

感謝と挑戦

当社は1967年（昭和42年）に菱村和彦が創業しました。創業したときの屋号は、菱村総合税務会計事務所。それからの経緯は割愛いたしますが、税務会計事務所であった当社が、お客様や社会が抱える課題に、私たちの立場から貢献できることに取り組んできて、現在では医療・介護領域のトータルコンサルティング企業へと成長することができました。お客様に支えられて、現在の当社があります。そして今年で無事に50周年を迎え、おかげさまで9月30日に50周年記念式典を執り行うことができました。

こう書くと、あたかも会社の代表者のような書きぶりですが、私自身は勤続11年の社員です（笑）。創業以来、どういう艱難辛苦があり、どんなご縁があり、どんな社員の思いがあって、今日の当社があるのか。50周年史を読み、50周年式典で語られる創業者の言葉やその裏で支えて頂いていたご家族の話の聞くと、今の自分たちの仕事があるのは、そうした方々のお蔭であるという思いがふつふつと湧いてきて、自然と涙が溢れてきました。お読みいただいている皆様からは妙な話に聞こえるかもしれませんが、創業者一家に合掌したくなるほど感謝の思いが湧いていた自分がいました。

当社では「人生の三冠王である関心・感動・感謝の心を持とう」と言われています。これは加山雄三さんが座右の銘にもしている言葉だとか。何事にも関心をもって、感動する心、感謝する心がなければならない、ということだそうです。私たちは、仕事で困っているときに助けてくれた、忙しいときに手伝ってくれたというときに、「ありがとう」と感謝の言葉を伝えると思いますが、これは好意に対するレスポンス（反応・反射）です。本当の意味での感謝とは、普段意識しないような何気ないことにも関心をもって気付き、それに対して感動し、感謝することで得られるものでしょう。（最近北朝鮮情勢が慌しいですが）日本が終戦以降平和であり続けたこと、健康であり続けたこと、両親が自分に無償の愛情を注いでくれていたことに常々感謝することは難しく、平和が崩れたとき、健康でなくなったとき、自分が親となったときにはじめて、そのありがたさに気付き、深い感謝に至るのではないかと思います。こういうことは、受身では気付きません。過去の歴史に、今の当たり前に、関心を払って知ろうとするからこそ気付くものであり、自然と感謝の思いが湧き出てくるものではないでしょうか。

当社も営業をする会社ですから、「自分が受注した」「（自分達が）評価された」といった発言がしばしば飛び交います。若手のうちはそれでもいいのですが、ある程度年次があがってくると「お客様が選んでくださった」ということや「前提として会社の信頼があるから」ということを伝えていかなければならないと思います。先人達が積上げてきた歴史に感謝し、その思いを承継して未来に向かって新たな挑戦をしていく。この挑戦こそ、感謝した思いに応える行動になると思います。

お客様に益々感動していただけるような挑戦をこれからしてまいりたいと思っています。

日本経営グループ50周年史
氣づきと絆の経営



氣づきと絆の経営
—創業しての50周年—
日本経営



課長 高園忠助

明治大学政治経済学部卒。2006年4月入社。病院・介護福祉施設への組織・人事全般が専門分野。これまで人事制度の導入・定着支援、組織化支援を中心に手掛け、自治体病院・精神科病院の担当先も多い。協議会等での講演も多数。2013年1月より福岡オフィスにて勤務。

社員の気づき

A さんの入浴はこの角度から

「Aさんはこの角度から浴槽に入れるのよ」「Bさんは入り口が見える角度から浴槽に入れるのよ」。ある介護施設へ見学に行った時の話です。

入浴介助を行う際に、利用者一人ひとりに応じたサービスが提供されていました。その施設では、利用者一人ひとりの浴槽への入れ方や浴槽からの出方といった情報が記載されている表が、お風呂の玄関に貼り出されていました。この表は職員が入浴介助を行なった際に「Aさんはどの角度から浴槽に入るとうまくいくのか、または嫌そうにしないのか」といった情報を整理し、利用者にとって良かったパターンを記録して取りまとめられた情報の結晶でした。この記録があれば、入浴介助の仕方について、どの職員が行なっても均一の形で利用者ごとのサービスが実施できます。

利用者にとって、いつも同じ形で自分自身に適したサービスを届けてくれるということは素晴らしいことであると思います。例えるなら、行き着けの喫茶店で、「いつもの飲み物でお願い」と言ったら、いつもいる店員とは違うにも関わらず、本当にその飲み物が出てくるといった具合でしょうか。

改めて私もお客様へのご支援の中で、お客様にとって適したサービスが何かを見極め、価値を届けているかどうか振り返る良い機会となりました。（杵島）



部 下がイキイキ！？

「部下に仕事ををお願いするけど、あまり前向きに動いてくれないし、満足してなさそう…」といった声をお客様からお聞きすることがあります。

職員から意欲や満足を感じることができていないのは、業務の繁忙等、様々な理由があると考えられますが、最も大きな要因は、仕事に意味を感じることができていないことではないかと考えます。いわゆる、「有意味感」と呼ばれる感覚です。この感覚は人によって異なり、自ずと持つことができる人と外部の影響を受けることで持つことができる人、2つのパターンの人がいると言われます。上司としては、後者に該当する人をどうマネジメントして良いかが分からず、頭を抱えることが多いのではないのでしょうか。

しかし、これは指示の出し方によって改善されることがあるかもしれません。以前、ヒアリングを行った際にどのようなことがモチベーションに影響するかということをお聞きしたことがありますが、上司から期待を込められた指示の時は俄然やる気になるということでした。

人は承認欲求と呼ばれる、他人から認められたいという感情があり、これが有意味感に大きく影響しているのだと考えます。

その感情を満たす一つとして、相手を仕事の主役にするのができるかが重要になると考えます。実際にお客様がされていた例として、指示を出す際に「なら・しか」を活用することでした。つまり、「あなたなら」や「あなたしか」といった形で相手への期待を添えることです。相手を仕事の主役にするには、相手に期待をしていることを伝える、これがポイントであると考えます。人は期待されていると感じることで、その仕事に意味を感じやすくなります。部下をあてにするのではなく、頼りにする。このニュアンスを伝えることが大切だと考えます。

組織は、構造的に上下関係が必ず発生し、指示という形で仕事生まれることが多くあります。しかし、指示の出し方を工夫する、それだけで相手の意欲や満足を高めることができるかもしれません。（松永）



リアルタイムの連絡が命

先日、空港の出発ロビーにて搭乗時刻を待っていました。私が待っている隣の飛行機は私達の5分後に出発予定で随分とタイトなスケジュールだなと感じました。そこでふと福岡空港について調べてみました。福岡空港には国内線・国際線合わせても滑走路が一本しかありません。しかし去年の発着回数は17万6170回、一日当たり480機以上もの飛行機が行き来していることとなります。そのスケジュールも怒涛で、出発予定時刻が重なるものもあれば、その5分後には別の飛行機が離陸予定であり、さらにその間にもいくつもの飛行機が着陸をするという、羽田空港を凌ぐ混雑さを誇る福岡空港です（あまりの混雑さもあり、現在滑走路を増設中です）。

この日本一の混雑空港を迅速にマネジメントしているのが管制塔です。管制塔は滑走路に進入する飛行機を常に監視し、発着予定や目の状況から適切な判断を下し、指示を出すという重要な役割を担っています。また、空港付近を通過する飛行機への対応も必要となります。このとてつもない状況の処理を可能にしているのは、リアルタイムの連絡です。秒単位で連絡を取り合い、何か不具合やイレギュラーなことが起きた際にはすぐに報告をする、それらが徹底されているから成り立っているのだと、感じました。

「報告・連絡・相談は組織の血液」と例えられますが、まさにリアルタイムレベルで報連相をすることで、滞りをなくし、円滑に進めることができるのだと気づかされました。経営もリアルタイム化が進む昨今、私も一つひとつの報告・連絡・相談を磨こうと改めて思いました。（山崎）



楽しさを創るプロジェクト～意味を見出すと楽しみが湧く～

ある法人で、患者・利用者情報の共有を強化する目的で、記録記載の強化プロジェクトが立ち上がりました。しかし、現場は人員ぎりぎりで行っており、参加者のモチベーションが低い中でプロジェクトは始まりました。案の定、プロジェクト初回の打ち合わせでは、「手間がかかるので新たな記録業務は、今はできない」「忙しい中で更に忙しくする意味があるのか？」といった発言が相次ぎました。

ネガティブな発言がある程度終わった後に、おもむろにプロジェクト担当者の課長が言いました。「自分達のご支援する患者や利用者が退院した後のことについて、無関心でいいのか？記録を書くことは、連携先に正しい情報を伝えることを通じて、患者や利用者について責任を持って支援することだと思う。」

それでも大半のメンバーは乗り気ではありませんでした。そのため、患者や利用者に対して担当制を取り入れ、自分の担当患者や利用者について、記録を詳細に書くことを義務付けました。あわせて、退院した後の連携先に連絡を入れて、患者や利用者のその後の情報を集めて、担当者にフィードバックするようにしました。

すると、自分の担当の患者や利用者について、退院後の継続した支援の状態が具体的に見えるようになり、結果、職員全体のモチベーションが高まりました。

ただ単に、ルールを作ったり、義務的に責任を押し付けたりするのではなく、仕事の意味を詳しく伝えることによって、仕事が楽しくなる事例を知ることができました。（松浦）



あらゆる機会を使い倒す

毎月発行しているこのコミュニケーションレター。お客様を訪問した際に、机の上に置いてあったりして嬉しくなることが度々あります。先日もある有床診療所を訪問した際に、事務長の引き出しから当社のコミュニケーションレターが出てきました。こちらの診療所でもコミュニケーションレターを印刷して配布したり、朝礼で伝達する際に活用したりしているということでした。我々が2013年4月の発刊以来、毎月執筆している記事がお役に立っているということで嬉しかったです。

実は当社でも、新聞記事や雑誌記事で良い内容の記事があると、創業者である菱村やその他の役員からマーカーが引かれた記事のコピーが社員に配布されます。経営が上手くいっている組織というのは、こうした様々な機会を使い倒していることにあるのだと感じました。

その診療所では、メインバンクの担当者と定期的に情報交換したり、当社をはじめとしたセミナーにも参加したりされているということでした。他の病院での事例になりますが、出入りされている医薬品卸・医療機器卸など関連企業との定期的な情報交換を通じて、地域の状況を的確に把握して、サテライトクリニックの展開を推進されているケースがあります。

機会というのはありとあらゆるところにちりばめられており、それを活かすか否かは自身の向き合い方なのだと思います。あらゆる機会を使い倒す貪欲さが必要なのだと感じました。（太田）



仕事も細部に神は宿る

私は先日ある建設業を営む企業のトップから「職場はいつ、お客様に見られても良いようにしておくといいよ」と言われました。

そのお客様の事務所内を見渡すと、机の上は整理されており、観葉植物も手入れが行き届き、社員の方々がイキイキとしているのがすぐにわかりました。なぜ、ここまで全社員が徹底しているのかをお尋ねしました。「私たちはお客様が求める以上のより良い家をお引渡しする必要がある。ただ、そのためには丁寧な仕事求められる。でも、それは現場でしょうと思って、いきなりできることはない。だから、事務所内は、お客様の前で出来るようにするためのトレーニングの場だよ」と仰いました。

実はこちらの企業の顧客は8割が過去のお客様からのご紹介だそうです。つまり、過去のお客様の多くがこちらの企業のサービスや社員の方々を紹介したいと思われていたことになります。私は経営者様のお話と目の前に広がる光景を見て合点が行きました。

職場という日々のトレーニングを行う環境があるからこそ、些細なことにも気がつくことが出来る心が生まれ、それがより高い顧客満足を実現しているのだと感じました。

ぜひ、皆様の職場でも細部に気づける心を育むためのトレーニングとして、毎日出来る小さな取り組みからはじめてみてはいかがでしょうか。（猿渡）



滅私奉公

「滅私奉公」とは個人的な利益や欲求、私情を捨てて、社会などの公のために尽くすという意味です。私は、この言葉を体現された方の話を聞く機会がありました。

それは、ある地域で自然災害が起きた時の話です。その方は、元々都心に住まいを持たれており、奥様とお子様がいらっしゃいました。しかし、ある時、知人から3年間でいいので、ある地域の病院に院長として勤務してくれないかと頼まれたそうです。当時は、渋々ではあったものの家族を都心へ置いて、依頼を受けた病院へ移りました。院長として勤め始めてからは、地域の方々の温かみにも恵まれ、特に大きな問題もなく勤務ができました。そして、約束の3年を迎えた時、その地域で大きな自然災害が起きました。その方は、都心に戻る準備も整っており、マンションも購入されていたそうです。しかし、自然災害が起きている状況で自分が帰ることはできないと考え、病院に留まったそうです。周囲の方々からは、都心へ戻ることを勧められたそうですが、その意見を聞いた上でも残る道を選ばれました。被害が落ち着いた3年後、ようやく都心に帰る決心がつき、家族が待つ地へと戻ったとのことでした。

私はこの話を聞き、自分がどのような状況であろうとも、助けを求められたら、すぐに手を差し伸べることが大切なのだと気付きました。日常の業務でも自分の仕事だけに没頭するのではなく、周囲にも気を配り、一緒に仕事を行っていくことが大切かと思えます。自分のことだけでなく、周囲のことも考える。チームとして仕事をする医療・福祉関係でも同じように大切なのではないかと思いました。（高比良）



挨拶とは心を開くこと

「礼に始まり礼に終わる」学生時代、武道に没頭していたこともあり、日々の礼、すなわち挨拶に関しては人一倍自信がありました。しかし、自分の挨拶は未熟であることに気がつく機会がありました。

ある日、人事考課制度の被考課者向けの説明会のため、とある病院様に訪問しました。説明会直前、会場では参加される多くの職員様にお会いすることができました。そこで私は、すれ違う職員様全員に挨拶をしたのですが、自分の挨拶と職員様がしている挨拶にはある違いがあることに気づきました。それは職員様全員が笑顔で、元気がもらえるような挨拶を徹底されているということです。もともと私の中で挨拶は、「しなければ失礼にあたる」という思いが強く、以前上司に「固すぎる」とご指摘を受けたこともありました。挨拶や礼は、「大きな声でしなければいけないもの」ではなく、「こちらから心を開きコミュニケーションをはじめるためのもの」とであると再認識しました。

それ以降、私は心を開くことを意識して、挨拶を実践しています。（藤）



これぞ！究極の目標設定

先日、お客様のところで目標達成度評価についての説明会を実施しました。目標達成度評価とは、その名の通り、あらかじめ設定した目標の達成度を評価する手法です。目標には、成績や実績、成果等を設定します。

医療技術部門の方々を対象とした説明会のときに、こんな意見ができました。

「我々医療技術職は、医師の指示により検査や処方をするので、自分たちだけで実績の目標を立てるのはなかなか難しい。そういった場合はどのような目標をたてるのがよいのか。」

確かにその通りで、自分たちの業務がそのまま収入に直結しない部署では、定量的な目標を立てるのに苦慮する場合があります。そのため、加算の取得につながるような研修等の受講や、コスト削減につながる目標を立てたりします。

しかし、その病院ではその後の展開が一味違いました。なんと、「自分たちの顧客は医師や看護師でもあるのだから、医師や看護師に医療技術部門との連携のしやすさについて評価してもらって、その評価の向上を目標にするのはどうだろうか」という意見が出たのです。

医師や看護師といった他職種に評価してもらうことにより、耳の痛い意見が出てくるかもしれませんが、それでもその場で反対される方はおらず、むしろ「それはいい考えだ。やろう、やろう！」と士気が高まったのです。

自分たちの部署をよりよくしたい、もっと良いサービスを提供したいと思えば、現状や現実を把握することは非常に重要です。しかし、そのために人から評価されることを受け入れることは容易ではありません。この医療技術部門の方々の目標達成度評価を本当に自分たちの部署をよくするために活用しようというアイデアと、そのアイデアが受け入れられる風土に感銘を受けました。

(馬渡)



セミナーのご案内

年内に開催予定のセミナーをご案内いたします。

詳細な内容、お申し込み方法は、**同封しておりますチラシ**をご確認ください。

働き方改革のための“労務管理”&“業務改善”セミナー

【福岡会場】

開催日：11月22日（水）

会場：(株)日本経営福岡オフィス

【熊本会場】

開催日：11月30日（木）

会場：RCC文化センター 705号室

【北九州会場】

開催日：12月7日（木）

会場：KMMビル

人事制度を活かした組織力向上セミナー【障害者施設対象】

【福岡会場】

開催日：12月11日（月）

会場：(株)日本経営福岡オフィス

【北九州会場】

開催日：12月20日（水）

会場：KMMビル

労務管理と人事制度のポイントセミナー

【鹿児島開催】

開催日：12月15日（金）

会場：鹿児島県市町村自治会館

【熊本会場】

開催日：12月22日（金）

会場：熊本県民交流館パレア

主人公意識

当社には「主人公意識」という共通言語があります。当グループの50周年社史「気づきと絆の経営」の中の“心に刻む言葉16”には次のようにあります。

「自分がやるんだ」「自分のことなんだ」と、主体的に考えることが主人公意識。主人公意識を持ち、様々なことに主体的に関わり、取り組んでいくからこそ、智恵や工夫が生まれ、自分自身も成長することができる。私たちは一人ひとりが主人公であり、日々の活動は一人ひとりに委ねられている。主体的に実践・実行していくことが求められるのだ。

主人公意識とまったく逆の意味を持つ言葉としては、傍観者意識、お客様気分などがあるでしょうか。様々な勉強会や会議等に同席させていただくと、主人公意識がある人、ない人がすぐに分かります。たとえ義務で参加した勉強会であっても、その場で主人公意識を持つかどうかは、本人次第です。「学んだことを活かせることはないか」「自分に置き換えてみるとどうか」「もし、自分が説明するとしたら、どのように話すか」いくらでも主人公意識を持つことはできます。主人公意識を持てば、あらゆる機会が自分の成長の機会になります。自分の貢献の幅を広げることができます。やりがいが高まります。夢や希望が広がります。

最近、いくつかの高度な急性期病院で、介護事業そのものの講演をご紹介します。参加者の様子を見てみると、多くの方々が主人公意識を持って、講演を聴いていらっしゃるようです。中でも、急性期病院の医師の方々が前のめりで聞いておられる様子は、大きな刺激をいただきました。懇親会でも、「自分たちに何ができるか」「何を変えていくべきか」「我々が果たせる役割がもっとあるのではないか」といった熱い議論を延々とされている様子を見るにつけ、主人公意識の素晴らしさを感じずにはおられません。主人公意識が智恵を高め、工夫を生み、自分とその周囲を高めていきます。

では、どうすれば主人公意識を持てるのでしょうか。上司の動機付けも必要でしょう。しかし、もっとも重要なことは、「主人公意識を持てよ」と伝え続け、主人公意識を発揮した従業員には、それにふさわしい新たなチャンスを与えていくことではないでしょうか。当社の中ではよく「お、主人公意識が高いね」「ちょっと、主人公意識が足りないんじゃない？」といった言葉が交わされます。まさに共通言語にしていくことが大事です。

一人ひとりが主人公です。全員が主人公意識を持って取り組んだとき、チームは期待以上の大きな力を発揮することができます。主人公意識を持つというのは、人のせいにならないということでもあります。

リーダーは自分自身が主人公意識を発揮してメンバーに模範を示すとともに、メンバーに対して常々「主人公意識を持とう！」と投げかけ、闊達な職場を作っていくことではありませんか。（橋本）



九州医療介護経営研究会 ～事務局の独り言～

9月の研究会では、兵庫県立大学大学院経営研究科 教授 筒井孝子氏をお招きし、『病院における「重症度、医療・看護必要度」データを用いたマネジメントの実際と課題』というテーマでご講演頂きました。まず、マクロの視点では、地域医療構想の策定や社会保障を改革していく中で、医療や介護が地域経済活性化に寄与する産業であるという視点が理解されつつあるとのお話しの中に、私どものフォーラムが果たす役割の指針が見えるように感じました。ご講演をお聞きして理解したことは、以下のような点です。



○医療のアウトカム評価は非常に難しくプロセス指標をそれに近づけていくことになる。マネジメントの視点が必要。

○中でも入院医療においては、重症度、医療・看護必要度は、もっとも重要なマネジメントツールとなる。

○平成30年の同時改定では、さらに機能分化と医療と介護の連携が促進されることが想定される。

特に統合的なケアチーム（入退院支援）が重要で、「多職種」「チーム」がキーワードになる。

平成30年度は報酬改定と同時に国保改革が行われ、特に市町村が地域包括支援センターを通じてどのように病院と連携を図っていくかが、地域包括ケアの構築の成否を握るという視点は大変勉強になりました。

11月は24日に芳珠記念病院への施設見学があるため、通常の研究会は休会となります。12月9日に「指導、監査、適時調査の仕組みと概要、留意事項」をテーマに実施します。体験入会をご希望の方は事務局までお早めにお申込み下さい。

文責：一般社団法人医療介護の安定と地域経済活性化フォーラム 事務局長 大池康礼

九州医療介護経営研究会とは

平成15年9月にスタートし、これまでの開催回数が150回を超える会員制の経営研究会です。無料での入会体験制度もございますので、お問合せ、資料等をご希望の方は、事務局までお気軽にお問い合わせ下さい。

担当：西岡こずえ TEL 092-409-7532 E-mail kyusyu_jimukyoku@hcsrev-f.or.jp

合併のお知らせ

日本経営グループのメンバーファームである
株式会社日本経営エスディサポートと
株式会社日本経営戦略人事コンサルティングは
2017年10月1日をもってグループ内合併し、
「株式会社日本経営」と名称変更しました。

BOOK REVIEW

虹色のチョーク 働く幸せを実現した町工場の奇跡

著者： 小松成美
出版： 幻冬舎



神奈川県川崎市高津区、そこに日本理化学工業株式会社という会社がある。従業員数80名の中小企業で、主に粉が飛び散らないチョークなど文房具を生産・販売している。特に、チョークについては、国内シェア50%を誇っている。この会社には生産・販売している商品もさることながら、ある特徴がある。それは、従業員の約70%が知的障がいなど、何らかの障がいを持つ人であるということだ。日本理化学工業株式会社の社長、大山隆久氏は、このように語っている。

「どなたも障がい者雇用というと、『社会貢献に頭が下がります』とか『素晴らしい事業を行っていますね』などと褒め称えてくださいます。けれど、私にとってそれは特別なことではなく、当たり前のことなんです。会長である父が作り上げた会社を継いだ私にとって、社会正義や人生の使命といった高揚感はまったくありません。安全に精巧にチョークを生産し、心を込めて販売していく。それを1日1日積み重ねていくだけです。（引用）」

本書を読んでもっとも感じるのは、従業員の働く幸せを作るという社長の思いだ。それは、障がい者であるからということではなく、健常者も同じく言えることであると思う。本書を読むことで、「なぜ、企業が持続することが大切なのか」、「従業員の働く幸せを作ることがなぜ必要なのか」、このようなことを考えるキッカケとなるであろう。

昨今、日本理化学工業にも少子化の影響が出ている。それは、小学校の閉鎖によるチョーク需要の減少だ。本書の第3章「働く幸せの実現に向けて」では、会社の置かれた厳しい現実と障がい者雇用を継続させるべきかという葛藤とその歴史が綴られている。

障がい者雇用は、現社長の隆久氏の父である大山泰弘氏が始めたそう。ある一人の特別支援学校の教師がこの会社に飛び込みで訪れたことが、経営を一変させる契機になった。それから、継続して障がい者雇用を行ってきた。しかし、チョーク需要の減少による経営危機が身近に迫っていた。さらには、赤字の時代もあった。泰弘氏から経営のバトンを受け継いだ隆久氏は葛藤する。障がい者雇用を継続しては、経営が立ち行かなくなるという思いが隆久氏にはあった。しかし、泰弘氏や他の幹部も始め、隆久氏の意見に反対した。なぜ、“変わろうとしないのか”と隆久氏は、憤りや焦りがあったという。そのような中、隆久氏はあることをキッカケに気付きを得た。それからというもの、憑き物が落ちたように考え方や動きが変わったという。

本書は、著者である小松成美氏が日本理化学工業の関係者にインタビューで得られた話がまとめられている。ノンフィクションであることで、経営者の理想と現実のギャップが生々しく伝わってくると思う。だからこそ、ぜひ本書を手にとって隆久氏が得た“気付き”を感じて欲しい。そして、本書を従業員が働く幸せを作ることの参考や経営幹部の育成に活用していただければ幸いである。（玉利）



【日本理化学工業株式会社のビジョン／目標】

日本一強く、優しい会社を目指す。

経営的にも強く、精神的にも強く、人に優しく接することができ、
人と環境に優しい製品を作り続ける。

【働く幸せの像】

刻まれた言葉：

「導師は、人間の究極の幸せは、人に愛されること、人にほめられること、
人に役にたつこと、人に必要とれること、の4つです。
働くことによって、愛以外の3つの幸せは得られるのです。」

「私は、その愛も一生働くことによって得られるものだと思う」

日本理化学工業株式会社 社長 大山泰弘（現会長） 平成10年5月



日本理化学工業株式会社ホームページより

特報

新春病院トップマネジメントセミナー2018

医療 × A I

13:30-15:00

第1部 AIが変える医療と病院経営

～シリアスな医療現場におけるAIの可能性～

15:20-16:40

第2部 W改定を踏まえた地域戦略・病院経営戦略のポイント

～戦略を実現する病院マネジメントの要諦～

16:40-17:00

『福岡オフィス5周年を迎えての謝辞』

(株式会社日本経営 取締役 福岡オフィス長 橋本竜也)

日時

2018年1月27日（土） 13:30-17:00（13:00 開場）

会場

エルガーラホール8F 大ホール（福岡市中央区天神1-4-2）

参加費

無料

某若手社員のしくじり

前 もって相談しましょう

先日、お客様先に社外の講師をお連れする機会がありました。依頼された上司からは、講師をお迎えする時間から、「何時何分のこの電車のこの車両に乗って…」と現地までの移動手段を細かく指示されていました。ただ、その移動手段では乗り換えの時間がとても短く、講師の方に急いでいただく必要がありました。

講師の方を急がせるのもなんだか申し訳ないなと感じ、別の移動手段がないか調べたところ、到着予定時刻は1分遅いだけで、乗り換え時間も十分にある行き方があるではありませんか。「よし、これなら現地までの距離もそう変わらないし、到着時間もあまり変わらない。乗り換えもゆったりできる。これで行こう！」と上司に相談せぬまま、直前になって移動手段を変更したのです。

移動中、さも良いことをしたかのようにウキウキでいた私でしたが、目的地の最寄り駅に近づくと、上司から何度も電話が掛かってきました。電車に降りてからかけ直すと「なぜ電話に出ないんだ。どこにいるんだ」と恐ろしい声で言われました。私が事情を説明すると、「なんで俺が指示したルートで来ないんだ。もう時間ギリギリだから、急いできなさい。」とお叱りを受けました。そんなバカな、そんなに到着時間は変わらないはずだ、と時計を見ると5分遅れて到着していました。内心それでも研修には間に合ってるじゃないか…と思いつつ、お客様先へと入りました。

研修開始の前、講師の方は院長と事務部長とお話をされましたが、議論が白熱している中、すぐに研修の時間が来てしまい、話が打ち切られてしまいました。そこでハッと気づきました。「私が指示通りのルートで来てあと5分早く来ていれば、皆さんは5分多く話げできた。」

私は講師を時間内にお連れすることしか頭になく、お客様のことまで気を回すことができませんでした。前もってこのルートで良いかを相談しておけば、今回の失敗は事前に防ぐことができたと思います。

その後、上司からは、次の3点について指導を受けました。

- ・指示されたことを変更する場合は、事前の了承を受けなければならないこと。
- ・私と与えられた役割は、講師を連れてくることではなく、病院と講師の関係をつなぐことである。
- ・報・連・相は気配りである。やきもきしながら待っている人のことを考えなければならない。

報告・連絡・相談が重要と常々指導されていますが、実践レベルとしてはまだまだであること、報・連・相を怠ると関係者の方々に大きな迷惑をかけてしまうことを実感しました。

今回のしくじりを機に、報・連・相のレベルを上げていきます。



日本経営では社長が毎月給与明細に1枚の手紙を添えて社員に思いを発信しています。

今期の最終月を迎えました。各事業部が現在、来期事業計画を策定中です。今月4日に主任以上の方々に、各役員私の方から来期方針書(案)について説明を行いました。来期方針書(案)を事業年度末に説明するのは、会社と事業部、そして社員一人一人の目標が一本の糸のように繋がることを目的としているからです。その日の午後、役職者研修が行われました。今回は、早稲田大学大学院経営管理研究科教授・早稲田ブルー・オーシャン戦略研究所所長でいらっしゃる川上智子様をお招きして、「ブルー・オーシャン戦略」について、パーク24株式会社様(タイムズ)の事例研究などをベースに、質疑応答を交えたワーキングや戦略ツールなどご講義いただきました。当社も一昨年より早稲田ブルー・オーシャン戦略研究所と共にヘルスケア分野のブルー・オーシャン戦略の研究を行っています。川上教授の「ブルー・オーシャン戦略とは自ら創り出すものである」とのお言葉がとても印象的でした。今後の顧客へのコンサルティング、当社の経営戦略に活かしていきたいと思えます。

冒頭の来期方針書(案)には次のことを記載しています。『日本経営グループは2017年(平成29年)に創業50周年を迎えました。2025年には団塊の世代の方々が75歳となり、世界中の国々が経験したことのない超少子高齢社会を日本は迎えることになります。私達は、社会の抱える課題に果敢に挑み、将来世代を見据えた社会創りに貢献して参りたいと考えています。顧客の健全な成長と発展を祈り、理念経営のもと人財育成を通じて、これまで事業に取り組んで参りました。これまでの感謝とこれから300年先を見据えた挑戦を掲げ、永続して社員一人一人が人生・仕事の主人公として取り組む企業創りを目指すことを社内・社外に発信します。その一環として大阪北摂霊園に平成29年9月13日に利生塔を建立しました。』

今月13日に副部長以上の方と共に矢島俯仰(ヤジマブキョウ)様にお越しいただき、利生塔開眼式を行いました。矢島様は創業家の五輪塔を建立された方で、今回、当社の利生塔も建立いただきました。製作は、私どもの長年のお客様である豊中市の「石のいがや」様に依頼しました。利生塔は南北朝時代に足利尊氏が、国家の安寧を祈り、北海道、沖縄を除く日本各地に安国寺と共に建立したことが始まりとされています。矢島様より『利生塔は“墓”ではなく「産霊(ムスヒ)」の祭祀の塔であり、生を利すことは、霊(ヒ)と云う大きな力を産(ム)す=産み出す=意識のもとに天円地方の理念によって産み出された五輪塔で形作られている。(「産(ム)す」とは「苜むす」のムスと同じ語で、「産み出す」の意味です)「利生塔」とは「産霊」の塔であって、全従業員・顧客の幸せと健全な発展・成長を祈り、導く「祈りの塔」です』とお話がありました。当社も、社員の皆さん、そしてこれから出会う未来の同志に、創業理念を正しく継承し、成長・発展による300年企業を目指す心と魂の誓いとして利生塔を建立しました。

これまでの歩みは50周年史に記されています。50周年委員会のメンバーが2年がかりで制作してくれました。お手元に届いていると思います。大切なことは、そこから何を感じ取り、学ぶかであると思います。最近、社員の皆さんには、「自分の手元に来る仕事の価値を感じ取っていますか?」と尋ねています。社内では、日常的に他部門、他部署の方々を通じて仕事が行われています。例えば、お客様に様々なご案内を送付するにしても、総務部の方々が、お客様と担当者を確認してリストが作られています。自分の手元に来るまでに如何に多くの方々の協力があって出来上がるのかを知り、考え、感じ取ってほしいと思います。給与明細ひとつにしても然りです。そして、お客様の従業員の方々が忙しい中、私どもが依頼するデータや資料がどのようなプロセスや考えで作成されたことを捉え、感じ取ることができれば、ぞんざいに扱うなどということはありません。しかし、考え、感じ取る力が弱い場合、無機質にしか捉えられずにミスにつながるということがあります。その差は非常に大きいと考えています。お互いが、プラドを持ち、信頼関係を築き、仕事ができる環境は、お互いの仕事の価値を知り、そのことを感じ取ることでできる社員の多さであると思います。50周年史のサブタイトルは、「気づきと絆の経営」です。まさに感じ取る力とは、磨かれた感性による気づきであると思います。

株式会社日本経営
代表取締役社長

平井 昌俊



読者の声

当社に届いた「10月号読者アンケート」の一部をご紹介します。
貴重なコメント、誠にありがとうございました。

医療法人伴帥会介護老人保健施設ガイアの里 池永孝幸 様

医療介護同時改定を目前にして、この業界を取り巻く外部環境は間違いなく大きな変化が加速されていくことは、確実と思います。これまで以上に「当法人限定」のウリ、強みを再度全職員に確認し、地域になくってはならない病院、施設であり続けられるよう、「冷静な頭」と「熱い心」の両方を働かせ本質的な意思決定を行っていきたいと思います。



Communication Letterをご覧くださいまして、ありがとうございます。
本紙へのご感想などをお寄せいただけましたら幸いです。



発行責任者 橋本 竜也 (E-MAIL : tatsuya.hashimoto@nkgr.co.jp)

発行所 株式会社日本経営 福岡オフィス

〒812-0013 福岡市博多区博多駅東1-11-5 アサコ博多ビル7F

TEL 092-409-4466

FAX 092-409-4588

Fukuoka Office
Communication Letter