

2006年4月入職

い し い ま す み  
石 井 真 純



## 研修を通して、大きく変わったという確信がある

### 周りのスタッフがいてくれたから

仕事を始めた頃は、業務を覚えることに一生懸命。患者さまの方が透析歴も長くて、注意されることも少なくありませんでした。そんなとき、ある患者さまの穿刺を失敗してしまい、それ以降その方は私とのコンタクトを避けられるようになりました。私も気後れしてしまって、関わりを避けてしまったのですが、周りのスタッフが「挨拶だけでも一緒に行こうよ」と言ってくれて、顔見せと声かけだけは絶えず行っていました。それを繰り返していると、ある日を境に私のことをいつも呼んでくださるようになったんです。これは周りのスタッフから聞いたのですが、一度具合を悪くされた際、「石井さんはいないのか」と、うわ言のようにおっしゃっていたそう。頼りにされていることの実感とともに、避けられていたときにもずっとフォローしてくれていたスタッフへの感謝の気持ちも湧き上がってきました。私1人では、その患者さまに振り向いてもらうことはきっと出来なかったと思います。



### 研修の的確さを、患者さまの反応で実感



エキスパートCEの研修を受けているとき、率直に言って少し圧倒されていました。皆さんのレベルが高くて、「ついていけるのだろうか」と不安に感じましたし、研修で学んだ内容に関しても、これまでに自分がやっていたことと異なるところもありました。でも、研修を通して学んだことを実際の仕事に活かしてみると、患者さまの反応がこれまでと違うんですよ。たとえば声のトーン1つにしても、今までよりも少し上げるだけで、以前よりもニコニコし

ていらっしゃるような印象を受けたんです。

最初は半信半疑だったのですが、患者さまの反応を見ているうちにどんどん自分も気持ちよくなってきました。日ごろ接している方たちの笑顔を見るのは嬉しいですから。そうしているうちに、「やっぱり研修で教えてもらっていることは正しいんだ」と思うようになり、学んだことが自分の中に少しずつ根付いてきました。また、他のCEを見ていて「いいな」と思ったところも、自分のスタイルに採り入れています。研修を受けるまで、他のスタッフの仕事風景をまじまじと観察する機会はなかったのですが、接遇1つにしても人柄が出るんです。これからも周囲に気を配り、いいなと思ったことは積極的に採り入れて、もっと患者さまに笑顔になっていただけるように取り組んでいきたいと思います。

知識・技術を向上させ  
お客様に笑顔と安心を  
与えられるCEを目指します

石井 真純