

8月のコラム

秋ではないけれど・「隣は何をする人ぞ」は大事

グループホームに入った母の住所を変更して、行政からの郵便物が私の所に届くようになりました。医療保険被保険者証、介護保険被保険者証、介護保険負担割合証がそれぞれバラバラに送られてきます。この他にも高額介護サービス費や暮らし支援臨時給付金等と色々な制度の案内や手続きがあります。年金以外は、管轄や期間が異なるとはいえ同じ行政区です。給付していただけるので、大変ありがたいことですが、これらの書類作成の手間と費用、紙代、郵便代……。縦割りの弊害を解消すれば、これらを何分の一かに減らすことができるのもったいないなあと思ってしまう。

隣の人は何をしているのかを知らないという状況は私達の周りにも少なからずあります。少し乱暴な例えになりますが、先ほどの各給付を社員が別々に担当していると仮定してみたらどうでしょう。同じ人に関する情報が何重にも保管されていることになります。共有できるシステムにしていたとしても、コミュニケーションが不十分だと存在さえも知られず、検索という段階にさえ至らないこともあるでしょう。誰かが調べて作った資料やマニュアルが、社内にあるとは知らず、一からまた他の人が作り始めるようなこともよくあります。苦労して作ったものを他のチームに「簡単に教えるものか」と意図的に共有しないこともあります。競争相手が他社でなく社内に向いている状態は、とても残念。また、一人の人物による仕事の抱え込みやその人にしかわからないブラックボックス的な情報があることは、長時間労働や欠勤・退職時の大きなリスクです。組織内に蓄積されたノウハウを財産にすることは大きな課題ですね。

在宅勤務が続くせいで、雑談や自然と聞こえてくる他人同士の会話から、ちょっとした駆け引きや肌で感じるニュアンス、相手へのさりげない配慮の仕方を学ぶ機会は減っています。情報も問題も悩みも抱え込まず、周りを巻き込むオープンなコミュニケーションで人の器も組織の器も大きくなっていくことを知っておきたいものです。秋深し・・・でなくても「隣は何をする人ぞ」と興味を持つことも！

猛暑が続きます。夏期休暇に入る方も多いと思いますが、よく食べてよく寝てコロナにも暑さにも負けない体力づくりでこの夏を乗り切りましょう！

2022年8月 水田かほる