

病院に中途入職した職員に 健育会グループについての研修を開催しました

医療法人社団 健育会 理事長 竹川 節男



2023年1月17日、神保町の会場に集合した中途入職者の皆さんに向けて、健育会グループの紹介や働く上での心構えについて、私が対面にて直接講話しました。



今年は1月17日に、TKPガーデンシティPREMIUM神保町で研修を実施しました。万全な感染対策のもと、2022年に病院に中途入職した52名に向け、健育会グループの紹介や理事長講話、顧客満足などについて対面で研修を行いました。

まずはヘルスケアシステムズ事業戦略本部から、健育会グループの沿革や全国に点在する22の病院・医療施設について説明。さらに病院経営に特化したヘルスケアシステムズの役割や健育会のツートップ性といった、グループ独自の内部制度についても紹介しました。

続いて私から、中途入社の方々に健育会グループのMVV（ミッション・ビジョン・バリュー）を理解してもらうため、理事長講話を行いました。内容は以下です。



今日は、みなさんに理解してもらいたいことが3つあります。「グループのMVVと病院理念を理解する」「自分自身の役割を理解してそれを全うする」、「質の高いサービスをチームで提供する」という3つです。

そもそも企業には、ミッションが必要不可欠です。健育会グループのミッションは、「光り輝く民間病院グループ」。これは私が理事長職に就任した30年前に生まれたものです。

先代の理事長は、竹川病院と熱川病院という2つ病院の経営を全て自分で行っていました。その姿を見て、医療と経営を1人で両立することの難しさを目の当たりにします。私自身は大学病院で8年間医師として臨床と研究を行なってきましたが、理事長になるにあたり、改めて民間病院の使命を考えました。

当時、医療は人の命を扱う特殊なものだからと公立病院は赤字経営が常識で、その赤字は国が賄っていました。一方の民間病院は、レベルが低く儲け主義だから黒字経営ができるという認識が浸透していました。しかし、国の財政がいずれ逼迫していくことを知った私は、近いうちに日本の医療が立ち行かなくなり、公立病院は縮小され、病院数は減少して医療崩壊が起こるだろうと予測したのです。



そこで、我々民間病院こそが、健全な経営のもとで質の高い医療を提供し、永続的に日本の医療を支えていくパイオニアになる、つまり「光り輝く民間病院グループ」を目指すことが健育会の使命だと考えました。そして経営に特化したヘルスケアシステムズという会社を創立し、経営を仕組み化することに力を注いでまいりました。今年、岸田総理は年頭記者会見で少子化対策の強化を発表しましたが、これに伴って今後高齢者の診療報酬が減額されていくことでしょう。しかし私は、これまで日本を支えてきた高齢者を悲慘な目にあわせるつもりはありません。今こそ我々民間病院がチャレンジ精神と効率性を持って、高齢者の医療や福祉を支えていくことがミッションだと思っています。

まずは、こうした健育会グループのミッション=目指す方向性をしっかり理解し、さらにそれぞれ特性のある病院ごとの理念も覚えてください。その上で、10年後の自分が働く病院の姿を思い描けるようにしておくことが効率的な運営につながります。

昔、公立病院に勤務する知人の医師が、いくら長時間勤務しても病院は一向に赤字経営から抜け出せずに困っていると話していました。これは職員一人一人がバラバラで、目指す場所を共有できていないから。全員でミッションを共有し、1つの目標に向かって「one team」で働くこと。これこそが病院経営の基本です。そうすれば少ない予算でも、質の高い医療を提供できると信じています。



そして、ミッションを実現するためにはビジョンが必要です。健育会グループのビジョンは、患者さんやその家族、地域、取引先、職員といったクライアントの心が豊かになる病院グループを目指すこと。

そのためには、質の高い医療サービスを提供しなくてはなりません。質の高い医療というのは、高機能な医療と違い、患者さん一人一人が求める医療をチームで提供していくことです。健育会グループが目指すべき場所を理解した上で、自分に与えられた役割を日々全うしていくよう頑張ってください。



最後に私自身の考えをお話しします。医療は究極のサービス業です。サービスは、提供する側が対価に見合ったサービスを提供し、受ける側も大人として対応することで成り立ちます。目上の患者さんに尊敬の念を持って接し、医師は患者さんに信頼を、ナースは安心感を与えることが欠かせません。患者さんは、ナースコールしたときに聞こえてくるナースの声でどれだけ安心できることでしょうか。

そして、健育会グループでは人間の尊厳を平等の扱うことを何よりも大切にしています。どんな患者さんにも人間として人間らしく過ごしてもらえるように扱わなくてはなりません。

また、サービスを提供する側にも心のゆとりが必要です。そうでないと虐待が起きてしまうからです。しかし日本の環境も厳しくなって、日本人の心もだんだん貧しくなっています。だからこそ、私は皆さんの心が豊かになるような職場環境を整えたいと思っています。



私がみなさんに約束することは、仕事のやりがいを持てる職場環境を整備すること。そして人生の夢を持てるような心の余裕を持ってもらうことです。日進月歩の医療技術を勉強できるような環境を整えて、皆さんの使命感を育てていきます。

同時に理事長である私の使命は、健育会グループがどこを目指しているかしっかりと説明をして、全ての責任を取るのだと思っています。皆さんも私を信頼していただき、日々チャレンジを続けてほしいと思います。



その後は、ビーフォーシーから「ディズニーから学ぶ顧客満足」というテーマで講義を実施。4人ずつの対面形式になって、グループディスカッションを交えながら顧客満足について理解を深めてもらいました。



中途入職者の皆さんには、この研修会で理解したことを胸に、これから健育会グループで頑張ってもらいたいと思います。これまで培ってきた自らのスキルを生かしつつ、グループのミッション達成に向け、質の高い医療をワンチームで提供してくれることを期待しています。