

## 会員投稿

# 子育ては面白い！ はたらくるまと会話のキャッチボール！

伊丹市 かわむら歯科 川村 一喜

実は、以前よく警察から職務質問をされていた。多いときで週一回、散歩をするたびにされていた。

ところが近頃、うちの 2 歳児を連れて散歩をするようになり、職務質問をされなくなった。また、以前なら話かけてこなかった人たちが話かけてくる。若い女性が話しかけてきて「いくつですか？」と問う。というっかり「40 です」と言ってしまった。「間違えちゃった」と言うと気まずい空気が漂う。おばちゃんにも話しかけられる。「あら、どこいくの？」と。2 歳児は「バイバイまたね」と唐突に会話を打ち切ってしまう。とても身勝手だ。道行く初対面のおじさんにも唐突に「バイバイまたね、また遊ぼうね」と言う。困惑するおじさん。恐らく一度も遊んだことはないはずだ。

働く車が好き。パトカーを見て興奮気味に「すごいね」と連呼する。ただ、さすがに違反で捕まっている人に「すごいね」と話しかけるのはやめてあげてほしい。そういうわけで、2 歳児との散歩はとても刺激的だ。

## 宝塚市政 森りんたろう市長との懇談会を予定

宝塚市は 6 月 25 日の本会議で、現行無料（所得制限なし）としている中学 3 年生までの医療費助成を高校生まで拡大する一方で、来年 7 月から一部で自己負担を求めることを決定した。決定内容は以下の通り。

～決定内容～

- ・ 0 歳、低所得世帯（負担なし）
- ・ 1 歳～小学 3 年生 200 円（月 2 回まで）
- ・ 小学 4 年生～中学 3 年生 400 円（月 2 回まで）
- ・ 高校生世代（16 歳～ 18 歳）400 円（月 2 回まで）

宝塚市当局は子ども医療費の過剰提供や経費の増大をおさえ、赤字財政を立て直すための措置としている。これを踏まえ、幹事会では懸念の声が多い為、北阪神支部として 7 月 16 日（木）に市長との懇談会を予定している。

## ☆北阪神支部ニュースへの投稿を募集しています

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。



TEL 078-393-1817 / FAX 078-393-1802 e-mail s\_oohashi@doc-net.or.jp 担当：大橋まで

兵庫県保険医協会

# 北阪神支部 ニュース

2026年7月15日号 No.370

発行者 兵庫県保険医協会北阪神支部  
支部長 林 宗茂

〒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5階

☎(078)393-1801 FAX(078)393-1802

<http://www.hhk.jp/>

職員接遇研修会 感想文

## ～相手の意識を高いところへ～ 対話と伝達の重要性を再認識

ベリタス病院 医事サービス課 澤田雅子



講師の松田幸子先生(右上)が、クレーム対応について実践を交えて解説

支部は5月23日に接遇研修会を伊丹市内で開催し、会員の医師や医療機関のスタッフら15人が参加した。マネジメントコンサルタントの松田幸子先生が「信頼関係を築くみんなのコーチング～クレーム対応も含めて～」をテーマに講演した。参加者の感想文を紹介する。

研修会に参加させていただき、改めて人との対話についての大切さや難しさを痛感しました。

今回『コーチング』という、今までに体験したことのない研修でした。研修の2時間は楽しく、実践的な内容であったという間に終了しました。自身の中にある、接遇はこうあるべき

(次のページに続く)

### (前のページより)

だという固定概念を覆す講義でした。

相手に教えるのではなく、相手の意識をより高いところへ案内するという話にうなずくことばかりで、改めて、対話の難しさと面白さを感じました。

相手の短所を長所へ言い換えて、相手に伝える実技や相手の話した内容を短い時間で要約し伝える実技は大変難しく、語彙力の無さを痛感しました。



ペアとなって受け答えの練習をする参加者

私は、昭和中期に生まれ、まだご近所の方々に育てられた世代です。現在の平成世代のドライさには、さすがしさもありますが「ちょっぴり冷たいなあ」と感じることも少なくありません。また、私が勤務する医療機関に来院される方々は、年配の方が多数です。その中で、多種多様な世代との向き合い方はとても重要な業務であると感じています。

職場で一緒に勤務する仲間や病院を利用している方々にどのように向き合えば良いか、相手に情報を伝達することの難しさを認識することができました。

相手の伝えたいことを感じ、聞き出し、その思いを認めるという大事な柱を感じながらより一層、接遇力向上に努めつつ受付業務のスキルアップにも活用させていただきたいと考えております。

大変貴重な 2 時間をありがとうございました。

## ♪参加者の声♪

★実践する中で自分の語彙力や言語化する力が足りないと気付きました。クレームを活かす考え方や、会話力が上がる話し方を学ぶことができて良かったです。普段のコミュニケーションでもコーチングを意識して対話したいと思いました。

★コーチングの質問の際、気付かないうちに詰問や尋問になっていたかもしれません。認知症の患者さんが多いので、初対面のときはオープンクエスチョンで話をして、無理そうであればクローズドクエスチョンで行っています。会話が續かないことも多いですが表情から読み取ることも少しずつできるようになってきました。

★話を聞くだけでなく、実体験を交えての研修だったため、自分自身の対応を振り返ることができてすごく勉強になりました。

★精神科のため、小さなものも含めてクレームは多いです。流してしまうこともあるので、講義はとても参考になりました。先生のやさしい口調を真似したいです。

★患者さんの伝えたいことを上手く読み取れないときは、要点を自分で一旦整理して逆に質問をします。何に困っているか気付くまでに時間がかかってしまうことがあるので、自分の話し方や想像力を鍛えたいと思いました。話し方の講座なども受けてみたいです。





## 幹事会だより

第 463 回 7 月 2 日 ( 木 ) 参加 4 人

### ◆北阪神支部の会員数と組織率

7/1 現在 医科 382 人 (77%)、歯科 217 人 (68%)

### ◆情勢と医療運動対策

宝塚市政「子ども医療費有料化」の動きについて話し合われた。7/16(木)森りんたろう市長との懇談会に向けて質問を整理した。

### ◆当面の支部活動

9 月に第 38 回地域医療を考える懇談会を開催予定。

### ◆次回幹事会

8 月 6 日 ( 木 ) 14 時 30 分～「産業振興センター 会議室 B」にて開催予定

お問い合わせはTEL 078-393-1817 小川・大橋まで

## 健康情報テレホンサービス 通話料無料 (0120) 979-451



★ 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/> 左下のバナー「健康情報テレホンサービス」をクリック。

### 【7 月のテーマ】

月曜日 目のヘルペス

火曜日 マウスウォッシュを適切に利用するために

水曜日 コレステロール値が高いと言われたら

木曜日 男性の更年期障害

金土日 レビー小体型認知症

★ 祝日は直前の放送日のテーマを放送します。

★ 都合により、テーマの一部を変更する場合があります。

★ 患者さんに配布していただける放送テーマのミニチラシ (A6 サイズ) を作成しています。送付ご希望の医療機関は事務局 ☎ 078-393-1840 まで。

兵庫県保険医協会のホームページは

**<http://www.hhk.jp/>**

\* 生涯研修に役立つ各種研究会のご案内、生活を支える共済制度のご紹介、日々の協会活動報告を掲載しております。ぜひご覧ください！