



新入職員研修

● 組織人としての仕事の取り組み

学生と社会人との違い

学生	社会人
<p>本質：知識を知る（教養を高める）。</p> <p>社会的責任：社会に保護されている。</p> <p>社会的立場：親や先生の指導を受ける。</p> <p>収入：知識を得るために授業料などを支払う。アルバイト収入にとどまる。</p> <p>必要能力：記憶力、理解力。</p> <p>必要資質：順応性、素直さ。</p> <p>評価基準：学校のテストで成績順位と合否が決まる。</p> <p>時間・休日：比較的自由に時間が使える。夏・冬・春の休みがある。平日でも休める。</p> <p>協力関係：一人で学習ができるところ。</p> <p>学歴、経験：卒業年次がものをいうところ。</p> <p>指導者：教師。</p> <p>対人関係：同世代との付き合い。話の合う仲間同士の付き合い。</p> <p>自己啓発：自分の成長に対して教師や親のフォローがある。</p>	<p>本質：知識を応用し、成果を生む。</p> <p>社会的責任：自分の行為に責任を持つ。</p> <p>社会的立場：会社の仕事を通じて経済社会に貢献する。</p> <p>収入：成果を出した見返りに報酬を頂く。お客様満足の見返りの報酬。</p> <p>必要能力：実行力、説得力、創造力。</p> <p>必要資質：責任感、協調性、積極性、自立性。</p> <p>評価基準：一定期間の自分の実行した仕事の結果を自己評価し、これが給与、賞与、昇格に反映される。</p> <p>時間・休日：勤務中は私事時間に厳しく制限され、効率第一。よほどのことがないと平日は休めない。</p> <p>協力関係：チームでなければ仕事のできないところ。</p> <p>学歴、経験：能力、役割の成果がものをいうところ。</p> <p>指導者：上司、先輩。</p> <p>対人関係：異世代との付き合い。上下・横の異なった経歴の人たちとの付き合い。</p> <p>自己啓発：自ら計画をたて、自ら実行し、その結果に自ら責任を持つ。</p>

医療従事者

周りの人々と上手な人間関係を築くには、まず、何よりもあなたが人に好かれることです。また、周りの人々とスムーズに仕事を行うためには、まずあなたが周りの人々から好感を持たれることが大切です。人に好かれるにはどのようなことに気をつければよいでしょうか。

新入職員としての心構え

- (1) 院内目的を自覚する
- (2) コスト意識を持つ
- (3) 協力意識を旺盛にする
- (4) コミュニケーションを密にする（自らコミュニケーションをとる）
- (5) 病院の規則、ルールを守る

新入職員に期待すること

- (1) 元気にあいさつをする
- (2) 笑顔で接する
- (3) 人の話をきちんと聴く、メモをとる
- (4) 気持ちのよい返事をする
- (5) 丁寧な言葉を活用する
- (6) 積極的に質問する（分からないことをそのままにしない）

新入職員としての自覚

◆ 出勤時

- (1) 1日の始まりは「明るいあいさつ」からスタートする
- (2) 職場やビルの管理、清掃をしてくださる方にも感謝の気持ちを込めてあいさつをする
- (3) 始業時間には、すぐに仕事が始められるよう準備しておく
- (4) 1日の仕事の手順を確認する
- (5) 途中で電車の遅れや交通事故等が起きたときには、速やかに連絡をする

◆ 仕事中

- (1) 職場にふさわしい身だしなみを心がける
- (2) 公私のけじめをつけ、私語を慎み仕事に集中する
- (3) 私用電話・私用メールは避ける
- (4) 机には必要なものだけを置き、整理整頓を心がける
- (5) 外出するとき、会議や打合せなどで離席するときは、行き先、用件、所要時間、連絡先を明確にして告げる
- (6) 院外では節度ある行動をとる
- (7) 病院の備品・用品の無駄使いは避け、貸与品は大切に扱う
- (8) 廊下は横に広がらないようキビキビとした動作で歩く
- (9) エレベーター、洗面所、給湯室など公共の場での無用なおしゃべり、噂話はしないようにする
- (10) 廊下で追い越したり、すれ違うときは会釈をする
- (11) 名札やIDカードは所定の位置につけ、自覚ある行動を心がける
- (12) 更衣室、洗面所などは他の人への思いやりを忘れず清潔に使用する
- (13) ゴミの分別、喫煙場所のルールなど、社会人として責任のある行動を心がける

◆ 退出時

- (1) 机上のものは所定の位置に保管・整理する
- (2) 明日の予定をメモに書き出すなど、翌日すぐに仕事に取り掛かれる準備をする
- (3) 病院を出ても職員としての自覚を忘れず行動する
- (4) 休暇を取るときは、必要となりそうな用件の引継ぎとあいさつをする
- (5) 「お先に失礼します」など、はっきり大きな声であいさつをする

MEMO

● 医療現場における接遇の重要性

患者様は病院や職員に何を求めているのか？

- (1) 患者様やご家族に信頼される病院であること

- (2) 自らの仕事に自信と誇りをもっていること

- (3) 患者様やご家族の話を傾聴する姿勢をもっていること

- (4) 常に患者様やご家族の立場に立った考えができること

- (5) 患者様やご家族が望む以上のサービスの提供ができること

病院とCSの関係性