

チームリーダー(責任者・管理職)は チームワークの先頭に!

どの業界でも言えることですが、特に介護業界においては、**チーム責任者を中心に様々な方(部下・スタッフ)がいます。**

職員は新人からベテラン、正社員・パート職員、職種・資格・スキルも・・・
様々な考え方・性格・習慣も違う、学歴・職歴・介護歴も・・・・・・・
家族と同居の方、独り暮らしの方、様々な事情がある方も・・・・・・・
ご入居者・ご利用者も、とりまく様々な業者・行政関係・病院関係・・・

そして生活の場であるホーム内、事業所内では様々な出来事があります。

ご利用者・ご入居者・ご家族のクレーム・事故・トラブル、その対応・・・
職員の勤務態度・体調不良・メンタル面・コミュニケーション・離職・・・
業務における目標・報連相・記録・改善・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
法人の業績・収入・支出・入居&利用促進・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
顧客満足(CS)・従業員満足(ES)・地域貢献・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

等々、チームリーダーはこうした状況を全て受け止めて、チームをまとめながらマネジメントをしていくべきです。ボヤキを聴くケースが多いのですが、立ち止まっていたら仕事が停滞したり、悪循環になっていったりしがちです。その法人の経営理念・行動指針に基づいて、信念を持ってチームをあるべき姿に導いていかなければなりません。細部にわたって目配り・気配り・心配りをしながら、声掛け・注意・対話・共有・改善・フォロー等を積極的に行なっていくことです。チームメンバーの育成を図り、良好な関係を保ちながら、先頭に立って走り続けることで、部下は必ずついてくるもので、それに伴って様々な出来事は好転していくのです。

