

兵庫県保険医協会 姫路・西播支部ニュース

№.316 2026年6月25日



発行 兵庫県保険医協会姫路・西播支部 支部長 高森信岳

連絡先 〒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 TEL/078-393-1801 FAX/078-393-1802

接遇研修会を開催

日常の接遇がクレーム予防



あいさつや声掛けなど日常の対応
がクレーム予防につながると紹介

支部は6月13日に接遇研修会を姫路市内で開催。「ワンランク上の接遇～クレーム対応を深める」をテーマにマネジメントコンサルタントの松田幸子氏が講師を務め、38人が参加した。

松田氏は、クレームに対する基本的な考え方や予防方法を解説。医療機関において、患者の不満や不信感の表れがクレームであるということを念頭に置いた。会話の際の表情や声のトーン、言い回しなどは、クレームの予防においても発生後においても重要であるとし、クレーム発生後に誠実・正確な対応をすると、信頼感の増大にも繋がると話した。

また、今回のテーマをクレームへの“対応”ではなく“応対”としているのは、患者からの申し出に受け身で答えるのではなく、謝罪や傾聴を通じて積極的に対話する意味を込めていると説明。応対における謝罪について、問題となっている状況や相手の気持ちに対して謝罪する「部分謝罪」の技法も紹介した。

さらに、傾聴や共感の技法を学ぶために、2人1組でワークを実施。2人のうち1人が2分間話し、もう1人がその内容を要約して1分間で話す。あいづちやうなずき、共感の言葉が出せていたか、内容が要約できたかを評価し合い、クレームに限らず普段の会話の中でも活用できるポイントを、実践も交えながら学んだ。

また、クレームは職員個人ではなく組織で対応することのほか、情報共有やマニュアルの作成も重要であると指摘。クレームを次に活かすため医療機関全体で取り組む必要があると強調した。

(2面に参加者アンケート)

職員接遇研修会 参加者アンケートより（抜粋）

・誠実な対応をと心がけてはいますが、正確な対応が難しいと感じています。つつい頭の中で、次のこと（どうすればよいか）を考えてしまって、顔がこわばってしまいます。訓練が必要だと感じました。ありがとうございました。

・当たり前知っている内容でも、「相手にとってはそうではない」ということを忘れてはならないと改めて感じました。表現という形にして表すことが一番のコミュニケーションだと感じました。



あいづちや表情などを実践的に学んだ

- ・具体例があって分かりやすかった。クッション言葉、使っていかうと思いました。
- ・クレーム対応について、わかりやすく講義してもらえてよかった。
- ・実践の雰囲気も楽しく、意欲的に参加できる空気感が良かった。
- ・とても分かりやすい内容でした。次回もあれば参加したいです。
- ・クレーム「対応」とクレーム「応対」は違うと知れて良かったです。

第397回幹事会だより

2026年5月21日(木) 於：じばさんびる

■姫路・西播支部の会員数

5/1 現在 医科453人、歯科274人

■主な議論、報告

「病院の経営は厳しく、姫路・西播地域でも徐々に病床数が減っている」「消費税の増税をゼロ税率で解消することが望ましいが、対象が病院だけでは問題だ」「増税時に初診・再診料等にプラスされた点数を減らされるのではないかとみられる。一方で、平均では増税分の補填がされているように見えるが、実際には診療科などでバラツキがある」など議論。

■今後の幹事会

6月25日(木) 14時30分～ 於：じばさんびる 603

支部ニュースへぜひご投稿ください！

日常診療のことや、医科・歯科連携などテーマは自由です。

ぜひご投稿ください。

お問い合わせは Tel:078-393-1840

投稿は Fax:078-393-1820 または E-mail: sonoyama@doc-net.or.jp 担当：園山まで

健康情報テレホンサービス



通話料無料 固定電話からは **0120-979-451**

携帯電話からは **078-393-1824**

★24時間いつでも3分間程度の開業医の手作りの健康・医療情報を放送しています。

★インターネットでもご覧いただけます。過去の放送分もキーワード検索できます。URLは、<http://www.hhk.jp/kenko-telservice/>

【2026年7月のテーマ】

月曜日 目のヘルペス
火曜日 マウスウォッシュの適切利用
水曜日 コレステロール値
木曜日 男性の更年期障害
金土日 レビー小体型認知症

【2026年8月のテーマ】

月曜日 低用量ピルの応用
火曜日 診療報酬改定
水曜日 スポーツの疲労骨折
木曜日 乳がんの早期発見・早期治療
金土日 あせも

※祝日は直前のテーマを放送します。

— 第35回日常診療経験交流会 分科会演題発表 募集中 —

今年の日常診療経験交流会は、10月25日（日）に開催予定です。当交流会は、医師・歯科医師・薬剤師・スタッフが一堂につどい、第一線の日常診療上の経験や研究内容を発表し、交流する目的で年1回開催しています。

今回は「国民皆保険65年、今までとこれから」をメインテーマとしていますが、これに関連するものだけでなく、日常診療の取り組みについてなど幅広いテーマで分科会での演題を募集いたします。医師・歯科医師・薬剤師をはじめ、医療・介護に従事する皆様のご応募を心よりお待ちしております。

- 発表日時 10月25日（日）10時～15時（分科会は午前）
- 会場 兵庫県保険医協会 会議室（「元町駅」南へ徒歩10分弱）
- 発表時間 1演題10分（別途、質疑応答）
- 申込方法 FAX：申込書をお送りしますので078-393-1840までご連絡ください
メール：o-sugimoto@doc-net.or.jp まで
- メインテーマ 「国民皆保険65年、今までとこれから」
- 特別講演 13時～
（講師）日本赤十字社医療センター 化学療法科部長 國頭 英夫 先生

お問い合わせは TEL078-393-1840 まで

兵庫県保険医協会歯科部会 歯科衛生士対象研究会のご案内

口腔機能実地指導料の施設基準研究会

11月1日(日)午後2時～4時30分

会場: 姫路市市民会館 大ホール 定員: 500人 定員になり次第締切
(JR・姫路駅下車、北へ徒歩約13分。姫路市総社本町112番地)

<施設基準研修項目「J」>

「口腔機能発達不全症および口腔機能低下症の診断の概要、検査法。指導料の点数概略(入院患者や在宅・施設療養患者への対応含む)」

講師: 橋本 孟徳先生(姫路市・スマイルパーク歯科院長)

お口の健康は全身の健康につながる! 何歳からでもできる動機付け「訓練法、実地指導方法と評価など」

講師: 中村 喜美恵先生(姫路市・きみえ歯科院長)

参加費: お1人 1,000円(受講証当日発行) **事前申込制**

参加対象: **会員医療機関に勤務する歯科衛生士の方限定(手鏡持参)**

※受講証には、医療機関名・受講者名を記載致します。遅刻・早退の場合は発行できません。

※姫路会場については、歯科医師の先生方も受講証の発行はありませんが参加可能。

2026年6月診療報酬改定で、口腔機能実地指導料46点が、歯科衛生実地指導料(実地指)とは別に、新たな独立点数として評価・新設されました(実地指の口腔機能指導加算12点は削除)。

口腔機能発達不全症および口腔機能低下症の実地指導に係る**研修を受講した歯科衛生士が、主治の歯科医師の指示を受けて、口腔機能に係る実地指導を行い、その指導内容に係る情報を文書により提供した場合に、月1回に限り算定する**というものです。研修を受けた歯科衛生士が指導した場合の評価です。

○施設基準が設けられ、研修には1年間の経過措置があります。①研修の上で届出して算定する。もしくは、②すぐの研修受講が難しい場合、「2027年5月までに受講予定」と記載して届出すれば算定可能で、研修受講後に再届出が必須です。

協会は、会員の医療機関に勤務する歯科衛生士さんを対象に、上記の通り口腔機能実地指導料の施設基準研究会を開催します。会員歯科医師の先生も参加可能です。

お申し込みは、兵庫県保険医協会 FAX(078)393-1802

お問合せはTel(078)393-1809まで

地区 ()市区	医療機関名:	電話:
会員氏名		FAX::
受講者 氏名	職種(歯科医師・歯科衛生士)	職種(歯科医師・歯科衛生士)

11月1日開催「口腔機能実地指導料の施設基準研究会」