

連載

介護・福祉現場のチカラを高める職場づくり



社会保険労務士事務所テラス

倉 雅彦 所長 (ケアマネ)

§9 職場活性化(チームワーク強化・職場風土改善)

職員同士認め合う関係づくりがサービス向上につながる

今回は人材の採用についてでしたが、今回は職場の活性化についてお話しさせていただきます。

持論ですが、利用者が「自分らしい生活ができる」と語れるようにするためには、同時にそこで働く職員もお互いを認め合い自分らしく仕事できる環境でなくてはならないと思っています。

そのためには職員全体及びチームで、話し合う機会または研修を増やすことが大切です。こうした機会の積み重ねによって、お互いの業務や考え方を理解するようになり、チームワークが強化されて意見を言いやすい職場風土が培われていくのです。

前回ご紹介した「持ち味カード」を、チームワーク強化のツールとして活用する例をお話しさせていただきます。

ある介護事業所でこの「持ち味カード」を利用するようになってから、「普段は遠慮や照れなどで伝えることができなかった感謝の言葉を、面と向かって率直に伝えられるようになった」という声があがったそうです。個人レベルの変化が職員全体に広がることで、チームワークが強化され、職場の環境が格段に良くなったと言います。

「持ち味カード」を使ったチームワークの強化方法

この「持ち味カード」は大きく分けて①キャリア②ジョブ③マネージメントの3分類7項目、計70枚のカードで構成されています。

チームワーク強化で活用した研修内容

項目分類	カード項目					
組織マネジメント	65 組織課題解決	66 計画立案	67 目標立案			
	68 戦略構築	69 方針策定	70 理念・ビジョンの共有			
リーダーシップ	57 率先垂範	58 統率力	59 部門間調整力	60 影響力		
	61 起業家精神	62 先見性	63 決断力	64 業績マネジメント		
人材育成	49 メンバーへの公平さ	50 ファンリレーション	51 エンパワーメント	52 コミュニケーション		
	53 フィードバック	54 後輩の育成	55 コーチング	56 勤権づけ		
ジョブ・アドバンス	39 アレンジ力	40 リスク管理	41 分析力	42 ルーム・デジタル処理	43 人物の把握	
	44 業務企画	45 プレゼンテーション力	46 交渉力	47 マーケティング力	48 創造力	
ジョブ・ベーシック	19 専門知識	20 専門スキル	21 正確性	22 スピード	23 段取り	
	24 タイムマネジメント	25 コスト意識	26 情報の活用	27 計数感覚	28 柔軟性	
	29 判断力	30 組織コミットメント	31 情報の発信・共有	32 論理的思考	33 業務改善	
	34 問題解決	35 失敗を活かす力	36 人脈づくり	37 顧客志向	38 チームワーク	
キャリア・マインド	11 チャレンジ精神	12 目標達成へのこだわり	13 自覚志向	14 ポジティブ思考		
	15 自信	16 大局観	17 高い志	18 使命感		
キャリア・コア	01 素直さ	02 誠実さ	03 自己理解	04 他者理解	05 慎重さ	
	06 自己開示	07 意思決定	08 自己啓発	09 継続力	10 自己管理	

は次の通りです。(構成メンバーは4人～5人)

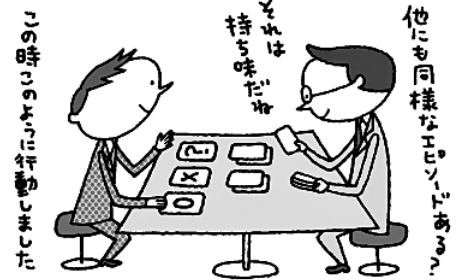
ステップ1 70枚のカードを見ながら自分にあてはまると思う持ち味をYES・NOの2つに分けていきます。分ける際に、例えば「01素直さ」のカードを選ぶとしたら「これは自信がある」「誰にも負けない」など、日頃から意識して行動していること、また過去に他人から褒められた経験があることなどを基準にします。じっくり考えず選ぶことがポイント。あくまで持ち味ですので、他人と比較せずに判断しましょう。



ステップ2 YESと選んだカードの中から、さらに自分らしいと思う「持ち味」を5枚選び、その理由やエピソードを書き出します。例えば「05慎重さ」のカードを選んだエピソードとして「よく親や友人から石橋を叩いて渡るくらいに慎重だと言われていた」など、メンバーが聞いてわかるように具体的に説明できると良いでしょう。

ステップ3 選んだ持ち味をエピソードと共に参加メンバーに伝えます。そしてメンバーから感想・アドバイスなどのフィードバックを受けます。自他共に認める持ち味もあるでしょうし、自分が考えていたのと異なる持ち味を指摘されることもあります。新たな自分に気づくチャンスになるかもしれません。

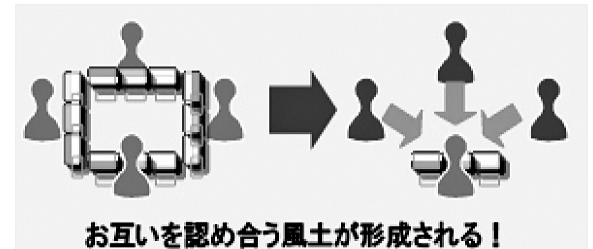
時間があればメンバーにより詳しく質問するなどお互いに認め合い、理解を深めることをおすすめします。



メンバーからのフィードバックを聞くことで、「そのように受け取られているのか」など自分自身について客観視でき、意見交換によってお互いを認め合うことで、チームの成長や強化を促すことができます。

ステップ2 自己分析
持ち味best5を選ぶ

ステップ3 メンバーに
フィードバック・認め合う



お互いを認め合う風土が形成される!

これからの時代は、差別化・特色を生かし変革に対応できる法人・事業所が生き残ると思います。オープンで風通しのいい環境の中、お互いを認め合いながらも意見を言える職員が増え、指示されるのではなく自分たちで話し合っ考えることが業績アップにつながるのではないのでしょうか。

利用者・ご家族から「スタッフ同士の雰囲気明るくなった」と外部の方に評価されることで、職員はより前向きに頑張ってくれるようになると思います。

職員の意識が変化するにつれ、業務改善も進み、利用者サービスの向上につながっていきます。

どんな事業においても、利用者も職員も「自分らしい豊かな暮らしを送れるように」という理念を大切に、お互いに認め合う姿勢を心がけましょう。

「持ち味カード」を利用した今回の「チームワーク強化」のプレゼン資料については弊社事務所のホームページ<http://www.sr-terrace.com/>からダウンロードできます。