

2017年4月入職

し し め し ゅ ん た  
志々目 竣太

## テンプレート通りの、型にはまったCEにはならない

### エキスパートは引き出しの多さが違う

善仁会グループの会社説明会で思いやりエキスパートの存在を知ったとき「こんな制度があるのか」と、とても驚いたことを覚えています。就職活動を進める中ではさまざまな選択肢がありましたが、このような制度がある会社はほかに見当たりませんでした。自分も思いやりエキスパートになりたいと思ったのは、入職してすぐのことです。尊敬している先輩方の中に思いやりエキスパートとして活躍している方がいらっしゃる、対応がテンプレート的でもマニュアル的でもなく、状況に合わせて臨機応変に立ち回る姿は、プロとしての余裕と引き出しの多さが為せる技だと感じていました。

尊敬している先輩たちに近づきたいと思っていた私にとって、思いやりエキスパート候補に選んでいただいたのはチャンス以外の何物でもありません。これまでは思ったことをストレートに口に出してしまうタイプだったのですが、相手の立場で物事を考える大切さや、相手が心地良いと思える距離感の取り方などを研修で身につけられたと思っています。その中で新たな課題もみつかりました。ドクターが投与する薬の一つひとつについても、具体的な効果をもっと知悉（ちしつ）していなければいけないと感じました。また、自施設で扱っている機器とは違う機器の扱い方も学ぶ必要があると感じています。

### 先入観を持たずに患者さまと向き合うように



患者さまと接する中で大切にしているのが、患者さまに対して先入観を持たないことです。以前、血管の性的に穿刺が難しい患者さまを何回か連続で担当したことがあります。その方はやや強面ということもあって、スタッフが穿刺に行きにくい状況が続いていました。確か、4回目の後だったでしょうか。私が何度か穿刺に失敗しているのにもかかわらず、「また来てほしい」と言われました。「自分の血管が難しいのは分かっている。1度穿刺に失敗したら来づらくなるのも分かる。誰にも来て

もらえなくなるのが寂しかった。でも君は何度も来てくれた。それがすごく嬉しかった。」と仰り、じっくりとお話ししてみると、その方はとても気さくな方だと分かりました。

私が連続で穿刺を担当したのはただの偶然で、患者さまの本心が聞いてよかったと思うとともに、そのことに気付かなかったことをとても申し訳なく思いました。以降は、先入観を持つことなく、患者さまが本心で求めていることを汲み取るよう努力しています。そもそも私がこの仕事を選んだのは、専門学校の現場実習で「君は同じ人と長く付き合う透析に向いている」と言われたことがきっかけです。人の本心はそう簡単に見えるものではありませんが、真摯な姿勢で時間をかけて向き合えば、少しずつクリアになっていくはず。自分の長所を活かしながら、患者さまの満足を追求していきたいと思っています。



全てのお客さまと真摯に向き合い、  
心の満足を約束いたします。

志々目 竣太