

# 医療タイムス

週刊医療界レポート

2011.12/5 No.2038

特集

## 重要性高まる薬剤師の病棟配置 評価の方向性を探る



タイムスインタビュー

違う角度から光をあてて問題提起  
それが社会学者としての在り方

ハーバード公衆衛生大学院リサーチ・フェロー  
星槎大学客員教授  
博士(社会学)

細田満和子氏

グラフ北から南から No.254

医療法人社団  
長谷川病院  
(富山市)

# 医師だからできる経営実践術

## 勝つための必須項目 その5

### 医師にもビジネスマナーは不可欠の時代

今回のテーマは、「接遇」です。何？と思われる方も多いでしょうが、接遇・マナーについてお話したいと思います。私も含めて、医師は医学部で6年間、場合によってはさらに大学院で4年間トレーニングを受けて社会に出ます。通常は、医師免許取得後に大学病院や修練施設にて、医師としてのトレーニングを受けますが、この間に一社会人としての研修やトレーニングを受けた記憶がありません。4年制の大学を卒業後、企業に就職する際に学生から社会人への意識の切り替えなどを目的とした新入社員研修・ビジネスマナー研修などが行われます。医療は、患者や家族に生理的・心理的・物理的な安らぎと自立をもたらすための行為、サービスと思っています。基本的に、家族、患者との信頼関係の上に成り立っています。

私が起業に際して、最初に勉強したことは、実はビジネスマナーについてです。理由は簡単です。医学部、病院勤務時代に誰からも教えてもらわなかったからです。ビジネスマナーとは、いろいろな年代や経験の人間で構成されている社会の中で、お互いに良いコミュニケーションを取っていくためのルールのようなものです。電話や来客の応対をしたときに、あいさつや名刺交換がきちんとできないと、「失礼な会社だな」ということになって、会社全体の評価も落ちてしまいます。敬語の使い方、あいさつの仕方、タクシーなどで席順をわきまえた振る舞いをするなど、そういう積み重ねが、自分自身や会社の評価につながっていきますし、複雑に構成されているビジネス社会の一員として少しずつ認められていくステップになります。社会に出たら、自分のことは自分の責任です。会社の一員としての自覚、社会人なら社会の一員としての自覚を持って、どんな人とでもお互いに良いコミュニケーションをとるために必要なルールだと思います。このことを肝に銘じて、弊社では私を含め全社員がクライアントへの対応を行っております。

では、医療ではどうでしょう。私自身、医療や福祉は限りなくサービス業に近いものと思っています。



放射線科専門医

(株)SEM medical solution代表取締役  
医療法人社団南星会理事長(湘南な  
ぎさ診療所、湘南ライフタウン診療所、  
湘南なぎさ訪問看護リハビリステーション)

しまだ だいじ  
**島田栄治**

1969年生まれ、1994年東邦大学医学部卒業、国立病院機構災害医療センター放射線科医長を経て、2005年(有)SEM medical solution設立。2007年湘南なぎさ診療所開業。

最近では、医療従事者や介護従事者向けの接遇、マナー講座が開設されており、その関心の高さを物語っています。問題は、受付、事務、医療・介護スタッフの意識改善が行われているにもかかわらず、最終的に信頼関係構築の肝となる担当医師自体の意識改革がなされない限り、信頼は得られないのではないかと思います。

基本的に患者は、その先生に診てもらいたいから来院されます。つまり、最後のステップ(担当医)でそれまでのプロセスが無になってしまうことさえあるのです。私の診療所では9割以上の患者およびその家族が私よりも年上です。患者といえども人生の先輩です。敬意を払って接するのは当然かと思えますし、目上の方に対するあいさつ、身だしなみ、電話対応、接し方、言葉遣いなどビジネスでは当たり前のことです。もう医療の領域だけは例外とはいってられない時代となっています。インターネットを含め情報過多の時代ですから、患者自身でサービス、質の良い自分にあった医療機関、先生を探すことぐらいのやさしいことなのです。スタッフのみならず、最終ステップの医師自身の意識改革が重要な要因となってくるものと思います。私自身、医師を含む医療スタッフや職員採用時にこれらの指標を基準とし、性格、人間性を重視して採用、不採用決定しております。例えば、面接を行う以前に、電話からの問い合わせの際に、当院の事務職員に対する言葉使いや態度である程度の把握が可能です。もちろん、一定レベル以上の経験とスキルが必要なのはいうまでもありませんが。

ビジネスマナーに関する書籍を一読することをお勧めします。違ったものが見えてくるかもしれません。