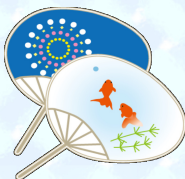


暑中お見舞い 申し上げます

明石支部支部長 吉岡 巖
支部幹事一同



「ナイチンゲール病院経営学 激務は人生を幸せにする ハーレー街病院のレポートより」松村啓史著メディカ出版。看護現場の様々な問題をナイチンゲールがどう解決したか。講師お勧め図書のひとつ



「気遣うひと言」「個々への心配りと声掛け」 接遇力アップがクレームも減らす！

接遇研修会に34人



講師の松田優子先生は、医療機関の組織全体で同じ目標を持つことを前提に、バラバラな対応でなく、常に個々の相手を尊重したコミュニケーション力、接遇技術を向上させることが研修を受ける意義と強調

明石支部は、5月9日にアスピア明石会議室で接遇研究会を開催し、34人が参加した。講師の松田優子先生（名古屋葵大学健康科学部看護学科地域・在宅看護学准教授、看護師）は、愛知協会等で長年接遇講師をされているベテランで、初めて兵庫に招いた。病院等での看護師としての現場経験も交えた研修は、コミュニケーションの実習も加わり好評で、終了後も個別質問が相次いだ。参加者から寄せられた感想を紹介する。

❖感想❖

◇接遇では「はじめの第一印象と、おわりの余韻」が大事だということが印象に残った。忙しい時ほど、個々への心配り、丁寧な対応と個々に応じた声掛けを、今後の勤務に生か

したい。

◇待ち時間に対するクレームは時々あり、現在何番の方という表示しかなく、どれだけ待たされるのかとイライラされている患者さんに対して声はかけているが、「視点の違いが認識の違いを生み出し、患者さんとのすれ違いに繋がっていること」講義を受けて改めて気づきました。待合室の雰囲気を変える工夫、『個に返す』ことを常に意識して声を掛けたい。

◇スタッフ同士の業務上の会話でも気を付けないと、患者さんにとっては何か悪口を言われている？笑い声も、私のこと笑われている？とマイナスに取られることもある。スタッフ全員が、常に見られている、聞かれているという同じ意識を持つことが必要だと思った。

◇患者さんから、先生は忙しそうだから聞きたくても聞けないとよく言われる。今日の講義での「何かご心配なことはありますか？」と一声かけるだけで患者さんは話しやすくなると学んだ。クレームに繋がらないよう、忙しくても丁寧に対応せねばと改めて感じた。

◇すぐに実行できそうな接遇技術を伝授頂き参加して良かった。忙しい時ほど丁寧な対応と説明をすることがクレームの最大の予防策だということを日々働く中で意識したい。

◇相手が受け取れる言葉遣い、強い口調で投げると強く返ってくるのお話に、聞こえづらいご高齢の方にマスク越しで大きい声になりがちだが、きつい口調になりがちなので気を付けたい。

◇「共通点を3つ見つける」ワークがとても面白かった。共通点探しのコミュニケーションで初対面の方や苦手な方とも距離が近づくのは発見だった。

◇知らない人とペアで、数分のやりとりで共通点が見つかることに驚き、話が弾んだ体験ができ、今後に生かしたい。

兵庫県
保険医協会

明石支部
ニュース



No. 340

2026・7・15

投稿歓迎！

兵庫県保険医協会 明石支部

支部長 吉岡 巖

神戸市中央区海岸通二丁目二番二号

神戸フコク生命海岸通ビル五階

TEL 078-393-1801

兵庫県保険医協会明石支部研究会

①相続争いを防ぐ～遺言書の種類と注意点

②医科・歯科医療裁判事例と、トラブル回避

7月18日(土) 午後6時30分～8時

参加無料

会場 アスパア明石北館8階学習室 802 (明石駅下車東へ徒歩3分)

講師 協会顧問弁護士、神戸花くま法律事務所

藤田 洋介弁護士

昨年、「日常診療で気を付けたい法的知識」と題して、応召義務とクレーム対応、ネット上の誹謗中傷への対応などについてお話をさせていただきました。

今回は、①相続争いを防ぐ、遺言書の種類とできること、注意点など。②医療裁判の事例と、日常診療でのトラブル回避についてポイント解説いたします。

ぜひご質問や、弁護士に聞いておきたいことがあれば事前にもお知らせください。

◆終了後、会場近くで、講師を囲んでざっくばらんに懇親会(有料・会場や参加費は別途ご連絡)も予定しています。ぜひご参加ください。

協会未入会の先生は、ぜひこの機会にご入会下さい(入会金無、月会費:医科 6,000 円、歯科 5,000 円、勤務医 3,000 円)。お問い合わせは、兵庫県保険医協会明石支部担当事務局 電話 078-393-1809 本田

参加申込書 明石支部研究会(7/18)

FAX(078)393-1802

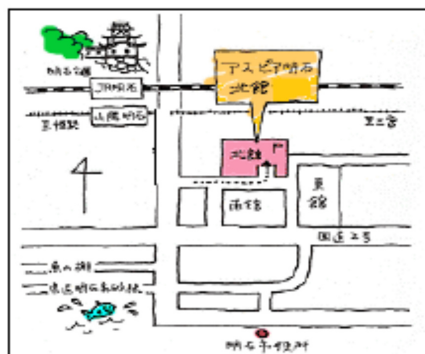
参加者名	職種	終了後懇親会
	医師・歯科医師・事務長・()	参加・不参加
	医師・歯科医師・事務長・()	参加・不参加

地区: 明石市・()

医療機関名: _____

☎ () fax ()

◆事前のご質問などがあればお寄せ下さい↓



いざという時の備えに!

兵庫県保険医協会・第35回日常診療経験交流会プレ企画「救急フェスタ」

心肺蘇生法(BLS&挿管)実技講習会

35回目を迎える日常診療経験交流会のプレ企画として、救急フェスタ「心肺蘇生法実技講習会」を開催します。いざという時の備えとして、年に一度は受講されることをお勧めします。

BLSは、1グループ5人程度に分かれて実習します。医師、歯科医師はもちろん、看護師ほかスタッフの皆様もお誘い合わせてご参加下さい。気管挿管は、医師・歯科医師のみが受講対象です。

※保険医協会未入会の医師・歯科医師の先生は、ご入会の上、お申し込みください

日時 9月12日(土) 14時30分～17時15分

【前半】14時30分～15時45分 【後半】16時～17時15分

会場 兵庫県農業会館10階101・102号室(「元町駅」南徒歩約7分)

内容 「BLS」(JRCガイドライン2020対応、AED操作含む)

「気管挿管」「声門上器具挿入」(医師・歯科医師限定)

定員 80人(申込多数の場合、人数を制限する場合があります)

参加費 1人 1,000円(資料代・キューマスク代等。当日受付にて徴収)

*受講証(救急蘇生実技講習・医療安全管理研修)を発行します。



お問い合わせは、協会事務局 TEL 078-393-1840 まで

9/12「心肺蘇生法 BLS&挿管 実技講習会」受講申込書【FAX 078-393-1820】

	フリガナ	性別	職種	前半か後半、どちらかの参加になります。 BLSか気管挿管、一つのみ選択して下さい。 ※気管挿管は医師・歯科医師限定	受講経験
	お名前				
1		男・女		【前半】 ☐ BLS ☐ 気管挿管	有
				【後半】 ☐ BLS ☐ 気管挿管	無
2		男・女		【前半】 ☐ BLS ☐ 気管挿管	有
				【後半】 ☐ BLS ☐ 気管挿管	無
3		男・女		【前半】 ☐ BLS ☐ 気管挿管	有
				【後半】 ☐ BLS ☐ 気管挿管	無

※申込多数の場合、時間帯(前半/後半)のご希望に沿えない場合があります。予めご了承下さい。

医療機関・薬局・施設名 _____ ご担当者 _____

市区町名 _____ TEL _____ FAX _____