



## マスクのマナー

街を歩いているとマスク姿の方を多く見かけます。風邪、インフルエンザ、花粉症と、マスクなしでは過ごせない方も多いことでしょう。特に、医療機関では欠かせないアイテムですね。今号では、マスクのマナーをご紹介します。

### マスクでの対応はマナー違反？

「患者さまの対応中に、マスクをしていても問題ないですか？」というご質問をよくいただきます。スタッフの感染症対策や患者さまの感染リスクに対する安心感の面から考えれば、マスク着用は容認されているといえるでしょう。ただ、一般的に、ホテルやデパートでスタッフがマスクをしたまま対応する姿を見かけることはありません。マスクをしたまま対応するのは、相手に失礼であるとされているからです。マスクで表情が隠れることは、相手に不安を与える要因につながります。自身の体調不良時に人と接するときは、「風邪気味のため、マスクをしたままで失礼します」と、ひとこと添えると感じがよいでしょう。

医療機関では、特に感染症が流行る季節に、スタッフが常にマスクをすることが決まりになっているところも多いですね。その際も、「感染予防のため、スタッフはマスクを着用しております。ご了承ください」などと、院内に掲示することをおすすめします。

### Q. 何か聞きたいことがあるときに、目の前に3人いたら、どの人に声を掛けますか？



マスクを取った表情を想像すると・・・



目元と口元は連動しているので、目元を見れば、マスクで隠れた口元の表情が想像できます。やはり、穏やかな目元のBさんに、話しかけようと思う人がほとんどではないでしょうか。マスクで隠れた口元にまで意識することで、目元の表情がより豊かになります。また、声がこもりやすいので、はっきりと発音し、相手の目を見て話すことを心がけましょう。

### 『ユニバーサルマナー』 ～声かけ編～

前号で取り上げた「ユニバーサルマナー」。街で困っている方を見かけたとき、みなさんだったらどうしますか？「なんて声を掛けたらいいかわからない」「迷惑だと思われたらどうしよう」などと、声を掛けるのをためらってしまうことはありませんか？ そんなときには

「何かお手伝いできることはありますか？」と声をかけてみてください。  
ユニバーサルマナーには、特別な知識や高度な技術は必要ありません。  
みなさんの思いやりの気持ちを、まずこの言葉にのせて届けてみませんか？

何かお手伝い  
できることは  
ありますか？

