

子シカヘルパー 危険

すみません...

介護職が黙る職場は危険

職場で自由に意見を言えますか？

現場を一番よく分かっているのは、ヘルパーのはず だけど意見すると...

- ・上司が不機嫌な顔をする(気分で態度が変わる)
- ・「”アナタたち”に頑張ってもらわないと！」(実は丸投げ)
- ・人手不足でも責任者はシフトに入らない
- ・「それ、以前やったけど、ダメだった」と否定(変える気ないやろ！)
- ・「私が若い頃はね...」と昔話や武勇伝が始まる

こんな職場, 誰でもやる気がなくなりますよね これって実は, 単なる「人間関係」ではありません **組織の質や安全性に直結する問題** なのです

俗に言う「豆腐メンタル」や「蚤の心臓」これを私は「子ジカ」と呼んでいます今回は, この「子ジカちゃん」のためのメンタルの持ち方 です

「知識をつける」ことで, 「せめて親シカにはなろうぜ！」的なことです

シカさんも「怖くない」って学べば, 働きやすくなるでしょ？



ミスの報告が多いほど「いい病院」!?



皆さんは、こういう話を聞いたことがありますか？

医療ミスが少ない病院ほど『ミスの報告』が多い

(参考)「Psychological Safety and Learning Behavior in Work Teams」Amy Edmondson (1999)

このことを示す有名な論文があります
医療ミスが多い病院と少ない病院を比較すると、こんな結果が出ました

重大な医療ミスが少ない病院ほど「ミスの報告」が多かった

これって、皆さんの直感と反対ですよね？

「ミスが少ないなら、報告も少ないはずでは？」普通はこう思うかもしれませんが、なぜこのような結果になるのでしょうか？

キーワードは「心理的安全性」

キーワードは「心理的安全性 (Psychological Safety)」これは

ミスや疑問を言っても責められない雰囲気

のことで 例えば、皆さんは上司にこう言えますか？

- 「すみません、ここミスしました」
- 「このやり方は危ないと思います」
- 「分からないので教えてください」

こう言ったときに

「なんでそんなことも分からないの！」

「余計なこと言うな」

と言われそうですね？ コンプラが煩い現代でも、上司は起源悪くなりそうですね？ だけど、ミスが少ない病院は「ミスを隠さない」のです

ではなぜ「医療ミスが少ない病院ほどミス報告が多い」のでしょうか？



理由はとてもシンプル

理由はとてもシンプルです **医療ミスが少ない病院は「小さなミスでも隠さない」** のです 「ヒヤリ・ハット」の報告が、「罰」になっていないということですね ですから、逆を言えば”ヒヤリ・ハット”が出てこない病院の方こそ、重篤な医療ミスが多いということになってしまうんです

こういう事業所は、得てして雰囲気が悪い 雰囲気の悪い職場ではどうなるでしょうか？

- 怒られる
- 評価が下がる
- 嫌われる

そう思うと、人はミスを言わなくなります

つまり **ミスがないのではなく ミスが見えなくなる** **これが一番危ない状態** です

だから研究では、こう言っています

良い組織とは ミスが少ない組織ではなく ミスを話せる組織である

これは介護現場でも同じ

この話は、介護の現場でも全く同じです

・ヒヤリ・ハット ・利用者さんの変化

・危険なやり方 ・業務のムダ

こういうことは、現場にいるヘルパーさんが一番よく見えているのに

「余計なこと言うな」「文句ばかり言うな」と言われる職場では、誰も言わなくなります

その結果 問題が放置され、事故やトラブルが起きやすくなります

逆に

「気づいてくれてありがとう」

「一緒に考えよう」

と言える職場では

・事故が減る ・仕事が改善する ・働きやすくなる

という良い循環が生まれます



心理的安全性は「甘い職場」ではない



心理的安全性は

・優しい職場 ・何でも許される職場
ではありません 勘違いして「従業員ファースト」になると

- お客様が困っていても自分の休み優先
- ヘルパーがお客さまを選ぶ
- 進んで学習しない
- そのくせ「給料を上げろ」と言う

これでは本末転倒ですよ

お客さまのQOL向上のために

意見を言えるけれど、議論もできる職場

「それは危ないと思います」「このやりの方が良いのでは」
とお互いに言えることです

自分には努力を お客さまには最善を

一人一人が精進するのが 進化し続ける良い組織なのです

ここから学ぶこと

良い職場の雰囲気は、誰か一人ではなく みんなで作るものです

愚痴は言っても意見を言わない人 こう考えてはいませんか？

- 私なんかと言わなくても、皆分かっているだろう
- 平社員が言っても会社は変わらない
- 意見すると、上司が不機嫌になると困るから ...
- 自分に教養がないのがバレるのがイヤだから ...

ハッキリ言って、介護職の皆さんは みんな”村度”し過ぎ！

確かに、現場が声を上げてても、国の制度は変わらない しかし

- 施設長が、あなたほど手早くオムツ交換できますか？
- 事務長が、あなたほどスムーズに掃除支援できますか？
- ドクターが、あなたほど効率的に買い物支援ができますか？

職場の雰囲気は、厚生労働省ではなく、現場の人間が作るものです



ちょっとした「気づかい」と「勇気」

そりゃたまに”スーパー陽キャ”がきて、一時的に現場の雰囲気はよくなるかも知れない

そりゃたまに、手早く排泄介助ができる管理者だっているかも知れない

だけど、そういう人、長続きしていますか？ 継続できないでしょう？ 辞めているでしょう？

みなさん、もっと自信を持ちましょう

結局、この世のすべては役割分担 **皆さん一人一人が、現場を支える大事なピースなのです** だからこそ

- **事業所は、ヘルパーが何でも言えるような気づかい**
- **ヘルパーは、気づいたことを何でも言うちょっとした勇気**

お互いの歩み寄りが必要です そのために皆さん一人一人ができることは

- **分からないことを聞く**
- **ミスを報告する**
- **改善を提案する**

こういう空気を、みんなで作り上げることが大切なのです

まとめ



心理的安全性は

- 単なる仲よし関係ではない
- 責任がない職場でもない
- 何でも許される環境でもない

大事なのは **ミスが起きたときに すぐに言える関係**

指摘されるのは、ヘルパーでも上司でも、誰でも嫌です しかしそこから逃げているのは、良い職場にはなりません 少々嫌なことがあっても、それでも

お客さまに最善を尽くす そのために、お互いに言い合える関係

それが良いチームです 単なる「太鼓持ち」なんてすぐに見抜かれてしまいます 会社に必要な人材とは、より良い介護のために、職場環境のために、ひいては売上アップのために、意見できる人ではないでしょうか