

## 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④

### 「ヒューマンスキルの再構築」

介護事業所の組織活性や向上において、必要な取り組みはヒューマンスキル系の様々な研修などが必須です。

特に、その中でも**組織と職員のベクトル(各事業所の目的や存在意義等)の理解と共有が全てのプラットフォーム**となります。

施設組織の立て直しや再構築から活性化までまずは**「ロイヤリティ」と「コミュニケーション」**を抑えるべきでしょう。

「ロイヤリティ」は一般的に愛社精神などと理解されている場合が多く、人によってとらえ方は様々です。(言葉上でアレルギー反応を感じる人もいます)

少なくとも同じ組織、同じチームで仕事を進めるにあたり、必要なモチベーションの源泉(帰属意識・仲間意識)となります。

介護・医療・福祉業界のように各種専門職の集まりの場合は、自分が所属している施設よりは自分の専門分野、つまり自分自身の能力や専門性に対してのロイヤリティが高い傾向にあるかもしれません。

極論ではありますが、周りの同僚や利用者よりは自分自身のスキルに対して意識が高く周りよりは自分を優先する傾向です。

これは他の業界でも、例えば製造技術者やシステム開発などの専門職にも見られます。

本来は同じような職業観やチームワークの気持ちを持って仕事に臨むべき業種ではありますが、意外と自分たちの施設の良い(強み)とところに意識がいてないかもしれません。

よく見かけるのが、自分たちの強みや良いところ誇れるところに目がいかず、ともすれば仕事のここがだめとか上司のここがだめ、施設のここがだめ、仲間のここがだめと問題点や弱み、負の部分ばかりに気がいきがちです。

もちろん問題点は解決すべきことですが、その問題を解決するためには自分たちの強みや良さが大きな武器となるのにそこに気がいかないのです。

実は、自分達の施設は事業所創業以来、先輩職員達が築き上げてきた大きな信用や信頼があり、そのうえで自分たちが現在日常的に関わっている仕事が、自分を含めこういう理由で利用者やその家族、地域社会まで大きく貢献しているのだという事実を今一度気付いてもらう、あるいは成功体験の振り返りも必要だと考えます。

それは決して妄想でも偽りでもなく、間違いなく胸を張って主張できるものです。  
そのような事実が改めての仕事に対する自信や誇りにつながっていくのかもしれませんが。

もちろん経営者の中にはロイヤリティを歪曲して、社会貢献度の高い仕事についているのだから、労働条件や労働環境が悪くてもがんばろうと、職員の善の気持ちに寄りかかって事業運営をしている、いわゆるブラックな経営姿勢の事業所も決してないとは言えません。

経営者の社会貢献意識や頑張ろうという気持ちは間違っははませんが、実現できるできないは別として、少なくとも経営努力として、職員に対して労働環境や労働条件の改善に努めている姿と意思は必要です。

その努力を怠っているとロイヤリティなどは当然期待できないと考えます。

～次回は、介護業界における組織内コミュニケーションについて解説します。～

2020/05/30

執筆署名：佐藤康弘