



福岡オフィスコミュニケーションレター

COMMUNICATION LETTER

人が育てば事業は育つ

現在、医療情報システム導入に向けて現状業務分析を行っているお客様での気づきです。そのお客様は、2019年度に新設された「医療情報化支援基金」の活用も視野に入れつつ、将来的には電子カルテを含む医療情報システム導入を検討中の病院です。サテライトクリニックがあるため、本院だけでなくサテライトクリニックにもヒアリングや現場ラウンドをさせていただいています。弊社との窓口を担ってくださっている課長代理の方に、隣町のサテライトクリニックにご案内していただきました。

実は、その方がサテライトクリニックの立ち上げ担当だったということもあり現場の状況もよくご存知で、我々の業務も円滑に進みました。そして、医事課のラウンドになった際に、医事課の主担当の方から「●●課長代理から鍛えられました」という話を伺いました。現在のサテライトクリニックの医事課の主担当者の方は、我々の窓口である課長代理の方の愛弟子。傍から見ていても相互に信頼しあっていることが伝わってきます。

部下が育つことでサテライトクリニックを愛弟子に任せ、自身は医療情報システムという新たなプロジェクトに取り組むことができる、という業務の承継と事業発展の根源を目の当たりにしました。人が育てば事業は育つということを我々も研修やセミナー等でお伝えしていますが、改めて気づくことのできる機会になりました。



次長 太田昇蔵

西南学院大学大学院経営学研究科博士前期課程修了。グロービス経営大学院MBAコース修了。大規模グループ法人の基幹病院（約300床）の医事課を経て、2007年に日本経営グループに入社。医療情報システム導入支援や医療関連企業のマーケティング支援を経て、人事コンサルティング部に異動。2012年に1人で福岡に赴任し、2013年の福岡オフィス開設の地ならしを行う。



遺族と故人の思いを繋ぐ品

先日、縁あって福岡市の遺品整理や特殊清掃を行う企業の経営者とお会いする機会がありました。遺品整理の仕事とは字の通り、亡くなられた方の遺品をご遺族に代わって整理する仕事で、なかには病院や介護施設経由で仕事を得ることもあるそうです。昔から住む地域の方々の雇用を守ることから新規参入はほとんどなく、この企業が福岡市より「一般廃棄物収集運搬業」として認可を得られたのは、なんと90年ぶりとのこと。また、遺品整理業界は、一部ではスタッフが整理中に現金等が見つければ懐にいれてしまうようなケースもまだまだあるということで、中々ディープな世界の様です（もちろんこの企業はコンプライアンスを徹底されています）。

この会社は設立10年弱ですが、なぜこの事業を始めたのかを尋ねたところ、故人と遺族との架け橋となるお手伝いしたいということでした。何年も会ってなく、遺族から故人の部屋を見もしないで「全て捨ててしまってくれ」と言われるようなこともあるそうですが、故人の思い出の品や大切にしていた品を見つけて遺族にお届けすると、よく涙されるそうです。故人が生前に想いを語れないまま亡くなった際、遺族への想いを感じ取れる遺品をどうにかして見つける。私は、この理念を大変素晴らしいと感じました。

依頼のなかには孤独死もあり、死臭が充満する部屋の特殊清掃、ゴミ屋敷となっているような現場も少なくないうえ、仕事そのものはきつい・汚い仕事も多いそうです。それでも、どんなに荒れた現場にも必ず対応する、断らない主義だそうです。また、作業前には必ず故人の供養をしてから作業するとのこと、こうしたことは、故人と遺族との架け橋という理念ゆえにだと感じました。

多死社会を迎える今、終活について考える介護施設も増えてきています。遺品整理の会社の取り組みから、よい終活の迎え方について考える機会をいただきました。

（高園 忠助）

これって改善できるんじゃないか・・・

先日、あるお客様を訪問した時のことです。訪問した際、大阪のスタッフも同席したのですが、大阪のスタッフはテレビ電話で大阪から遠隔での参加になりました。その時、面会していた方が、「こういう遠隔での会議とか必要なんだろうけど、なかなか導入できずにいるんだよね」とおっしゃっていました。このお客様は複数の施設を所有されており、会議や打ち合わせがある度に、1つの施設に集まっているとのことでした。

そこで、毎月の会議や打ち合わせを実施することによる移動時間を簡単に試算したところ、1人あたり毎月約80分移動時間に費やしていることが分かりました。大きな会議では十数名が1つの施設に移動することを考えると、法人全体で毎月800分以上の時間を移動時間に割いている状況になります。このことを知ったお客様は「勿体ない」の一言でした。

もちろん、その場でざっくりと計算した数字のため、間違いはあるかもしれませんが、こういった無駄な業務（時間）というのは様々なところに存在しています。働き方改革・生産性向上といった言葉が様々なところで謳われている世の中ですが、無駄な業務（時間）というものはいかに身近なところにあるのだと考えます。

また、こういった無駄な業務（時間）を削減するためのツールは世の中に数多く存在します。私が携わる業務においても、無駄な業務や改善可能なことがないか、またそれを代替できるものがないかを改めて振り返ってみる良い機会でした。（高比良 寛治）





発想の原点

あるお客様との会話の中で、いつもおっしゃる言葉が気になっていました。会話の中で「その言葉良いですね…！いただきます。」と言われることです。私にとって非常に嬉しい瞬間です。ただ、自分の中ですごく気になっていたのも、先日そのことについて、「メモされた言葉は、どのようにご活用されているのですか。」とお尋ねしました。そうすると、メモ帳の内容を見せてくださいました。中には、記録された言葉がびっしりとならんでいました。内容は「〇〇（言葉）＝役職者の研修に活用…」といった形で、言葉と活用法が記録されていました。こちらのお客様曰く、日々のすべてがアイデア（気づき）の宝庫であるため、良いと思ったことは通り過ぎないようにしているとのことでした。加えて、他者の考えと自分の考えを照らし合わせることで、微修正していらっしゃるようです。確かに、アイデアを複数合わせることで新たな気付きは生まれるように思います。多角的な発想ができるよう、一つひとつの会話から気づきを得ようとする姿勢に感銘を受けました。とある書籍にもありましたが、発想力を鍛えるにはメモすることが大切であると聞いたことがあります。私も重要事項については、メモを取ることをクセづけていますが、まだまだそのとり方に改善の余地はあると思います。情報を吸収するだけでなく、情報の活用目的を考え、それを構造化する習慣を見につけ、発想力鍛えたいと考えます。

（松永 透）

新入社員でもできること 「あいさつ」

先月も、ありがたいことにたくさんのお客様にご訪問させていただきました。その中で、この1か月間、私が重点的に取り組んだのは「あいさつ」でしたが、先日以下のような経験をさせていただきました。

障がい者施設をお持ちの社会福祉法人様にご訪問させていただいたときのことで。お客様と打ち合わせさせていただく会議室は、施設の2階にあります。そこに向かうまでの間に職員さん、利用者さんとすれ違います。その際、職員さんだけでなく利用者さんも私達に大きな声でごあいさつしてくださいませ。私は、自分からあいさつすることを心がけているのですが、皆様のごあいさつはまさに認識即行動なため、負けないように必死です。

あるとき、一人の利用者さんから、顔をそらされるといことがございました。普段からしっかりあいさつをしてくださる方なので、体調が優れないのかな、と思いつつも私からあいさつをしました。それでも反応がなかったもので、どうしたらよいかわからずそのまま横を通り過ぎました。しばらく歩いていると後ろから追いかけてくる足音が聞こえます。振り向くと先ほどお声掛けした方で、私は一瞬、気分が悪いのに無理やり話しかけられて嫌だったのかな、怒らせてしまったのかな、と思いました。しかし、その方が私に顔を近づけていったのは、「こんにちは！」という元気なあいさつでした。私はそれを受けて、とてもうれしい気持ちになりました。

弊社では、5つの基準行動を徹底して実行しております。その中の一つが「気づきとあいさつ」です。あいさつによって、相手との距離を近づける第一歩を踏み出すことができるのだということに気づき、改めてあいさつ（＝声掛け）の重要性を感じました。（福田 光）



割れやすいアメですみません

先日、Googleさんの本社に伺う機会がありました。受付でお待ちしていると、そこでペットボトルの水とアメを出していただきました。同行している社員がそのアメをいただくとして袋を開けたところ、誤って落としてしまい、アメは床でばらばらに・・・。

すると受付の方がいらっしゃって、「このアメ割れやすいんですね。失礼しました。」とおっしゃったのです。私はこの対応力に唸りました。「当社の社員は、私自身はこのような対応が果たしてできるだろうか・・・」

恐らく、「大丈夫ですよ」とか、「お気になさらないでください。」くらいは言えるでしょうが、先ほどのような言葉が出るかどうか。「大丈夫ですよ」とか「お気になさらないでください」は、あくまでアメを落としてしまった人が主体ですが、先ほどの対応は「割れやすいアメを出してしまった私が悪い」という表現です。世界トップのグローバル企業のGoogleに対して、勝手にクールなイメージをもっていました。驚くほどの顧客志向ぶりに感動してしまいました。もっとクールで、威張っていてもいいくらいなのに…と。やはり、様々な視線にさらされる企業だからこそ、腰が低くなる部分もあるのかと思いました。

私はよく、「お客様に恥をかかせるな」ということを言います。例えば、専門的な内容を説明する際に、相手がかうまく理解できない。それは相手の理解力が低いのではなく、自分がそのことをよく知っているだけ、自分の説明が悪いと捉える必要があります。相手がかうまく理解できないときであれば、「説明がわかりにくくてすみません」とか、「もう少し私が上手に説明できればいいのですが」といった表現ができるでしょうか。

例えば、「難しい内容なので皆さんすぐにはご理解いただけません」「あまり一般では知られていないのでうまく理解できなくてもおかしくありません」「ちょっと難しいですよね。」といった表現は、理解できない相手を慰めているだけで、知らず知らずのうちに相手を馬鹿にしてしまうこともありますし、あくまで理解できないのは相手だというスタンスは崩していません。

常に改善すべきは自分のほうにあると捉えれば、よりよくなる可能性は大いに広がります。相手も気持ちよく話を聞けます。「おもてなし」の文化の日本ですが、本当におもてなしができているかな、外資系企業もハイレベルなおもてなしを実践しているのだなど、大きな気づきを得るとともに、考える機会になりました。（橋本 竜也）



医療・介護業界向けマネジメントスクール

N College

Ncollege 2020年公開講座年間プログラムが完成しました。

下記のWEBページからご確認ください。

<http://ncollege.nkgr.co.jp/>



九州医療介護経営研究会 ～事務局の独り言～

12月の研究会では、日本総合研究所 理事長 翁百合氏をお招きし、「医療介護分野の未来投資戦略～現状と課題～」をテーマにご講演頂きました。私が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。

- 医療・介護が直面している問題は、「それを支えるカネとヒトの不足」。
この点において、近年は医療・介護や健康が、厚生労働省だけの政策課題ではなくなってきていて、経済産業省の関与が大きくなってきている。
- 未来投資会議が見据える「Society5.0」は、ドイツ（メルケル首相）が進める製造業の革新「インダストリー4.0」を超えた新たな人間社会の形成。
この中で、医療・介護の産業は、「コト（疾病・介護状態）が起きてからスタート」ではなく、予防（事前）や共生（継続）へのパラダイムシフトが求められている。
- IT活用やデータ利活用は官（官僚）だけで実現できる時代ではない。欧州だけでなく東南アジアからも追い抜かれつつある状況に、危機感を持つ必要がある。

質疑応答では、マイナンバーカードが進むエストニア（国民が生涯で役所に行くのは最大で3回！）、広島県大崎上島町のPHM（人口8千人・高齢化率43%を5診療所・9人の医師でサポート）等の具体的な事例をご紹介頂きました。

今回は3月29日（日）に「2020年度診療報酬改定の概要」をテーマに厚生労働省保険局医療課 医療技術評価推進室長 岡田就将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

2003年9月にスタートし、これまでの開催回数が180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：092-409-7532 / Mail：kyusyu_jimukyoku@hcsrev-f.or.jp

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。

令和になってから初めての年始を迎えました。今年は、オリンピックイヤーです。東京2020オリンピック競技大会では、7/24~8/9の17日間、史上最多の33競技・339種目が42の競技会場で開催されます。アスリートの皆さんの活躍が今から楽しみです。

今月、川崎副部長が中心となり執筆した「病院建替えの教科書」（定価4,400円）が発売となっています。昨年、河村副部長の執筆により発売された「クリニック広報戦略の教科書」（定価3,850円）に次いで、日本医事新報社様より2冊目の出版となります。事業部の皆さん方には、自身の仕事を整理し、より多くの方々に私達の取り組む仕事の価値を知っていただく等の目的で、每期、書籍の出版を行っていただいています。是非、皆さんにも目を通してほしいと思います。日本医事新報社様のホームページでは、「病院建替えの教科書」について次のように紹介されています。【経営コンサルティング会社“日本経営”の専門チームが「基本構想」「基本計画」立案・検討のポイントを具体的な事例を踏まえ詳細に解説】「クリニック広報戦略の教科書」の出版の依頼をいただいたのは、河村副部長が2017年に執筆、発売した「医院ホームページ作成の教科書」（MASブレーン出版部）がきっかけになっています。そのご縁もあり、「病院建替えの教科書」の出版に繋がっています。私は常々、皆さんに、「出版に関しては、自分達が想定していなかった方々や業界などから新たな出会いが生まれたり、取り組む仕事の新たな価値に気付くことが多々ある」ことをお話してきました。現業を抱えながらの出版は大変ですが、現在、出版に関して、サポート出来る体制がグループ内にはあります。今期も幾つかの出版計画がありますが、価値の最大化に向けての一層の取り組みを期待しています。

今月11日には、毎年恒例となっています「新春病院トップマネジメントセミナー2020」を福岡で開催しました。「診療報酬改定対応、今すべきことを成果を実現するチーム・組織作り」と題し、250名を超える方々にお越し頂きました。福岡オフィス開設以来の地道な取り組みの積み重ねが、多くの方々の参加に繋がっています。第一部では「診療報酬改定対応」（山口課長）、第二部は「成果を実現する組織作り」（橋本取締役）、「戦略を成果につなげるための経営者のマネジメント」を私が話しました。

山口課長は、仕事の関係上、厚生政策について長年ウォッチしており、現在だけを見た改定内容の話ではなく、これまでの経緯を踏まえ、なぜ今年このような改定内容になるのかを丁寧に話してもらいました。出席された方々も熱心に耳を傾けていました。その上で、第二部で成果を実現する戦略、組織作り、マネジメントについて触れました。私の方からは、「エンゲージメント（engagement）」が、これからのマネジメントで重要になることを伝えました。「エンゲージメント」とは、「個人と組織の成長の方向性が連動し、互いに貢献し合える関係」を意味します。すなわち、「個人の成長や働きがいを高めることは、組織価値を高める」「組織の成長が個人の成長や働きがいを高める」相互貢献関係創りを目指すものです。当グループでは、その前提として「自ら考え、気づき、行動する（内発的動機づけ）」ための人財育成も大切であることを併せて伝えていきます。橋本取締役からは、前述の話を踏まえ、当グループの取組みについて、事例を交えて具体的に話をしてもらいました。特に喫緊の経営課題となっています「同一労働・同一賃金」への対応については、新たな制度を構築しても機能するわけではなく、部署・部門・事業部の垣根を越えた、組織一人一人のコミュニケーションの場づくりとアプローチが機能するかどうかの分岐点であることを力強く語ってくれました。喫緊の経営課題だけに、こちらも皆さん熱心に聞かれていました。当グループでの取組みによる事実と成果が、顧客への説得力です。最後に、先月の手紙で書いた同義の言葉に出会いましたので共有します「今、起きていることは、自分に必要なことだから、壁は乗り越えられる」（岡田武史氏：サッカー元日本代表監督：日経ビジネス：友訓無訓）取り組む仕事の進化を常に目指し、今年、皆様と「顧客への提供価値の最大化」を実現します。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



今月のBOOK REVIEW

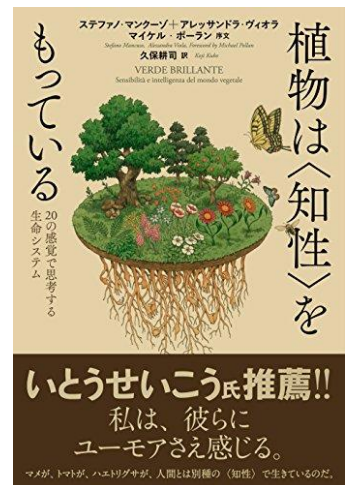
『植物は〈知性〉をもっている』

皆様は植物が知性を持っていると考えたことがあるだろうか。

「知性」、「学習」、「記憶」、「コミュニケーション」といった言葉を動物や人間の専売特許であると考えていないだろうか。それらは植物にも共通する性質なのである。「知性」という言葉を「生きている間に生じる様々な問題を解決する能力」と定義すれば、植物に知性がないとは言えないはずなのである。ここまで読んで、皆様はどのように感じられたらだろうか。疑問に思う方も多いのではないだろうか。本書では人間中心主義の世の中から、驚異に溢れた植物たちの世界へと誘ってくれる書籍だ。

本書を読んでもっとも実感するのは、事象の捉え方を変えれば、如何様にも受け止められる、ということだ。その最たる例を少し紹介しよう。

人間をはじめとする動物たちには視覚、嗅覚、聴覚、味覚、触覚がある。では、植物にそれらの感覚は備わっているのだろうか。答えはイエスだ。植物というのは動物と違い、根を張り、基本的にその場から動かない。体を動かさないからこそ、鋭い感覚を持っているのだ。まずは視覚。植物には目はないが、視覚の定義を「光学的な刺激を知覚する能力」とすればどうだろうか。人は光を通じて映像を情報化する。植物は光をエネルギーに変え、光合成という形で活用しているのだ。光を認知している、つまりは視覚があるといっても過言ではないだろう。森の木々たちは、より光を浴びられるように高く幹を伸ばし、その上部に葉をつける。光を感じ取り、そこに近づこうとしているのだ。続いて、触覚だ。植物が触覚を持っていることが顕著にわかるのは、食虫植物だろう。植物たちは自身の葉などに虫たちが好むエキスを生み、虫たちを呼び寄せ、葉を閉じる。そして溶解液で捉えた虫を溶かし、自身の栄養素とする。驚くべきは、ただ触れただけでは葉は閉じないということだ。葉のフチに虫がいても、逃げられるため植物たちは葉を閉じない。葉の中央、確実に獲物を捉えることのできる場所に虫が来た瞬間に葉を閉じるのだ。これはまさに植物たちに触覚があり、獲物が今どこにいるかを触覚で捉えているとも言えるだろう。他の3つの感覚についての詳細はここでは書かないが、自分自身に必要な栄養素に向けて根を伸ばす姿は嗅覚や味覚が現れていると捉えられるし、植物に音楽を聞かせることで、より生育するといった実験は（次ページにつづく）



著
ステファノ・マンクーゾ
アレクサンドラ・ヴィオラ

ISBN-10
4140816910

過去にも多くなされている事を考えると、植物にも五感が備わっていると理解できるだろう。そして、驚くべきは植物たちのもつ感覚というのは動物たちの五感だけではない。自分自身に有害な化学物質を避ける能力や重力を判断する能力など、多くの能力を保持していることだ。植物たちは動けないからこそ、動物より鋭敏な感覚を持っているのである。

では、植物たちはコミュニケーションを取ることができるのだろうか。コミュニケーションの定義を、「メッセージを発信者から受信者に伝えること」とすると可能である。植物たちは根から水分を吸収し、自身の体へと循環させるわけだが、土壌に水分が足りない場合、不足しているという情報を維管束を通して送る。そして、その情報を受け取った葉たちは、気孔（光合成のために二酸化炭素を取り込むための入り口）を閉じ、蒸散による水分の消費を避けようとするのだ。根から発信された情報を葉が受け取り、その情報をもとに葉たちは自身の体を変えていく、まさに一種のコミュニケーションではないだろうか。

一つの個体の中でのやり取りはコミュニケーションといえるのか、と考えていないだろうか。植物は一つの個体に見えてそうではない。植物は根や茎、葉など様々な要素から成り立つ集合体なのだ。その証拠が、大半の動物たちは自身の体が切り取られれば、待つのは死であるが、植物たちは切り取られても、二つに分かれて育つ。全てが消失しない限り、成長し、生き続けるのが植物だ（挿し木が良い例であろう）。つまり、植物の一つひとつは様々な細胞が集まった集合体であり、その集合体では多くの感覚を受け取っている。その感覚を根、茎、葉など様々な細胞と相互に送りあい、集合体として生存するための最適な対策を判断し、成長していくのだ。これを知性と言わず、なんと言うのだろうか。

本書には、まだまだ植物たちの秘密が多く記載されている。人間より遥かに優れた知性を持っている側面があるとも書かれており、皆様の植物に対する意識が変わることは間違いないだろう。もちろん、本書を読んでみて、植物に対する見方が変わったことは言うまでもない。正直なところ、紹介した内容も本書に書かれていることも言ってしまうと「こうとも捉えられる」という話ではある。しかし、固定観念を取り払い、新しい見方を受け入れると、景色が違って見えるものだ。純粋な書籍としても推奨するが、固定観念を取り払い、新しいものの見方をするキッカケにも、本書を活用してみたいだろうか。（山崎 太郎）

