

Vol. 130 2016.5.6

理事長トーク Top Interview

今年は48名の
新社会人入職者を迎えました

医療法人社団 健育会 理事長 竹川節男



2016年4月25日から新社会人全体を2班に分けて、北海道石狩市にある健育会グループの花川病院に併設されている研修施設「ブルーハウス」において、毎年恒例の新社会人入職研修を行いました。



この研修の大きな目的は、社会人として職場で働く基本・心構えを学んでもらうことです。研修の中、4月27日（水）に、花川病院の会議室で私から講話を行いました



医療・介護という仕事の責任の重さ

医療・介護は、人の命を預かる仕事です。その責任は、非常に重いものです。そのことを常に忘れてはいけません。ベテランであろうと新人であろうと、ちょっとしたミスが人の命を奪ってしまったり、障害を負わせてしまうことに繋がりがねません。そのことをしっかりと心に留意し、工作中は集中力を高めてほしいと思っています。

新社会人の皆さんは、今、右も左もわからない状況です。では、新社会人の皆さんの「責任をとる」とはどういうことなのでしょう。それは、「常に上司の指示を仰ぐ」ことです。「上司に言われたことをしっかりとこなす、わからないことは上司に聞く」ということが、新人の責任をとるということです。1ヶ月くらい経ったときが、うっかりミスを起こしやすく一番危険な時期です。たとえうっかりミスであろうと起こしてしまえば、それは病院・施設の信用を落とし、ひどいときには患者さん・ご利用者の命に繋がるかもしれません。ですから、一人前になるまでは、上司の指示を仰ぐことを忘れないでください。

患者さん・ご利用者そしてご家族から質問を受けたときも、あいまいな回答はせず、待たせてしまうことになるかもしれませんが、「少しお待ちください。上司に確認してまいります。」と言って、確認してください。

しかし、1年後までこれを言っているようでは、一人前になれません。早い人で3ヶ月、遅い人でも半年でしっかりと仕事のルールを覚えてください。ルールをしっかりと熟知し、やり方を覚えた後は、自分で患者さん・ご利用者のために考えることができます。それは、みなさんの責任の範囲が少しずつ広がっているということです。しかし、それまでは上司への確認を忘れずに行動することが、みなさんが「責任をとる」ということです。



医療・介護は、サービス業

健育会グループは、**医療・介護を究極のサービス業**と考えています。そしてサービス業の特徴は、「100-1はゼロ」ということです。100-1は99ではないのです。ちょっとした言葉遣い、顔つき、しぐさによって、患者さん・ご利用者やご家族の心証を悪くすると、あそこの病院は冷たい、あそこの病院は機械的だ、という風に言われかねません。ですから、さきほどの「少しお待ちください。」と言うときも、言われた相手の方は「えっ、待たなくてはいけないの？」という顔をされるかもしれませんから、それを上回る誠意のある対応をしなければなりません。



身だしなみについては、身だしなみチェック項目というものが健育会グループにはあります。そのようなチェック項目をしっかりと毎日確認して、好印象を与える身だしなみをしてほしいと思います。身だしなみ、言葉遣い、態度、そして何よりもきちんとした仕事内容。この一つでも悪い印象を与えると、組織全体のイメージが悪くなります。100-1は99にはならないのです。それが、サービス業の特徴です。このようなことは、健育会グループだけではなく、日本のすべての医療・介護に携わる人が身につけなければならないことであり、社会人の常識だと思っています。社会人として身につけるべきことを1日でも早く身につけて、一人前になってください。そして、一人前になった暁には、是非チャレンジしてほしいと考えています。チャレンジとは、「こういう風にした方が患者さんのためになるのではないか」「このやり方が、本質的なのではないか」ということをどんどん上司に提案することです。しかし、チャレンジするためには、健育会が目指す姿を理解することが大切です。その内容については、半年後に私からお話ししますので、楽しみにしていてほしいと思います。そして、その話を聞いた後、チャレンジしてください。





わたしがみなさんに約束すること

ここまで皆さんに職場で働く上で、守ってほしいこととお話ししましたが、今度は私が皆さんに約束することをお話ししたいと思います。それは健育会グループの経営理念です。

I. 「仕事のやりがい」

仕事にやりがいを持てるような環境を整備します。上司からきちんと評価されるシステム、そして、患者さん・ご利用者からの評価もすくい上げるシステムを整備していきます。

II. 「一人ひとりの人生の夢」

一人ひとりが人生の夢を持てるような環境を整備します。やりがいのある職場で働いていると、どんなに忙しくても1日の終わりには心地の良い疲労感と達成感を感じることが出来ます。そして、達成感が人生の夢を考えることにつながります。前述の1と連動しているのです。例えば、海外旅行に行きたい等でもいいので、何か仕事とは違った夢を持つことができる、そのような職場環境を整備していきます。

III. 「医療・介護に携わるものとしての使命感」

医療・介護に携わる人は一生勉強が必要です。新しい技術知識を常に吸収し、身につけなければいけません。健育会グループでは、このような勉強する環境を整備していきます。そして、素晴らしいことをした時に、上司・同僚から褒められ、評価されるシステムを整備していきます。「勉強すること」と「褒められること」が、皆さんの医療・介護に携わる者としての使命感を育むはずです。

よく、看護師、セラピスト、医師について、最近の若いものには使命感がない、人のためになる仕事を選んだのであったら使命感があって当たり前だ、ということをする人がいますが、私は違うと考えています。使命感というものは、卒後教育、その職場の責任で育てるものだと考えています。使命感が育つような職場環境を、私は整備していきます。

この3つの職場環境の整備について、毎年アンケートを行っていますので、皆さんも次回は素直な気持ちでアンケートに答えてください。



人間の尊厳は平等

最後に大切なこととお話しします。それは、「人間の尊厳は平等」であるということです。どんな方であろうと、その人の尊厳だけは平等に扱わなければいけません。「人の命は平等」と学校で習ったかもしれませんが。私も医学部でそう習いました。しかし私は大学病院で研修を受けはじめて、わずか数ヶ月で人の命は平等ではないという事例をたくさん体験しました。アメリカはどちらかというと、お金でいい医療を買うということが出来ますが、日本の場合はラッキーアンラッキーです。たまたま行った病院に、いい医者がいたということで、それはお金とか貧富の差はあまり関係ありません。病気で亡くなった方のニュースを見ていると、我々医者からすると「不運だな、命を落とす病気じゃないのにな」と思うこともあります。そういう意味で、人の命は決して平等ではありません。現場では必ずしも、平等に扱えません。ですから私はできないのに「人の命は平等だ」とは言えません。しかし、「人間の尊厳」だけは平等に扱えるはずで。これは、健育会グループの文化です。ぜひこのことを忘れないでいただきたいと思います。



私の講話の後には、元日本代表で20年以上プロバスケットボールの世界で活躍しているレバンガ北海道の折茂社長兼選手から新社会人の皆さんへメッセージをいただきました。

「（前略）僕は、この花川病院そして理事長からのご支援から学び、大切にしていることがあります。それは、「きっかけ・タイミング・出会い」です。

健育会グループでは、東日本大震災で東北の病院・施設が被災されました。そのときに、北海道からいろいろと物資が届き、理事長は北海道に恩返しをしたいと考えておられたと聞いています。これが「きっかけ」です。



我々のチームは、その東日本大震災と同じ年に経営破綻しました。そして僕は北海道からチームを無くしてはならないと奔走し、そのことがNHKの番組で取り上げられました。番組では、存続への思いなどを伝えていただいていたのですが、その番組をたまたまの「タイミング」で理事長がご覧になりました。そして、僕は理事長に「出会う」ことができました。

どのようなきっかけで、どういうタイミングで、どういう人に出会うかによって、人の人生は変わっていきます。僕は理事長に出会えて人生が変わりました。理事長に出会えていなかったら、レバンガ北海道は存続しておりません。僕は北海道にもいませんし、ここで皆さんにお話しすることもありませんでした。

これから皆さんは、たくさんの方にお会いすると思います。「きっかけ・タイミング・出会い」を大切にしていってほしいと思っています。（後略）」





この話を伺いながら、レバンガ北海道、そして折茂選手との出会いについて思い出しました。折茂選手の話しにあったように、たまたま見ていたNHKの番組で、チームのエースだった折茂選手が、チームの経営破綻という状況の中、「このままではファンも自分自身をも裏切ることになってしまう」と熱い想いで自ら運営会社を設立され、苦勞の元に「レバンガ北海道」を立ち上げたことについての特集されており、その番組をみて折茂選手の考えと行動力、そして「レバンガ北海道」の取り組みに共感し、活動を支援することを決めたのです。そして今やレバンガ北海道は、日本のバスケットボール界を支えるチームとして活躍していますし、北海道の子ども達により多くの笑顔と夢を届ける地域に密着したチームとして成長しています。その力になれていることを、大変嬉しく思っています。

新社会人の皆さんも、これから本当にたくさんの方と出会っていくことと思います。その一期一会が成長へのステップであり、それによって人生が大きく花開くこともあることを心に留めて、ひとつひとつの機会を大切にしてほしいと思います。

新社会人の皆さんには半年後のフォローアップ研修で、健育会グループのMVVについてお話しする予定です。この新人研修で学んだ「新社会人として最低限必要なこと」を現場で生かし、半年後、着実に成長した皆さんにお会いするのを楽しみにしています。

