

2019.01 発行

新年明けまして、おめでとうございます。
本年もスタッフ一同、皆様のお役に立てるよう努めて参ります
どうぞよろしくお願い申し上げます。

社員の気づき

複雑なルールは図解で

ある介護施設の業務分担の検討をしている時でした。私は、組織図や会議の実施状況などが分からず、事前資料に基づきながら、施設の方々に色々な話を聞いていました。事業所が10以上あり、複数の会議が実施されていたため、中身はかなり複雑になっていました。打合せには統括を含めて8名ほどの参加者がいらっしゃいましたが、それぞれが「これであっているかな?」「確かこのような感じになっていたような・・・」ということをお互い話しながら意見を出していただきました。

そのとき、統括から「松浦さん、文字だと見えにくいので、図に描いてまとめてくれない?」というオーダーがきました。少々面喰らいましたが、なんとか皆様のサポートをいただきながら、A4の図にまとめて、それを参加者に見せると、「うわ。こんなに複雑だったんだ。」といった声が多く出てきました。なぜこんなにも複雑になってしまったのかを全員が不思議に思っていました。統括がおもむろに「全体の調整や把握をしながら会議や役割分担を検討していなかったからなあ。全て、場当たり的に、臨機応変に対応していて、今回のように一覧表に整理して、検証や必要性を考える機会がなかったからこうなったと思う。」と発言されました。その場に気まぐれい雰囲気の流れたと同時に、納得感を感じている様子が伺えました。

誰もが悪意を持って組織のルールを増やしたり、複雑にしたりしているものではありません。しかし、ルールは時間とともに増えるものであるため、その中身を精査し、整理整頓（場合によっては廃止）する必要があります。その際は、躊躇せずに、現状のあるがままについて発言し、一覧の図表にまとめることが大切だと思います。コンサルタントとして、参加者の前向きな改善意欲に少しでも寄与できるよう、複雑なルールほど、図解して全員が共有し、整理や廃止がしやすくするようサポートする力が求められていると改めて感じました。

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、介護現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。



演じきる力



先日友人が所属している劇団の公演を見に行く機会がありました。劇場へ足を運ぶことは実に10年ぶり、しかもアマチュアの劇を見ることはこれが初めてでした。期待が高まる中、舞台の幕は上がりました。演目は「ハムレット」でシェイクスピア作品の中で四大悲劇と言われている作品です。一度学生の頃に翻訳し読み進めたことはありましたが、実際に私の頭の中で描かれていた主人公像と、実際それをアウトプットしたもののギャップが心地よく、「ハムレットが恋人であるオフィーリアに放った尼寺という単語は何を意図しているのだろうか」や「ハムレットが見た亡き父の亡霊は本当に亡霊だったのだろうか」といったように、物語の考察にふけりながら舞台を見ていました。特に印象に残ったものが、物語中盤から狂人を演じて復讐に挑む主人公ハムレットを演じた演者の演技でした。そこに彼が実在していると錯覚するくらい、まさに憑依しているかのような迫真の演技で、会場を沸かせていました。

公演終了後会場を後にしようとした時、偶然にもよからぬことを耳にしまいました。それはハムレットを演じていた演者が公演後、体調不良で突然倒れたということです。座席から見ている限りでは全く体調が悪そうにも、苦しうにも見えなかっただけに「これがその道を歩む人のプロ意識か…」と衝撃を受けました。そこからプロとして最後の最後まで妥協することなく仕事をやりきることの重要性に気づかされました。演者は最後のシーンまで完全にハムレットそのもので、お客様に対して一切の妥協をしていません。これは様々な仕事でも共通することではないでしょうか。一切妥協せずそれぞれの仕事をプロとしてやりきることで相手の期待を超える良いサービスを提供することができると考えます。そのような意識を組織で働く社員・職員全員が持つことで、良い緊迫感が生まれ、相互に高めあうような組織になると考えます。

以上の経験を通じて、私もこの役者のようなプロ意識を持って働き続けようと改めて考える良いキッカケとなりました。（藤詩絵里）

受援力をつける



とある社会福祉法人の施設長から『受援力』という言葉を知りました。これは、差し伸ばされた助けの手をしっかりと受け入れられる力とのことでした。日本人で、とくに施設に入所されている利用者は、高齢者がスタッフなどから助けの手を差し伸ばされたとき、「大丈夫ですから」とその手を取ろうとしないことがある。もしくは、「すみません」や「ごめんなさい」と非常に申し訳なさそうにする傾向にある。だからこそ利用者のその気持ちを理解した上で、対話をする必要があるとのことでした。これは『日本人らしさ』とも取れる良い面かもしれないなと思ったと同時に、私自身も周囲からの助けの手を取ることを否定的に捉えてしまっていないか、と感じました。

私は従来かなり強がりな性格であるため、あまり周りに頼ろうとしませんでした（特に入社1年目の頃はそうでした）。周りはそれを見かねて手を差し伸べてくれるのですが、なかなか正面からそれを受け入れることができず、悶々とする自分がいたことを思い出しました。

人というのは一人で生きられるような生き物ではありませんし、助けが必要なときも多くあります。そんな中で手を差し伸べてくれる人がいるということは、非常に有り難いことです。だからこそ、それをしっかりと受け止め、心から「ありがとう」と伝えることが何よりも大事であると再考させられた機会でした。

（山崎太郎）

正確無比



最近始めた趣味があります。それはゴルフです。先日、練習場に行って、打ちっぱなしの練習を行いました。もちろんゴルフは素人ですので、うまく球を飛ばすことはできません。何のスポーツでもすぐに上達する、うまくいくことはありませんが、目の前の止まっている球をまっすぐ遠くに飛ばすという作業が簡単のように思っていた自分にとって、これほど難しいものなのだと感じたことは衝撃的でした。

クラブの握り方をはじめ基本的なことはもちろんそうですが、クラブを振って、球を打つという一連の動作の中でどこかに狂いが生じれば、球はまっすぐ飛ばない・上がらない等といったこととなります。私はこの一連の動作を毎回狂うことなく、正確に行うことの難しさを痛感しました。

全身に神経を集中して練習に取り組む中で得た気づきがあります。それは、経営や職場運営においても似たような考え方ができるのではないかとということです。例えば経営の4資源で考えますと、「ヒト・モノ・カネ・情報」です。経営していくなかで、日々正しい視点に基づいて「ヒト」はどうだろうか、うまくやれているだろうかと神経を集中させて確認していく。もしどこかに狂いが生じれば、やがて大きな失敗となって表面化していくのではないかとということです。

ゴルフは打球の軌道や速度によって、その結果がすぐ顕著に表れますが、経営はそうではありません。昨今の衝撃的なニュースでもあります日産のカルロス・ゴーン氏の件でも同様でしょう。どこかで生じた狂いがやがて表面化していくのではないのでしょうか。

ゴルフの練習を通じて、日々の自身の行動（お客様に対する姿勢や支援のあり方、健康管理、職場での挨拶など）が狂うことなく行えているか考える良いキッカケとなりそうです。（杵島凌太）

役職者を育てる 知の共有



弊社には、評価者研修や面談研修の講師の依頼がしばしばありますが、あるお客様では法人内で研修講師を育成しており、評価者経験の長い先輩が、新たに評価者となる方（新任の役職者）へ評価者研修をしています。そのこと自体も素晴らしいことなのですが、私が最も感銘を受けたことは、講師が部下の見方が変わったキッカケや部下指導での気づきを共有していることです。身近な事例による具体的な話は、新たに評価者となった方にとっては、とても役に立つのだらうと思います。例えば、年上の部下を初めて持った役職者が、その部下と面談をしたときの事例がありました。面談中にその部下から「私を避けていませんか？ そんな避けなくてもやりますよ。」とその役職者は言われたそうです。内心では、自分よりも若い役職者だから避けられているものだと思い込んでいたそうですが、対話を通じて、その部下との付き合い方や接し方を見直すことができたそうです。そのことをキッカケとして、面談は、人事評価の結果を伝えるという場だけでなく、相手との付き合い方、マネジメントのあり様を見直すという意義があることを知ったとお話されていました。

私はこのような“気づき”を共有する場を設けていることに、素晴らしいさを感じます。専門知識をプロとして教育することはあっても、役職者としての“気づき”を共有する場があるというのは、決して多くはないように思います。また、講師となる役職者が、具体的な話をするのができるのは、それだけ振り返り、改善、実行のサイクル繰り返してきたからに他なりません。そこには着実に新たな役職者を育て上げる土壌があるように感じられます。私も主任という立場であるため、「後輩に何を伝えることができるだろうか?」、「実力はついているだろうか」と真摯に振り返る機会をいただきました。（玉利裕希）

当たり前だと思わない



人事評価項目を検討する会議で次のような意見が出たことがあります。「謙虚さというのはどの階層の人にとっても重要なものだと思う。」私は、その意見について具体的な意味をお尋ねしました。「謙虚さとは当たり前を当たり前だと思わないことであると思う。」普段何気なく働いていても気づきにくいですが、身の回りにあるあらゆることは整備がされています。例えば、病院の玄関やトイレが清潔に保たれていることや仕事を教え、相談にのってくれる上司、先輩等が挙げられます。しかし、普通だと思っているこの環境は、実は誰かのお陰でつくられた環境であることに気づくことは少ないです。それは当たり前を当たり前だと認識しているからではないか、というご意見に対し、私自身も反省をいたしました。だからこそ、謙虚な心を持ち、今の環境に感謝することが大切だと思います。

私は、謙虚な姿勢は2つのメリットを与えてくれると考えています。第1に、気づきが生まれることにより、成長に導いてくれること。第2に、人に感謝をすることで人間関係を良化させるということです。特に後者はより重要であると思っています。このことは、ダニエル・キム氏の成功のエンジンという著書で記載されている成功の循環法則でも「結果の質」を高めるには、まず「関係の質」を高めることが重要であると紹介されていました。一方で、謙虚でいなければ、いずれ怠慢が生まれるため、周囲の人間との関係は崩れ、信頼は薄れていくのかもしれない。

「ありがとう」とは、有り難いことに気づき、感謝を表現した言葉であると聞いたことがあります。何か小さいことでも良いので、気づいたら感謝の気持ちを発信することが大切だと改めて感じました。私も当たり前を当たり前としない謙虚さを持ち続けたいと感じた瞬間でした。（松永透）

上司が忙しそうなんですよ！



先日、ある法人の若手主任の方と話をしていた時のことです。「私の上司は、夜は日付をまたぎそうな時間まで仕事をしているし、休日も返上して仕事に出ているんです。確かに、業務が忙しいのは分かるんですけど、上司は家庭やプライベートを大事にできているのかなと不安に感じてしまうことがあるんですよ…。そういう姿をみると昇進したいとかがって思えなくて。」私はその話を聞いたときに「なるほど…」と感じました。

確かに役職が上がれば上がるほど担っていく業務や責任が増えていくのは当然でしょう。しかし、役職が上がる⇨年齢を重ねるということです。若手の部下から見れば、上司は自分の将来の姿ですから、結婚や子育てをして、仕事と家庭の両方で幸せを感じていたり、結婚をせずとも、仕事とプライベートにおいてメリハリをつけ、充実した生活を送ったりしている姿をみたい。そういった姿を部下の方は描いているかと思います。

こうしたケースにおいては、役職者が自身の業務内容を改善し、公私共に充実した姿をみせることも、役職者としての一つの務めではないでしょうか。それでいて、部下が困ったときに頼られる存在ということもまた、求められるのではないかと考えます。極端に言えば、日頃は自由に好きに仕事を行いつつも、何か大きな問題が起きたときには責任を持って対処してくれる。そういうような憧れ抱かれる存在です。

役職者ではない私の身勝手な意見だと捉えられるかもしれませんが、やはり上司には、上司と同じ立場になれば幸せな生活が送れるということを背中語ってほしいと思った出来事でした。（高比良寛治）

その動作一つひとつに、 目的を説明できるか



ある老健で、自立支援に向けた介護技術レベル向上のためのご支援をしています。そこでは、移乗移動、体位交換、食事介助、入浴介助、排泄介助、緊急時の対応といった6つのテーマで、実技形式の研修をさせて頂いています。何を重要視して研修を行っているのかというと、動作を一つひとつ分解して「その一つひとつに目的をきちんと説明」していることです。

少し細かい内容になりますが、実例を紹介します。

全身の筋力低下により自力では体位変換ができない利用者を想定したケース、ベッド仰臥位から側臥位へ、側臥位から端座位に体位を移動する、という動作をやってもらいました。この動作を分解するとこれだけ分けられます。

分解した動作

その動作の目的

1	これから行うケアの説明を行う	利用者の協力を得るため。
2	ベッドのギャッジを上げる	介助者の腰を痛めないため
3	ベッドの奥側（介助者から遠い方）に身体を移動する	側臥位になった際にベッドの端まで移動してしまうと腕で身体を支えるスペースが足りず、自力で起き上がりにくくなるため
4	手前側（介助者側）の柵を外す	柵に挟まって起き上がるのは、腕に強い力がないと困難であるため
5	膝を立てる	ベッドと身体との接地面積を少なくするため
6	腕を胸の前で組む	ベッドと身体との接地面積を少なくするため
7	頭を上げる	ベッドと身体との接地面積を少なくするため
8	介助者の手前側に向く。介助者は膝の先と肩に手を添えて力を補う	てこの原理を生かして小さな力で身体を動かすため
9	側臥位の状態で、利用者の腕のベッドに近い側を広げて、ベッドに接地させる。	腕で身体を支える要領で身体を持ち上げるため
10	膝を曲げたまま、足先をベッドから下ろす	足を下ろす力が作用して身体が持ち上がるため
11	介助者は利用者の頭の下から手を回し、肩のあたりを掴む。	バランスを崩さないよう支えるため
12	また、介助者のもう片一方の手は利用者の腰に添える	足を下ろす力の作用を助けるため
13	利用者の頭をベッドの外側に振るようなイメージでゆっくりと身体を起こす	てこの原理を活かし小さな力で身体を動かすため
14	利用者の端座位の姿勢を整える	

少し細かいですが、こうした一つひとつの動作に目的を説明できるかが重要です。「体位交換とはこうやるものだ」といった介護士の経験則に基づいた介護や、「目的や意味は分からないが、当施設ではマニュアルでこうすることになっているので」ということで済まされてしまうことがしばしばありますが、それでは仕事に意義や目的を持ちにくくなります。

介護士のモチベーション、育成、定着、といった人的課題の解決には意義や目的を見出せるかは重要な要素と考えます。もちろん、介護の品質という面でも同様です。

プロセスを分解し、一つひとつに目的を確認することの重要性を改めて認識しました。（高園忠助）

顧客の発展を 目の当たりにする



昨年はお客様が新病院に移転するのを目の当たりにすることがいくつかありました。

毎年2回、上期に目標設定研修、下期に考課者研修を行っているお客様があります。今期の上期の研修では「10月に新病院移転があるので、9月30日までに〇〇を完了させる」などの目標設定を行っていました。先日、下期の考課者研修で訪問すると真新しい病院へ移転されていました。考課者研修の冒頭、上期で目標設定した内容について確認したところ「移転の際も大きなトラブルはなかった」ということでした。それまでは移転前の老朽化した病院だったので、見違えるような環境になっていました。

実は、他のお客様でも新病院への移転がありました。こちらは、元々は金融機関からの依頼で5年ほど前から関わっていたお客様です。関与した当初は経営状態が非常に厳しく、建替えには程遠い状況でした。しかし、各種加算の算定漏れをなくし、地域包括ケア病床を導入し、その結果、入院基本料も格上げすることができて2年超かかって経営状態は好調になりました。それから2年ほどで、昨年、無事に新病院へ移転となったお客様です。

両病院の背景は異なりますが、新病院に移ることで、皆さん新たな気持ちで業務に邁進されているように見えました。顧客の発展を目の当たりにして、こうした貢献を続けたいと感じました。（太田昇蔵）

同族経営の強みは ここにあり



先日、お客様に新認定医療法人制度のご説明をした際の話です。この法人の理事長は、すでに出資持分のほとんどをお子様たちに譲渡されており、理事長からお子様へ世代交代される際の贈与税や相続税対策はすでに進めていらっしゃる状況です。それにも関わらず新認定医療法人制度の話を聞きたい、子どもたちにも聞かせたいとのことでした。理事長になぜ話を聞いてみようと思われたのかをお尋ねすると、「自分から子どもたちへの世代交代はいい。でも、孫たちの世代になるとどうなるか分からない。だから子どもたちには、今から自分の子どもたちの代のことまで頭に入れて、今後の法人運営を考えて欲しい」とのことでした。

私はこれが同族経営の強みなのかとハッとしました。

昨今、企業での不祥事がしばしば報道されていますが、その背景には、「自分の代だけよければよい、自分の代に何も起きなければそれでよい」という考えがあるのではないかと思います。同族経営だから、非同族経営だからと一概には言えませんが、同族経営では上述のお客様のように、子どもたちの代はさることながら、その先のことまで考えていらっしゃる経営者が多いように感じます。これこそ同族経営の強みであり、受け継いでいくべきスピリッツなのだと感じる機会をいただきました。（馬渡美智）

これは クーデターなのか！？



日産自動車の元会長、カルロス・ゴーン氏の逮捕は衝撃が走りました。「カルロス・ゴーン経営を語る」という書籍を気に入っていた私にとっても、なかなかショックな出来事でした。

この原稿を書いている12月5日時点では、まだ情報が錯綜しており、本人が否認していることもあって、事実がどうなのかは定かではありません。

ただ、この報道を受けて、「けしからん」と思う人がいたり、「権力はやはり腐敗するのか」と思う人がいたりすることは確かでしょう。

正確な情報は分かりませんが、少なくとも日産の役員が一枚岩ではなかったということは分かりますし、権力者に対して意見がいえぬような状態であったというガバナンス上の問題があったことも確かではないでしょうか。トップの責任は大きいですが、トップだけの問題ではないと感じざるを得ません。

今回の件をクーデターだという論調もあります。カルロス・ゴーン氏が有罪なのか無罪なのかに関わらず、少なくとも経営陣が一枚岩で、協力して会社の経営にあたっている状態ではなかったということは確かでしょう。

否が応でも権限が集まるトップには、事実に目を向け、幅広い人たちの意見に素直に耳を傾ける謙虚さと、最終的には自分の判断で意思決定する責任と覚悟が必要でしょう。しかし、一方で経営幹部にも経営者としての覚悟が求められると思います。それは、自身の管掌範囲においての責任を果たすとともに、トップを含めた幹部同士で率直に意見を交わし合い、時には耳の痛い話もするということです。ガバナンスの向上は当事者全員の責任です。経営陣同士で直言する覚悟なくして、経営幹部の役割を担ってはいけません。

この覚悟を持って役割を果たすためには、二つのポイントがあると思います。

一つは、自分自身が職責を果たし、実績を上げていることです。実績を上げていなければ自信を持った発言もできませんし、説得力も弱くなります。

もう一つは、お互いに話を受け止めあえる関係性を作ることです。この部分が弱まると、ガバナンスは弱体化し、それこそクーデターのリスクが高まるのではないのでしょうか。時にそれは正しいこともあるでしょうが、その原因となったガバナンス不全については、当事者すべてが責任を免れないと思います。

だからこそ、経営陣はお互いの経営目的を常に確認し、共有し、コミュニケーションを図って、馴れ合いではない良好な人間関係を築かなければならないでしょう。ガバナンス不全により被害を受けるのは、お客様であり、従業員です。

新年を迎え、経営陣の関係性を確認し、未来に向けてさらに関係性を高めていく好機だと思います。私も弊社の役員会がお客様のため、従業員のために健全に機能するよう、覚悟を持って自分自身の役割を果たし、役員間関係性を高めていかなければと心を新たにしました。（橋本竜也）

今月の日本経営

クリスマスパーティー



毎年恒例の福岡オフィスクリスマスパーティーをANAクラウンプラザホテル福岡で開催しました。

弊社のクリスマスパーティーは、毎年この時期に、大阪、東京、福岡の各拠点で開催しています。社員の家族もお招きし、社員をいつも支えてくださるご家族へ日頃の感謝を伝えています。また、大家族主義を掲げる弊社において社員の一体感を醸成する大切なイベントです。福岡オフィスのクリスマスパーティーも回を重ねるごとに、社員とその家族の数が増え、今年は40名近くの参加者となりました。

歓談時間中は話に花を咲かせ、おいしい食事と様々なイベントを楽しみました。役員がサンタに扮して子供たちにプレゼントを配る場面もあり、会場の雰囲気は大家族そのもの！社員とそこにご家族を大切にする弊社ならではのイベントで、楽しい時間はあっという間にしました。来年も皆様の笑顔が見れますように！



1月のイベント

新春病院トップマネジメントセミナー 2019

ブルーオーシャン戦略を活かした 病院経営戦略と組織マネジメント

～病院経営における新市場創造の考え方とそれを実現する組織能力の高め方～

日時

2019年1月25日（金）
14:00～17:30（13:30 開場）

会場

JR博多シティ9階JR九州ホール
（福岡県福岡市博多区博多駅中央街1-1）

受講料

無料

【講演内容詳細】

経営学の世界へ2005年に新たな風を吹き込んだ「ブルー・オーシャン戦略」。

新市場創造戦略として、徐々に日本企業においても導入が進みつつあります。病院経営においても、着眼を変えた市場創造の考え方として、ブルー・オーシャン戦略は大いに活用できる可能性があります。

そこで、第一部ではブルー・オーシャン戦略研究の日本での第一人者である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（WABOSI）副所長の川上智子氏をお迎えして、ブルー・オーシャン戦略を実現する組織改革について講演いただきます。また、第二部では弊社代表取締役社長の平井昌俊より、病院経営戦略を実現するための組織マネジメントについて、弊社の支援事例を踏まえて講演いたします。さらに第三部では、フリーアナウンサーの徳永玲子氏の司会のもと、パネルディスカッション形式でブルー・オーシャン戦略の病院経営への導入について深堀りしていきます。

セミナーの詳細は、同封の資料をご確認ください。

小さな会社の 幹部社員の教科書



皆様は日本全国の企業数をご存知でしょうか。帝国データバンクの企業概要データベースによると約145万社ある。さらに、創業100年以上の長寿企業は全国で2万7,335社になる。まさに、組織で人材育成を行い続け、発展し続けた証ともいえる。ただ、この人材育成のあり方がここ数十年の間に大きく変わってきているのは皆様もご承知のことだろう。

今回ご紹介する書籍は、井東昌樹著『小さな会社の幹部社員の教科書』である。本書では小さな組織の幹部やリーダーに求められる力について「戦略的視点」「マネジメント力」「数字力」に分けて原理原則を踏まえた上で、事例やワークを交え、これからの時代の中間管理職になっていく方に必要な考え方を示している。

本書の前半では、経営者が抱く典型的な不満要因を切り口に学術に基づく、管理職に必要なスキルについての見解がまとめられている。ちなみに、著書によると経営者の99%が管理職に不満を抱いており、その代表例が①全体を見ていない②自律的に動けないと記載されている。この2点は、現場で経営者が指摘することも多くあることだが、指摘される側が理解する上で「なぜ、そのようなことを言われているのか」という点において、理解が深まるように分かりやすくまとめられており、経営者の気持ちを代弁しているようにも読み取れる。

そして後半からは、この管理職を育てるための「心得」と「実践的な解説」がまとめられている。特に管理職としての心得についての問いかけが16個ある。どれもドキッとさせられる問いかけが用意されており、自省する際に活用できるものである。ちなみに16個の内いくつかご紹介しよう。

問いかけ1 「自分には関係ない」と思ったことはありませんか？

問いかけ2 部下の人生に責任を感じていますか？

問いかけ10 自分の軸を決めていますか？

上記のような問いかけが16個用意されているので、ぜひ読む中で考えを深めていただきたい。

管理職育成は、どの組織においても永遠の課題であり、継続的に取り組むことが求められる。業界や環境が違えど、自組織に置き換えて考えると、組織の大小に関わらず有益な考え方が得られると思う。

管理職育成の打ち手に悩まれている方は、ぜひ本書を読んでいただきたい。本書の中では経営者の気持ちが代弁されている。今後、管理職になる方や役職を担われる方にも入門書として活用いただける程分かりやすくまとめている。そして、人材育成の中で、お互いの考えの理解を深めるツールの一つとしてご活用いただきたい。（猿渡大吾郎）



小さな会社の幹部社員の教科書

著者：井東 昌樹

ISBN-10：9784822279646

経営幹部が学ぶべきことのすべてを心構えから理論、ノウハウまで体系的に網羅した、今までありそうでなかった仕事の教科書。

社長の手紙

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。

先月17日～22日、山本副社長、辻課長、杵島主任と共にアイオワ大学を訪問しました。アイオワ大学のあるアイオワ州アイオワシティは、人口約67,000人、犯罪率も低く、教育水準も高い街です。今回の目的は、アイオワ大学で弊社社員が留学生として、1年間病院経営管理学を学ぶことについて合意に至りましたことと、毎年弊社でアイオワ大学より学生を受入しているインターンシップ制度が正式にプログラムの対象となりましたので、訪問して参りました。今年度弊社に来られたキャメロンさんがScholarship Awardsとして表彰を受けているのを間近で見て大変嬉しく思いました。アイオワ大学との関係は、手紙の中でも何度かご紹介した通り、小池名誉会長の働きかけで、丹羽統括が1997年から1年間病院経営管理学を学びに行かれたところからスタートしています。私も、その後1年間行かせていただきました。当時、日本経営グループは社員数は100名を超えたところでしたが、将来を見越し意思決定された菱村議長、小池名誉会長はじめ経営陣に感謝申し上げます。また、山本副社長からも弊社の情報をアイオワ大学に幾度となくアプローチいただき、今回アイオワ大学とリレーションシップをより高めることができました。20年前は、このような関係に至るとは想像もしていませんでした。名も知れぬ日本のコンサルティングファームの一社員が何を学びにきたのかという感じてした。これまでの皆様の並々ならぬ協力に感謝申し上げます。留学制度については、改めて皆様にお知らせ致します。

さて、私は、働き方改革と主体性の発揮について社員の皆様にこれまでお話してきましたが、次のような記事に出会いました。【インフルエンザの流行期を前に、大阪大医学部付属病院(大阪府吹田市)は10月30日、ローマの「真実の口」を模した手指のアルコール消毒コーナーを入り口近くに設けた。口に手を入れると、霧状のアルコール消毒液が出る仕組み。来院した同市の主婦は口に手を入れ、「楽しい。何度も消毒したくなる」と笑顔で話した。真実の口は、映画「ローマの休日」で有名な彫刻。偽りの心を持つ人が手を入れるとかみ切られるという伝説がある。同病院の真実の口の直径は約90センチで、実物の半分程度の大きさ。「思わず手を入れ、消毒してしまった」という効果を狙い、経済学部の松村真宏教授(仕掛学)が発案した。病院には免疫が極端に低下した患者が多く、インフルエンザウイルスを院内に持ち込ませない必要がある。木村正院長は「手指の消毒だけでかなりの予防になる。院内感染防止のためにも、消毒をするきっかけになってほしい」と話した。(毎日新聞2018年10月30日)】仕掛学とは、『人の行動を変える「仕掛け」を対象にした新しい学問分野です。仕掛けは行動変化を強制するのではなく、魅力的な行動の選択肢を増やすことで目的の行動に誘うアプローチをとります。例えば、ゴミ箱をただ設置してもゴミを捨てたくはなりません、ゴミ箱の上にバスケットゴールを付けるとゴミでシュートしたくなり、結果的にゴミ捨て行動が促進されます。松村ゼミでは、さまざまな現場を対象にして実際に仕掛けを考案して製作し、実際の現場で実験し、効果の検証に取り組むことを通して、行動変容の理論と方法の構築に取り組んでいます。(松村真宏教授HPより) また行動変容は、「無関心期」→「関心期」→「準備期」→「実行期」→「維持期」という5つのステージがあるという。無関心期からスタートし、まずは関心を持ってもらい、準備して実際に行動してもらったら、最後にそれを習慣にしようというのが大まかな流れだが、実際はそう単純ではない。最大の問題は、「無関心期と関心期に大きなギャップがある」(松村氏)こと。無関心な人に関心を持ってもらうことが一番難しい(日経デジタルヘルスより)】

作家曾野綾子さんは、「～してくれないと言いだめた時から人生の老化は始まっている。自分のしたいことを他者のためにさせていただくという気持ちがない人間は大人でない」(月刊致知11月号)と述べています。仕掛学のように、関心を向け、行動を導くことも大切です。しかし自らが他者の想いを感じ、「もし自分がその人の立場なら」と考え行動することも重要です。私達が目指すところは、お互いがプロフェッショナルとして自律し、顧客の想いを深く考え、組織として行動し、その結果として貢献していくことです。言われてから行動するのではプロには程遠いと思います。皆様の内発力発揮を期待しております。

株式会社日本経営
代表取締役社長

平井昌俊



事務長の独り言

10月の研究会では、医療法人学縁会おおさか往診クリニック 理事長 田村学氏をお招きし、「在宅医療の現状と看取りの課題」というテーマでご講演頂きました。私がお講演をお聞きして特にポイントと理解したことは、以下のような点です。

- 看取りに至るまでのプロセスの中で、一番ポイントになるのは「主治医の転換」。患者・家族の精神面を含めて、病院から主治医を完全に引き継ぐためにも、病院病棟での退院時カンファレンスの実施は極めて重要である。
- 死に向かって起こるであろう未来（機能低下や症状）を、どれだけ丁寧に適切なタイミングで患者・家族に説明しておくかが、病院への救急搬送を防いで在宅での看取りに至る次のポイント。考案された『生き方（逝き方）の図』を用い、「歩けない」から「永眠」までの6つのステップで説明しておられる。

「食事介助の危険性（誤嚥性肺炎）について十分に医師から説明しておかないと、介護の担い手がなくなってしまう」「病院は死ぬところではない」「AHN（人工的水分・栄養補給法）に対する考え方も変化してきている。栄養は、新たに苦しむ力を生むとも考えられる」「人は死にたい時に死ぬと思えるようになった」等、現場での実体験に根差したコメントに、参加者は感銘を受けておられました。在宅に取り組み始められた医師にも大変参考になったようで、実りある研究会でした。

次回は1月19日（土）に「新たな専門医制度の現状と今後の展望」をテーマに、日本医師会 副会長 今村 聡様氏をお招きして実施します。体験入会を含め、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

平成15年9月にスタートし、これまでの開催回数が170回を超える会員制の経営研究会です。無料で体験入会制度もございますので、お問合せや過去の開催実績等をご希望の方は、事務局までお気軽にお問い合わせ下さい。

○九州医療介護研究会事務局 担当：西岡こずえ TEL: : 92-409-7532 E-mail : kyusyu_jimukyoku@hcsrev-f.or.jp

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)