



2007年4月入職

えびづか ゆか  
海老塚 由佳

## 感動を与えられるクリニックをつくる

### 毎日欠かさず、全ての患者さまに挨拶

私がボランティアをはじめたのは中学1年生のとき。学校にボランティア団体があったので、病院に行って患者さまの介助などを行っていました。看護師の方とも頻繁に接していて、ときには「こうすると笑顔を見せてもらえる」といったコミュニケーションの取り方を教えてもらったこともあります。患者さまとの会話の中からさまざまなことを学べるのも面白くて、大学までずっと続けました。医療現場を訪れる機会が多かったので必然的に医療機器を見ることも多く、それが技士を志したきっかけです。

日常の中で心がけているのは、毎日必ず全ての患者さまに挨拶をすること。1日に約60名の患者さまと接するため、1人の患者さまとだけ長時間話すのは困難です。ですが透析機器（コンソール）をチェックするときに必ず一人ひとりの患者さまと接する機会が生まれます。なかには挨拶をしても目も合わせてくれない方もいらっしゃいますが、欠かさずに続けていけば段々と笑顔を見せてくれるようになるのです。そこから信頼が芽生え、たとえばずっと「海老塚さん」と呼んでいたのに、いきなり「由佳ちゃん」と声を掛けてくれるようになった患者さまもいらっしゃいます。

### 患者さまの要望を上回りたい



エキスパートCEの存在は、周りの先輩が選ばれたことで知っていました。認定までの研修のなかで、先輩の行動やオーラがそれまでと変わっていく様子がとても印象的でした。私もそんな風にレベルアップしたいと思っていましたので、候補に選ばれたときは素直に嬉しかったです。私には描いている理想があります。それは「ここに通ってよかった」という感動を患者さまに与えられるクリニックをつくること。望んでいらっしゃる要望を上回るくらいのホスピタリティを提供したいのです。実現させるためにはチームとしての結束や施設全体のレベルの底上げが欠かせません。まずは自分がお手本として真似されるくらいに成長し、周りを引っ張っていければと思っています。



思いやりの心を持って接することで、  
患者さまに安心と感動を  
提供できるCEになりたい。

海老塚 由佳