

● ビジネスリスクマネジメント  
**Business**

January 2009

1

# Risk Management

第1特集

## 「リーダーシップ」の リスクマネジメント

第2特集

## 「苦手な人」がいなくなる 会話術

新連載

ミドルマネジャーのための法律講座  
「訴訟リスク」のマネジメント

【好評連載】

中小企業のための  
実戦マーケティング戦略入門

業界別リスクマネジメント講座  
IT業界(最終回)

コミュニケーション・リスクマネジメント  
“板挟み”を脱して上下に“影響力”をもたらす  
ミドルマネジャーの対話力

組織リスクマネジメント  
「創造的チーム」の作り方(最終回)

ミドルマネジャーのための教養講座  
フレームワーク思考③





## Q&A

## 意識改革のための 5つのポイント



100名定員の特別養護老人ホームでフロア主任として働いている者です。職場には15年以上勤務しているベテラン職員が数名います。先日、新しいケアマネジメントの仕組みを導入しようとしたのですが、ベテランが今までのやり方を変えようとしなかったためにうまくいきませんでした。このままでは業務のマンネリ化がすすむ一方です。職場に変化をもたらすには、どうすればよろしいでしょうか。



今まで慣れ親しんだやり方に固執し、それを変えることに拒否反応を示す職員は、どこの職場にも存在します。変化に対応するには、大きなエネルギーが必要になるためです。また、固定観念や先入観、経験などが阻害要因となって、新しいやり方が現状より優れていることを素直に認めたくない心理が働くせいでもあります。当然、ベテランになればなるほど、こうした傾向が強まります。

このような職員が多くなると、新しい仕組みやルールを導入しても、定着せずに元のやり方に戻ってしまい、職場に停滞感やマンネリ感が漂いはじめます。このような職場に変化をもたらすには、まずは職員の意識改革が不可欠です。そのためには5つのポイントがあります。

### ①理念やビジョンの共有

理念やビジョンを共有すれば、組織が向かっている方向を互いに確認し、「変わるの意味」を認識することができます。たとえば、「利用者の意思を尊重する」という理念を共有できれば、「現状のやり方は本当に利用者の意思を尊重しているだろうか」という問題意識が生まれ、変化への志向を生み出すことができるのです。

### ②本音で語るコミュニケーション

どのようなテーマでもよいので、本音で語る時間をつくるのが大切です。本音で語れないうちは、職員個人の仕事に対する不満を語る時間でもかまいません。その問題を解決するにはどうすればよいか、を話し合うことによって改善意識や改革意識につなげていくようにします。

### ③役割と責任のローテーション

固定観念や先入観を打破するのに有効な取り組みです。役割と責任を変えることによって、他人の立場や仕事のやり方の良い部分を認識しやすくなります。

### ④個人の主体性の確立

ここでいう主体性とは、一人ひとりが自主的に学び続け、自己実現へ向かって継続的に自己を改善しようとする意識のことです。

### ⑤知識・スキルの向上

新たなことに取り組んでみようとい

うモチベーションにつながりやすい要素です。難しい取り組みにチャレンジしようとしても、知識やスキルがなければ、高いハードルを乗り越えにくく、「今までのやり方でいい」と元通りになりがちです。一人ひとりが新しい知識やスキルを身につけることが、組織に変化をもたらすことにつながっていくのです。

## PROFILE

株式会社フォーサイトコンサルティング/代表取締役社長

## 浅野 睦 Makoto Asano

丸井・ブルデンシャル生命を経て、コンサルタントとして独立。業務改革、営業戦略、リスクマネジメントを中心に、一般企業から医療法人など、幅広くコンサルティング活動を展開。リスクマネジメント協会理事。近著に『変革期の介護ビジネス』（学陽書房）

