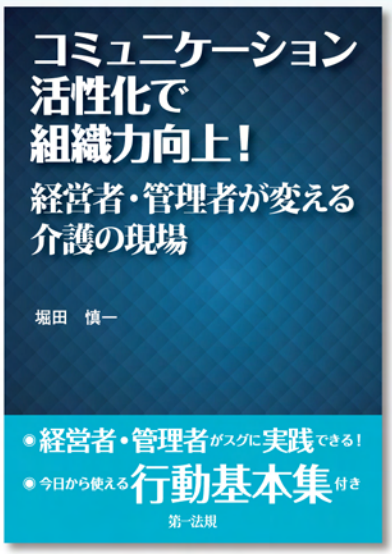
スタッフが輝く、組織が活きる!

コミュニケーション活性化で組織力向上!

経営者・管理者が変える介護の現場

堀田慎一 著



A5 判・152 ページ
定価：本体 2,300 円＋税

本書の特色

東西の先哲の言葉を引用しながら、介護事業における経営者・管理者が持つべき哲学・価値観を解説しています。

コミュニケーションを活性化させるためのポイントやスキルを、日常業務の場面はもとより、キャリアパスや人生設計、法人経営等の視点を踏まえて解説。フォーマット例も登載しています。

出勤、職場の基本ルール、報連相・会議、接遇、個人情報保護、思いやり・笑顔・感謝等、今日から使える行動原則を「行動基本集」としてまとめています。

目次

第1章 コミュニケーションを考える前に

【第1節】「徳業」としての介護サービス事業と経営者
■経営者が知っておくべきこと　■仕事の本質　■経営体の成長ステップ　他

【第2節】管理者としての価値観と考え方
■管理者の条件　■管理者のあり方　■職場の風土　他

第2章 経営戦略として職場のコミュニケーションを考える

【第1節】組織力を向上するマネジメントとしてのコミュニケーション
■介護職にとっての接遇とは？　■職場で伝えたい物語を持つこと　他

【第2節】人生設計を考える
■「人生10年計画表」でキャリアパスをイメージ　■組織のなかで受け継いでいきたいキャリア像　他

【第3節】介護職のコミュニケーションスキルを考える
■世間と学生の基準の違いに気づかせる　■体感記憶でスキルのレベルを上げる　■適切な判断、気付きを求めて　他

第3章 組織のコミュニケーションを活性化する実践法

【第1節】経営における三種の神器
■三種の神器の前に知っておきたいこと－職員が知りたいこと　他

【第2節】現場における実践
■現場における具体的実践内容　■経営者と管理者が経営者としての仕事ができるようにするための5つのポイント　他

付　章 行動基本集

DAI-ICHI HOKI 第一法規
東京都港区南青山2-11-17 〒107-8560
http://www.daiichihoki.co.jp
Tel. 0120-203-694
Fax. 0120-302-640

内容見本

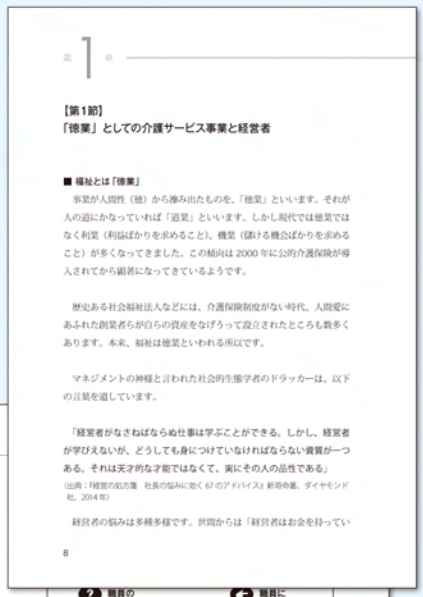
スグに使える
ワークシートや
フォーマットも収録！

【第2節】人生設計を考える

①あなたが人生において大事に思っていることは何ですか？ [ ]
②どのようなことに価値を置いていますか？ [ ]
③あなたの優先事項は何ですか？ 一番時間を費やしている、費やしたいことです [ ]
④あなたはどんなものを手に入れたいと望んでいますか？ [ ]
⑤どんな人になりたいですか？ [ ]
⑥どんな人に思われたいですか？自分がどくなった場合、人からどんなことを言ってもらいたいですか？ [ ]
⑦実際にそう言ってもらえるような行動をしていますか？ [ ]
⑧人生において手に入れたいものは何ですか？ ―お金ですか、信頼ですか、他の物、こと（経験）ですか [ ]
⑨あなたが人生において最もやりたいことは何ですか？ [ ]
⑩あなたは人生においてどんな貢献をしたいですか？ [ ]
⑪あなたの強みは何ですか？ [ ]
⑫あなたの弱みは何ですか？ [ ]
⑬あなたはさらに仕事が充実するために何をしますか？ [ ]
⑭あなたはどのような役割果たされていますか、また今後果たしますか？ [ ]
⑮他の人からどのような期待をされていますか？ [ ]
⑯仕事の中でこれを行えば素晴らしい結果をもたらすと思うのは何ですか？ [ ]
⑰自分の人生においてこれを行うことができると素晴らしいと思えることは何ですか？ [ ]
⑱あなたがこれまでの人生の中で影響を受けた人は誰ですか？ [ ]
⑲なぜ影響を受けたのか、その理由は何ですか？ [ ]
⑳あなたは上記の質問を踏まえて、今、何が足りないですか？ [ ]

表4　自分自身への問いかけチェック表

85


第1章

【第1節】
「徳業」としての介護サービス事業と経営者

■ 福祉とは「徳業」

事業が人間性（徳）から滲み出たものを、「徳業」といいます。それが人の道にかなっていれば「道業」といいます。しかし現代では徳業ではなく利業（利益ばかりを求めること）、機業（儲ける機会ばかりを求めること）が多くなってきました。この傾向は 2000 年に公的介護保険が導入されてから顕著になってきているようです。

歴史ある社会福祉法人などには、介護保険制度がない時代、人間愛にあふれた創業者らが自らの資産をなげうって設立されたところも数多くあります。本来、福祉は徳業といわれる所以です。

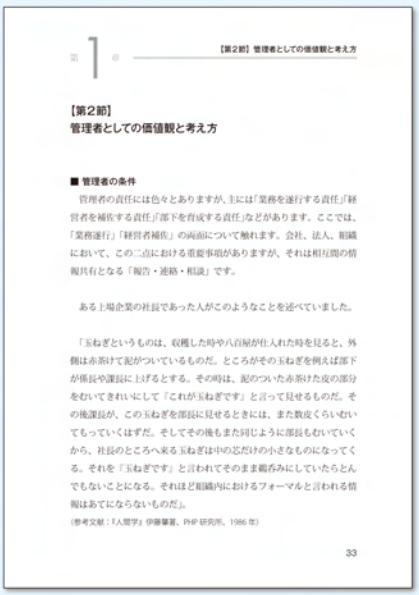
マネジメントの神様と言われた社会的生態学者のドラッカーは、以下の言葉を遺しています。

「経営者がなさねばならぬ仕事は学ぶことができる。しかし、経営者が学びえないが、どうしても身につけていなければならない資質が一つある。それは天才的な才能ではなくて、実にその人の品性である」

（出典：『経営の処方箋　社長の悩みに効く 67 のアドバイス』新将命著、ダイヤモンド社、2014 年）

経営者の悩みは多種多様です。世間からは「経営者はお金を持ってい

8


第1章　【第2節】管理者としての価値観と考え方

【第2節】
管理者としての価値観と考え方

■ 管理者の条件

管理者の責任には色々とありますが、主には「業務を遂行する責任」「経営者を補佐する責任」「部下を育成する責任」などがあります。ここでは、「業務遂行」「経営者補佐」の両面について触れます。会社、法人、組織において、この二点における重要事項がありますが、それは相互間の情報共有となる「報告・連絡・相談」です。

ある上場企業の社長であった人がこのようなことを述べていました。

「玉ねぎというものは、収穫した時や八百屋が仕入れた時を見ると、外側は赤茶けて泥がついているものだ。ところがその玉ねぎを例えば部下が係長や課長に上げるとする。その時は、泥のついた赤茶けた皮の部分をむいてきれいにして「これが玉ねぎです」と言って見せるものだ。その後課長が、この玉ねぎを部長に見せるときには、また数皮くらいむいてもっていくはずだ。そしてその後もまた同じように部長もむいていくから、社長のところへ来る玉ねぎは中の芯だけの小さなものになってくる。それを『玉ねぎです』と言われてそのまま鵜呑みにしていたらとんでもないことになる。それほど組織内におけるフォーマルと言われる情報はあてにならないものだ。」

（参考文献：『人間学』伊藤肇著、PHP 研究所、1986 年）

33

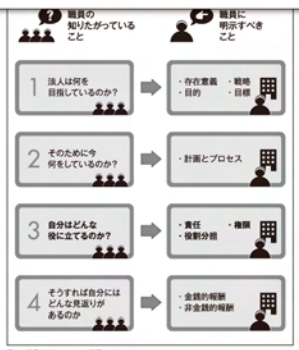


図2　職員の知りたいことと明示すべきこと

111

図やイラストを用いて
わかりやすく解説！

詳細・お申し込みはコチラ
＜クレジットカードでもお支払いいただけます＞
→ 第一法規 検索 CLICK!