

こうべ 医協ニュース

KOBE MEDICAL COOPERATIVE ASSOCIATION NEWS

643

JAN

2019.1



【特集】新年のごあいさつ

「新しい酒」を盛るための「新しい革袋」作りの1年へ。
組織体質を改善！



西宮神社で行われる恒例の福男遊び



私の趣味

約24万匹のミツバチに
囲まれて……
喜ばれるハチミツ作り



医業経営・税務 コンサルティング

クレームを予防するために
しなければならないこと



歴史旅

ひょうごの「名園」を訪ねて
宗鏡寺（豊岡市）

医師協からのお知らせ 理事会の報告、新規加入組合員、経営戦略セミナー開催、ユニフォームのご案内、
製品紹介、コンディショニング飲料のご紹介、JDおすすめリゾートガイド、各種保険のご案内

<https://www.kobe-ishikyo.or.jp>

神戸医師協

検索





〔特集〕 新年のごあいさつ

「新しい酒」を盛るための 「新しい革袋」作りの1年へ。 組織体質を改善!

これからの未来に向けて
テコ入れ

戦後、医薬品不足に困窮していた時代、開業医の共同購入からスタートした当組合は、今年で設立62周年を迎えます。中小企業のライフサイクルは、30年未満かと思われしますので、当組合は非常に長命な企業といえます。これもひとえに、2500名を超える組合員の先生方のお力添えと感謝しております。

しかし、残念ながら成熟期を過ぎて衰退期に入っていることも否定できません。経営革新、企業再生を図り、衰退・廃業の連鎖を食い止めたいと考えております。昨年6月の就任以降、名実ともに経営の代表者としての重圧を感じの中で、新しいステップのための、過去と現状の総括を進めてまいりました。まずは、薬品、リネン、保険の全部門で、不良在庫の整理、商品の整理整頓、扱い手順の一元化等を行いました。積極的に協力いただいた事務局、経理課、電算課の職員に感謝しております。

大きな組織改革を実行中

さらなる事業効率の改善を目的に、前年に引き続き、組織改革を行っております。

方針は、大きく分けて4つです。

①ビジネスモデルの再構築

薬品卸だけではなく、新たな事業を開拓する。

②営業の強化

市場調査から新たな商材、広報活動、データベースの活用まで戦略の構築を職員一丸となって見つめ直す。

③理事会と職員のパワーバランスの是正

公務員体質からの脱却

④ガバナンスの強化

指令系統と価値観の一元化

①当組合の事業の中心は「医薬品卸売事業」ですが、「医療機器・備品販売」にも注力し、売上比率も年々少しずつ上がっております。

②顧客データベースの構築を進行中です。今後は業務がスムーズになり、より

組合員の先生方のお役に立てると自負しております。

③④組織改革と同時に、意識改革も行っております。組合員の先生方からご指摘を受けます「公務員体質」から脱するため、部門のセクショナリズムの排除に努めております。具体的には、従来の部門の最高責任者としての担当常務理事と部門別担当協議会を廃止し、全従業員へ情報共有を図るための連絡協議会を月1回開き、縦横に仕切りのない討論の場を設けました。そのかいあって、組合方針の「見える化」、各人の立ち位置が明確化し、指令系統と価値観の一元化が醸成しつつあります。

理事は全員が医院経営との「二足のわらじ」のため、今後は役員と従業員の経営上の役割分担と協力の図式の検討も必要と考えております。

組合員の皆様と

ウィンウィンな関係を目指して

就任時に述べました先発薬につきまして、積極的な働きかけを行った結果、武田薬品以外の販売の路が開きました。昨年

3月に発売された抗インフルエンザ薬「ゾフルーザ」も実績を積んでおりますので、ぜひご利用ください。ご利用分に応じて「利用分量配当金」として還元するのはもちろん、組合員の皆様にたくさんご利用いただくことで、当組合の経営が安定しウィンウィンな関係を築くことができます。

ジェネリック推進政策によるシェア競争や人工知能の台頭のおりを受けて、医療経営はますます先行き不透明となっておりますが、組合員の皆様のお力になれるよう役職員一同、全身全霊を打ち込んで当組合の発展に努めてまいります。引き続き、ご支援のほど、よろしくお願い申し上げます。



神戸医師協同組合
理事長

藤原 克昌

約24万匹のミツバチに囲まれて…… 喜ばれるハチミツ作り

今回の訪問先は、神戸市垂水区で「藤井内科クリニック」を営む藤井芳夫さんです。
先生の養蜂に込める想いをご紹介します！



砂糖水のような花蜜は、ミツバチの酵素によりハチミツとなる

思いやりから生まれた ハチミツ作り

2010年、運営している老人ホームの屋上で養蜂を始めました。たまたま雑誌を読んでいて、銀座のビルの屋上でミツバチを飼ってハチミツを採り、手作りするハチミツを販売しているという記事を見つけたのがきっかけです。以前、ターミナルケアになって食事を受け付けなくなった方が、温かいハチミツ水だけは飲んでくれたことを覚えていたので、「入居者さんに食べてもらいたい」と思いました。

ちよつどそのころ、テレビで島根県安来市の飯塚藤兵衛さんの養蜂風景を見ました。島根の学会参加の帰りにアポなしで訪ねてみたところ、突然の訪問にもかかわらず、ミツバチや養蜂器具について詳しく教えていただき、神戸の養蜂場を紹介されました。

さっそく養蜂場に「採蜜用の器具がほしいんですが」と電話をかけると、依社長に「巣箱はいくつお持ちですか」と聞かれました。「ハチはこれからです」と答える

と、「ミツバチが先でしょう。養蜂は大変だから考え直されては」と笑われました。でも、「老人ホームの屋上でミツバチを飼って、ハチミツを入居者さんに食べてもらいたいんです」と熱い思いを述べると、あきれながらも興味を持たれたようでした。後日、依社長が当ホームの屋上に来てくださり「妻や職員は反対しているので……」と伝えると、「そりゃそうでしょう」と言いながらも巣箱を2つ置いていつくございました。こうして、私の養蜂はスタートしました。

収穫量は400キログラム！ 販売するほどの豊作

あれから約8年。職員や依養蜂場のサポートを受け、巣箱は8つになりました。ハチミツの収穫量は、初年度は30キログラムほどでしたが、今年は400キログラムを超えました。入居者さんの朝食やおやつに利用するのはもちろん、当ホームで販売も行っています。

ハチミツの味は、収穫した時期によって



10月度 理事会

2018年10月25日(木) 午後2時より同3時10分まで神戸医師協同組合本部役員会議室において理事18名全員、監事4名全員が出席して理事会を開催しました。

■ 定例協議事項

- 1) 新規組合員加入について 2) 新規賛助会員加入について 3) 2018年度中間決算(案)について

■ 協議事項

- 1) (総務) ウィルス対策ソフト更新について
 2) (総務) 本部会館・尼崎事業所・西神事業所 防犯カメラ設置について
 3) (総務) 明石事業所西倉庫内、昇降機部品交換工事について
 4) (営業一) 蓋付き折り畳みコンテナ購入について
 5) (リネン) 連洗(LCBW)リフトコンベアベルト、シャトルコンベアベルト交換について
 6) (リネン) 包布リバースユニット修理について
 7) その他

■ 報告事項

- 1) 組合員加入状況報告
 2) 常務会承認事項報告
 3) 2018年11月度職員配置図報告
 4) 月間資金繰り報告
 5) その他

11月度 理事会

2018年11月22日(木) 午後2時より同2時30分まで神戸医師協同組合本部役員会議室において理事18名中17名、監事4名全員が出席して理事会を開催しました。

■ 定例協議事項

- 1) 新規組合員加入について 2) 新規賛助会員加入について

■ 協議事項

- 1) (総務) 本部会館3階電算課機械室、トランス更新工事について
 2) (リネン) 金属探知機買い換えについて
 3) その他

■ 報告事項

- 1) 組合員加入状況報告
 2) 常務会承認事項報告
 3) 2018年12月度職員配置図報告
 4) 概算損益報告
 5) 月間資金繰り報告
 6) その他

新規組合員加入 (2018年9月28日～2018年11月22日)

榎本 良亮 (東灘区)	山本 成章 (西 区)	石田 春彦 (西宮市)	森脇 大裕 (西脇市)
小泉 正 (東灘区)	平本 永基 (尼崎市)	柏木 洋子 (西宮市)	竹本 利行 (加古川市)
田淵 圭作 (東灘区)	小田垣正言 (川西市)	辰巳 美晶 (西宮市)	小山 恒 (姫路市)
青野 悟志 (灘 区)	西岡 伸明 (川辺郡)	橋村 裕也 (西宮市)	
前田 仁 (灘 区)	近藤 杏子 (宝塚市)	横山 和典 (西宮市)	
小槌 育美 (北 区)	嶋津 悦子 (宝塚市)	辻 博信 (明石市)	

●お問い合わせ 神戸医師協同組合 総務部 TEL 078-241-8995

 第1回 経営戦略セミナーを開催

12月1日、「経営戦略セミナー ～採用コスト見直しませんか?～」を開催いたしました。講師には同誌でおなじみの下山先生をお招きし、「職員の採用・定着・教育」に関する講演をしていただきました。

好評につき、第2回 経営戦略セミナーを開催することが決定いたしました。次回のテーマは就業規則・働き方改革についてです。同封のチラシをご覧の上、お早めにお申し込みください。



参加者の声



クリニックの実情に沿った
セミナーで大変勉強になりました。



早速、求人を見直そうと
思います。



現在直面している内容ばかりで、
非常にタメになりました。

ユニフォームのご案内

“4 DIMENSION MOTION CUTTING SYSTEM®” with LIEN®

医療・介護の現場は、毎日命と向き合い、命を育む特別な場所。

私たちが目指したのは、着ていることを忘れてしまうような、

そして、動いた時が最も美しい服。

そのために、筋肉や皮膚の動きを徹底的に研究し、

身体のどんな動きにも追従する

新しいCutting・テクノロジーを採用しました。

仕事着にしかない、美しさ。

“4 DIMENSION MOTION CUTTING SYSTEM®” with LIEN®



製品の特長

筋肉の動きに追従し、どんな動きも“妨げない”。動いていない、停止している時に美しいのが一般的な服だとしたら、“4 DIMENSION MOTION CUTTING SYSTEM®” with LIEN® は動いている時に最も美しい服。両腕を上げたときの脇、肩、背中部分の詰まり方を見ると、明らかに“動体断裁あり”の方がつっぱり感がなく、動きやすさが目に見えてわかります。



動体断裁なし



動体断裁あり

多彩なカラーでお気に入りの一着を



小ぶりな襟で
きちんと感ある
着こなしに

【980- 各色】
レディスジャケット半袖



着る人の
動きに寄り添う
スクラブタイプ

【981- 各色】
レディス
スクラブジャケット半袖

配色がアクセントの
白ベースジャケット。

- 10 ホワイト×ホワイト
- 13 ホワイト×ピンク
- 15 ホワイト×プラム
- 18 ホワイト×ネイビー

鮮やかなカラーが特徴の
色ベースジャケット

- 43 ピンク×ネイビー
- 44 オレンジ×ネイビー
- 45 プラム×グレー
- 48 ネイビー×プラム

●お問い合わせ 神戸医師協同組合 リネン部 TEL 078-936-3535



旅行が大好きで、最近は自由気ままな一人旅にはまっております。
知らない土地で、食べるもの・見るもの・ふれあう人すべてが私の元気の源です。
どんなことでも構いませんので、皆様のお問い合わせをお待ちしております。

リネン部 営業課 灰谷

製品紹介

神戸医師協同組合が取り扱っている医療機器・製品をご紹介します。

富士フイルムメディカル株式会社

タブレット型超音波

SonoSite iViz



販売名 SonoSite iVizシリーズ
 認証番号 227ADBZI00208000

詳しくは営業担当におたずねください。

- 優れた携帯性と高精細な画質
約520gの小型・軽量のタブレットタイプ。
7インチの液晶画面を装備し、
140万画素の鮮明で高精細な画像を提供。
- 高い操作性
片手で保持して親指で操作できるとともに、
マルチタッチに対応。
ズームや計測などでも直観的な操作感を実現。
- 豊富なアプリケーション
Bモード・Mモード・カラードプラモードに対応。
搭載カメラで静止画や動画の撮影も可能。
- プローブラインナップ
コンベックスプローブ、セクタープローブ、リニアプローブ
- 優れた耐久性&安心保証
落下などによる損傷リスクを低減した構造。3年間の製品保証。
※お客様起因による故障は対象外。



デントメトリー分析装置

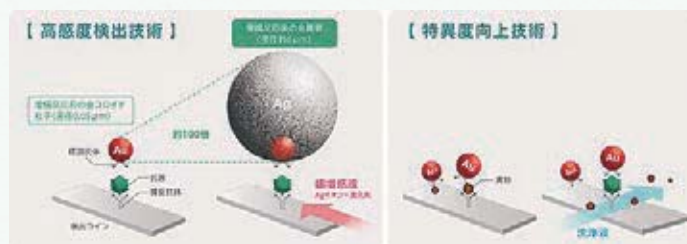
DRI-CHEM IMMUNO AG2

時間管理不要の自動判定で感染症の検査を迅速・効率化します。

1台でインフルエンザや肺炎マイコプラズマなど
 複数の風邪症候群の抗原に対応できる検査システム。
 抗原量の少ない発症初期でも
 より精度の高い判定を可能にしました。

- タテ型デザインで省スペース化を実現
幅100mmのスリムなタテ型デザイン。
- 進行状況が一目でわかる
シンプルで見やすい画面表示
オレンジのバーで測定の進行状況を示し、
判定結果は点滅と音でお知らせ。
- シンプル操作でミスなく測定
試薬カートリッジに検体を滴下し、
装置にセットしたら自動で測定がスタート。

マイコプラズマ抗原
 インフルエンザウイルス抗原A/B
 RSウイルス抗原
 アデノウイルス抗原
 A群ベータ溶血連鎖球菌抗原



販売名 富士ドライケム IMMUNO AG2 届出番号 14B2X10002000123

詳しくは営業担当におたずねください。

●お問い合わせ 神戸医師協同組合 営業第一部 営業支援課 TEL 078-241-8819



神戸に生まれ神戸で育ち、はや27年。甲南大学で日本文学を学びながら、紅茶を飲み、散文を打ち、古本を買う暮らしをしていたら東灘区深江・芦屋市の薬品医療器の営業担当となっておりました。今日の夕食の献立から十年先を見据えた計画まで、なんでもお気軽にご相談ください。

営業第一部 神戸営業課 中西

日々の体調管理のためのコンディショニング飲料

ボディメンテ ドリンク

飲んでカラダを
バリアする新発想



「電解質」+「乳酸菌B240」、

この2つの力でカラダをバリアする新発想のドリンクです。

飲み続けることで、さまざまなリスクからあなたを守ります。

さあ、今日からメンテナンスを始めませんか。

電解質 + 乳酸菌B240

こんなときに、こんな人は…

ハードワーク

季節の変わり目

受験生

睡眠不足

生活時間の乱れ

加齢

- 体液の組成に近い電解質によりカラダの水分量をキープ
- カラダを守る乳酸菌B240により体調維持をサポート
- 低カロリーでスッキリ飲みやすいグリーンシトラス風味



内容量：500ml

メーカー希望小売価格 154円（税抜）

カラダを守る乳酸菌B240※

乳酸菌B240は、タイ北部で伝統的に食されている発酵茶「ミヤン」から発見された植物由来の乳酸菌です。

大塚製薬はミヤンが茶葉そのものを口に入れる「食茶」や「噛み茶」として古くから現地の人々の健康を支えてきた事実に着目し、独自の研究によって役割を確認しました。



タイ北部で
伝統的に食されている
発酵茶ミヤン



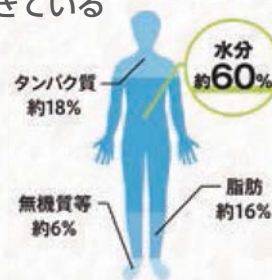
乳酸菌B240
(*Lactobacillus pentosus* ONRI/Cb0240)

※乳酸菌B240は東京農業大学が単離し、大塚製薬が生体防御機能をも高める有効性を確認した乳酸菌です。

カラダを支える水分・電解質

体重の60%は水分でできている

私たちのカラダには、たくさん水分が含まれており、成人で体重の約60%、新生児で約80%が「体液」と呼ばれる水分でできています。

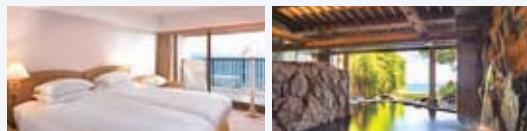


適切な水分量を維持する電解質

体液にはナトリウムなどの電解質が含まれており、生命を維持する上でさまざまな役割を担っています。そのため、体液の組成に近い水分と電解質を摂取し、カラダの水分量と電解質のバランスをキープすることは健康の第一歩です。

ルネッサンス リゾート ナルト

瀬戸内海国立公園内に位置する本格リゾートホテル
明石海峡大橋から淡路島～大鳴門橋を渡る人々を迎える
四国のエントランス、鳴門。
有名な渦潮は、毎年多くの方が観光に訪れ、親しまれており、
神戸から約90分で訪れることができます。



楽々! 直通バス会員様特別料金! **事前要予約**
岸和田駅・難波・神戸 ↔ ホテル
3,000円税込 (通常価格: 往復4,000円 (税込))

【加盟店】

予約受付



ルネッサンス リゾート ナルト

〒772-0053
徳島県鳴門市鳴門町土佐泊浦字大毛
16-45
TEL: 088-687-2580

吉祥やまなか

風光明媚な鶴仙溪を望む、加賀コンシャスな湯宿。
四季の地物を味わい、天然温泉にくつろぎ、
本格スパで五感を癒す極上のひとときをお楽しみください。

利用期間 2018年1月4日～2019年3月31日 (泊)

料 金 お一人様/1泊2食付き (税金サービス料込、入湯税150円別)

●鶴仙溪を望む和室「楽」(平日・休日)

2名1室: 20,500円 3名1室: 18,500円

4名1室: 16,500円 5名1室: 15,000円

お得DAY 毎週火曜日・水曜日は上記より大人1,000円引き

※小学生は、大人2名1室料金の70% (夕食: 大人と同料理) または、
大人2名1室料金の50% (夕食: お子様料理)

※休前日: 大人5,000円増し ※3月20日は平日料金となります。

※幼児料金 (3歳～未就学児): 6,480円 (朝食・夕食・寝具付) または、
3,240円 (朝食・寝具付、夕食なし)

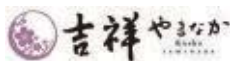
タ 食

◆楽…レストラン「べにはな」加賀能登会席 (姿ズワイガニ1杯付)
お一人様4,000円増しで、ズワイ蟹会席に変更できます。

◆お一人様10,000円増しで、レストラン「べにはな」での
蟹尽くし会席に変更できます。

※蟹尽くし会席は1/4～1/7、3/21～3/31除く

【加盟店】



予約受付

吉祥やまなか

〒922-0114 石川県加賀市山中温泉東町1丁目ホ14-3
TEL: 0761-78-5656

●JDカード (医師協カード) に関するお問い合わせ、ご加入申し込み

神戸医師協同組合 営業第一部 営業支援課ライフサービス係 **TEL 078-241-8819 • FAX 078-241-0648**

利用期間 2019年1月4日～2019年3月31日 (泊)

料 金 お一人様/1泊2食付き (税金サービス料込、入湯税150円別)

●デラックスツインメインタワー

2名1室: 15,000円 3名1室: 13,500円

4名1室: 12,500円

お得DAY 毎週火曜日・水曜日は上記より大人1,000円引き

※3/1～3/20は大人各1,000円増し ※3/21～3/31は大人各2,000円増し

※休前日は大人各5,500円増し ※小学生は大人2名1室料金の70%

※幼児料金 (3歳～未就学児): 3,240円 ※3/20は平日料金扱い

タ 食 4箇所のレストランより選択いただけます

※満席によりご希望に添えない場合がございます。事前予約をおすすめします。

●レストラン予約直通番号: 088-687-2913

レストラン「彩」……………割烹バイキング

レストラン「鳴門」……………和会席

レストラン「海風」……………炭火焼

レストラン「フォーシーズン」…… フレンチ会席

特 典

鳴門金時芋や鳴門わかめ等、
季節替わりの旬のお土産をプレゼント。

場所: マーケットプレイス (7:30～22:00)

翌日はレイトチェックアウト

12:00までOK! (通常11:00)

朝風呂や朝食をゆったりお楽しみください。

全米日本酒飲評会2018で金賞を受賞した日本酒

「ナルトタイ 純米原酒 水ト米 (720ml)」

1部屋に付き1本プレゼント



JR加賀温泉駅より送迎あり
詳細は施設へお問い合わせください

特 典

ご夕食時に「加賀の月 満月」を
2名様につき1合プレゼント

2012年、2013年のノーベルナイトキャップ
(ノーベル賞公式晩餐会のアフターパーティ)
で多くの方に飲まれた加賀の銘酒です。



特典豊富なJDカードを持って
春の訪れを感じる旅に出かけませんか?



保険料って
結構払ってるよな…



コスト削減して、
好きなものや必要なところ
にお金をかけたいな～

そんな先生方に耳より情報です!

神戸医師協同組合なら お得に万が一の備えができます!

団体割引
約10%



火災保険

安心の
事故対応!

No1!
割安な
保険料



グループ保険

簡単な告知のみで
1億4000万円まで
高額な死亡保障!

団体割引
約30%



所得補償保険

月額600万円まで
高額な休業補償!

お気軽に
お問い合わせ
ください。



●お問い合わせ 神戸医師協同組合 営業第二部 保険課 TEL 078-241-8992

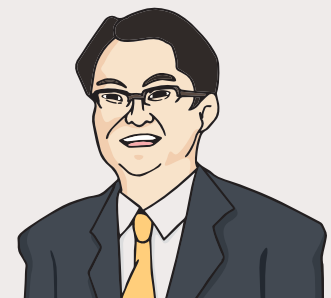
保険課に配属されて6年目になり、現在は神戸市内を中心に営業をさせていただいております。保険課の前は医療機器販売を担当しておりましたので、保険のお話はもちろんですが、保険以外のご相談でも幅広くお役にたてばと考えております。「どこに相談しようかな」と思った時に、「聞いてみよう」と思っただけのような存在になりたいと思っております。どうぞ、お気軽にお声掛けください。

営業第二部 保険課 井場



医業経営・税務コンサルティング

クレームを予防するために しなければならぬこと



下山 学（しもやま まなぶ）

兵庫県生まれ。人事コンサルティング会社で、中小病院、医院・クリニックを担当。人事労務の実務を経験し、株式会社経営人事教育システム代表取締役として、総合的な経営人事コンサルティングを行う。なかでも労力を伴う採用や研修、カウンセリングといった人事の力仕事が得意。経営にしっかり加わりながら、経営のプロという第三者の目を持つ、院外の人事部長として、人事経営の幅広い問題を解決に導く。

落ち着いて、相手の心情をくむ
対応をするために

医療機関におけるクレームには、「医療過誤を原因とする医療訴訟」から「待ち時間に対する苦情・注文」まで、さまざまなレベルがあります。待ち時間に対するクレームでも、職員・スタッフに対する暴力にまで発展するケースもあります。

暴力に発展した場合は明らかに相手の犯罪行為であるため、医院・クリニック側は毅然とした行動をとるべきです。あらかじめ近隣の警察と相談しやすいリレーションを築いておく、万が一のことがあればすぐに駆け付けてもらうなど、防御策を講じておきたいものです。

同じようなクレームを
繰り返さない方法とは

ここからは、頻度が比較的多い「苦

情・注文レベル」のクレームについてお伝えしたいと思います。そもそも、クレームが起きる理由として圧倒的に多いのが……、

- ・待ち時間が長い
- ・患者さんへのインフォームドコンセントが徹底できていない
- ・治療経過が思わしくなく、改善が見られない（経過の可能性をあらかじめ説明できていないか、療養上の注意点を伝えきれていない）

の3点です。

クレームが起きやすい医院・クリニックでは、これらの原因を解決するのが直近においての最重要課題となるでしょう。待ち時間の削減や患者さんへの説明の充実は、昨年の7月号で少しお伝えしています。

こうした問題以外に、クレームになりやすいのが、医師や職員の接遇や声掛けに関するものです。また、患者さんから改善点を指摘されたのに、何か月も放置し対応しないなど、医

院・クリニック側の不備によるクレームも多くみられます。

これらを予防するには、院内の情報共有体制の強化が必須です。トラブルにまで発展するクレームは、多くがそれ以前に何度か複数の患者さんから指摘されているものです。にもかかわらず、医院・クリニックが改善を怠ったために深刻化するので、最初の指摘を職員全員で共有し、予防策を検討していれば防げたかもしれないのです。しかし、医院・クリニックの職員はシフト制で動いているため、意識しないというこうしたクレーム情報を共有できません。

そこで、私の顧問先の医院・クリニックではクレーム共有シートを作成しています。シートには「患者さんのステータス（名前、年齢、性別、職業など）」「クレーム内容」「対応方法と結果」の欄を設け、実際に患者さんからクレームを受けた職員やそのリーダーが記入するようになってい

ます。「今後の予防策」は職員が院長と相談した上で記載する仕組みをつくっています。

大きなクレームがあればもちろん共有しますが、例えば患者さんとの会話のなかで「駐車場が狭い」などのちょっとした不満を言われた際にも、



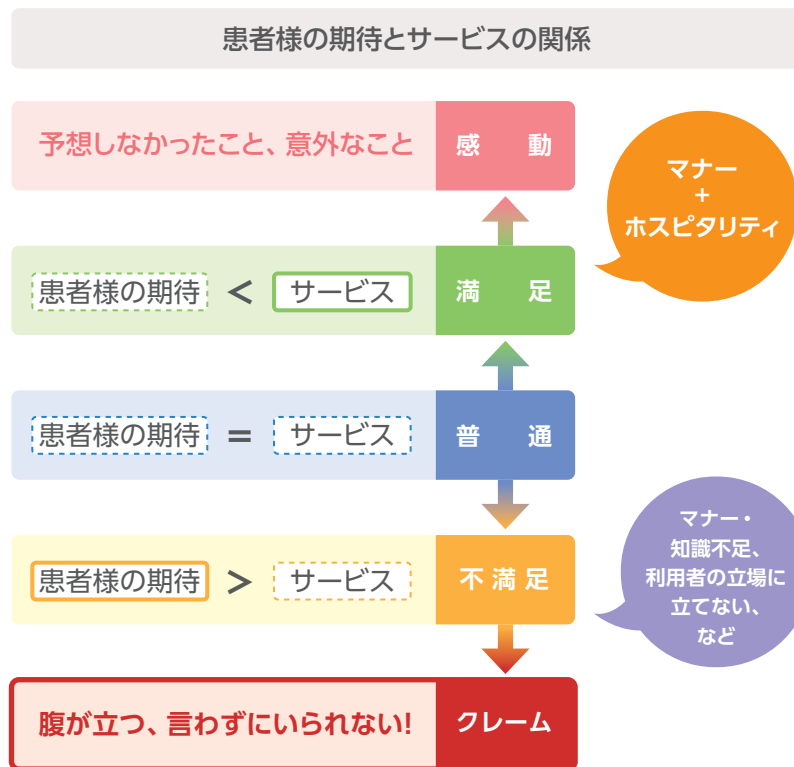
このシートで共有するよう職員に徹底することで予防ができるのです。実はこうしたところに医院・クリニックの改善案が眠っているケースもあるからです。

シートはスタッフルームの全職員が回覧する場所に掲示する。また、職員が確認したらチェックを入れていくことで、確実にクレームを共有できるようにしています。別の顧問先

ではノートにまとめているところもあります。

周囲に迷惑をかける行為には院長が出ていくこと

二次的なクレームを防ぐためには、同じ患者さんに対して同じミスを繰り返さないことも大切です。クレームの履歴をカルテの備考欄に書いた



図：クレームの心理

り、カルテに付箋を貼って気づくようにするなど、工夫しているところも多いです。

クレームの初期対応として大切なのは、まず落ち着いてもらった上できちんと話を聞き、相手の求めをしっかりと聴きとることです。多くの場合、患者さんは医院・クリニックに改善してほしいことがあるからクレームをつけるのです。それならクレームから「改善すべき点」を洗い出し、ぜひとも共有すべきです。

ただ、クレームの中でも周囲の患者さんに迷惑をかける行動に対しては、毅然とした態度で振舞うことです。院長が説明すれば納得する人も多いため、職員だけで対応できないと判断したら、すぐに院長が対応することが大事です。

ある医院・クリニックでは、院内に響き渡るような大声で怒鳴っていた患者さんがいたのに、院長は診療室にこもり、職員に対応をすべて任せってしまったということがありました。職員たちからの院長の評価は急落、一気にモチベーションの低い組織になったという例もあがっています。

危機対応の場面では、遅れをとらないように気をつけていただきたいと思っています。

クレーム対応の心構えとして考えることは、受け取り方を変えるということです。どんな業種や組織でも、クレームがゼロということはありま

せん。違う角度の受け取り方で、クレーム対応も含めての仕事だと考えるということです。そうすることによって、メンタル部分のしんどさが軽減されるのです。

例えば、クレームが発生したします。その際の受け取り方が「ないはずのもの」と捉えてしまうと、「しんどのいなか」とか「いやだなあ」という言葉が自然にでてしまいます。このようなときに、「どんな職場にも起きるものだ」とか「クレームも含めての業務なんだ」と受け取り方を変えることによって、私だけじゃないとか起きたら対応しようという感情に変化することです。

こんなことも言えます。クレームは「医院・クリニックにとっての宝」だ……。

期待があつてのクレーム発生であるということや、われわれが気付かない「要改善」点のヒントをいただいていることもあるのではないだろうか。将来の深刻な事態を防ぐ材料として、また新しいサービスのヒントとして考えるべきではないでしょうか。

だから、真摯に向き合う・対応すること、患者さんから一層の信頼が得られ、リピートにも繋がっていくのではないのでしょうか。

人が集まるホームページ

テーマ「サイトの常時SSL化はお済みですか？」

最近、「https://」で始まるサイトが急増していることにお気づきですか？

これらは、「SSL化」されているホームページなのです。「SSL化」とは、ホームページを閲覧する際に、第三者に通信内容を盗み見られないように暗号化する仕組みです。

以前は、「お申込みフォーム」や「買い物かご」など、重要な個人情報が送受信されるページに限定して、通信を暗号化するのが一般的でした。

ところが2018年以降、サイトを丸ごと暗号化して、より厳重に通信を保護する「常時SSL化（常時HTTPS化）」が急速に広まってきました。

ユーザーの安全、そして安心のために

公共のWifi環境やネット環境が整備され、多くの方がご自宅以外の通信環境で、簡単にインターネットを楽しめるようになってきました。

一方で、第三者による通信傍受の可能性が増加し、暗号化されていない通信が「盗み見」される危険も増しました。そのような環境でも、丸ごと暗号化されている「SSL化」済みのWEBサイトを閲覧している間は、閲覧者の通信は保護されています。



SSL化されているサイト



SSL化されていないサイト

サイトへの信頼度のために

2018年7月、大手検索エンジンGoogleが「SSL化されていないサイト」へのペナルティを実施し、アドレスバーに「保護されていない通信」と警告を表示するようになりました。今後はSSL化されていないサイトは、「ユーザーの通信の保護ができていない危険なサイト」として検索順位にも反映され、ユーザーからも敬遠されることが予想されます。

●具体的には何をすればいいのでしょうか？

SSL化までの流れの一例をご紹介します。

PHASE
1

「**SSL証明書**」(無料～月額数万円)を取得し、WEBサーバにインストールする。

PHASE
2

サイト内の記述や設定を修正し、URLの「**http**」→「**https**」化に備える。

PHASE
3

Googleなどの外部サービスに、**新URL (https:// ～)**を告知する。

上記の工程を要します。

ご利用中のWEBサーバ(レンタルサービス等)によって大きく異なります。
詳細は、WEBサイトの制作会社様にお問い合わせください。

宗鏡寺

(豊岡市)



鶴亀の庭

世に名園とうたわれる庭園には、人の心に語りかけ安らぎを与えてくれる何かが秘められています。

それは、移りゆく世を人とともに生きてきた歴史そのものなのかもしれません。

それでは、時の移り目、新元号となる本年は、歴史を感じる名園の旅でお楽しみください。

「沢庵(たくあん)寺」と呼ばれる宗鏡寺

円覚山宗鏡寺(すきょうじ)は、豊岡市出石町入佐山(いるさやま)の麓にある臨済宗大徳寺派の禅寺です。開山は京都・東福寺の大道一以禅師、開基は当時の出石城主・山名陸奥守氏清公で、1392年に建てられました。しかし、織田信長の但馬征伐により山名家は滅亡。寺も荒廃していたところ、1616年、出石城主・小出吉英により、沢庵和尚を招き再興されました。

この沢庵和尚は、天正元年(1573)12月1日山名氏の重臣・秋庭能登守綱典の子として誕生。8歳で山名家が滅亡し、父は浪人となります。2年後、出石の唱念寺(浄土宗)で出家し、14歳で出石藩主菩提寺・宗鏡寺(禅宗)の希先和尚の弟子となりますが、19歳で希先和尚が死去。翌文禄元年に京都の大徳寺より薫甫和尚を住職に招いたため薫甫和尚に師事。文禄3年、薫甫和尚に従い大徳寺に入り、薫甫和尚の師匠・春屋和尚の弟子となり名を宗彭とします。薫甫和尚の死後は、堺の南宗寺の一凍和尚のもとで修行を積み、32歳(1604年)で沢庵の法号を得ます。

慶長14年(1609)、沢庵は大徳寺の第153世住持に出世しましたが、名利を求めない沢庵は3日で大徳寺を去って堺へ戻ります。1620年(48歳)には郷里出石に帰り、宗鏡寺の裏山に四畳半の草庵「投淵軒(とうえんけん)」を建て、約8年間隠棲の生活を送りました。

その後、紫衣事件により1629年(57歳)、沢庵は出羽国上山に流罪となりますが、配流先の上山藩主・土岐頼行は沢庵の生き方に感銘し、草庵(春雨庵)を寄進するなど厚遇しました。1632年の赦免後も二人の交流は続いたといわれています。

1636年には將軍家光に乞われ近侍することとなります。1639年(67歳)、家光によって創建された萬松山東海

寺の開山として入り、正保2年(1646)12月11日、73歳の生涯を閉じました。

当意即妙な受け答えや、禅の教を身近なものに例えて教授するなど、その話の魅力的であったことから、多くの人々から慕われ、徳川家光をはじめ多くの大名や貴族からの帰依を受けますが、生涯、名利を求めない枯淡の禅風を崩すことはありませんでした。家光に仕えていた間も度々故郷の出石に戻り、通算30年以上を過ごしたといわれる宗鏡寺は「沢庵寺」と呼ばれ、沢庵和尚の禅の心が今も人々の心の中に生きています。

「心字の池」と「鶴亀の庭」

宗鏡寺にある二つの庭は沢庵禅師の作庭と伝えられています。本堂書院庭園については作庭時期にずれがあるのではと疑問視する声もあるようです。投淵軒に付随して造られている庭園は、通称「心字の池」、本堂書院庭園は「鶴亀の庭」と言われ、いずれも入佐山麓の傾斜を利用し、入佐山から流れ出る水を利用して作庭された池泉観賞式庭園です。

心字池は、池泉に三島を配し、北部に小規模の滝を造り、滝前と中島へ石橋を架けるという形です。書院庭園は、滝石組を主景に、池の形を鶴形に、中島を亀島にした蓬萊式の庭園と考えられ、亀島は一見してそれと分かる写実的な造形となっています。

参考資料

- ・西 桂 著・三谷景一郎 画『ひょうごの庭園～図絵で読み解く～』神戸新聞総合出版センター 発行
- ・津村秀男 著『ひょうごの庭園』神戸新聞出版センター 発行
- ・「但馬人物ものがたり」企画委員会 編『但馬人物ものがたり』但馬文化協会・(財)但馬ふるさとづくり協会 発行
- ・宗鏡寺(沢庵寺)公式ホームページ

拝観料 個人：300円(高校生以上) 団体：1割引(21名以上)
*子供だけの拝観はご遠慮ください。

拝観時間 9:00～16:00

拝観休止日 12月31日・1月1日・1月2日

お問い合わせ 電話番号：0796-52-2333

アクセス

〒668-0217 豊岡市出石町東條 33

JR 豊岡駅から出石行き全但バスで 30 分

「沢庵寺口」下車徒歩約 10 分または「出石営業所」下車徒歩 15 分

舞鶴若狭道福知山 IC から国道 9 号・426 号経由約 40 分

THE 8



BAYERISCHE MOTOREN WERKE

アスリートの気質 紳士の気品

糸一本にも、妥協なきこだわり。エクステリアに描かれたラインの一本一々が、BMW 8シリーズ クーペにパーフェクトな外観をもたらしているように、その室内でも巧緻なコントラスト・ステッチや厳選された素材、優美な装飾のひとつひとつが、スポーティなインテリアをラグジュアリーな雰囲気仕立てています。



BMW正規ディーラー

Hanshin BMW

株式会社モトレン阪神

<https://hanshin.bmw.jp>



尼崎支店 〒661-0023 尼崎市大西町3-3-23 TEL.(06)6421-8151
西宮支店 〒663-8243 西宮市津門大園町4-3 TEL.(0798)37-3525
芦屋支店 〒659-0021 芦屋市春日町1-5 TEL.(0797)31-2622

はBMW i 販売店です。 はBMW M 認定ディーラーです。

BMW正規ディーラー

Kobe BMW

株式会社モトレン神戸

<https://kobe.bmw.jp>



三宮支店 〒651-0088 神戸市中央区小野柄通5-1-20 TEL.(078)222-4151
垂水支店 〒655-0873 神戸市垂水区青山台8-1-70 TEL.(078)753-7500
明石支店 〒651-2133 神戸市西区枝吉3-95 TEL.(078)928-0601
姫路支店 〒670-0975 姫路市中地南町65 TEL.(079)235-0635

株式会社モトレン阪神(Hanshin BMW)・株式会社モトレン神戸(Kobe BMW)は兵庫県全域に於いて万全のネットワークにより安心のサポートを提供いたします。私たちは「安心と信頼」のジーライオングループです。

THE NEW RANGE ROVER SPORT PHEV



ABOVE & BEYOND

ランドローバー、初めてのプラグイン・ハイブリッド (PHEV) モデルを
「RANGE ROVER SPORT」に導入



欧州仕様車

医師協同組合 組合員の皆様への特典適用開始

5%割引特典

但し、割引適用後の限定車を除く

※特典適用にはジャガー・ランドローバー正規ディーラーにご来店、ご商談される前に、予めご所属の各医師協同組合へご申請ください。
申請後に商談が成立した場合のみ、当該特典が適用されます。手順が異なった場合、当該特典の適用対象外となりますのでご注意ください。

RANGE ROVER SPORT PHEV メーカー希望小売価格 (税率8%消費税込み)

RANGE ROVER SPORT HSE (PHEV)	11,850,000円
RANGE ROVER SPORT HSE DYNAMIC (PHEV)	12,420,000円
RANGE ROVER SPORT AUTOBIOGRAPHY DYNAMIC (PHEV)	13,150,000円

※保険料、消費税を除く税金、登録に伴う費用、付属品、リサイクル料金は含みません。

ジャガー・ランドローバー正規販売店

ジャガー・ランドローバー西宮

〒663-8113 兵庫県西宮市甲子園口5-13-24

TEL.0798-63-6006

FAX.0798-63-6463

【営業時間】 10:00~18:30

【定 休 日】 毎週水曜日、毎月第1火曜日

ジャガー・ランドローバー正規販売店

ジャガー・ランドローバー神戸中央

〒650-0024 兵庫県神戸市中央区海岸通6番地

TEL.078-321-5777

FAX.078-321-5778

【営業時間】 10:00~18:30

【定 休 日】 毎週水曜日、毎月第1火曜日

ジャガー・ランドローバー正規販売店

ジャガー・ランドローバー姫路

〒670-0996 兵庫県姫路市土山7-6-15

TEL.079-290-5555

FAX.079-298-5810

【営業時間】 10:00~18:30

【定 休 日】 毎週水曜日、毎月第1火曜日



まごころを込めて健康をお届けします。

製造販売元 全星薬品工業株式会社
大阪市阿倍野区旭町1-2-7

発売元 全星薬品株式会社
堺市堺区向陵中町2-4-12

<http://www.zenseiyakuhin.co.jp>

「ひとつ上の品質」を「ひとりでも多くの患者さん」へ

サワイ ジェネリック



関東工場【敷地面積135,916㎡】

なによりも患者さんのために
沢井製薬
2018年3月作成

●医薬品情報センター (C) 0120-381-999 (24時間365日対応) ●医療関係者向け総合情報サイト <https://med.sawai.co.jp>

私たちは
キョーリン製薬グループの一員として、
ジェネリック医薬品の明日を担うべく
夢と誇りを胸に、
「品質保証」「安定供給」「情報提供」という
責任を果たし、
つねに信頼で選ばれる企業で
ありたいと願っています。



Kyorin 

キョーリン リメディオ株式会社 〒920-0017 石川県金沢市諸江町下丁287番地1 TEL.076-239-2270 <http://www.kyorin-rmd.co.jp>

あらゆる広告企画とサイン企画・制作

広告代理

市営地下鉄・市バス・JR・神鉄・山陽・
阪神・阪急電鉄-交通広告、電柱・屋外広告

サイン工事

電装 プラスティックサイン・パネルサイン
・診療案内サイン・その他サイン全般



**株式会社
広告のハミルトン**

神戸市兵庫区荒田町4丁目8番1号(荒田グランド前)

<http://www.ad-hamilton.co.jp>

何なりとご相談下さい！

TEL.078-511-1905
FAX.078-531-1977
E-mail: info@ad-hamilton.co.jp

兵庫県医療信用組合 ローンのご案内

兵庫県医療信用組合では、さまざまなシーンでご活用いただける金融サービスをご用意しております。

教育ローン

教育に関するあらゆる資金（入学金、授業料、下宿資金など）にご利用いただけます



▶有担保型 [期間 20年]

限度額

5,000万円

金利

年1.675% (変動金利)

▶無担保型 [期間 15年]

限度額

2,000万円

金利

年2.275% (変動金利)

無担保型は、

パソコンから、スマホからお申込みOK!

こちらからお申込みいただけます▶

Web仮審査 24時間受付中!

原則、翌営業日までに仮審査結果をご連絡いたします



24時間
お申込みOK!



神戸医師協同組合をご利用される先生方専用

神戸医師協提携ローン

医療機器
の購入に

往診車、
自家用車
の購入に

▶無担保型 [期間 7年]

限度額

3,000万円

金利

年1.050% (変動金利)

ご利用
いただける方

- 当組合の組合員資格を有し医師会の会員、かつ神戸医師協同組合の組合員または賛助会員である方
- 神戸医師協同組合をご利用される方

※尚、神戸医師協提携ローンのご融資の対象は、物品の購入等神戸医師協同組合が関わるお支払いに限定させていただきます。

住宅ローン

ご自宅の新築、購入、増改築、自宅建築用地の購入、他行住宅ローンの借り換えなどにご利用いただけます

▶有担保型 [期間 35年以内]

限度額

1億円



※金利情勢等により、内容の変更を行う場合がございます。

※お借入に際しましては原則、社保または国保の振込指定が必要となります。

※ローンのお申込みに際しましては、当組合の審査をさせていただきます。審査の結果によってはご希望に添えない場合がございますので、あらかじめご了承ください。



兵庫県医療信用組合

HYOGOKEN IRYOU CREDIT UNION (HICU)

兵庫県医療信用組合は、「相互扶助」と「堅実経営」をモットーに、組合員の皆さまとともに歩む医療系専門の“かかりつけBANK”を目指しております。

本店営業部

TEL (078) 241-5201

〒651-0086 神戸市中央区磯上通
3-2-17

尼崎支店

TEL (06) 6426-6288

〒661-0012 尼崎市南塚口町4-4-8
市民健康開発センター
ハーティ21、1階

姫路支店

TEL (079) 282-0177

〒670-0932 姫路市下寺町43
姫路商工会議所新館内

西宮支店

TEL (0798) 36-1010

〒662-0911 西宮市池田町13-2
西宮医療会館2階

兵庫県医療信用組合

検索

上記以外のローン商品も取り揃えております。詳しくはお問い合わせください。

神戸医師協同組合 組合員の皆様へ。

ボルボ車両紹介事業のご案内

大切な命を、そして大切な未来を守るため。安全性能と機能美に優れたボルボを。



新型モデルV60を、神戸医師協同組合 組合員の皆様へ特別に **10%OFF** でご案内させていただきます。



Photo: V60 T5 Inscription

NEW VOLVO V60 Line-up

V60 T5 Momentum

車両本体価格 ¥4,990,000 **10%OFF** 特別販売価格 **¥4,491,000**

V60 T5 Inscription

車両本体価格 ¥5,990,000 **10%OFF** 特別販売価格 **¥5,391,000**

V60 T6 Twin Engine AWD Inscription

車両本体価格 ¥7,490,000 **10%OFF** 特別販売価格 **¥6,741,000** 2019年 春 納車開始予定

V60 T8 Twin Engine AWD Inscription

車両本体価格 ¥8,190,000 **10%OFF** 特別販売価格 **¥7,371,000** 2019年 春 納車開始予定

* 対向車線から自車の走行車線へ進入した対向車の接近を検知。衝突を回避できないと判断した場合、衝突による被害を最小限に抑えるため、自動ブレーキが作動します。

さらに、ボルボ・カー・ジャパン（株）が実施している各種キャンペーンとの併用も可能です。

その他モデルについても対象となっておりますので、詳しくはセールス・スタッフまでお問い合わせください。

最寄りの正規ボルボ・ディーラーへお問い合わせください

☐ ボルボ・カー 伊丹

〒664-0836 伊丹市北本町2丁目252番地
TEL：072-785-8815 / FAX：072-785-0300

☐ ボルボ・カーズ 神戸西

〒655-0013 神戸市垂水区福田4-3-13
TEL：078-707-7711 / FAX：078-707-7715

☐ ボルボ・カー 西宮

〒662-0978 西宮市産所町14-11
TEL：0798-36-1477 / FAX：0798-36-1800

☐ ボルボ・カーズ 加古川

〒675-0031 加古川市加古川町北在家789
TEL：079-424-0850 / FAX：079-421-9900

☐ ボルボ・カー 神戸

〒651-0075 神戸市中央区北本町通4丁目2-20
TEL：078-232-0555 / FAX：078-231-7777

☐ ボルボ・カーズ 姫路

〒670-0061 姫路市西今宿2丁目1-10
TEL：079-296-0850 / FAX：079-297-5481

●写真は日本仕様と異なる場合があります。●写真は一部オプション/アクセサリ装着車となります。●販売価格はボルボ・ディーラーが独自に定めておりますので、お問い合わせください。
●記載の内容は、2018年9月25日現在のものであり、仕様および価格は予告なく変更される場合があります。●詳しくはボルボ・ディーラーにお問い合わせください。