

よくある 患者様から の質問 スタッフ編 Q&A

いとう眼科では、患者様からスタッフに関して質問いただく事が多いです。今回はよくある質問に対してお答えいたします。

Q.1 どんな教育してるの？

特別な事はしていませんが、人としての基本を伝えます。具体的に言うと、「挨拶をしっかりする」「目の前のゴミを拾う」「整理整頓をする」「脱いだ靴を揃える」「約束を守る」「目を見て人の話を聞く」「嘘をつかない」「言い訳を言わない」「身だしなみを整える」「時間を守る」「きれいな言葉遣いをする」「上下関係をしっかりとる」「人任せにしない」「見て見ぬふりをしない」などです。これらをただ伝えるだけではなく、できるようにするまで伝え続けるようにしています。

Q.4 みんな若いよね？

実はそうでもありません。最年長は50歳です。次は45歳、42歳と続きます。そもそもスタッフの半数が勤続10年以上なので、患者様が思っている以上にスタッフの平均年齢は高いと思います。ただ、若く見ていただけるとしたら、それだけスタッフが若々しくイキイキと働いているからだと思うと、嬉しい事です。

私達4人の平均年齢は44歳です(へ▽へ)/



個々の年齢はナイショです(〇ーへ〇)

Q.2 なんでいい人ばかりなの？

採用にこだわりを持っている事が理由の一つかもしれません。いとう眼科では、人が足りなくなったからといって妥協して基準を下げて採用をすることはしません。また、資格や経験、能力をみでの採用はせず、100%人物重視の採用を心がけています。実は、面接の時から輝きを放っている人はそれほどいる訳ではありませんが、今は苦しんでいたとしても、誰かの役に立てる自分になりたい、その為に成長したい!という心を持っている人はその可能性を信じて採用するようにしています。そうやって採用した人を、じっくりと妥協なく人間性の教育をこだわってやってきた結果なのかもしれません。



Q.5 なんでみんな仲が良いの？

世間の会社で「社員同士仲良くしよう」と従業員に伝え、それをルール化し、指導対象にしている会社はほとんどないと思いますが、いとう眼科では「仲良く」をルール化していて、仲良くなることを阻害する要因になる事は明確に禁止しています。「お局禁止」「陰口禁止」「派閥禁止」などです。そもそも、仲間を大事にできないスタッフが患者さんを大事にできるはずがないという発想でいます。いとう眼科では、スタッフ同士仲良くすることが、絶対ルールとしてやっている、ちょっと変わった組織です。

Q.3 なんでみんな似てるの？

よく患者様から「みんな似ているから覚えられない」という声を聞きますが、実は全員個性的で性格もそれぞれで、全く似ていません。ただ、いとう眼科では「シェア」の習慣が非常に強くあり、日々各々の想いを発信し、それを全員で共有することができています。また、同じ本を読み、同じドラマを観る機会も多く、スタッフ同士、共通言語は沢山持っています。何より、スタッフ間のコミュニケーションが信じられないくらい濃厚なので、自然と似てくるのかもしれません。それぞれのスタッフがお互いに尊敬あっているのです、知らず知らず似てくるというものもあると思います。



Q.6 なんで楽しそうに働いているの？

「仕事は楽しいもの」という前提を、先輩全員が持っていることが大きな理由です。そして、そういう先輩たちに憧れて、「この人たちと一緒に働きたい」と思えることを、採用の基準の一つにしています。ですので、新しく入ってくる人は、仕事を楽しんでいる先輩の背中を見て、そこに憧れ倣います。自然と全員が仕事は楽しいものと思って働けるようになっていきます。当然ですが、日々辛い事もあります。ただ、だからと言って「仕事は嫌なもの」「つまらないもの」「我慢してやるもの」という認知を持たず、その辛いこと以上のいい事、喜び、充実があるという認知を全スタッフが持てるような教育を意識して取り組んでいます。

