

第6回（職員を知る、対話力、面談）について

ロールプレイング 大変勉強になりました。聞き手の役を他者に聞いてもらい、また、他の方の聞き手も観察させてもらい、自分との違いにたくさん気づきました。自分の場合だと話す場面が多く、相手の話を振り返ったりできていたかと思うとそうではないことに他の方のロールプレイングを見て気づかされました

ロールプレイをして、グループの方との距離が近づいたと感じました。皆さんの人柄の良さが窺えて、共に苦楽を共にする仲間という意識を感じることができました。

ロールプレイから「型」があったほうが良いというのは講義の中でもありましたが、その書面を話し手の方も一緒に見ることであれば、「あっ次はこの質問だな」と心の中で準備ができるので、それも安心して面談に臨むことができる方法だと思いました。

講義の始めの方で「OJT も応用の一つであり、基礎が必要」と先生が仰っていましたが、確かにその通りだなあ、と思いました。OJT は個別のケア方法になるわけですから。そうすると、新人に指導する基礎というものは、具体的にはどのようなものがあるのか、と思案を巡らすいいきっかけとなりました。新たな発見でした。

工藤ゆみ先生には私自身の面談についてのアドバイスをたくさんして頂き、私の悩みを読み取って下さり、気持ちをわかってもらえたことで嬉しい気持ちになりました。相手の思いをくみ取ることやアドバイス頂いた事を近々実施する面談で取り入れてみたいと思いました。

演習ではグループにとっても自然にスムーズにされている方がいて、その方は進塾を受けていた方でした。研修の成果が表れていて素晴らしいと思いました。私自身面談は何度やっても慣れてはおらず、まだ自信もありません。榊原先生からも教えて頂いた事も活用し、面談を型にはめるというポイントを頭において、相手の話をよく聞く、理解することを重点的に面談をしたいと思います。

テーマとは違う質問でしたが、お時間をいただいて状況を教えていただいてありがとうございました。いずれにせよ施設としての「基準」がはっきりしている事業所が好印象と進さんも言われていたので、CMさんがどう思っているのかも知れて良かったです。ロールプレイングを行う事により自身の良くない点(質問ペースが速い、要点をまとめられず焦ってしまう)がみえました。

初めてのことを行う時や実施する頻度が少ない場合においては、何をどうすればよいのか分からないということもあります。そのような時に、実際の場面に即した内容で作られた『型』があるというのはとても心強いと思いました。

「マニュアルは法人目標に連動している」「法人目標や部門目標、ユニット目標、個人目標は連鎖しており、つなげる努力をする」という話がありました。個人目標を設定する際に、マニュアルやリストから選ぶという発想は今までありませんでした。法人として行動してほしいことや取り組んでほしいことがマニュアルに落とし込まれていると考えると、自分が頑張りたいことをその中から選ぶことは自然なことだと思いました。そして、選ぶ際には、ユニットや部門の目標とのつながりに気を付けたいと思いました。

第5回についてのご意見・ご感想・ご質問の中で、他の施設からの質問に対して意見交換を行う機会がありました。皆様の意見を参考に出来る機会があり、とても良かったと思います。

自分自身は、ロールプレイングがとても楽しかったので、当施設でも行ってみようと思います。

→自分自身のビフォーアフターも検証してみると、伝えやすくなりますね。

毎月もしくは2か月に1回続けることで、前回話し手が話してくれた内容をお互いに忘れにくいし、頻度を上げることで聴き手の練習にもなることを再認識できた。

ロールプレイングでは、同じグループの参加者の仕事観や人となりがわかり、6分でもお互いのことが少し共有出来て良かった。さらに第三者からのフィードバックが有難かった。

最終に向けて同法人内の研修受講者と自社の課題を整理する。

定例面談のパターンの文例を見ていくと、頑張ったこととか、悩んでいる事などありますが、それらを展開していく方法は、その話し手に興味を持って、その方の働き方をイメージして共感し、共に今後のことも考えていくという姿勢があります。私は「自分だったら」など言いがちなかなと思いますので、まずは話をしっかり聞いて、相手の気持ちを汲んでいくような面談・相談をしたいと思いました。

→そうですね、まずは相手の目線で、相手は何を見て、何を思っているのかを知るところから、ですね。

現在部下ノートを使用している事もあり、継続しながら、褒められる所を1つでも多く伝えてあげられるように、発見した時は記入していきたいと思います。お礼を言ったり、感謝の言葉も忘れず伝えていき、自身が面談される側の時、嬉しかった事、感じた事を思い出し、使用していきたいです。相手が話しやすい印象を受けられるように、表情もやわらかくできるよう心掛けたいと思います。

改めて面談のスケジュールリングを行います。予定していた面談日がずれ込んだり、行えなかった事もあるのでまずは面談を確実に実施します。目的やルールを伝えて、パターンに沿って行ってみたいと思います。

定期面談前は、前回の面談の内容を振り返り、お礼を伝える。また、面談の目的を毎回説明してから面談を開始する

→他法人事例ですが、面談予定日の前日に「明日、よろしくお願いします」と声をかけ、面談翌日には「昨日はありがとうございました」と声をかけて、すごくいい感じになっている、という報告がありました。

リーダークラスが職員面談を行う前にロールプレイを交えた面接スキルの研修を入れることを検討したいと思いました。

196のスキル・ノウハウを見直す。

ロールプレイはうまくできるか・見られている・感じがあり、ネガティブな印象があった。今回は2回目だったが、1回目より褒めることや感謝の気持ちを伝えるなど、1回目よりスムーズになっていたように感じた。また、他の方のロールプレイをみて、今の言葉がけは次につながるな等と良い所が前より多く見つけられたように思った。練習の効果を感じた。頑張ったこと（例）等も繰り返し読み、スキルアップにつなげたい。

→基本的にロールプレイングは好きではない方が多いものです。ただ、最後までやってみると重要性が分かったり、思っていたよりは大変ではなかった、やってみて良かった、となる場合があります。導入する時には準備や説明が大事ですね。

他の事業所では職員研修に面接スキルとか取り入れているところはあるか確認したいです。

→先日、ご相談を受けた2000人規模の法人さんの場合、本部に人材開発系の会社出身の方がいたこともあり、面談を重要視して研修しているし、仕組みにしたいとお伺いしました。

→これ自体、かなりレアケースかとは思いますが、ただ、どう面談したらよいか、目標設定が難しい…などの課題もあると伺いました。

→天晴れ介護サービス式ですと、かなりシンプルにしていますし、例文もあり、ロープレもあり、ということで、現場に導入しやすいかたちにまで落とし込んでいます。

『個別面談』をきちんとすることが、施設のウリになると聞いて、ハッとした。採用に関して、一つの武器になると感じた。実際には、どのようにアピールすればよいか気になった。→分かりやすいところ言えば「頻度」でしょうか。あとは、職員の声などもあるとよいですね。アンケート結果なども有効かもしれません（面談について、大変よい、まあまあよいを合わせると94%！など）。

第7回（仕事の任せ方：事前学習動画）について

今まで頭の中で自分だけでやっていたことを業務表のように見える化することで全職員が
お互いの動きが把握でき、良い効果をもたらすことが分かった。特に新人の時に何をしてい
いか分からない時は先の動きが事前に分かるため不安になることもなく、長続きしてもら
うためにも教育側で用意しておく必要がある。

榊原先生の管理者時代の週・月の業務スケジュールが見れて勉強になりました。やはり週ご
との業務スケジュールを2週間分ごとに管理するほうが分かりやすいですね。

仕事の任せ方は言わば、部下への発注書という表現が正に言い得て妙ですね。
→ちなみに「受注」する時も、この項目を確認しておくで「仕事の達人」になれそうですね。

リーダーの仕事を書き出すシートで、右側になくせる方法を書くのですが、そこがリーダー
の本当の仕事だとの事。表務改善の視点がないとそのまま読んで終わってしまいそうな項
目ですね。昔は業務改善が趣味のように仕事をしていましたが、現在学ぶことばかりでなか
なか業務改善の視点に立つことができていませんでした。

→インプットとアウトプット、大事ですね。

インプット&アウトプット

■インプット（●割）

→本や講義で学ぶ

■アウトプット（●割）

- メモする／話す／実践する
- 自分が理解していない部分が明確になる
- 言語化によって思考が深まる
- フィードバックが得られ、学びが循環する

※これを繰り返すことで「学ぶ→使う→再学習→定着」という
学びを成長に変える「成長スパイラル」が生まれる

ChatGPT参照

Copyright (c) hiromasa sakakibara.All rights reserved.

4

分野	イン プット	アウト プット	特徴・ポイント
一般学習 （資格勉強・語学）	3～4	6～7	毎日小テスト・音読・問題演習で アウトプット量を増やす
ビジネス （マネジメント・研修）	2～3	7～8	学んだら即行動・報告・共有。 PDCAで回す
クリエイティブ （執筆・音楽・デザイン）	4	6	インスピレーションの蓄積も 重要だが、完成品にして 世に出すことが本質
教育・研修指導	1～2	8～9	「教える」行為そのものが 最大の学び

私自身、改善がとても好きで、自動車製造業で働いていた時には、QCサークルを定期開催し業務改善を進めていたことがあった為、今回の講義は「ふむふむ」と理解・納得しながら聞くことができた。反対意見もたまにはあったが、そもそもテーマの選定時にみんなの総意のもとに決めたため、スムーズに進めることができた。福祉業界と比較して、製造業の業界は目的がはっきりしているため（利益を出す！）、反対意見は出にくいこともあったことが進めやすい理由だと分かった。

「業務改善」常日頃から考えるワードで、私のフロアでも業務に追われて利用者に関わる時間がなかなか取れないという声が職員からよく聞かれています。また動画でも言われていたとおり言葉は広いと感じます。

業務表もちろんあり、すべきことをこなす中でなかなか業務改善にまでに至らないのが現状です。またそこには意見や提案があっても実際に業務改善しようと思うと、周囲の協力や上司に許可を得る必要があるのと同時に、色々な考え、意見、都合により現実なかなか進められるものではありません。まずは自分の仕事を落とし込み、見える化することが大切であり、業務表のメリット、デメリットの理解をすることも重要であり、経営と現場が一体となって取り組む必要がある事は大きなポイントだと思いました。

相談員は契約やカンファレンスなど予定が入っている時間以外は、個人個人でその日のスケジュールを立てて仕事をしています。自由にスケジュールが立てれる分、その場その場の対応でなんだかかわからず忙しいまま1日が過ぎてしまった。という日も多いです。事前の予定+就業前にその日のタイムスケジュールを書く事で自分や他のスタッフの動きを確認し、業務改善へつながると思いました。可視化が大事。

→思うように仕事ができ、いい仕事（周囲にとっても）ができ、と思う時のパターンとそうでない時にNGパターンと、自覚できるとよいかと思いました。

→私は、明確に仕事を書き出して、やることを決めていない時は、何となく時間ばかりが過ぎてしまうことが多いように感じています。

自分の性格的に他の人に仕事を任せられないことが多いです。今以上の業務をお願いすると、他のスタッフがもっと忙しくなるのではないかと思うからです。自分が担っている業務は多いですが、たしかに自分が入院したり業務ができない場合、業務が回らなくなる可能性があるので色々な業務を任せる・分担しておく必要があると思いました。

→任されてうれしい、という任せ方が理想ですね。任せ方ワークシートを活用して、是非任せることが得意になって頂けたらと思います。

小さな業務を含めて部下に任せることが自分は苦手だと感じました。また「若い職員は権限はあってもいいが責任は取りたくない＝仕事は引き受けられない」ケースが多い気がします。そのため自分には意欲の引き出し方が足りていないと感じています。

→個別面談とセットで取り組みと変わってくるかもしれませんね。

何かを改善してくためには、まずは現状を正確に把握することが重要であると感じました。現状を目に見えるように書き出してみる。

→はい、やはりアセスメントから、ですね。

業務表は、デメリットはあるも、現状では、メリットの方が大きいと思う。例：限られた人数の中で、やるべきこと、やりたいことの整理、頻度、優先順位・やるべきこと、やりたいことと時間（人）との組み合わせ（必要に応じてシフトの調整、時間帯の変更など）が分かりやすくなると思う。

タイムマネジメントにおいて、集中タイムの設定をすることは大切だと感じているし、やりたいと思っている。他の職員の集中タイムも取ってあげたいと思うが、実現できずにいた。再度連携をとって、宣言してやってみたい。

時間管理マトリックスでは、「緊急ではないが重要」をこなしていくことで「緊急かつ重要」な仕事の前準備や心構えができ、スピードアップにつながるというイメージができた。

仕事の任せ方についても、まずは個別面談から始まって、それぞれの個性や考え方を知り、弱み強みを見つけて任せられそうな仕事をイメージし、実際に任せてみて、フォローしながらともに成長しつつ、時間管理ができるという流れが自分の中で繋がった。今までの研修の狙いが少しわかったような気がした。

→中核職員に必要とされるものを詰め込んでいますので・・・動画も含めて、是非1周2周と学んで頂けたらと思います。

17時から終業時刻の17時15分までを振り返りの時間とする。

時間管理マトリックスにおいて、重要な仕事かどうか判断に迷う事がある場合にどう判断すべきなのか、また、緊急ではないが重要な仕事を頼まれたときに後回しにすると忘れてしまうことがあるのでどう対応すべきか教えてほしい。

→中核職員とは言え、色々な仕事が降ってくるものだと思います。むしろ中核職員だからこそ、経営者から直接、急な仕事をお願いされることも多いかと思いますが、施設の緊急事態にも対処しないといけませんよね。

→とりわけ、経営者からの仕事については、そうは言っても1日や1週間の中で限られた時間になるため、「●●の業務について承知しました、すぐに取り掛かります。ただ、今やっている△△の仕事について、今週までに仕上げる予定でしたが、来週までかかってしまってもよいでしょうか？」と、優先順位を変更する（ことを相談する）という方法があります。→「△△があるので、今は●●は無理です」と言ってしまうとNGかな、、、と考えています。