キャリア経験豊富な次代を担う人財に聞く
～仕事にやりがいを感じています!!～

ここ数年、入社して3年以内に離職をしてしまう方の割合が増えています。そのような風潮でも、入社してから長年のキャリアを積み、会社が期待する人財へと成長する方も多くいます。そこで、今回は勤続10年以上の3名の方にご登場頂き、仕事のやりがいや心構え、そして人材育成についてお話を伺いました。

（一社）姫路市医師会
組織運営部 企画人事室 係長
福本　裕介 氏
勤続15年目（2004年入社）

会社事業内容●
健診・検査・人間ドック・環境分析・訪問看護・居宅介護支援サービス・看護専門学校等

１１７グループ
株式会社あっぷる
あっぷるデイサービス加古川 主任
柳田　綾乃 氏
勤続11年目（2009年入社）

会社事業内容●
結婚式、葬儀、介護
（㈱あっぷるは、介護事業）

㈱JTB　姫路支店
営業課 グループリーダー
横田　真悟 氏
勤続11年目（2009年入社）

会社事業内容●
交流創造事業（主に旅行業）
①法人事業　②教育旅行事業
③地域交流事業　④グローバル事業　⑤個人事業

司会　姫路経営者協会
船曳　さやか

司会：みなさんの仕事内容や、入社した経緯について教えてください。

福本：診療放射線技師として、施設や検診バスでの検査業務に携わっています。

当医師会は、主に健診で知られていますが、市内の病院の先生方と協力をして、姫路市の医療に関する様々な活動を行っています。

高校生の時に、放射線技師に興味を持つ機会があり、資格取得を目指すようになりました。専門の大学を卒業後、当医師会に入社しました。

柳田：１１７グループは、介護･婚礼･葬祭事業があり、私は介護部門で働いています。様々な規模のデイサービスで生活相談員として業務を経験し、５年前から、あっぷるデイサービス加古川で施設長兼生活相談員をしています。

あっぷるデイサービス加古川の正社員は私一人で、他はパートを含んで20名おり、スタッフの管理、ご利用申し込みに係る調整、サービス実施状況の把握、その他の管理を行っています。また、ご利用者様やご家族の方、さらにケアマネジャーとの相談･連絡･調整の業務も行っています。

大学時代に幅広く福祉の勉強をしていたのですが、その中でも特に高齢者介護に興味を持つようになりました。その頃から実務経験が必要なケアマネジャーの資格取得を目指すようになり、入社後は仕事をしながら勉強し、資格を取得しました。

横田：法人営業が主な業務で、職場･組合･業者会･研修･出張・個人旅行の営業、ギフト・保険の販売、大会・イベントを企画・実施するなど、幅広く行っています。

時にはお客様の旅行に添乗し、集合時間の案内や切符管理、宿泊施設のチェックインなど、快適に旅行を楽しんで頂けるように対応をさせて頂いています。

旅行が好きで、旅行に携わる仕事がしたいと思っていました。当社は100余年の旅行業で培ったノウハウを活かし、地域の方々と交流を図り、その中で魅力を再発見し、人々の出会いや結びつきの場を提供していますので、お客様に役に立つと同時に、自分自身も様々な企業の方と幅広く交流させて頂くことができ、勉強になることが多くあります。

▶やりがいや達成感を感じる時

司会：長く勤続されていると、色々なことがあると思いますが、どのような時に仕事のやりがいを感じますか？

笑顔と「ありがとう」という言葉は、嬉しさと同時に次への自信にもつながる

柳田：ご利用者様が感謝してくださる機会がとても多い仕事ですので、「ありがとう」という言葉はとても嬉しいです。ケアマネジャーと一緒にご利用者様の相談に乗り、最大限のサービスを提供することにより、ご家族からも感謝されることもあります。例えば、認知症の方であれば、施設でたくさんの人と触れ合ったり、脳のトレーニングを行うことで、病状の進行を少しでも遅らせることにつながります。また、施設で友人ができたり、行事を楽しみにしてくださるご利用者様もおられます。そういう時間の中でご利用者様やご家族の笑顔を見ると、自分のやってきたことは間違いではなかったと思うことができますし、それが積み重なることでやりがいにつながっています。

“お客様や地域の役に立っている”と実感できることがモチベーションアップにつながる

横田：入社して３年程は、旅行の仕事を頂き無事に終わった時に、お客様から「ありがとう」と言われることを嬉しく感じていました。もちろん今でもその気持ちに変わりはないのですが、一時期は「自分の仕事はお客様の役に立てているのだろうか」と思うこともありました。しかし、最近は「お客様や地域の役に立っている」と感じることも増えてきました。例えば、ご高齢の方が昔に行った旅行のことをよく覚えて下さっていて、その旅行が話題になることもあり、大切な思い出として心に残して頂いていると思うと、自分の仕事が役に立っていることを感じます。

健診の際、受診者の病気を早期に発見することができた時、人の命を救うことにつながり、この仕事をしてよかったと実感

福本：健診は、病気に対する自覚症状が無い受診者が多いので、病気を早期に発見できれば、助かる確率も高くなります。また、治療された方が、次の健診を受けに来られた時に「病気を見つけてくれてありがとう」と技師に言って下さることもあり、そのような時に人の役に立てていることを強く実感します。ご家族にも影響することですし、その人の人生に関わることかもしれません。そう考えると、病気を見つけた時には達成感のようなものを感じることができます。

▶お客様と接する時に心がけていること

司会：お客様を相手とするお仕事ですので、みなさん共通して「ありがとう」という言葉がモチベーションにもつながっているようですね。では、そう言ってもらえるよう、みなさんが心がけていることはどのようなことですか？

お客様の気持ちに寄り添い「また旅行がしたい」と思ってもらえるよう思い出に携わる仕事をこれからもしていきたい

横田：新入社員の頃は、まずお客様のご要望を伺い旅行の企画をしていましたが、今ではこちらからプランが提案できるようになりました。

私はリーマンショック直後に入社したのですが、その当時、中小企業へ営業に回ると「旅行に行っている場合ではない」と話を聞いてもらえないことが多く、営業活動には本当に苦労しました。しかし、「こんな時だからこそ、旅行に行って結束を固めよう」とお仕事を頂くこともあり、景気が持ち直した後もお付き合いをさせて頂いているお客様もおられます。

旅行は「人々の生活になくてはならないもの」ではありませんが、様々な出会いや学び、発見があり、また一緒に行く方との絆を深めることもでき、人それぞれ様々な形で思い出として残ります。その思い出に最良の形で携わることができるよう、お客様の旅行の目

的や状況・心情から、どのような企画であれば楽しんで頂けるかを考え、お客様に喜んで頂ける仕事ができるよう心がけています。

スタッフが一丸となり、「また姫路市医師会で健診をしたい」と思ってもらえる対応をしていきたい!

福本：正確に診断できる画像を撮影するためには、受診者の協力が不可欠です。ですから、その人にあった声かけをするために、まず話し方や身体に不自由がないかを確認し、その人に合う検査ができるよう対応しています。例えば、あいさつをした時に反応が無い場合は耳が聞こえにくい可能性があるので、大きめの声で話しかけたり、指示が聞こえているか確認しながら検査を進めます。また、歩行時に腰が痛そうであれば、身体をあまり動かさなくてよい体勢になるよう指示を出します。そうすることで、リラックスした画像を撮ることができます。その結果、受診者から「楽に検査ができた」と言ってもらえることもあります。

とはいっても、多くの方が受診されるため、最低限の対応になることもあります。疎かにならないよう精度を上げるためには、スタッフ一人一人の瞬時の判断や、素早い動きが求められます。それには経験値も必要ですし、周りの失敗談等を聞いた時は一緒に対策を考え、自分も同じ失敗をしないように気を付けることも大切です。

健診は、健康な方が受診されることが多いので、指示の出し方で気分を害さないよう、言葉遣いや話し方には十分気を付けていますし、そうした心がけもスタッフ全員が共有しています。「姫路市医師会で検査がしたい」と思ってもらえるよう、スタッフ一丸となって、サービス向上に取り組んでいます。

ご利用者様はもちろんご家族や一緒に働くスタッフの気持ちにも寄り添いながらお互い助け合う環境作りをしている

柳田：ご高齢となると社会交流の機会が減り、それが心身機能の低下に繋がる場合もありますので、ご利用者様の気分転換や閉じこもり予防のため、季節の花を見に行ったり、外食に出かけるなど、様々なイベントを企画しています。ご利用者様が色々な場所へ出かける機会を作り、楽しんで頂けるよう、スタッフも全力でサポートさせて頂いています。

デイサービスは、軽度の方だけではなく、重度のご利用者様を受け入れることもあります。スタッフ全員の理解が必要ですので、まずはスタッフの不安を取り除くことも大切です。ご家族の信頼や理解を得る必要もあり、大変なこともありますが、私達を必要としてくださるご利用者様やご家族の気持ちに寄り添い、出来る限りの対応をさせて頂いています。「あっぷるさんを利用して良かった」と多くの方に思ってもらえるよう、これからもこの仕事を続けていきたいと思っています。

▶仕事を続けることができる職場の環境は?

司会：感謝してもらうために、お客様のことを第一に考えてお仕事をされているようですね。

仕事を長く続けるには、職場の環境や人間関係も重要な点ではありますが、そのあたりはいかがですか？

意見のぶつかり合いもあるがお互い尊重しあいながら結果的に結束力が生まれる

福本：技術職の方はこだわりが強く、個性的な方が多いように感じます。そのため、様々な意見が出ますし、時にはぶつかることもありますが、お互い良い刺激を受けることで精度向上につながることもあります。そして、結束力も強くなり、意思統一がしやすい環境につながっているのではないかと思います。

周りのサポート、お互いの理解があってこそ仕事を続けることができる

柳田：私は育児中ですが、職場には育児経験のあるパートさんがいるので、サポートもして下さいますし、時には悩みを共有し合うこともあり、お互いが理解し合って助け合う環境が作れていると思います。

また、子どもの存在が、仕事を頑張れるモチベーションにつながることもあります。私がどのような仕事をしているのか理解してくれているので、仕事の電話がかかってくると「おばあちゃん達大丈夫？」と心配してくれたり、仕事に出かける時には励まして応援してくれることもあります。

良好な人間関係や同期入社社員の存在は仕事を続けることができる大きな理由

横田：職場は明るい方が多く、社内の食事会、また、外での付き合いも多いです。人間関係の良さに恵まれ、長く続けることができているのではないかと思います。

同期入社の社員が姫路支店に１人います。やはり、同期社員の存在は大きく、心強いです。悩みを話し合える仲間がいることは、長く続けることができた理由の一つだと思います。

▶様々な形で会社への貢献を

司会：周りの人と助け合い、時には刺激し合うことで、良い職場環境を作ることができているようですね。

今後、会社にどのような形で貢献していきたいと思われますか？

地域の皆様に愛される施設になれるよう様々な方と積極的な交流を目指す

柳田：当施設は「地域に開かれた施設」を目指しているので、地域の方と積極的に交流し、あっぷるの知名度を上げることが、結果的に会社の貢献につながると思います。ケアマネジャーに「あっぷるさんを紹介して良かった」、ご利用者様やご家族に「あっぷるさんを利用したい」と思ってもらえるよう、地域の皆様に愛される施設であり続けたいと思います。

また、次の世代を育てるということは、会社にとっても自分にとっても非常に大切なことだと思います。入社した後輩やパートさんに長く続けてもらえる環境作りや、後輩の悩みを理解した上での指導・育成にこれからも力を入れていきたいと思っています。私自身、上司や先輩に色々教わり、助けて頂いたので、後輩にも同じように指導やアドバイスをしていきたいです。

部下を育成すると同時にコミュニケーションの取り方にも工夫をしてよい関係を築いていきたい

横田：グループリーダーを任されていますが、部下を育てる責任を大きく感じています。仕事の進捗状況を把握し、細かい指導やフォローをするようにしています。また、部下の様子を上司に伝えることも、グループリーダーとしての役割です。上司と部下の間で大変なこともありますが、誰とでも話ができる立場なので、楽しみながら仕事をしていきたいです。

今は昔と違い、部下とのコミュニケーションの取り方も大きく変化しています。自分のやり方を基準にするのではなく、時にはツールを使用して部下に合わせたコミュニケーションの取り方を大切にし、みんなが職場で働きやすい人間関係を築いていきたいです。

常に向上心をもって日々、地域貢献できる職場で働ける有難みを感じ次の世代にも伝えていきたい

福本：入社時は、技術職として何か一つの検査に対するスペシャリストになりたいと思っていました。しかし、幅広い事業に携わるうちに、「地域貢献ができる医療現場で働いている」ということに気がつきました。「地域に貢献できる」という点は、モチベーションの向上にもつながりますし、自分の仕事に誇りを持つことができます。姫路市民の方が元気に暮らすことは、地域の活性化にもつながるのではないかと思います。そのサイクルの一員として、今後もこの仕事に携わることができればと思いますし、地域への貢献をすることで、会社への貢献にも繋がるのではないかと思います。

また、そのような現場で働くことができる有難みを後輩にも伝えていきたいですし、受診者から感謝して頂ける嬉しさを共有していきたいです。

受診者との接し方や距離の保ち方は、自分で経験して気づくことですので、後輩にも自分で考える力を身につけてほしいと思います。難しいことではありますが、そうすることができればやりがいを感じ、上を目指して仕事ができるようになるのではないかと思います。後輩の良い所を伸ばしながら、しっかり人材育成の面でも会社に貢献していきたいです。

また、普段当たり前の「健康」の有難みを見失いがちですが、「健康であること」は、その人だけでなく、その家族や未来を支えていくための重要な宝物だと思います。失ってから気付くのではなく、日頃から健康であるために、年に一度は健診を受けること、身近に相談できるかかりつけ医をもつことなども伝えていきたいです。

司会：みなさんのお話を伺い、仕事の魅力や楽しさを周りに伝える大切さ、また時代の変化に合わせた人材育成の必要性を改めて感じました。キャリアを積んだみなさんだからこそ分かる仕事のやりがいやお客様との接し方を、次の世代の方々にも受け継いで頂きたいと思います。
本日は、貴重なお話をありがとうございました。