく日々の生活を改善したいと思います。

また治療中の方は、三大合併症の「し(神経障害)」「め(網膜症)」「じ(腎症)」、第4の合併症・動脈硬化を防ぐために、治療の継続、定期受診、自己管理で早期発見が鍵であること。大槻先生の「完璧」より「続けること」が大切というお言葉が心に残っています。

誰にとっても、質のよい日々の生活の積み重ねが大切であることを学びました。

【手話通訳研究会 会員・藤本正子】

神戸支部ニュースへの投稿を募集しています

ご投稿は
TEL078-393-1807 / FAX078-393-1820
e-mail konishi-s@doc-net.ne.jp へお寄せください!



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、趣味のお話などお寄せください。