MC型マネジメントが介護現場を変える

第1回

司会術はマネジメント術である

株式会社エクセレントケアシステム 執行役員 人材開発部 部長
兵庫県立大学大学院（MBA）講師
柴垣　竹生

司会者と管理者の仕事は似ている

介護事業所運営の秘訣は、ＭＣ型マネジメントにある。ＭＣとは Master of Ceremonies、司会者のことである。プロの司会者だけでなく、会社の会議やイベントの司会役、介護現場のサービス担当者会議やケースカンファレンスの進行役も、すべて会を司る者、ＭＣだ。介護現場には、昔ながらの人を引っ張るマネジメントではなく、ＭＣのような人を引き立てるマネジメントの方が有効なのではないか――ＭＣ術の切り口から介護現場マネジメントの手法を探ることが、本連載のテーマである。

筆者は若い頃からなぜか、仕事上でよく司会をさせられてきた。勤め人としてはかなり多い方だと思う。定例会議、業績会議、事例発表会など、小さな会議から大きな記念行事の司会まで、命じられるままに何でもやってきた。それはいま思えば、経験から学ばせようという諸先輩方の配慮だったわけだが、40 代以降、自分が管理職を経験するようになるなかで、司会のセオリーがマネジメントに活かせることに気づき、実践してきた。諸先輩方の育成方法は正しかったのである。

たとえば、司会という仕事には必ず進行台本というものがあるが、これはマネジメント上では業務計画にあたる。司会者が台本に沿って滞りなく行事を進めていく様は、管理職が計画に基づいて業務を運営していくプロセスに非常に近い。行事の進行というものは、台本通りにいかないことが多く、挨拶が早々と終わってしまったり、逆に押したり、時には思わぬハプニングが起きたりもする。それでも冷静さを失わず、時間配分をうまく調整してそのセレモニーを無事閉会まで導くのが、司会者の役目だ。その姿は、常に何かの期日に追われながら、トラブルが起きればその都度臨機応変に対処していく、介護事業所の管理者の仕事に似ている。

なぜ介護現場にＭＣ術なのか

介護現場にＭＣ術が有効だと考える理由は２つある。

まず、ＭＣというロールモデルは、職場やテレビで、身近に見ることができるからである。そんなまわりくどいことをしなくても、現場のマネジメント職を直接見ればいいではないか、という声もあるだろう。しかしながら、介護現場においては、管理者などのマネージャーは、実は職員の目の前にいることが少ないのだ。管理者やリーダーになってからは尚のこと、同格以上の者は別施設や別フロアにいるため、その仕事ぶりを参考にすることはほぼできなくなる。

その点、ＭＣは比較的身近にいる。会議の議事を進行している人を、バラエティ番組でひな壇芸人をさばいているＭＣを、「司会をしている人」ではなく、「マネジメントをしている人」として観察する。ほんの少し視点をずらすだけで、目の前のロールモデルから学ぶことができるのである。

もうひとつは、介護現場には、文字通りの「タレント（才能）」がひしめいているからだ。介護職、看護職、セラピストたちが、利用者に向けて各々の専門性という芸を発揮している。各人、専門職としてのプライドを賭けて真剣に利用者に向きあっているのだから、当然、専門職同士でぶつかることもある。才能が集まる現場には、腕のいい交通整理役が必要だ。

言うまでもなく、その役割を担うのは、バラエティ番組ではＭＣ、介護現場では管理者である。個性の強いタレントたちを、ＭＣがどうまわしているのか。タレントマネジメントの視点からも参考になる点は少なくない。ＭＣ術のマネジメントへの援用が、管理者の視点と行動を変え、介護現場を大きく変えるのだ。

Profile プロフィール

柴垣 竹生（しばがき たけお）
1966 年大阪府生まれ。大手生命保険会社勤務後、1999 年に介護業界に転じ、上場企業および社会福祉法人において数々の要職を歴任。マネジメントに関する講演実績多数。近著に『老いに優れる』（社会保険研究所）、『介護現場をイキイキさせるマネジメント術』（日本ヘルスケアテクノ）がある。