

医療機関におけるマナーとは

～好感・安心感を与えるためのマナーの基本～

中北薬品株式会社 企画経営本部
マナーインストラクター部 森 有紀子

医療現場で必要なマナーとは何でしょう？

「マナー」という言葉は、初めて耳にする言葉ではないですよ。

ただ、改めて考えてみると意外と言葉につまってしまうかたもいらっしゃるかもしれません。相手の立場に立って、相手が何を求めているかを感じながら信頼関係を築くとき、マナーが必要になってきます。

中北薬品マナーインストラクター部は、1995年より社内マナーインストラクター制度を確立し、現在、部員10名で、病院・医院・調剤薬局・薬店・ドラッグストア・介護老人保健施設・動物病院・健診センターなどの医療機関をはじめ、大学（薬学部・看護部）にてマナーセミナーを開催しています。

医療業界に精通している医薬品卸としてのノウハウをいかし、患者さま、お客さま目線で現場に沿った内容ですすめています。これまでに、延べ5000回以上のセミナーを開催いたしました。

今回は、～好感・安心感を与えるためのマナーの基本～として、あいさつ・表情・身だしなみ・言葉づかい・態度の5つのポイントからお伝えいたしました。

まわりの人・患者さまの立場を考え、「明るさ」と「やさしさ」を伝えることが大切です。みなさまが出会いを大切にし、一人ひとりの人間として、あたたかくやさしい「思いやりの心」を「相手の心」へ届けてください。その「心」が、患者さまに「選ばれる医療機関」につながるのではないのでしょうか。