

「予兆を逃がすな」

問題が発生する前には、必ず予兆があります。問題とは、クライアントからのクレーム、施設内の事故や機器の故障、業務上の重大なミス、社内の人間関係のねじれによる人事問題など、いずれも事前に何らかの予兆があるものです。その予兆を見逃さずに、適宜対応することができていれば、それらは問題へと発展せずに、無難に対処できます。

私は、業務上の重大なミスは、個々のプロセスをプロジェクトごとに時間軸で管理していれば、ほとんどを予防できると考えています。これを、Process Management といいます。すなわち、各部門において、上司から部下に的確な業務指示が出ており、その時間管理と進捗管理が日々できているか否かによって、仕事の成果が決定されるということです。上司だけが理解している一方的な命令指示ほど、部下が困ることはないです。部下にはきちんと仕事の目的を理解させてください。また、時間軸や期限を考えずに、あるいは進捗状況も適宜確認しない放任主義は、リーダーとして失格です。リーダーは、組織の仕事を管理するための役職です。

一方、ハウレンソウは、部下が上司に対して行うものと考えていたら、それは間違いです。ハウレンソウとは、組織が目標を達成するために、必要な情報を共有するためのシステム（制度・決まり）を構築して、それを時間軸の中で適宜確認していき、間違いなく、効率良く、確実に、期限内に仕事を完了させることを意味します。今一度、管理職の人たちは、自分のハウレンソウが適切にできているか、よく考えていただきたいと思います。

永田 良一

“Do not miss an omen.”

There always are omens before problems occur. Problems such as complaints from clients, accidents and breakdown of facility equipment, a serious business mistake, HR problems, all have some kind of omen. If you do not miss the omen and take appropriate actions, it will not become a problem, and will be handled appropriately.

I believe that serious business mistakes can be avoided if individual processes are managed with time axis in each project. This is called process management. Thus, in each department, job performance will be decided depending

on whether or not managers give accurate instructions and manage the time and the progress. One-sided instruction, which only the manager can understand, creates problems for subordinates. Managers should get their subordinates to understand the purpose of jobs. Managers who do not interfere and don't consider the time axis or the time limit or check on progress are unfit leaders. A leader has the role of managing jobs of an organization.

On the other hand, if there are some people who think that HOURENSO is the action subordinates have to take for their manager, it is not correct. HOURENSO means that the organization builds a system (institution/rule) to share necessary information in order to achieve a goal and complete the work within a time limit, efficiently, and absolutely checking the system in time axis properly. Once again, I would like executives to think about whether your HOURENSO is appropriate or not.

Ryoichi Nagata, MD, PhD