

非凡な現場とは

ご無沙汰しております。入院して2週間が過ぎましたが、元気にやっております。2週間ぶりにシャワー浴をさせていただきました。これまでのどの温泉にも勝るシャワー浴でした。

今その心遣いも含めて、働いている現場の方々の気持ちを味わっております。ささいなことでもお互いに褒めて・褒められることが、いかに大切であるかを痛感しております。今日は「平凡な現場と非凡な現場とは」ということについて述べていきたいと思っております。

通常は「保つ能力」、日常のいろいろなことの質を落とさずに維持していくことが、安全と安心をもたらすものであります。しかしややもすると、「平凡な現場」が「それ以下」になることがあります。これを「非凡な現場」にするにはどうしたらよいのでしょうか。

まず「行動」をする。日常の「行動」をし、「活動」をすることが、さらにそれぞれの人の能力をアップする方向へと導いていく。このことが非凡への第一歩だと考えます。すなわち「よりよくする能力」への転換です。標準あるいはマニュアルから、それに対する気づきあるいは知恵を絞り、さらに改善していくことによって、「よりよくする能力」が得られるのです。

これをもう一步進めると、「新しいものを生み出す能力」を得ることに繋がります。現場は経営者の「映し鏡」とも言われます。いわゆるトップダウンの話になります。ですが実際には、現場からボトムアップの自律のセンサーが活発に働き、現場から新たな価値が継続的に生まれることが、「非凡な現場」への第一歩となるのです。

「非凡な現場」を得るには、それぞれが目的を持って「何をするのか」ということに加えて、「何にこだわって仕事をしていくのか」ということが必要になります。

何かにこだわって活動をする、つまり一人ひとりがそれぞれ理解し、納得し、腹落ちするための合理的必然性といったものが、私どものミッションステートメントであり信条でもあります。さらにこれを進めるには、合理的な仕組みが必要となります。「活動」から「能力」へのプロセスの間に形成される必要な要素を、いかに仕組み化するかが問題となります。

現場は「小さなことで挫折する」ともいわれます。しかしこの「小さなこと」の積み重ねが、「非凡な現場」に近づくことになるともいわれます。「普通のことをする人」から「考えて行動する人」にそれぞれが成長することが、「活動」から「能力」へ進む第一歩となるのです。

前述したように、ボトムアップあるいはトップダウンの両方が現場を良くするためには必要なわけですが、ミドル層(中間管理職)が両者をいかに円滑に結びつけるかがさらなるポイントになるでしょう。

それでは、皆様方のご健闘をお祈り致します。

平成27年2月12日

はまゆう会会長 市丸 喜一郎

参考書：遠藤功『現場論 「非凡な現場」をつくる論理と実践』
(新王子病院4階ロビー 私の本棚)