

Vol. 154

2017.5.2

理事長トーク Top Interview

今年は99名の新社会人を迎えました

医療法人社団 健育会 理事長 竹川節男



今年は、2か所で新病院・施設の開設ということもあり、過去最大の人数となる99名の新社会人を健育会グループに迎え入れました。2017年4月24日から5日間、この新社会人全体を2班に分けて、毎年恒例となっている新社会人入職研修を、北海道石狩市の花川病院の敷地内にある健育会グループの研修施設「ブルーハウス」にて行いました。



この研修の大きな目的は、この春より新社会人として働く皆さんに、社会人としての基本・心構えを学んでもらうことです。研修の中日に当たる4月26日（水）には、花川病院に隣接する「花川南コミュニティセンター」にて、私が新社会人に向けての講話を行いました。



使命感を持って行動する

健育会グループは、今年64年目を迎える医療介護のグループです。毎年、その年のキャッチフレーズを決めていますが、今年は、「一人ひとりの使命感が、ビジョン実現の原動力です。」としています。健育会グループで大切にしているのはMVV（ミッション、ビジョン、バリュー）と、それぞれの病院・施設のあるべき姿、病院・施設の夢の姿です。その内容については半年後のフォローアップ研修で、新社会人に私から直接伝える予定ですが、その夢の姿を実現していくために必要なのが、一人ひとりの使命感であるという意味を、今年のキャッチフレーズに込めました。使命感というのは、新人であれベテラン職員であれ、皆さんに持って欲しいと考えています。



では、使命感とはなんでしょうか？それは、医療介護に従事するプロフェッショナルとしての「高い倫理観」と「奉仕の心」を持って職務を全うすることです。

「高い倫理観」を持つということは、その職場の規則を守って規律正しく行動することです。新入職者はまず職場の規則をよく勉強して規律ある行動を心がけて下さい。規則から外れた行動をする人がいると、組織として成り立たなくなります。

また、毎日仕事をしている中で常に「奉仕の心」を持つのは難しいことだと思います。しかし、大事な局面では必ず「奉仕の心」を持って患者さん・ご利用者に接してください。「奉仕の心」を持って接することと、ビジネスライクに接することには大きな差があります。特に我々のような医療介護に携わるものとしては、患者さん・ご利用者のお気持ちに寄り添うことができると、その行動の差は歴然と出てくると考えています。



新入職員の「責任感」とは

入職したばかりの皆さんは、「自分で責任を取ることができない」ということを自覚することが大切です。しかし、患者さん・ご利用者から見ると、どの人が新人でどの人がベテランかというのはわかりません。したがって、色々なことを言われ、色々なことを聞かれると思います。どうしたらいいと思いますか？その時に大切なことは、「曖昧な答えを絶対しない」ことです。「少しお待ちください、上司に聞いて参ります」ということを、怒られても嫌な顔をされてもいい続けてください。先輩から、自分で責任をもって行動していいと言われるまでは、これを言い続けることが、皆さんの「責任感」です。特に医療・介護は人の命を預かる職場です。皆さんの「責任感」が欠如していると、常に患者さん・ご利用者の命に関わってくる大問題となります。

今まで学校で習った知識というのは、現場では役に立つことはあまり多くはないかも知れません。ですから現場で先輩から教えられることが経験となり、その経験を積み重ねることで、一人前に成長し、自分たちで判断して行動できるようになります。その経験がない今の皆さんには自分で決断するということができないわけですから、患者さん・ご利用者から聞かれたことに適当な答えをせず、上司に相談すること、それが皆さんが責任を取ることです。これは絶対に忘れてはいけません。



100-1はゼロ

医療・介護に限らず、サービス業というのは100引く1は、99ではなくゼロになってしまいます。ちょっとしたミスが大きな問題に発展したり、大きな問題にならないまでも、患者さん・ご利用者の評価がゼロになってしまう場合があります。それは、先輩であろうが皆さんであろうが同じです。マイナスの行動は組織全体に影響を及ぼします。ですから、皆さんには「自分がマイナスの要因を作らない」ということを心に留めて行動して欲しいと思います。それが規則正しく行動するということにもつながります。

使命感は育てるもの



私は「使命感」というのは、組織の中で育むものだと思っています。一つは「勉強」です。健育会グループには、色々な研究会、発表会があります。是非そういう研究会や発表会に積極的に参加をして下さい。最初の年から自分が発表するのは難しいと思いますが、数年後には自ら研究した内容を発表して欲しいと思っています。加えて、健育会グループでは組織として様々な勉強のシステムを用意しているので、是非それを活用して技術や倫理観を身につけて欲しいと思います。

また日々の業務の中で。「高い倫理観」と「奉仕の心」で褒められるような仕事をして下さい。上司から褒められる、ご利用者から褒められる、そういうことで更に使命感が育まれていきます。私はそのような職場を作ろうとしていますし、また健育会には優れた行動をした人を褒める評価システムがあります。

「最近の医療職は高い使命感を持っている人が少ない。ナイチンゲールのような高い使命感を持つ人こそが医療に合う」という人もいますが、私は自分の経験からそうは考えていません。例えば、日本で医師を目指す人は、大きく二つのパターンがあります。一つは、特に医師になりたいという気持ちがあるわけではないのに、成績が良いから医学部に入るパターン。そしてもう一つは親が医師だから医師を継ぐために医学部に入るパターンです。日本の医学部は、医師国家試験の予備校になってしまっており、使命感を育む間も無く医師になってしまいます。しかし、やはりそういう医師であっても、研修医の間にしっかりと育てられると中には立派な医師になる人もいます。

同じように、皆さんたちの中には、すでに高い使命感を持って入職される方もいるかもしれませんが、そうでないという方でも、健育会グループは皆さんを高い使命感を持つようなプロフェッショナルな医療人に育てていきますので、是非、そのような勉強の場と評価システムがあることを理解して、日々自分たちの使命感を磨いていけるように努力して欲しいと思います。



私が皆さんに約束すること



今、話したことのまとめにもなりますが、私が皆さんに約束することは、以下の3つです。

I.仕事のやりがい

しっかりと仕事にやりがいを持てるような職場環境を整備します。仕事にやりがいを持てるということは、頑張ったらそのことをきっちりと評価されるということです。そのような評価システムを作って、やりがいが感じられる職場環境を作っていきます。

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職場環境を整備します。医療介護の職場というものは、時には大変忙しいこともあります。しかしどんなに忙しくても、全てがやりがいのある仕事であれば、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、人生の夢を考える余裕を持つことができます。夢は仕事と直接関係のないことでも構いません。人生の夢を描くことができる、そのような職場環境を目指します。

III.医療・介護に携わるものとしての使命感

先ほどお話ししたことにつながりますが、使命感が育つような職場環境を作るということを皆さんに約束します。

皆さんには、しばらく経ってから「1、2、3のことが職場で実現できているか」を確認するアンケートをとります。アンケートの内容が、これからの改善のヒントにもなりますから、自分の思いを正直に正確に記入して下さい。



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ジェンド、レバンガ北海道の折茂武彦代表兼選手から新社会人の皆さんへ激励のメッセージをいただきました。



「考え、工夫し、実行する」

私は、日本代表としては18年間、現役として20年以上、若い選手と一緒に未だ戦っています。自分の中で大切にしていることは、一番は「考えること」です。どうやれば、自分より身体能力の高い選手に勝てるか、この世界で生き残っていけるかということを死ぬほど考えています。次に、「工夫すること」です。一つの角度からだけでなく、いろいろな角度から物事を考えることが重要です。そして一番大切なのは、「実行すること」です。この3つを大切にしてい、私は現役を続けています。

「質の高い仕事」

与えられた時間の中で大切なこと、私たちで言えば、質の高い練習を集中して行うことがとても大切です。それさえすれば残って練習することは私はないと思っています。ですから皆さんも職場で与えられた時間の中で質の高い仕事を集中して行って下さい。そうすれば結果に結びついていくはずです。

「体調管理」

私は今47歳です。しかし、未だ現役を続けられている。それは自分自身で体調管理をしっかりしてきているからです。皆さんも、体のマネジメントをしっかりとしてください。どんなに素晴らしい経営者でも、どんなに一流のアスリートでも、体調を崩したら良いパフォーマンス、良い仕事はできません。

「言い訳をしない」

僕らの世界は、プロの世界です。勝ち負けがはっきりしています。ですからどんなに自分が調子が悪くても言い訳はできませんし、まして人のせいには絶対にできません。

人の命を預かる皆さんの医療・介護の現場も当然厳しい世界だと思います。理事長が先ほどお話しされたように、責任を果たすことが大切で、たとえ果たすことができなくても、言い訳はできません。全ては自分の責任です。何か失敗してしまっても、自分は何をすべきだったのか、しっかりと考えてください。全ては自分次第です。様々なことを成し遂げるためには、絶対に言い訳をしないで下さい。そうすれば、必ず道は拓けていくと考えています。



私は常々、世の中で一番勉強になるのは、何かを成し遂げた「本物の人」の話を直接聞くことだと考えています。たくさんの苦労を重ねながらも、なおも現役として輝く折茂選手の体験からの話は、きっと新社会人の皆さんの心に響いたことと思います。

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」を現場で活かし、半年後、東京の本部で成長した皆さんにお会いするのを楽しみにしています。

