

介護・福祉業界における組織総力と人的経営資源に関する考察(医療業界も含む) その②

「能力を巡る介護業界の問題」

業種業界を問わず、組織内で問題が発生したり、あるいは業績が落ち込んだり、思わしくない状況に陥っているときは、多くの場合、組織能力(全ての経営資源を活用した総力)が相対的に低下しており様々な問題に対応・対処できなくなっている可能性が高いと考えます。

組織能力の構成要因は全ての経営資源ですが、とりわけ人的経営資源が重要なファクターとなります。

人的経営資源の構成要素は集約すると**テクニカルスキル・ヒューマンスキル・マネジメントスキル**となります。そして経営上の問題の要素として職員のヒューマンスキルの低下等が関係している事が決してすくなくありません。

介護事業所の専門性(テクニカルスキル)が問題でダメな状況になっていくより、組織力(ヒューマンスキル)が問題でダメになっていく場合がほとんどだと思われます。

これは他の業界や一般企業も同じです。

ですから他の業界の人材育成の戦略や夫々の企業の教育体系の中で、社員に習得させるべきスキルとしてヒューマンスキルを重要視しているのです。

つまり、組織人として自分はどうかあるべきか、自社の中で自分がなすべき事ややらなければならないことなど組織の中での自分の立ち位置が明確になっており、その力を発揮するためには同僚や上司・部下などチームの力が必要であり、自分も他者の為に必要な一員であることを自覚していくことは、組織で仕事をしていく上で非常に重要な事なのです。

そういうチームや仲間と仕事を成していく力が強ければ、どんな問題が発生しても乗り越えていくことができ、また未然にリスクをヘッジしていく事もできます。

どの施設でも、利用者やそのご家族から人気のある職員が必ずいると思います。

その職員は資格を沢山もっているから人気があるのでしょうか？

施設の中で、同僚から信頼されている職員も必ずいると思います。

その職員は介護や医療・福祉に関する知識を沢山もっているから信頼されているのでしょうか？

おそらく、そういう職員のその人柄や人間性、介護や医療、福祉の仕事をする上での人間としての器のようなものに、利用者もご家族も同僚も惹かれているのであり、信頼されているのであり、人気があるのだと思います。

そういう介護・医療・福祉事業における人としての在り方などは、実務的なテクニカルスキルで学び取る事は難しく、ヒューマンスキルの教育の範疇なのです。

極論ではありますが、私などテクニカルスキルなどは、後付けでどうにでもなると考えております。

勿論、テクニカルスキルが必要ではないという事は決してありません。

介護も医療も福祉も専門知識やスキルは絶対不可欠ですが、その専門知識を提供する対象は、間違いなく心身ともに弱っている生身の人間であり、そのサービスを必要としている方々は、不安な自分に寄り添ってくれる職員にこそ、自分の命と体を預けるのだと思います。

また、ヒューマンスキルの強い職員は、背中を押してあげるだけで、資格も取っていくでしょうし専門性も上げていくと思います。

そういうモチベーションを持っている職員だと思います。

ところが介護・福祉業界(医療業界はかなり整備がすすんできている)では、人材育成の体系の効果的かつ本質的な整備が進んでおらず、その仕組みにヒューマンスキル向上のためのメニューや計画は非常に少ないか、あるいは多くの場合は計画すらない状態です。これがこの業界の現状であり、根本的な問題です。

今起きている施設内での問題には、必ず原因があります。(問題と原因の因果関係)その原因に目を向けず、起きている問題のみ解決にあたっています。いわゆる対処療法的な対応に終始しているのです。根本的な原因の改善がなされていないわけですので、同じ問題が周期的に発生するのは、ごく当たり前の事なのです。

～次回は、ヒューマンスキルの再構築を解説します。～

2020/05/24

執筆署名:佐藤康弘