

# 人財育成チーム「まなぶるNEWS」

ま  
な  
ぶ  
る

45限目 2025年10月発行 発行責任者：渡部潔



今月の学習会報告～薬剤部編～

## 開催の経緯

人によって興味ある分野、得意な分野が違います。職場内で興味ある分野、得意な分野の知識を共有することで、職場全体の知識やスキルを向上に繋げようと10年ほど前から始めました。

## 学び



開催頻度は月に2回、毎月担当者を決めて朝会終了後に10分ほどの時間で行っています。内容は、論文紹介、症例報告、学会参加報告、業務改善報告、新規採用薬品学習、病態と治療学習など様々です。



## 抱負

開催頻度や開催内容を変更しながら10年近く続けてきました。短時間での開催ですが、情報をまとめ、報告する良い機会となっています。これからも個人・職場の知識・スキル向上のために継続していきたいです。

## まなmemo

職員が気になる接遇場面の一つに「電話対応」があります。お互い気持ちよく仕事ができるよう、自分の電話対応を振り返ってみませんか？

### 電話対応チェックリスト（職員間）

#### ▶ 共通マナー

Point  
↓

感情的な口調やぶっきらぼうな言い方を避けているか

#### ▶ 受けるとき

- 3コール以内に出ているか
- 所属と名前を名乗っているか（「○○病棟の△△です」）
- 明るく落ち着いた声で応答しているか
- 相手の要件を正確に聞き取り、復唱して確認しているか
- 相手の時間を奪わないよう簡潔にまとめているか
- メモを取り、伝達漏れがないようにしているか
- 電話の終わりに「よろしくお願いします」「失礼します」と伝えているか

