千話万来

2025年4月 329号

株式会社シイビイシー　小玉亜衣
人事教育コンサルタント・産業カウンセラー・生産性賃金管理士
TEL 027−266−6855　　FAX 027−266−6856
E-mail　kodama@linxcbc.co.jp
〒379−2121　群馬県前橋市小屋原町1082−3

― 今年も新入社員研修を行いました ―

今年もいくつかの新入社員研修を行わせていただきました。
これから働く人たちに、どんなメッセージを伝えたらいいのか、毎年毎年考えます。
それは、現在働いている社員にも伝えたい事は同じです。
「仕事とどう向き合って働いていくか？」「仕事の時間をどんな時間にして行きたいのか？」「将来自分はどのような人間になっていたいのか」「どのような人生を送りたいのか」
今、目指す自分でいいので、ゴールを描く、そうすれば自然と歩いていく道筋や、やらなければならない事、変わらなければならない自分などが見えてきます。
行き先もわからずただ流されるように毎日を過ごすのか、自分の脚で行きたい方向へ向かって歩いていくのか、自分次第なのです。
なりたい自分にどれだけ近づけているかで人生の満足度は変わってきます。どんな人にも、なりたい自分になれるよう一歩一歩、一段一段進んで行ってほしいと願っています。

― 医療接遇研修を行っています ―

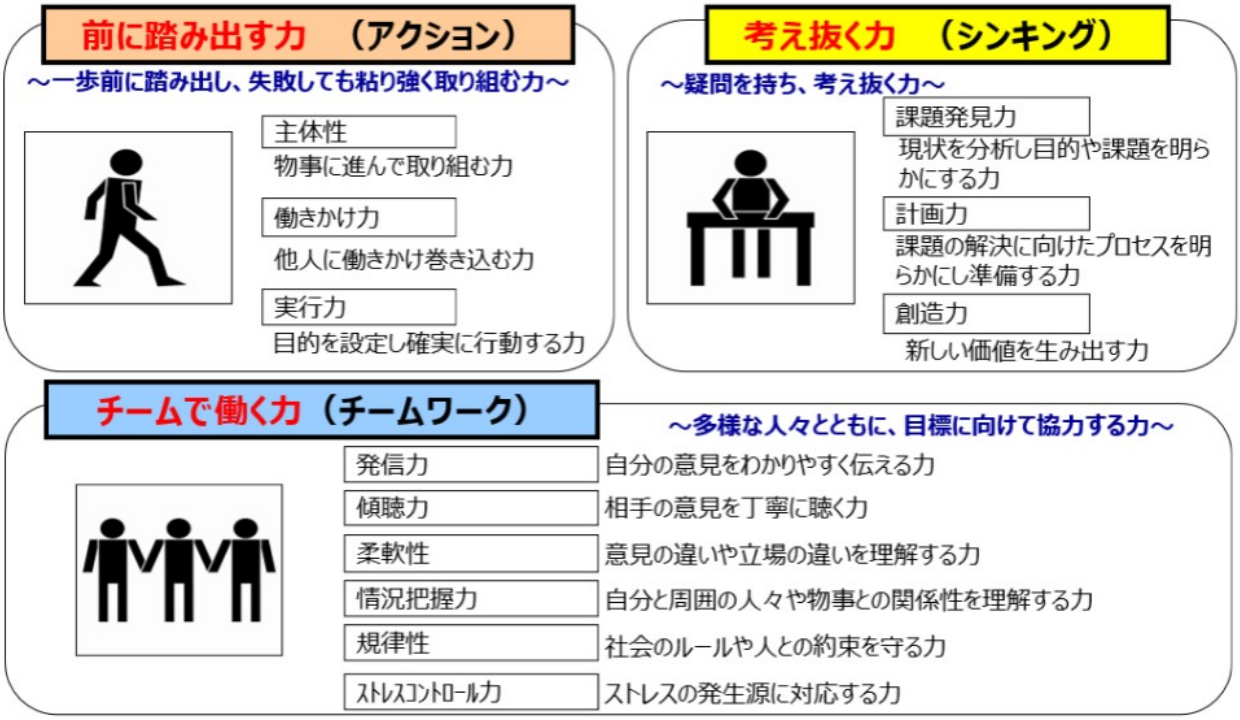
病院の新入職員を対象に医療接遇研修を行いました。
医療接遇とは、ホテルのように最上級の敬語をつかい、深々とお辞儀をしてお見送りする、といったサービスの提供とは少し違うものです。
患者さんの置かれた状況や立場を考えて、患者さんが求めていることを想像し、寄り添う気持ちを行動にする。
例えば、患者さんの年齢や生活環境に合わせて、患者さんが心地よいと感じる言葉を選ぶ。
患者さんの表情や仕草を見ながら、声のトーンや表情を変化させる。
患者さんは自分に共感を示してくれると「ここに診察に来れば話をきちんと聞いてくれる」「説明が丁寧で分かりやすい」と安心や信頼、やさしさや親しみを感じます。
その思いが「再訪したい」「家族や友人に紹介したい」につながるのです。
医療者であれば誰もが持っている「患者さんに対する思いやりの心」
その心は存在していても患者さんには見えていないことに留意が必要です。
そこで、目に見えない「おもてなしの心」「思いやりの心」を見えるようにする方法が礼儀（マナー）です。
医療者でなくとも社会人であれば、言葉遣いや挨拶・身だしなみなどの「形」に尊敬や感謝の気持ちを込めて表します。
患者さんの命を預かる医療の現場では、一般社会で求められる以上の接遇マナーが必要でしょう。
高度な医療技術や医療知識は患者さんとの信頼関係があってこそ活きるものであり、信頼関係を

築く基本となるのが医療接遇です。
医療接遇の思いは実際に行動にして初めて患者さんに伝えることが可能になります。
そのようなことを学び、実行し続けるには、どうしたらいいのか、考えてもらいました。

― 中途入社社員への入社基礎研修を行いました ―

中途入社の社員に対して、「仕事の基本と心構え」という研修を行っています。
最近では、新入社員が少なく、中途社員を雇用する企業が多いので、中途入社研修を行う企業が増えてきています。
今まで社会人経験があっても、初心に戻って基本的な姿勢を学び直すことで、新たな会社、新たな業務に意欲的に取り組めるようになります。
研修を受けた方の感想では、「今まで、新入社員研修のようなものは一度も受けたことが無かったので、勉強になりました。」とか「新入社員の時に似たような研修を受けた気がするけれど、すっかり忘れていたので、転職のタイミングで、気持ちを新たに考えることが出来て良かったです」とか「目標に対する取り組み方がわからなかったけれど、今日の研修で勉強できたので、これから少しづつ目標を立てながら、新しい仕事を覚えていきます」とか「自分の健康管理やメンタルヘルスのセルフケアの重要性について知ることが出来て良かったです。健康に長く充実したビジネスライフが送れるように頑張りたい」などというものがありました。
皆様の会社でも、ぜひ、中途入社社員研修を取り入れてみて下さい。定着率が上がります。

― 社会人基礎力が身についていますか？ ―

仕事をしていくうえで、専門の技術や知識だけでなく、それらを活かすために必要な土台となる能力に目を向ける必要があります。それが社会人基礎力です。これが足りていないと伸び悩みます。

経済産業省が主催した有識者会議により、**職場や地域社会で多様な人々と仕事をしていくために必要な基礎的な力を「社会人基礎力(＝３つの能力・１２の能力要素）」として定義。**