



2009年3月入職

かたおかはるか  
片岡春香

## クリニック全体に、意識改革を起こす

### 昨年の不合格からの再チャレンジ

昨年もエキスパート CE に立候補したのですが、残念ながら合格には至りませんでした。だから今年は迷ったのですが、「諦めないで」「まだまだ伸びるチャンスはあるんだから」といった周りからの声に背中を押され、再度チャレンジすることを決めました。中でも大きかったのが、エキスパート CE の先輩でもある上司の存在。普段の立ち振る舞いから患者さまとの接し方まで、「私もこうなりたい」と思えるような理想形を体現されていて、この方を目標にしながら成長していこうと決意しました。

昨年と今年を比べてみて一番大きく変わったのは、「患者さまが何を求めているらっしゃるか」をより考えるようになったことです。スタッフとしての観点だけでなく、患者さまの観点からも物事を捉えるように自分の認識を改めたことが、合格につながった要因だと分析しています。合格の報せを受け取ったとき、上司と一緒に喜んだのですが、それと同時にプレッシャーも感じました。次は、私が後輩たちに示していかなければならない。今はそんな思いでいっぱいです。

### 患者さまの第二の家をつくりたい



私が今目標に掲げているのが、クリニック全体を1つの方向に導いていくこと。患者さまから「片岡さんがいるから」と言われるのはもちろんありがたいのですが、個人に依存してはいけません。日時によっては私がクリニックにいないこともありますし、それによって患者さまの居心地が変わってしまうようではいけません。「あのクリニックに行けば大丈夫だ」と感じられる第二の家のような場所をつくっていくことが、患者さまにとっての本当の

安心感につながる。私はそう思っています。

そのためには自分が率先して行動し、周りに発信しなければいけません。その一環として、カンファレンスなどの場で「こうしませんか?」という提案を全体に持ちかけることもあります。たとえば、スタッフが怪訝な表情を浮かべたり、「あっ」と動揺したような言葉を口にしてしまうと、患者さまに不安な気持ちを生じさせてしまいます。でも、お互いが常時フォロー出来る体制を整えていれば、そういったスタッフの所作を防げるかもしれない。このように、「何故そうするのか」を伝えていながら、全体の意識改革に取り組んでいきたいと考えています。



全ての患者さまに  
「心の満足」を。  
患者さまの笑顔が目標です。  
片岡春香