



2015年4月入職

ひらつかしゅん
平塚駿

「自分が知らない自分」を見つけろ

患者さまの安心と、施設の雰囲気づくりは密接

患者さまが安心して治療を受けるためには、何かあったときにスタッフに気軽に話しかけられる雰囲気があることが大切な要素のひとつだと思っています。私は自分自身が明るく振る舞うだけでなく、スタッフ間の関係性にも気を配りながら、クリニック全体が明るくなるよう行動しています。そうすることで患者さまも私たちに話しかけやすくなりますし、スタッフ同士の情報共有も円滑になります。いつもニコニコしているので「ムードメーカーだね」と言われることがあるのですが、確かに言われてみるとそんな役割を担っている一面があるのかもしれない。

普段から自分がまわりをサポートしていると、自分が困ったときにはまわりが手を差し伸べてくれるようになると思います。もちろん士気が下がるようなことは言いませんが、例えば体調が優れないときなどは、誤魔化さずに正直に周囲に言っています。それを隠すことで業務に何か支障が出るかもしれないので、クリニックのサービス品質を保つ意味でも、ときには周囲に思い切り助けてもらうことも必要ではないでしょうか。

研修を通して磨かれたもの



思いやりエキスパートの存在は入職前から知っていて、新人の頃からなりたと思っていました。ですから候補に選ばれたときは嬉しかったのですが、いざ研修を受けてみると、自分に足りない部分が浮き彫りになりました。今までは敬語も自己流で、良く言うとそれが周りに可愛がっていただける要因にもなっていたのですが、思いやりエキスパートとなると、そのままというわけにはいきません。誰が見てもきちんとして

いる立ち居振る舞いを徹底的に教育し直されました。見方によっては長所を抑えているようにも映りますが、これは自分の長所をさらに引き立たせるチャンスだと捉えました。おそらくこの研修を受けなければ、私の成長は止まっていたでしょう。

研修の成果は早速現われていて、患者さまが「平塚くんってそんなにきちんとしたお辞儀ができたんだ」と驚かれ、私の真似をしていただいたこともありました。このように患者さまが私たちの立ち居振る舞いを含んだサービス品質の向上を認識されるのであれば、それは素晴らしいことだと思うのです。思いやりエキスパートの研修を通して、患者さまや周囲のスタッフと向き合う上での自分自身のキャラクター、つまり個性と長所がより磨かれたのかなと思っています。



明るい雰囲気で笑顔と志しで

安心感を与えられるような

思いやりエキスパートを

目指します。

平塚駿