

千話万来

2025年1月 326号

株式会社シイビイシー 小玉亜衣

人事教育コンサルタント・産業カウンセラー・生産性賃金管理士

TEL 027-266-6855 FAX 027-266-6856

E-mail kodama@linxcbc.co.jp

〒379-2121 群馬県前橋市小屋原町1082-3

— 新任考課者の研修を行いました —

来期(2月)より新任考課者となる9名を対象に県内外それぞれの各店舗5か所にお伺いして新任考課者研修「人事考課のポイント」を行いました。

人事考課というのは考課表を提出するアナウンスが来た時に行うものではなく、考課期間内が始まれば、その期間内のことをずっと観察し記録しておく必要があります。

人の記憶ほどあいまいになりやすく、あてにならないものはありません。記憶より記録です。

だからこそ、人事考課を行う立場になると決まったら、すぐに研修を受けて、人事考課のポイントや心構えを学習しておく必要があるのです。

公平で納得性のある考課を行うには、考課者が効果の方法を理解し、実践できている事。

社内の考課者間で、企業の基準となる共通の物差しを持っていることが重要です。

既存の考課者に対しても、定期的に研修を行うことで、正しい考課の仕方や姿勢が身につけていきます。

— 医療接遇の研修を行いました —

公益財団法人の医療機関にて「医療接遇研修～安心できる医療提供を目指して～」という研修を行いました。

医療接遇とは何か？ 一般的な接遇との違いや医療接遇が必要とされる理由、患者さんや受診者さんだけでなく、医療者間の接遇の必要性、医療接遇は医療安全につながる事、コミュニケーションエラーの危険性、クレームを予防する医療接遇、接遇文化の定着などの講義を行い、それぞれのテーマについて、グループ討議を行い、多職種間での意見交換を積極的に行っていただきました。

医療接遇では通り一遍ではなく、個々の患者に合わせた対応が求められます。

そこで大事なことはコミュニケーションスキルです。人は会話において、自分が80%話さないと満足できないと言われています。

特に受診者と職員との間では、職員のほうが圧倒的に話すことが多いので、意識的に受診者の話を聴く、思いを引き出すようにします。

コミュニケーションは対受診者だけでなく、医療スタッフ間においても欠かせません。

コミュニケーションが低下すると組織力も下がり、前述したインシデント・アクシデントの発生につながります。そこでチームで取り組む業務を増やし、必然的にコミュニケーションをとる環境をつくりましょう。医療機関において、よい人間関係を築くためのスキルと空気をつくるのが医療接遇です。

接遇によって受診者の安心や信頼を得ることが、「また受診したい」「家族や友人に紹介したい」といった思いにつながり、ひいては組織の存続にもプラスに働きます。

— 労務管理上の基本知識の研修を行いました —

期の変わり目のキックオフミーティングでの全社員の全体研修にて、「労務管理上の基本知識」という研修を行いました。

昨年度に行った内容の復習も行いながら、働き方改革の目指すところ、労働時間や残業時間のルール、休暇におけるルール、4月から変更になる育児介護等休業法についても研修しました。

グループワークにて、「交通ルールや法律がなかったら?」「人はなぜルールを守らないのか、守るのか?」「出産育児・介護・治療と仕事の両立が誰でも行えるよう、職場として準備しておくことを考えよう」というテーマで話し合ってもらいました。

部署ごとに上長から説明してもいいのですが、全体研修で、皆さんに周知しておくこともいい方法だと思います。みんながルールを守れるモラルのある職場づくりが出来て、誰もがライフステージで起こりえる様々な状況に遭遇しても、肩身の狭い思いをすることなく、働きやすい職場づくりを進めていくことが大切です。

— 職場の環境を整える —

人が成長する、組織力が向上する為には、一見遠回りに感じるかもしれませんが、職場の環境を整えること、土壌を整えることが一番効果のある方法です。これは、人のモチベーションややる気に関係してくるからです。いくらいい指導や指示をしたり、いい仕組みを作っても、人がそれをやろうと思わなければ、仕事に前向きになってくれなければ何も変わらないからです。

では、環境を整えるって何をすればいいのか?

ポイントは5つあります

- ① 一人ひとりが何をしているのか、何が出来て何が出来ないのか把握すること
- ② 1日1回、一人ひとりに話しかけること(短くていいので挨拶以外に一言会話をしましょう)
- ③ 相手の話を否定せずに一旦受け止めながら傾聴すること
- ④ 会議やミーティングの場で、全員が臆することなく意見を提案できるような環境にすること
- ⑤ 日頃から、意見や感想が出た時に頭ごなしに否定しないこと。意見を出した人にすべてを押しつけるようなことをしないこと。

簡単な事ばかりですが、実際に実行できている管理職は少数です。

まずは職場の環境を整えること。土壌が良くなり、従業員が前向きに取り組めるようになれば、指示や指導がスムーズに実行されるようになり、効率が上がり、管理職も仕事がしやすくなります。どうしてなかなか良くならないのだろう、いい方向に変わらないのだろうと思ったら、まずは土壌を整えてみる。ということを実践してみてください。

仕事が上手く進むかどうか、成果が得られるかどうかは、働いている人の仕事への向き合い方や取り組む姿勢が影響します。人が気持ちよく働ける環境を意識して作ってみましょう。