

Vol. 166

2017.10.31

理事長トーク Top Interview

新社会人フォローアップ研修を行いました

医療法人社団 健育会 理事長 竹川節男



健育会グループでは、今年2017年、過去最大となる99名の新入職員を迎えました。4月には北海道 花川病院にて「新社会人入職研修」を行い、理事長トークvol.154でその様子について報告しました。そして今回、入職して約半年後となった10月2日と10日の2回に分けて「新社会人フォローアップ研修」を東京都千代田区にある健育会グループ本部に隣接したセミナールームにて行いました。



今回実施の「新社会人フォローアップ研修」は、入社時に行った「新社会人入職研修」の後、業務に慣れてきた頃に行う研修となっています。私から4月には、「医療に携わるものとしての一般常識」について話しましたが、今回は、健育会グループの一員として、グループで大切にしている**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**について事例を交えて以下のように話をしました。



健育会グループ 創業64周年

今年、健育会グループは64周年になります。今年のキャッチフレーズは、「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。

ノーベル生理学・医学賞を受賞した山中伸弥先生が講演でおっしゃっていた言葉に「ビジョン&ワークハード」という印象的な言葉があります。この言葉は、アメリカで山中先生を指導していた教授から言われた言葉で、ビジョンを持っていつでもその実現に向けて一生懸命に仕事をしなさいということですが、私はこの「ビジョンを持ってその実現に向かう」ということが、組織においても個人においても大切なことだと考えています。



一人ひとりの**使命感**が、**ビジョン**実現の**原動力**です。

信念を持って行動する

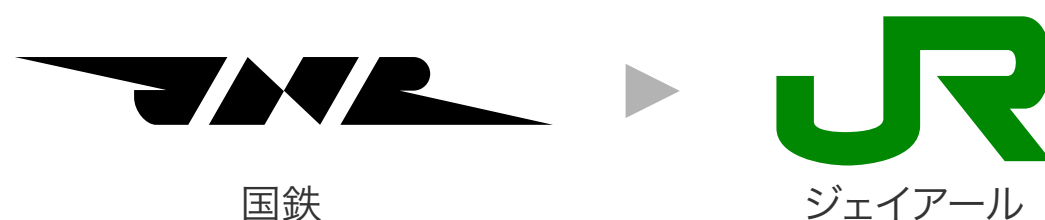
健育会グループが60周年を迎えた2013年に、天皇皇后両陛下が「ケアポート板橋」に公式訪問されました。これは、EPAに基づいてフィリピンやインドネシアから看護師・介護福祉士を受け入れていることなどが評価されてのことでした。また、2015年に当時のフィリピンのアキノ大統領が来日された際には、天皇陛下から「（日本で働くフィリピン人の中には）我が国の福祉施設に勤める人々もあり、高齢化する社会の中で大変重要な役割を担ってくれています。」という内容のお話がありました。この外国人看護師・介護福祉士候補を受け入れる取り組みは、我々のグループでは政府より前に先駆けて取り組みを始めたもので、現在ではEPAの他、中国人看護師の受け入れ等、広がってきています。**天皇皇后陛下の公式訪問は、我々が信念を持って行動してきた結果が評価されたものであったと思います。**



ミッション（使命）：光り輝く民間病院

まずミッション（使命）というのは「**経営の基本的な考え方、組織が何のために存在するのか**」ということです。広く言えば世の中にある組織というのは、全て社会に貢献しなければなりません。厚生労働省の試算では、地域偏在などの問題はありますが、日本は病院が多すぎると言われています。この多すぎるという状況の中で病院グループとして存在するためにはやはり社会に貢献をしていかなければなりません。

「**健育会グループがどのように社会に貢献するのか**」ということが、我々の使命となります。私は20数年前に理事長に就任したのですが、そのことをまず考えました。そしてミッション（使命）を「**光り輝く民間病院グループ**」としました。この「民間病院」そして「光り輝く」というところ言葉は重い言葉です。なぜなら、私が理事長になった頃は、病院のランク、グレードというのは公的病院が高く、民間は低いというのが通説でした。しかし公的病院の中には赤字経営で、今でも税金の補填を受けているところも少なくはありません。かつての国鉄もそうでした。長い間赤字経営を続けていましたが、民営化をしてJRとなり、今では黒字で非常にサービスの良い優良企業になりました。私は病院もそのようにならなければいけないと思います。



高度先端医療をやっても立派に経営している民間病院もありますし、救急医療は健育会グループでも行っていますが、全く赤字にはなっていません。それは我々民間病院が一生懸命工夫をして経営しているからです。私は全ての病院が、そうならなければならないと思っています。そうならなければ、医療が国を滅ぼすことになるからです。医療であっても税金の無駄遣いは許されません。そのような時に頑張らなくてはいけないのが民間です。民間が知恵と工夫で地域の医療を支えていくことが必要なのです。私は理事長就任時にそのような時代が来ると信じて、「光り輝く民間病院グループ」と掲げました。これが我々のミッション（使命）です。



民間の強み「効率性、スピード、そしてチャレンジ」

実際に民間だからこそ成し得ている事例をこれから2つ話します。

1. 石巻健育会病院、いわき湯本病院の事例

2011年3月11日の東日本大震災において、石巻港湾病院（現 石巻健育会病院）は津波で壊滅的な被害を受けました。一階の天井まで津波が来たのです。この時職員は患者さんを全員3階以上に上げて守り、津波における患者さん、職員の被害は出ませんでした。そしてライフラインが全部寸断しているような状況でしたので、健育会グループの総力をかけて人や物資を送り、この病院を支えました。そして5ヶ月後には完全復旧。2015年には建物を津波の来なかった地区に移転し、病院名も「石巻健育会病院」と新たにしました。



震災から5ヶ月、完全復旧



震災時の石巻港湾病院（現 石巻健育会病院）
週刊朝日掲載



いわき湯本病院に水を運んだ15トンの給水車

一方で対照的だったのは、近隣の公立病院です。津波後、3日で復旧を断念し、患者さん達は自衛隊のヘリコプターなどで近隣の病院施設に移送されました。このケースは各方面から支援を受けられるにもかかわらず、組織が大きすぎて適時適切に動けなかったことが原因だと言われています。

またこの震災では、いわき湯本病院においても水の供給がストップし、診療を続けるのが困難な状況になりました。原子力発電所の事故の風評被害によりなかなか被災地に向かう人がいなくゴーストタウン化していったのです。そのような中、健育会グループでは人脈を使って、富士山から15トンの水を給水車を使用して現地へ運びました。

このように民間というのは、効率性とスピード、そしてチャレンジです。そういうものが我々健育会グループの文化であり、東日本大震災の際にもまさにその力が発揮できたと思っております。



2015年 石巻健育会病院 新病院社屋完成

2. 西伊豆健育会病院の事例

西伊豆健育会病院は平成元年に開設しました。開院当初より、「絶対に救急を断らない」ということを掲げています。この病院を作るきっかけとなったのは、このエリアの患者さんが伊豆長岡にある順天堂大学病院に2時間くらいかけての搬送中に、出血多量で亡くなったことでした。このことが地元の議会で問題となり、「この過疎地域に救急の病院を作ってくれないか」と健育会グループに要請があり、当時60床の小さな救急病院を作ったのです。

一方、対照的な出来事として、個人的な話ですが、このような例もありました。家族で釣りに行った時、私の息子が誤って釣り針を顔に刺してしまったのです。幸いにも近くに大きな二次救急の公立病院があったので、電話をして子どもを連れていくと言ったら、「今日は日曜なので専門医がいらない」と断られたのです。私は「二次救急なのに診れないのですか？私も医者なので、とにかく今から連れて行きます」といわば強引に子どもを連れて病院に行きました。行くと、恐る恐る出てきた看護師とは対照的に、医者が出てきて簡単に治療してくれました。聞くとその先生は、若い頃に竹川病院でアルバイトに来たこともあるということで話が合い、ざっくばらんに「先生、なんでこんな簡単なことも、この病院は断るんですか？」と単刀直入に聞いてみました。すると、「医者は対応できます。でも、事務が断ってしまうんです。公立病院だから、専門以外のことを医者がやって、何かあったら困るので」と答えてくれました。私は、その時そのようなことでは赤字にもなるし、市民のためにもならないと感じました。

西伊豆健育会病院は開院から27年経ちますが、救急を一度も断っていません。これも、民間でなければならないことだと考えています。



最も大切な、病院・施設理念

最近では、社会保障でも「民の力を活かす」というのが世の中の流れです。事例にもあったように、健育会グループはかつてより、その先端を走っているという自負があります。とはいうものの、それぞれの病院・施設が地域からちゃんと信頼されていなければ、また住民の方から評価されていなければ光り輝く病院・施設になり得ません。その目標を掲げたのが病院・施設理念です。

健育会グループのMVV（ミッション、ビジョン、バリュー）については、全て覚える必要はありませんが、自分が所属する組織の病院・施設理念はしっかりと覚えてください。これはただ覚えるだけではなくて、**理解するということが大切**です。また、病院・施設理念からイメージする「目指すべき姿」が、働く職員一人一人の中で一致することです。各病院・施設理念映像を見たことがある人がいると思いますが、覚えるだけではなく、自分たちの病院・施設が将来どのような姿を目指しているのかということを、職員全員が同じ絵を描けているようになることが重要です。これが経営の効率性へとつながります。



理念映像より

一つ例をお話しします。私の知人に、公立病院に勤めている医師がいます。その公立病院は患者さんも多く、外来も朝8時から夕方16時までに行っているのにもかかわらず赤字だそうです。こんなに働いても赤字で、どうしたらいいのか、とその知人は嘆いていました。このような状況になるのはなぜでしょうか。私は働いている職員がそれぞれ勝手に良いと思うことをやっていて、そのベクトルが一致していないからだと思います。目指すものが一致できていないと、すべてが非効率になってしまい経営状態の悪化につながり、結果として赤字となり患者さんに迷惑をかけてしまうのです。

それぞれの施設の皆さんが、施設理念をしっかりと理解して、理念の実現に向かって行動することが「効率的な病院・施設の経営」つながります。



ビジョン（長期的目標）：クライアントの心を豊かにする病院・施設

病院理念・施設理念は、それぞれの地域特性に合わせて内容が違います。しかしその内容の最大公約数となるメッセージが健育会グループのビジョン「**クライアントの心を豊かにする病院・施設**」です。全ての病院・施設でクライアントの心を豊かにできれば、自然と光り輝く病院となって自然と社会に貢献することができるはずです。では、クライアントは何を求めているのでしょうか。それを表現したものが、「バリュー（価値）」です。クライアントの方々が我々にどのような価値を求めているのかをしっかりと理解し、それに応えるサービスを提供することが重要です。

健育会グループのMVV	
医 療	介 護
Mission 光り輝く民間病院グループ	Mission 活力のある高齢社会のサステナビリティを実現する
Vision クライアントの心を豊かにする病院グループ	Vision クライアントの心を豊かにする介護施設
Value	Value
1. 患者さんには 「質の高い医療サービス」を 2. ご家族には 「安心」を 3. 地域には 「貢献」を 4. 紹介元には 「満足」を 5. 取引先には 「納得」を 6. 職員には 「やりがい」を 7. 株主には 「名誉」を	1. ご利用者には 「輝きの一日」を 2. ご家族には 「安心を超える感動」を 3. 地域には 「貢献」を 4. 紹介元には 「満足」を 5. 取引先には 「納得」を 6. 職員には 「やりがいと成長の場」を 7. 社会には 「希望」を

特に、患者さん・ご利用者は、同じ性別、年齢であっても、一人一人違う個性のある人間ですから、それぞれ求めているサービスは違うはずです。その違いをちゃんと理解して、様々な専門職がその方にあった医療・介護をチームで提供することが大事です。まず皆さんに求めることは、**自分が所属するチームの上司から求められている役割を全う**してください。そのことが、患者さん、ご家族をはじめとしたクラインとの求めている価値の提供につながり、ひいては病院・施設理念、そして健育会グループのMVVの達成に近づいていくことにつながります。このように、皆さん一人一人の日々の仕事、社会貢献につながっていくのです。



人間の尊厳は平等

健育会グループで最も大切にしていること、それは「**人間の尊厳は平等**」ということです。人の命は平等とよく聞きますが、現場では必ずしも平等でない場面があります。日本の場合は、ラッキーで救われる人もいれば、救われるべき命がアンラッキーで救われないこともあります。しかし、人間の尊厳は平等です。患者さん・ご利用者お一人お一人の尊厳は、医療・介護に関わる私たちの意識で、平等にできるからです。認知症の方でも、意識のない方でも、尊厳は平等だという意識があれば、平等に扱うことができますので、特に心がけて日々の業務に当たってください。



人 間 の 尊 厳 は 平 等 で す

Man's dignity is equal.

人間はそれぞれ生まれながらにして
独自の個性、感性、能力を持っており、
個人としてかけがえのない存在です。
そのかけがえのない存在そのものが“尊厳”なのです。

私たちは、子供でも、高齢者でも、
認知症やどのような障害があろうと、
ターミナルであろうと、
その人がその人らしくいられるように心がけています。
患者さん一人ひとりの“尊厳”は平等であり、
私たちが最も大切にしていることです。

医療法人社団 健育会
理事長・医学博士

竹 川 節 男

皆さんに約束すること

皆さんに要求することだけでなく、私から職員の皆さんに約束することは、3つあります。

Ⅰ.「仕事のやりがい」

頑張ったことがきちんと評価されることが、仕事のやりがいにつながります。私は、皆さんが仕事のやりがいを持ち、健育会グループで働いて良かったと思えるような職場環境、人事制度を整備することを約束します。

Ⅱ.「一人ひとりの人生の夢」

どんなに忙しくても、やりがいがある仕事をしていれば、心に余裕ができて夢が持てるのだと考えています。私は、「仕事のやりがい」を感じることによって、皆さん一人ひとりが職場で人生の夢、将来の夢を持てる職場環境を約束します。

Ⅲ.「医療・介護に携わるものとしての使命感」

医療・介護を職として選んだ皆さんですから、高い使命感を持っている方も多いでしょう。また一方では、今は使命感を持たずに、この職を選んだ人もいます。「使命感」が持てていなくても、健育会グループで勉強し、評価を受けるうちに、「使命感」は育ちます。そのために理事長賞や報奨制度などの仕組みも用意しています。私は「使命感」を育むことができる職場環境を約束します。

積極的にチャレンジを！

先ほど、民間の強みとして「チャレンジ」と言いました。皆さんには、患者さん・ご利用者のために良いと思うことは、**上司と相談しながら、どんどんチャレンジしていった欲しい**と思っています。皆さんが患者さんのために良いことをしようとしてチャレンジしたことは、**いかなる結果になろうとも全て責任は、私が取ります。**

アメリカのトルーマン大統領は「The buck stops here.」という言葉のプレートをデスクにおいていたと言います。これは「仕事の最終責任は私にある、私が全責任を取る」ということです。私も同じことを皆さんに約束します。

理事長の仕事で最も重要なのは「責任を取る」ということです。



この新社会人入職研修では私の講話の他に、株式会社ビーフォーシーの相部 博子先生をお招きして接遇についての研修を行いました。4月の研修で設定した目標についての振り返り、具体的な実践状況を班で報告し合いました。



その後、質の高い医療サービス実現のために、常に顧客を裏切らないサービスを提供しているディズニーのサービスについて学びました。これらは健育会グループのビジョン「クライアントの心を豊かにする病院・施設」につながる学習です。顧客の体験の質を上げるための「マジックモーメント（魔法の瞬間）」「トラジックモーメント（悲慘な瞬間）」についてなど、事例をあげて分かりやすく講演いただいた後、実際に現場で起こりそうな事例を各班で発表し合うなど、日々の業務で活かせる実践的な研修となりました。

今回の研修を終え、新社会人の皆さんが描く病院施設でチャレンジを重ねながら、ますます成長していくことを期待しています。

