

新人さんに「当たり前のこと」を教えるコツ

榊原陽子 (マザーリーフ、社会保険労務士)

今回の覆面調査の舞台は、田園風景が広がる郊外に立地している比較的大規模の整形外科クリニックです。1年ほど前、このクリニックの院長から相談がありました。専門学校を卒業した新卒スタッフを3人、一度に採用したのですが、新型コロナ禍で満足な研修ができなかったこともあり、社会人としての心構えが全く育っていないとのことでした。

「今の若い子はこんなものなのでしょうか」と院長は言うものの、苦情の内容や他のスタッフからの報告からは院長の想定を超えるような振る舞いもあったようです。

具体的には、朝、挨拶をしない、常に不機嫌で話しかけづらい、業務開始時刻ギリギリに出勤して周りのスタッフのひんしゅくを買う、掃除をしない、休憩時間は3人で固まり他のスタッフと全くコミュニケーションを取らず、スマートフォンを見ているか大声で笑っている、ドアの開け閉めが乱暴、勤務時間中も姿勢が悪く、ダラダラとしている、返事がない、ミスをして謝らない……などなど、挙げれば切りがないほどです。

そこで、覆面調査で客観的に評価した上で、患者接遇の基本と社会人の一般常識としてのビジネスマナーを伝えることになりました。院長や事務主任の価値観を若者に押し付けるような印象を和らげ、上司や組織への反発を減らす目的もありました。

覆面調査員 A 子は早速、この整形外科クリニックに足を運びました。予約した時刻に訪問しましたが、指定された時刻に入っても、受付には誰もいない状態でした。

患者に早口で一方向的に説明

しばらくして奥から2人出てきて「あっ」と言って対応してもらいましたが、挨拶やおおびの言葉はありませんでした。その後も、受付に誰もいない状態になることがよくあり、不審者が入ってきても気づかないであろう状態に不安を覚えました。

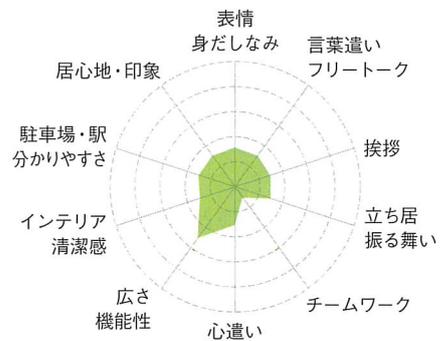
受付には計4人いましたが、1人を除く3人が常に真顔で、冷たい印象を受けました。全員とも前髪が長く、ピンなどで留めていないため、時折、手で前髪を払ったり、顔に掛かった前髪越しに会話をするがありました。制服の乱れはありませんが、名札をしていないスタッフ（カーディガンの下にも）が数人いて、統一感が見られませんでした。スタッフの1人は爪が長く、マニキュアが2カ所ほど剥がれてしまっており、だらしないように感じました。

受付スタッフは、電話や患者との会話の中でも所々返事がなかったり、「うん、うん」と相づちを打っている場面がありました。相づちは「はい」とする方がよいでしょう。

また、再診の予約方法について、患者にとっても早口で一方向的に話していました。患者が理解しているのか

図1◎今回の診療所のスコア

30点 / 100点



していないのか、まるで関心がないようで、話している間、話し終わった後にも、アイコンタクトはありませんでした。時折、受付スタッフ同士が、コソコソ、ヒソヒソと話していることがあり、患者の噂話をしているのではないか、少し不安になりました。

「社会人の8つの意識」を教える

これらの覆面調査結果を院長に報告しました(図1)。「うーん。やっぱり、このままだとよくないなあ。でも、どうやって言えばいいんだろう」と院長は落胆した表情になりました。

そこで、このクリニックでは年間を通じて人材育成のプランを作り、3回の職種別研修、3回の階層別研修、3回の全員向けマナー・コミュニケーション研修を定期的に行うことになりました。課題の多い受付スタッフに対しては、一般企業の新入社員研修で扱うことの多いビジネスマナーの分野である「社会人としての心構え」を繰り返し伝えることにしました。

「社会人としての心構え」について、



私たちがいつも伝えているのが「社会人の8つの意識」です。社会人歴が長い人から見たら当たり前だと思える意識ですが、新卒で働き始めたばかりの人はこうした内容を教えられないと、意外に分からないものです。ただ、概念的なものを押し付けても心には響きません。日ごろの仕事につながるよう具体例を出しながら、伝えることが重要です。

以下に8つの意識と例を示します。

(1) 当事者意識

自分の仕事と成果に責任を持ち、自分事として捉えること

(2) 顧客意識

相手の抱える不安や問題を解決するために、顧客視点を持つこと

(3) 目的意識

「何のために、どこに向かっているのか」という視点を持つこと

(4) コンプライアンス

社会のルールを守り、顧客の要求や期待に応えること

(5) 協同意識

周囲の人と連携、協力して仕事に取り組み、成果を上げること

(6) 改善意識

仕事を今よりもさらに良くしていくための思考や視点を持つこと

(7) 時間意識

時間や納期に対する意識を常に持ち続けること

(8) コスト意識

全てのモノ・コトには費用がかかっているという事実を忘れないこと

このように、一見「当たり前」と思えることでも、それを具体的な行動に結び付けられていないことが新人スタッフには多くあります。このクリ

ニックでは、新人の3人を含む若手スタッフに対して、こうした社会人としての心構えとマナーについて、1回2時間×3回の研修を行いました。

研修を続けて気づきを促す

当初は、研修中の態度も芳しくありませんでした。反抗期の学生のように、意見を聞いても口数が少なく、積極性はほとんど見受けられませんでした。また別の職種向けのスタッフ研修で、このクリニックに行ったとき、休憩時間にこちらから挨拶をしても、受付スタッフの3人はアイコンタクトもなく、小さくうなずくだけでスマートフォンを見るばかりでした。

しかし、年末に3人のうちの1人が家庭の事情で退職した途端、残った2人の受付スタッフは変貌を遂げました。これまでの3人の微妙なバランスが崩れたことがきっかけで、社会人としてのあるべき姿を理解し、行動できるようになったのです。

彼女たちは、研修に継続的に参加するにつれ、自分たちの振る舞いが社会人としてふさわしくないこと、クリニックの中で浮いていることに気づき、自分自身が変わらないと、クリニックでの仕事がやりにくいということが分かったのです。4回目の研修最終日には、たくさんの笑顔と「私、真面目に頑張ります」「一緒に仕事をしたいと思われる人になりたいです」という言葉が出るほどでした。

「人は変わらない」と諦める人も多いと思いますが、今回のように継続して教育を続けた結果、大きく成長した姿に出会えると、この仕事をやってよかった、人はやっぱり無限の可能性があり、成長することができると感じられました。

ウェブサイトでは記事の全文を掲載しており、「8つの意識」の詳しい内容なども紹介しています。



574239

好評
発売中!

感染症拡大時・ネット時代に備える!

ゼロから学ぶ 医療現場の接遇・トラブル対応

医療機関の新人研修などに最適のDVD『ゼロから学ぶ 医療現場の接遇・トラブル対応』が好評発売中です。新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の感染拡大期における接遇の注意点やインターネット時代のトラブル対応などを映像で学べ、職員研修などに活用できます。詳しい内容は71ページ、動画サンプルなども視聴可能なウェブページは右下の2次元バーコードまたは下のURLをご参照ください。



価格：49,500円（税込み） 読者特価：42,000円（税込み）
日経ヘルスケア 編、榊原 陽子、尾内 康彦 監修



<https://medical.nikkeibp.co.jp/all/info/about/setsugu/>