

4 COMMUNICATION LETTER

2018.04 発行

誰の声を聞くか ～トリプル改定を迎えて～

多くの医療福祉施設が厚生労働省から出る改定情報の収集と解析、対策の検討で慌しくなっている中で、あるクリニックの理事長のお話が大変参考になりました。こちらの理事長は先代から数えて四代目で、設立から100年以上経過している歴史あるクリニックでした。また、クリニックの他に、高齢、障害、保育、児童分野を含め、医療福祉分野で多岐に渡って業務を展開されている法人様です。

お話をする中で、今回のトリプル改定（医療・介護・障害の各報酬改定）について話題が及んだ時に、理事長はゆっくりと、しかしはっきりとお話をされました。「毎回の改定で思うことなのですが、10年以上前からこのような流れが来ることはおおよそ分かっていました。地域包括、在宅ケアなど色々な動きがありますが、0歳から100歳まで、うちの法人を利用したいご利用者に対して、責任を持って受け入れることはずっと変わっていません。それはこれからも変わらないでしょう。」

その言葉を聞いた時に、私は「確かに情報は出ていました。しかし、10年以上前には漠然としたものしかありませんでした。そんな中、理事長はどのようなことを意識されて行動されていたのでしょうか？」と質問しました。いただいた答えは、とても深みがありました。

「そうですね、先代の声ですね。そして何よりも父も私も、まずご利用者とその家族の声を常に聞いていますね。何を望み、何を期待しているのか。その声に耳を傾け、対話をして、理解を深めることは絶やしません。うちの法人では、毎年家族会のようなものがありますが、私は絶対に参加して、懇親会で酒を飲みながらも色々な意見を聞きます。すると色々なことを話してくれます。不安や期待、想いなどですね。この声一つひとつに耳を傾けて応えていくことが絶対に大切だと思いますね。」

非常に考えさせられました。

先を見ることは本当に難しいことであり、「先見性」は経営者にとって重要な能力であると思います。一方で、その能力を高めるための行動はとても難しいものがあります。企業ではお客様の声を聞くことは当たり前前の活動になっていますが、それを徹底して積み上げて、経営に活かす。それを代々繰り返し実践し続ける。その積み重ねで積み上げたものの大きさを感じることができました。

トリプル改定の真只中において、経営において何が普遍で大切であるかを改めて考えさせていただきました。

次長 松浦総太郎

兵庫県立大学卒。2001年入社。2013年日本社会事業大学専門職大学院卒。医療、介護施設の組織、人事改革を専門分野とする。特に、医療、介護場における人事制度構築と導入、組織制度構築、人材育成支援、BSC等マネジメントシステム導入などを中心に、経営分野全般を幅広く支援している。



B判定の何が悪い

あるお客様先で人事評価のフィードバック面談研修をした際の話です。ある参加者の方が、グループワーク時に同じグループのメンバーに相談をしていました。その内容は、「B判定（この病院様ではS、A、B、C、Dの5段階で人事評価結果を出しています。）という人事評価結果を伝えたと、部下から“私の働きは普通ってことですか？”と言われた」というものでした。すると同じグループにいた参加者の方が、「私も言われたけど、逆に“B判定の何が悪いイメージなの？”って聞きましたよ。」と言われました。グループにいたその方以外のメンバーは、びっくりした目をしていました。私はどんな話が繰り返されるのだろうと、耳を傾けていました。すると、その方は「部署に貢献してなかったらC判定とかD判定になっているんでしょ？Bだったら部署運営とかに貢献してくれているということじゃない。」とおっしゃいました。続けて、「BとかAとかこだわらずに、部下のすごいところを認めて素直に話すよ。」とおっしゃいました。私はこのやり取りを耳にして、「この方にはフィードバック面談の研修は不要じゃないか？」と感じました。

きっとこの方は部下の良さを素直に認めて、率直に話していることでしょう。この気負っていない、素直で真っ正直なスタンスに私は惹かれました。この方は上司として部下と率直に意見を交わせるような風通しのいい関係を築いているのではないかと思います。私もこの方を見習い、率直な思いを交わし、真正面から後輩と向き合いたいと思いました。（玉利）



顧客にとって何が良いか

「部下育成は熱意を持って根気よく行うことが大事だ。その場で指導・注意を行う観面(てきめん)注意が大事だ。」等、部下育成に関する重要性を説明する上で、このような内容をお伝えすることも少なくありません。一方でどのような状況においてもこの内容が適切であるかということ、そうではないと思います。

先日、ある飲食店に入りました。落ち着いた雰囲気であり、個人で経営していると思われる飲食店でした。店長が一人、ホールスタッフが一人の計2人でしたが、そこで良い気分にはならない出来事がありました。

それは、店長が私に聞こえるほどの大きな声でホールスタッフの人に注意をしていたことです。「さっき置いたサラダの向きはお客様にとって綺麗に見える置き方じゃないだろう。」や「お客様が食べ終わったものはすぐに下げなさい。」といった声が聞こえました。

飲食店における顧客対応において、大事なことであることは分かるのですが、顧客に聞こえるようにその場で注意することは不適切ではないかと思いました。

部下育成を行うことはサービスの質を向上させる上で大切なことです。ただし、部下育成は、サービスの質を向上させ、お客様に満足いただくという目的を実現するための手段であると考えたときに、部下育成を通じてお客様に不満足を与えてしまうことはあってはならないことだと思います。

私自身もお客様に満足いただくための手段が場や方法、タイミング等を踏まえて適切であるかどうか考える良いキッカケとなりました。（杵島）



自院の良さを知っていますか？

最近、地域連携支援のお仕事が増えています。

2018年度診療報酬改定では、急性期病院では「重症度、医療・看護必要度」に応じて段階的な評価が入ったり、地域包括ケア病棟では「自宅等からの直入割合」に応じて入院料が変化したりする変更がありました。重症度の高い新入院患者数を確保したり、自宅等に居住している患者を普段から診ている“かかりつけ医”との連携を強化することが求められます。つまり、他院との地域連携がカギになります。

医療機関では地域連携と呼ばれますが、一般企業ではマーケティングと呼ばれる活動です。そこで、マーケティングの枠組みであるSTP-4Pに基づき、医療機関が行うべき地域連携活動を具体化させるご支援をしています。お客様のホワイトボードをお借りして、経営層やスタッフの皆さんの話をSTP-4Pの枠組みで整理しています。

この枠組みを使って整理すると「自院の良さ」が明確化できます。様々なお客様で、ホワイトボードを使ったワークを行っていますが、自院の良さを言語化できていない医療機関が多いように感じます。

実際に、皆さんの話を聞きながらホワイトボードを使って整理していると、他院にはない良さが各病院で見えてきます。改めて「自院の良さは何か？」を振り返ってみてはいかがでしょうか？（太田）



好奇心 = 成長のタネ

新入職員が入ってくるこの時期、先日お客様を訪問した際、「成長が早い人は、気づき力が高い人だと思います。」という話をしました。医療や介護といった現場では、一つのミスが命取りになるため、何か異変がないかと常に考え、それを感知することがとても大切なのだと思います。

それでは、気づく力を磨くにはどうしたら良いのでしょうか。私もこの質問への解がわからず、新入社員の頃は苦勞をしておりました。気づく力を磨くには、あらゆることに関心を持つことが大切だということは、皆さんもどこかで聞いたことがあると思います。

私は、関心の源の一つとして「好奇心」があると思います。好奇心は、自分の知らないことを学び、「～してみよう！」といった前向きな思考です。一度、好奇心から周囲に関心を持つ習慣がついてしまえば、以降は自然と気づきのアンテナを立て、今まで見向きもしなかったことに気づくことができるようになります。新しいことを学び、新しくできることが増えるようになることが成長だとすれば、好奇心を持つことはとても大切だと思います。

ちょうどその時、お客様先の新入職員の方が相談にいらっしゃいました。その新入職員は、「〇〇についてですが、こんな風にしたら良くなると思うのですがいかがでしょうか。」と提案されていました。まさに、自分が好奇心を持つことによって提案という行動に移った瞬間でした。

私はこの情景を見て、自身の行動を振り返りました。

お客様先の新入職員の好奇心を目の当たりにして、好奇心の大切さを改めて考えました。好奇心を持ち、自ら能動的に動いていこうと決心しました。（松永）



帰属心を高めたいと思ったら

先日ある地方を訪れたときに、ふとコンビニに目をやると、軒先で仏壇用の花が売られていました。その周辺では、家の庭先等、敷地内にお墓がある家も少なくなく、コンビニの地域性を踏まえた需要への対応力はさすがだなと思いました。

それと同時にこの地域では、土地や家を守ってきた先祖に対する敬意や感謝の念が根付いているのだろうなと思いました。

私事ですが、私の実家には仏壇がありましたので、幼い頃から「仏壇にご飯をお供えしてから自分たちが食事を摂ること」や「帰宅したら仏壇に手を合わせて今日一日の無事を感謝しなさい」といったことを教えられてきました。そのおかげで、家や家族に対する愛着が育まれたように思います。

翻って組織で考えますと、組織への帰属心や愛着を高める上で、事業所の歴史を知るということは非常に重要なことではないでしょうか。

弊社では昨年9月に50周年史が全社員に配布されました。50周年史には、創業者誕生からの歴史が物語調で書かれており、手前味噌ですが、いかにして今の日本経営が創り上げられてきたのかが非常にわかりやすくまとめられています。これまでも歴史やエピソードを聞く機会 was ありましたが、50周年史を読むことで、日本経営ではなぜこのような考え方や文化が大切にされているのかということへの理解が深まり、会社や共に働く社員への敬意の念が高まりました。

組織への帰属心や愛着は、放っておいて自然に育まれるものではないと思います。その組織の歴史や大切にしている考え方について深く知る機会を与え続けることも必要なのではないのでしょうか。（馬渡）



過去を知り、相手を知る

先日、お客様の研修に同席する機会がございました。その際、理事長や看護部長より、仕事への思いなどをお話いただき、私自身心が揺さぶられ、感動いたしました。その話を上司にしたところ、昨年理事長にさせていただいたお話でも、参加者の多くが涙ぐむお話だったということを知りました。その際には理事長より、これまでの人生やどんな思いで病院経営を行ってきたのかをお話しいただいていました。当時担当していた弊社社員の議事録を確認したのですが、途中まで拝見しただけでも、このような背景があったのか、このようなご経験をされていたからこそ、このような発言をされていたのかと、感動と学びと多くの気づきをいただきました。

人には生きてきた過去に基づくそれぞれの価値観があります。その人の過去がまさに今のその人自身を創り上げてきたものだとは私は考えています。その人の過去やこれまでの決断、思いを知ることが、その人を知る一番の近道であると気づかされました。

今も昔も、〇〇世代と一括りにされることが多いですが、同じ時代を生きてきた人であっても、それぞれが育ってきた環境や持っている価値観は様々です。それが違う世代であれば、なおのこと違いが多いことでしょう。

私は今回の気づきを通じ、お客様も含め、周囲の方の過去を聞いてみよう、もっと知ってみたいと感じました。ぜひ皆様も、周りの人のこれまでの生き方、価値観を聞いてみてはいかがでしょうか。（山崎）



現在、病院の建替をご支援しているお客様があります。私の役割は、設計事務所に相談する前の基本計画作成を行うため、各部署にヒアリングをしながら、新病院の諸室や面積の要望を聞きながらまとめることです。現場からは、「運動療法室は〇㎡欲しい」とか「中央処置室はこういう配置でこれくらいはないと・・・」、「めったにないけど、外来で化学療法をすることも年数回はあるから、化学療法室を・・・」といった要望がたくさん出てきます。

しかし、各部署の要望を全て実現しようとする、スペースも予算もとても足りません。確保できている土地面積は限られていますし、予算もどんどん膨らむ一方です。間に入って調整するなかで感じたことは、「“新病院は、地域のどんな患者さんに医療を提供するのか”という目的が明確でないとぶれてしまう」ということと、「全体最適で考えないといけない」という2点でした。

1点目について、新車購入に例えると「運転席だけでなく後部座席にもドリンクホルダーが欲しい、シートヒーターもつけて、タイヤはこうじゃないと・・・」といったようにオプションをつけていけばどんどん予算は膨らみます。そんな時に、「そりゃあ年1回くらいは遠出することもあるだろうけど、30分の通勤で使う車を買うのが目的だったよね。」というように目的に立ち返ると、どんな性能の車が適切なのかが見えてきます。

2点目については、限られた面積や予算を分かち合うので、一部の部署が満足度100点の仕様にする、その分、他の部署は割り食うことになります。適切な表現ではないかもしれませんが、「満足度100点は無理でも、全部署が及第点である70点以上はつけられるような仕様にする」というものがないとなかなかまとまりません。全てを丸く収めるためには予算そのものを増やせばできてきますが、その分生産性を上げられるのかと考えると償還計画が立ちません。

この病院様では、原点である当院の目的に立ち返り、新病院の特化すべき機能については100点をつけられるような充実した仕様にし、その前提を各部署とも理解したうえで、お互いに調整しようということでベクトルの一致がなされました。

ファシリテートは、組織があるところに必ず必要になります。病院内であれば部署対部署、地域内であれば病院対病院の関係があり、規模が大きくなればなるほどより複雑になります。万障お繰り合わせの上・・・このような事案にはなかなか難しいことですが、どんな時でもポイントは①目的に立ち返ることと②全体最適で考えることだと、改めて気付きました。（高園）



お役立ちは日々の些細な実践と失敗の積み重ねから

お客様先にご訪問した際に多くの経営者様や幹部の方から「当社も研修にはよく行かせていますよ。」というお話をお聞きます。そして現状の課題についてお尋ねすると「人材育成が課題です」とおっしゃいます。詳しくお尋ねしてみると「研修から戻ってきても、気づくと多くの社員がもとに戻っています。まあ、しょうがないですよ。辛抱します。」というお答えをいただきます。経営者、幹部、管理職の皆様にも同様のご経験があるのではないのでしょうか。（次ページに続く）

中小企業の経営者様や幹部の皆様とそのようなお話をしながら「もとの状態に戻さないためにどのようなことができるのか」「継続する習慣を身につけるためにどのようなことができそうか」というお話の流れで弊社の「NK小手帳」をご覧ください。ご覧いただくことがございます。ご覧いただくと「えっ、ここまで書くんですか!?!」「いや〜細かいですね」など様々なお言葉をいただきます。初めてご覧になる皆様が驚かれるのは無理がないほど事細かに記載してあると私自身思います。しかし、事業を行う際に重要なのは「課題をいかに全員で共有するか」ではないでしょうか。この「課題」を経営層だけで共有していても大きな効果は期待できないのではないのでしょうか。むしろ全員で共有し、当事者意識を持ち、今後同じようなことを発生させないための取り組みを考えて、実行するほうが建設的ではないのでしょうか。弊社のNK小手帳も今までの失敗の歴史でもあり、改善の歴史が詰まったものになっています。ぜひ、皆様の組織におかれましても過去の失敗に学び、未来に向けて「継続」する文化を根付かせる一つ的手段として作成してみたいかがでしょうか。

(猿渡)



組織の舵取りの難しさ

組織を舵取りするのは容易ではありません。経営者もいろいろな課題にぶつかると思います。

弊社の職員満足度調査（ES Navigator II）を実施していただいているある病院では、初回は、他法人と比較してもトップクラスに入る職員満足度でした。しかし、2年目の結果では、1回目と比較し、少しだけ結果が下がっている部分がありました。その結果に対して、理事長は「組織が常にいい状況であることは、絶対にありえない。悪くなっていることに気付き、その対策を法人全体で考え、全員で取り組むことが経営の中ではたいへん重要なんだ。」とおっしゃいました。

私はこの言葉を聞いた時、経営者は常に気付きの感度を研ぎ澄まして、組織全体を見ておかなければならないのだと強く思いました。また、理事長がおっしゃるようにトップではなく全職員が自分の職場なんだという思いで改善に取り組むという意識も大切だと感じました。経営者が組織全体に気を配ることは容易ではないと思います。また、全員が同じ方向を向いて、一斉に動けるような組織作りも容易ではないと思います。この容易でない部分に対して、何かしら支援ができていることに喜びを感じるとともに、経営者の考え方や大変さを感じました。（高比良）



読者の声

白杵市医師会立 コスモス病院 下田勝広様

毎回大変楽しみに読ませていただいております。
日本経営の企業風土に共感し勉強になります。





「信じていたのに、転職するなんて・・・。」

「任せていたのに、最後までやりきらなかった。がっかりだ。」

こんなことをよく耳にします。人を信じる時、信じていた人にその思いを裏切られると、やはりがっかりしますね。

だからと言って、「裏切られるのが嫌だから誰も信じない」という訳にはいきません。特に組織のリーダーはスタッフを信じるということが非常に重要ですし、それは期待として相手に伝わったり、権限委譲につながったりします。

そこで、リーダーとして人を信じるということについて考えると、そこには覚悟が必要だということが見えてきます。そう、リーダーがメンバーを信じるということは、「信じる覚悟」が必要なのです。

メンバーに仕事を任せれば、失敗することもあるでしょう。リーダーはメンバーの成功を信じることも大事ですが、根本はメンバー自身を信じる必要があります。だから、例えばメンバーが失敗したとしても、その人自身の信頼をなくす必要はありません。

信じていたメンバーが、ある日突然退職を言い出すこともあるでしょう。しかし、一度信じたからには、そのメンバーの話をよく聞き、ともにより良い方向性を見出す必要があります。

「裏切られた～」「任せてたのに～」と簡単に口にする人は、本当の意味でその人を信じていません。ただ、自分の責任を他者に転嫁したり、放り投げているだけです。信じるというのは、自分が責任を持つということではないでしょうか。

そして、その信じる覚悟が、メンバーにも伝わっていき、さらにお互いの信頼関係が高まる。こんな循環ができれば素晴らしいですね。

信じる覚悟を持ったリーダーがたくさん育ってほしいと願います。新入職員も入ってきている時期だと思います。新しい仲間を信じていきましょう。(橋本)



勝つ人間の「見切る」技術 (著：桜井章一)

ISBN : 9784763132994



本書の著者である桜井 章一氏は、麻雀の世界で二十年間負けたことのない勝負師といわれている。そんな勝負の世界で生きる人が書き上げた一冊を何故選んだのか、それは本書のテーマである「見切り」という言葉に惹かれたからだと思う。私は自分自身のことを、過去のプライドや立場にしがみついている、振り切ることができないのではないかと考えている。過去は思い出として大切にしていいたいと思うが、今を生きるためには過去にすぎらない「見切り」が必要なのではないか、そういうところに惹かれたのかもしれない。

この「見切り」という言葉だが、この言葉には、どこかネガティブな印象を持つ人もいるかもしれない。中途半端、飽きっぽい、逃げの姿勢、すぐに諦めるなど…連想される言葉はあまり印象のいいものではないのではなかろうか。しかし、この一冊を手にとると、「見切り」のイメージは変わるだろう。「見切り」とは、自分自身の目的や目標を達成するために、意図をもって手元にあるものを捨てて諦めることであると綴られている。「捨てる」との大きな違いは、そこに何らかの意図や思いがあるかどうかだそう。不要なものなら誰でも捨てることはできるだろう。しかし、強みや優位性、人が羨むようなことやチャンスなど、それ自体に価値があると思えることをあえて「見切る」からこそ「捨てる」とは異なるものであるし、意図や思いを感じさせるものとなる。だから「見切り」には勇気や決断が必要になるし、また決して後ろ向きなものではなく前向きなものだ、ということもわかるだろう。「見切り」とは、何が大切なのか、何が本質であるかを見極めて意図をもって意思決定をする、ということともいえるだろう。

これは病院の病床機能の転換においてもいえるかもしれない。たとえば看護配置基準7：1を維持することにこだわって医療を提供してきた病院があったとする。色々な思いもあり、7：1を維持することに経営者としてのプライドもあったのかもしれない。しかし時代と共にマーケットも変わっていくなかで、看護配置基準10：1であることが最適だということが分かったとする。そんななかで果たしてこの先も7：1で医療を提供すべきなのだろうか。

こうしたときに、事業の形態は変われど、永続して地域に貢献していくために、という大きな観点から考えると思い切って決断することもあるだろう。これが本書でいうところの「見切り」だと思う。

もちろん容易な決断ではないと思う。しかし、我々の本質は何か、何が求められているのか、そこを見極めていき、最適を考え、それ以外を削いでいくことで、大きな使命を果たすことが出来るのではないだろうか。

物事の本質を見極めることは、仕事だけでなく日常の中にも多く転がっている。本当に必要なことはなにか、物事の本質とは何か、何が求められているのか。これを見極め、意図をもって敢えて捨てる、諦める究極の決断力こそ「見切り」なのである。

著者の思う「見切り」を知りたい方、重要な局面での決断をする方だけでなく、多くの方々にぜひ手にとっていただきたい一冊である。(藤)



急増する患者未収金問題に対してどう方策を講じるべきか？

1. 患者未収金の現状

患者未収金問題に対しては官民による問題解消を目指した様々な取り組みがこれまで行われてきたものの常態化しており、超高齢化社会の進展などにより今後更に悪化することが懸念されている。

顕著な官民におけるこれまでの取り組みとしては、厚生労働省が2008年に病院の患者未収金問題に関する検討会を開催、一般社団法人日本病院会が2009年に患者未収金発生防止マニュアル・回収マニュアルを発行したことが挙げられるが、依然として今日の患者未収金問題は深刻化を増している。

現に、一般社団法人日本病院会では2013年3月に1病院当たりの患者未収金について公表しているが、2006調査年度では約7百万円であった患者未収金が2012調査年度では約11百万円まで膨れ上がっている現状が浮き彫りになっている。

2. 患者未収金に対する各種対策

病院ではこうした患者未収金を少しでも削減するために様々な対策を講じているが、患者未収金は日々発生することから、「患者未収金を発生させない仕組み作り（事前対策）」と「患者未収金が発生した際の仕組み作り（事後対策）」の双方から対策を講じなければ根本的な問題解決には至らない。



患者間における不公平感を解消する観点からも
患者未収金問題に対して様々な方策を講じることは必要不可欠



病院を取り巻く環境も大きく変化している現在、
病院の自助努力のみで患者未収金問題を解決することは困難



入院患者は入院時に連帯保証人を探す手間が不要となり、
病院は保証機関から患者未収金相当額が確実に受け取れる

3. 民法改正による影響

民法の一部を改正する法律案が法務省より2017年6月2日に公布され、一部の規定を除き、2020年4月1日から施行される。今回の民法改正は1896年に制定されて以来、実に約120年ぶりの改正となるが、多くの病院が入院患者へ求めている連帯保証人制度の取扱いや患者未収金における消滅時効の見直しも図られることとなるため、早めの対策が必要である。

具体的には、個人の連帯保証人を求める際には、連帯保証人に対して極度額を限度として連帯保証を履行する責を負うことを書面または電磁的記録により行う必要が生じることとなる。また、3年の短期消滅時効に関する条文が削除されたことに伴い、患者未収金における時効も3年から5年に延長されることとなる。

4. 解決する方策

今回の民法改正により、病院が入院患者へ求めている連帯保証人制度を維持することは極めて困難になることから、消滅時効の延長も相まって病院が抱える患者未収金は確実に急増するであろう。日本経営グループでは病院が抱えるこれらの諸問題を解決するために保証機関を活用した方策を早期より積極的に推奨している。

文責：株式会社日本経営リスクマネジメント 山田陽介

九州医療介護経営研究会 ～事務局の独り言～

2月は改定時期ということもあり2回の研究会を実施しました。講演をお聞きして理解したことは、以下のような点です。

『DPC/PDPS制度の改定の方向性と急性期病院のあり方』（東北大学大学院 教授 藤森研司氏）では、

- これから増える医療・介護ニーズは、必ずしも急性期の専門性の高い疾患ではない。
- 医療政策の主題は、入院医療から入院外・地域包括ケアシステムにシフトしてきている。
- 慢性期病棟へのDPCデータ拡大により、地域差を含めたデータ公表（見える化）が加速する。

『介護報酬改定の概要』（老健局老人保健課 介護保険データ分析室長 西嶋康浩氏）では、

- 新設した介護医療院の機能として「住まいに医療の機能を併せ持つ、最期まで看取る施設」という考えはぶれない。
- これに対し、老人保健施設の機能は、作業療法を中心とした地域における多機能リハビリ拠点の色彩が強まった。
- 訪問リハビリテーションに関しては、医師の積極的関与が要件化（評価）される。

報酬改定以外では、介護領域もデータベース化が進み、NDBのような形で研究者へのデータ提供が始まるようです。医療では、『経済・財政と暮らしの指標「見える化」データベース』（内閣府）で公開が始まっており、注目に値します。4月の研究会は、4月14日（土）に「介護医療院のあり方」（医療法人平成博愛会 理事長 武久 洋三氏）をテーマに実施します。体験参加を含め、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・・・

2003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

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。

2月に入り中央社会保険医療協議会総会は7日、平成30年（2018年）度診療報酬改定を加藤厚労相に答申しました。今回の改定は、診療報酬本体0.55%の引き上げ、薬価1.65%、材料0.09%を引き上げ、全体で1.19%のプラス改定となっています。また介護報酬改定は、0.54%の引き上げとなっています。2025年問題を踏まえ、地域医療構想の実現に向け、地域包括ケアシステムを本格稼働・機能させることを目指した改定と言えると思います。地域において、どのような機能を有し、医療・介護サービスを提供していくか、本質的な対応を求められることになっていきます。これから、関連する告示の交付、通知の発出が行われますので、情報を収集・確認し、社員皆さんの叡智を結集し、中長期の視点から俯瞰し、クライアントの方々への対応を迅速に行って参りたいと思います。

さて、先月27日福岡にて新春トップマネジメントセミナーをエルガホール（中央区天神）にて開催いたしました。福岡では毎年開催しており、今回も多くのお客様にご来場いただきました。今回のセミナーでは、第1部に株式会社9DW代表取締役井元剛様をお迎えし、「AIが変える医療と病院経営～リアルな医療現場におけるAIの可能性～」と題し、講演いただきました。井元様は、2016年に、今後は人工知能によってあらゆる分野の業務効率化・自動化等により「現在解決困難とされている様々な事象も解決できるのでは？」という想いから、人工知能開発を専門とする「株式会社9DW」を設立されました。現在「人間のために働くAI、汎用型のAIを目指す」ことを掲げ、レベル4のシステム開発を主に行っております。

人工知能技術レベル（講演資料より）

- レベル1【単純制御：指示されたことをそのまま行う】
- レベル2【学習・推論：指示されたことを自ら考えて実行する】
- レベル3【機械学習：学習の着眼点は人間が教えるが対応パターンを自動的に学習する】
- レベル4【深層学習：学習の着眼点を人間が教えなくても対応パターンを自動的に学習する】

講演の内容をすべてご紹介することが出来ませんが、一部ご紹介しますとCADデータの複雑な三次元構造のデータを、大量に「解析・学習」機能を用い、歯の欠損部分を補うための歯科技工物（補綴物）の製作や熊本地震で崩れた熊本城の石垣の修復などの事例紹介がありました。また今後の医療・介護分野においては、「入院患者、介護入所者の見守りAI」「介護補助AI」「予防医学AI」など多くの可能性を示唆いただきました。井元様は、講演の締めくくりとして次のように述べられました。『今後、医療だけでなくあらゆる分野でAIシステムが既存のシステムを改革していきます。人間はより人間がやるべき仕事や研究に従事するようになり、機会が得意な仕事はAIによって、どんどん自動化や高効率化されていきます。最早、この流れを止めることは出来ません。そして、汎用AIは人類最大にして最後の発明となると、我々は考えています。だからこそ、世界で唯一軍事産業がなく平和な日本でこそ汎用AIは開発されるべきであり、そのシステムで実現されるべきは「世界平和の実現」であると確信しています。』講演終了後、多くの方が井元様のもとに来られ、質問を熱心にされていました。AIへの関心の高さを垣間見た一幕でした。

これから医療・介護の現場では急速にAIシステムが開発され、利用されることになると思います。安全性の向上や利用者・ご家族の様々な補助、従事者の方々の業務負担軽減など、利用するシーンは多岐に渡ると考えられます。しかしその根底にあるのは、相互の信頼関係であると思います。相手のことを思い、考え、その願いの中で私たちは日々を送っています。どの仕事でもお互いがそのことを理解し、AIを利用することにより、更に専門性を活かし、お客様に根ざした仕事の実現できると考えます。AIについてはこれからも注視し、社員の皆さんと取り組んで参ります。よろしくお願ひします。

株式会社日本経営
代表取締役社長

平井 昌俊



セミナーのお知らせ

[熊本・広島開催] 経営者のための戦略的地域連携セミナー



開催日：【熊本開催】 4月27日（金）

【広島開催】 5月 8日（火）

受講料：5,000円（税込）

- ・戦略的な地域連携活動の方法がわかる！
- ・地域連携活動に活きる具体的な目標設定の方法がわかる！
- ・滞りがちな院内連携を強化し高回転PDCAを実現する方法がわかる！

[お申込はWEBより]

株式会社日本経営 セミナー一覧

<https://nkgr.co.jp/seminar001>

[福岡開催] 新任管理職育成講座 修羅場教室

開催日：【労務管理】 5月12日（土）

【コミュニケーション】 6月16日（土）

【リーダーシップ】 7月14日（土）

【問題解決力】 8月 4日（土）

受講料：108,000円（税込）

※全4講座のパッケージ料金です。



新任管理職を対象とした、複雑な問題への対処をケースワークを通じて疑似体験することができるプログラムです。本講座を通じて、労務トラブル、クレーム対応など現場の“修羅場”を乗り越えられるリーダーを養成します。

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

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