

新社会人の心得 — 薬剤師編 —

カプセル仙人
(川柳より出張)

まずはここから…



その1 4大基本姿勢

① 早めの出社

前日の業務の整理や自己学習のための情報収集などを行い、始業前に心に余裕を持つ。

② あいさつ

あ=明るく、い=いつも、さ=先に(返すのは当たり前!自分からすることに価値がある)、つ=続けて(挨拶のあとに、天気や何気ないひと言を添えるだけでコミュニケーションが続く)の精神で。

③ 報・連・相の徹底

報告・連絡忘れが多いので注意。何か指示や依頼された業務を終えたら、「終わった」ことも報告を。指示をした人に報告することが原則。

④ 掃除・整理整頓

整理整頓をすることで職場の雰囲気は良くなり、問題点に気づくこともある。物の配置を動かすときは、事前に上司などに相談を。

その2 接遇の極意

人は感情の生き物であり、些細な言い方や言葉遣い、言い回しが原因でトラブルになることが多々あります。以下のポイントを胸に刻んでおきましょう。

「敬意を払う」とは
具体的にどう示すか…



① 常に相手が選べる状況を作る

接遇の基本は、常に相手を優位に立たせること。こちらが決めるのではなく選択肢を示し、相手が判断して結論を出す状況を作る。

② 否定/命令型は避け、依頼/提案型を用いる

「～していただけますか?」「～しましょうか?」といった伝え方を。(例)「問診票を書いてください」

- 「問診票をお書きいただけますか?」
- 「その製品の在庫はありません」
- 「その製品の在庫はなく、～日後に入荷予定でございます。入荷次第ご連絡いたしますでしょうか?」

③ 友達口調は禁止

親しくなった患者さんでも、馴れ馴れしい会話や友達口調(ため口)は避ける。本人同士は良くても、周囲の人を不快にし、居心地を悪くさせてしまうことがある。

改まった場面でよく使う言葉

| | |
|---------------------------|-------------------------|
| わかりました | → かしこまりました/ 承知いたしました |
| ※×: 了解しました(上司や目上の人には使わない) | |
| 知りません/わかりません | → わかりかねます |
| どうですか | → いかがでございますか |
| どんな用事ですか? | → どのようなご用件でしょうか? |
| 席にいません | → 席をはずしております |
| いま、いません(不在/外出) | → ただいま不在に/ 外出しております |

その3 患者さんのプライバシーへの配慮

① 声の大きさや病名等への配慮

建物が小さいため薬局内は距離が取りづらく、声を張ると周囲に聞こえてしまう事がある。病名、診療科名(特に精神科、婦人科、泌尿器科など)は不用意に口に出さない。

② 通院を知られたくない患者さんもある

- 薬局外で患者さんに会った際、周囲に知られたくないなどの理由で治療の話題に触れられたくない患者さんもある。「症状はいかがですか?」など自分からは話題に出さない。
- 電話で伝言を残す際も、家族に通院を知られたくない場合があるので、伝言の残し方を含めて事前に確認しておくのがよい。

その4 電話対応① — 基本姿勢 —

① 日頃よりワントーン高めの歯切れのよい明るい発音で。常に丁寧な対応を!

電話は声の印象と言葉遣いがすべて。相手の様子が見えないので、対面よりも慎重で丁寧な対応が求められる。

② 相手の都合に配慮し、確認を

仕事中や外出先、来客など相手が電話対応しにくい状況もある。「ただいまよろしいでしょうか?」「お忙しいところ申し訳ございませんが…」などの確認や配慮を忘れない。

③ コスト意識を持つ

- 電話は手際よく、1通話3分以内におさめる気持ちで。
- 調べもの等で相手を待たせそうなときはいったん電話を切り、あとからかけ直す。相手からかかってきた際も通話が長くなりそうであれば、いったん切ってからかけ直す。
- 「少々お待ちください」は長くても15秒。それ以上お待たせしそうな場合は、こちらからかけ直すなどの対応を。

その5 電話対応② - 状況別の対応方法 -

① 名指し人が在席している際の取次対応

- 「誰から（社名・お名前）」「誰に」をはっきり伝える。
- 用件を伺っている場合は、簡潔に必ず内容を伝える。

② 名指し人不在の際の相手への伝達および確認事項

1) 不在の理由（席をはずしている、外出、会議など）

外出先などの詳細は伝えない。

2) 戻りの予定時刻

「すぐに戻る」など、あいまいな表現は避け、「5分程で」など具体的に時間を示す。

3) 急ぎの用件かどうか確認

急ぎであれば、代理の者で対応可能か伺う。

（例）「私は〇〇と申します。お差支えなければ、代わりにご用件をお伺いいたしますが…」

4) 折り返す際の連絡先と要否を確認

- 必ず相手の連絡先を伺う。連絡先は復唱して確認する。

- 折り返し連絡するタイミングが先方の都合の悪いこともあるので、要否を確認。

（例）「△△が戻り次第、折り返しご連絡するよう伝えますが、よろしいでしょうか？」

③ 伝言を受けた際の対応

- 1) 用件は必ずメモを取り、復唱する。
- 2) 「〇〇が承りました」と伝言を受けた者の名前を伝える。
- 3) 名指し人が戻ったら、**口頭でも**伝言を受けた旨を伝える。

④ 自分で対応できない際の対応

- 1) 「私ではわかりかねますので、担当者と代わります」と伝え、早めに担当者に繋ぐ。
- 2) 先方に何度も同じ話をさせないように、伺った内容は素早く正確に担当者に伝える。

※担当者は不在の際はとりあえず上司に代わってもらう。

機会は少なくとも、
基本の扱いは押さえよう



その6 名刺交換の流れとポイント

名刺は“顔”！もてあそんだり、ぞんざいに扱ってはいけません。

- ① きれいな名刺を用意（折れや汚れのあるものは絶対に渡さない）。
- ② 事前に名刺入れから名刺を取り出しておく。
- ③ 名刺は渡す相手の正面に立って行う（テーブル越しは×）。
- ④ 自分から先に差し出す。差し出す際は胸から胸の高さを基本とし、相手が差し出した名刺よりも少し低い位置で差し出す。
- ⑤ 名刺は相手側から文字が読めるようにして渡す。軽くお辞儀をして名刺を差し出し、社名（薬局名）や所属、名前を名乗る。

- ⑥ 名刺は**両手**で受け取る。受け取る際は「頂戴いたします」とひと言添え、「〇〇様でいらっしゃいますね。どうぞよろしく願い申し上げます」と名前を復唱する。
頂いた名刺はその場では胸から下に下げずに持つ。



その7 医師への提出文書の記載マナー

処方医への情報提供やトレーシングレポートも、書き方次第で相手を不快にさせることがあります。以下のポイントを押さえましょう。

① クッション言葉を用いる

クッション言葉とは、本題に入る前に相手へ配慮した一言。

（例）お忙しいところ恐れ入ります/
いつも大変お世話になっております

② 否定/命令形ではなく提案、選択できる形で

処方医の最終判断はあくまで処方医。提案は根拠を明確に示し、医師が判断できるように選択型にする。

③ 要点は明確に

多忙ななか読んでいただくため、簡潔で明快な文章に。

【参考】トレーシングレポートの記載事例

（医療機関名）
〇〇〇〇先生
患者名 △△△△様

2022年●月●日

（薬局名 連絡先）
報告薬剤師名

【本文】

いつも大変お世話になっております。 _____
△△様ですが、本日服薬指導時に最近時々□□□□を感じるがございます。 _____
服用中の〇〇の副作用（頻度5%未満）である可能性もありますが _____
今回はお急ぎでしたので様子を見ましようということになりました。 _____
現在1回2錠（ mg）服用ですが、1回1錠に変更も可能かもしれません。 _____
当方では1週間後に△△様にお電話をして、□□□□の状況をお聞きしますので _____
その際また報告いたします。

端的な報告のなかにも
きちんと上記の要素を込めて

POINT

- クッション言葉
- 状況報告
- 考察
- 今回の対応内容
- 提案
- 今後の対応予定

