



人が輝く舞台をつくる

2014年11月9日、東京・日比谷公会堂で「第4回介護甲子園(社団法人日本介護協会が主催するイベント)」の決勝大会が開催され、第三回、第四回と2年連続決

員で占める)ながら、近年は辞める人が年に数%という驚異的な定着率を続けている。

「人が輝く舞台をつくる」「舞台の主役は従業員、経営者は演出家」であると、一人ひとりのやる気を引き出す仕組みづくりを大切に

転期に立つ経営の視座⑨

満足からワクワククへ

はやかわ・ひろし

経営コンサルタント。1991年に独立。介護事業に関する独自の調査に基づいたデータ分析を各誌・紙に発表。著書に『99の言葉の杖』(日本医療企画)、『早川浩士の常在学場』(筒井書房)、『介護人財創造塾』(筒井書房)、『介護保険改正に勝つ!経営』(年友企画)、『データで徹底分析 介護事業の最新動向と経営展望』(日本医療企画)など。

<http://www.hayakawa-planning.com>

ブログ: <http://ameblo.jp/hayakawa-planning/>

勝大会に出場を果たした愛知県一宮市の事業所が登壇した。

最優秀賞の受賞は逸したものの、「日比谷公会堂に登場することには大変意義があり、来年もチャレンジします」との言葉を残した代表が率いる事業所は、600人規模の職場(9割以上をパート社

人が輝く行動規範*

全社員が携行する「行動規範」は、全10か条ある。

①気持ちの良い「笑顔と挨拶」は、相手に安心感を与へたり、緊張感を解くという大きな役割があります。私は働く仲間、お客様すべての方への気持ちの良い笑顔と挨拶を実践します。

②〇〇〇〇では全員が主役です。また仕事をするうえでチームワークは欠かせません。私は仲間を尊重し敬う気持ちを大切にします。私も主役の一人です。

③私はここで働く仲間とともに、切磋琢磨しながら「皆で成長」していきます。どんな無理難題でもみんなで知恵を出し合い、全員一丸となって前向きに取り組むこととともに成長を実感できます。

④私は誰からも好感と信頼を得られる第一印象を大切にします。身だしなみは正しいか、鏡の前で身だしなみを整えて業務に就きます。

⑤私はできない理由を探すのではなく、できるようにするためにはどうしたら良いのかを考え、失敗を恐れずチャレンジします。

⑥私は仲間を大切にします。仲間を中傷や非難する言動はしません。楽しく働くために職場の仲間を大切に、言葉や行動に責任を持ちます。

⑦私は「ありがとう」をたくさん言っている感謝の気持ちを伝え、とにかく「ありがとう」をたくさん言います。常に感謝の気持ちを伝えることにより笑顔が出やすい職場になります。私は仲間への感謝の気持ちを常に持ち、日々の業務に励みます。

⑧私は夢を持ちます。私が抱えているその夢に向かって突き進みます。少々の辛いことなんてその夢の大きさに比べたら微々たるものです。夢や目標を持っていれば私はまだまだ成長できます。

⑨私は「〇〇〇〇」を代表する広告塔として、街にやさしい模範的な運転をし、常に見られている事を意識して行動します。

⑩私はお客様の残された人生をハッピーに演出するこの仕事に誇りを持ちます。〇〇〇〇の流儀は「すべてはここを訪れる皆様のハッピーのために」です。

ワクワクしながら働く姿勢が、微笑ましく映った。

*:「～人が輝く～スタッフ行動規範」のなかにある〇〇〇〇は、事業所名が記されているが、あえて伏せた