

## 「経営者のための情報Note」 Vol. 125

		タイトル、及び配布例				
		病 院	診 療 所	歯 科 医 院	福 祉 施 設	一 般 ・ そ の 他
A	 Philosophy Note	<今月のタイトル> 「お客様を大事に思う」ことの大切さ				
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B	 Medical Note	<今月のタイトル> 自宅療養中の患者等への薬剤配送、 「非対面の方法」で				
			<input type="radio"/>			
C	 Dental Note	<今月のタイトル> コロナで現場はどう変わる？				
				<input type="radio"/>		
D	 Welfare Note	<今月のタイトル> 次期報酬改定に向けて議論を再開、ほか				
					<input type="radio"/>	
E	 Environment Note	<今月のタイトル> プラごみ減 家で挑戦				
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
F	 Topics Note	<今月のタイトル> コロナ支援 県に1億円寄付、ほか				
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

「経営者のための情報Note」は、当財団より毎月提供いたします。



## Philosophy Note

### 「お客様を大事に思う」ことの大切さ

#### ■「お客様を大事に思い」事業を成功に導いた企業に学ぶ

##### 1. 「ひらまつ」の場合

株式会社ひらまつ（1994年設立）は、フランス料理、ヨーロッパ料理を通して日本におけるヨーロッパ文化の普及に尽力し、2003年にジャスダック市場に株式公開、2004年には東京証券取引所市場2部に、2010年に東京証券取引所市場第1部に上場を果たしています。

その高級フランス料理レストランの料理人でもあり、グループを率いる平松宏行社長は、その成功の秘訣を「お客様の要望に百パーセント YES と応えること」と言っています。それは、換言すれば、お客様の様々な要望に全て応えられるだけの器を当事者がどこまで持てるか、また、YES と応えられるだけの努力を如何に出来るかにかかっているという事が出来ます。

つまり、「お客様を大事に思い」、従業員の一人ひとりが“目の前のお客様に如何に喜んでいただく努力が出来るかどうか”、“お客様の要望に誠実に対応することが出来るかどうか”が成功の鍵で、そこにサービス業の本質があることを教えてくれているのです。

##### 2. 「京セラ」の場合

京セラ株式会社（1959年元京都セラミックス株式会社設立）は、ファインセラミックスのトップメーカーとなると共に、経営の多軸化を推進し、超優良な世界企業となっています。

その京セラを成功に導いた稲盛和夫名誉会長は、その著「京セラフィロソフィ」第一章経営のこころ④「お客様第一主義を貫く」で「お客様のニーズに対して、今までの概念をくつがえして、徹底的にチャレンジしていくという姿勢が要求されます。お客様に喜んでいただくことが商いの基本で、そうでなければ利益を上げ続けることはできません。」と喝破しています。「お客様を大事に思い」技術開発を怠らず、どんな無理な納期にも、たとえ夜中であろうと製品をお客様に届けることを実行してきたことが成功の近道であったと言っているのです。

#### ■「お客様を大事に思う」ことを身に付けるには

##### 1. 物事を本質で観る習慣を付ける

私達は一つのことを極めることによって初めて真理や物事の本質を体得することが出来ます。一見してどんなにつまらないと思うようなことでも、その与えられた仕事を天職と捉えて、それに全身全霊を傾け、打ち込む努力を続ければ、必ず真理が見えてくると多くの先達は語っています。具体的には、「完全主義を貫く」「真面目に一生懸命仕事に打ち込む<sup>ならいせい</sup>」そして「地味な努力を積み重ねる」ことです。この3つのことを四六時中やっていたら慣性（＝第2の性質）となり、「お客様を大事に思う」ことの本質が極められるようになるのです。

##### 2. 物事の判断基準を『利他』に置く

科学者が物差し、マイクロメーター、その他基準となる測定手段を用いるのと同様に、私達も判断の物差しとなるべき哲学を持たねばなりません。その哲学は、公正、正義、やさしさ、思い遣り、誠実と言った人間としての道理に基づいた『考え方』であり、ビジネスでは『利他』であると言われています。つまり、素晴らしいビジネスが出来る原点は、「お客様を大事に思い」儲かるようにしてあげる『利他』で、それが結果として大きなビジネスチャンスを齎<sup>もたら</sup>し、ひいては自分の利益を生むことになるのです。

##### 3. 物事をとことん結果が出るまで突き詰める

「お客様を大事に思う」ことを身に付けるには、その事にとことん打ち込んで、それを極めることによって、体得することが出来るのです。つまり、物事をとことん結果が出るまで突き詰めることによって、真理を見出し、人の世の道理を理解することが出来るようになるのです。





## Medical Note

### 自宅療養中の患者等への薬剤配送、「非対面の方法」で 《厚生労働省》

厚生労働省は6月2日、「新型コロナウイルス感染症の拡大に際しての電話や情報通信機器を用いた診療等の時限的・特例的な取扱いにおける自宅療養中の患者への医療機関における薬剤の配送に係る留意事項」を医政局総務課から各都道府県衛生主管部（局）等に向け、事務連絡した。

これは、新型コロナウイルス感染症が拡大し、医療機関の受診が困難になりつつあることに鑑みた時限的・特例的な対応として、電話や情報通信機器を用いた診療や服薬指導等の取扱いが示されているなか、この場合の医療機関における薬剤の配送に係る留意事項を取りまとめたもの。厚労省は、管下の医療機関への周知を呼び掛けている。

医療機関は薬剤の品質の保持及び患者への確実な授与に係る責任を負うものであり、医師等は、電話や情報通信機器を用いた診療等の際に、薬剤の服用方法や保存方法等、薬剤の適正使用を確保するために必要な情報を患者に説明することを前提としたうえで、自宅療養中の患者等に対する薬剤の配送（郵送を含む）において、感染防止の観点から、留意の上、対応することが求められる。

配送業者等を利用して薬剤を配送する場合は、①医療機関は当該患者に対し、▼感染防止の観点から患者本人と直接接触することのない方法（「非対面の方法」）による配送を行うこと、▼薬剤の配送後すぐに受け取ること、▼配送された薬剤の服用方法や数量・品質等について疑問等がある場合にはすぐに連絡すること——、②医療機関は、当該患者が配送後速やかに薬剤を受け取ったかどうかを、電話、配送状況の確認サービス等により確認すること、③医療機関は、感染防止の観点から、非対面の方法により配送及び受け取りができる方法を活用すること。なお、配送物が郵便受け等に入らない場合には非対面の方法による配送が困難となることから、梱包の寸法に留意すること（配送業者によっては、患者が指定場所配達による依頼等を行っている場合に、宅配ボックス等への配達が可能ながある）、——の説明が求められる。

また、医療機関自らが患者宅等へ薬剤を配送する場合又は家族等が当該医療機関で薬剤を受け取る場合は、温度管理が必要な薬剤など非対面の方法による配送が困難な場合は、当該患者と事前に相談の上、医療機関が適切と考える方法により配送又は受渡しを行うこと。ただし、感染防止の観点から、自宅療養中の患者及び当該患者と濃厚接触の可能性のある者（家族等）には、特別な事情がない限り非対面の方法での受渡しを行うことが求められる旨、説明する。

### 自宅療養中の患者等への薬剤配送、「非対面の方法」で 《厚生労働省》

厚生労働省は6月19日、新型コロナウイルス接触確認アプリ「COCOA」を配信開始した。このアプリは、利用者本人の同意を前提に、スマートフォンの近接通信機能（ブルートゥース）を利用して、お互いがわからないようプライバシーを確保し、PCR検査での新型コロナウイルス感染症陽性者と「おおむね1メートル以内で15分以上」近接した可能性をスマートフォンで利用者に通知する仕組みであり、端末でランダムな識別子を生成して記録し、14日経過後に自動で無効となる。どこで、いつ、誰との近接した状態か、互いにわからず、連絡先、位置情報など、個人が特定される情報は記録されないようになっている。通知がされた人には症状や身近な者の状況を選択すると検査の受診などが案内される。



## Dental Note

### コロナで現場はどう変わる？

#### ■ 「安心」を与える秘訣

新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の感染拡大を受け、4月16日に出された緊急事態宣言。多くのイベントが中止され、店舗の営業自粛も相次ぎました。

こうした流れに呼応して休診した歯科医院もありましたが、その間の休業補償が十分に得られるかどうかは予断を許さない状況です。結果的に、諸外国に比べて政府の強制力が弱かった日本では、休業する歯科医院はごく少数にとどまりました。しかし、「歯科治療でコロナがうつる」という週刊誌などの報道もあり、風評被害にさらされたのも苦い経験になりました。

また、テレワークの結果、都心部に来る人の数が激減。オフィス街の歯科医院は定期メインテナンスのキャンセルが相次いだ一方、住宅地では新患が増加したところも見られました。あえて診療を継続した歯科医院に、スタッフや患者さんを安心させる秘訣を伺ったところ、さまざまなアイデアを教えてくださいました。感染予防対策をいつも以上に徹底するのは当然として、患者さんやスタッフのメンタル面への配慮をしている医院が目立ちました。

例えば、埼玉県・医療法人隆聖会（吉見洋志理事長）で実施したのは、「全てのスタッフに対する抗体検査」「プロの業者による院内清掃」です。抗体検査は、仮に陽性と判定されても、それ自体は「免疫ができた」というプラス面で捉えることができますし、PCR検査とは違い、隔離措置などにつながるものではありません。つまり、陽性でも陰性でも「良かったね」と言えるため、安心を得るためのツールだと考えることができます。

専門業者による清掃は、患者さんやスタッフにアピールすることを前提に行っているそうです。本格的な防護服を着て作業している姿を写真に撮り、ホームページやSNSに上げることで「本格的な対策を講じている」というアピールになります。また、業者から作業完了証を発行してもらえば、院内掲示して患者さんに安心してもらえます。

#### ■ 「働き方改革」が加速

一方で、スタッフの不安な気持ちを忖度して、休業を判断した歯科医院もあります。しかし、いったん休業した場合、「安全」と判断する基準が明確でないため、再開のメドを立てにくい上に、政府からの補償にもあまり期待できません。歯科医師が加入する主な休業補償保険は、COVID-19も対象になりましたが、損失を埋めるのに十分な給付額ではなく、適用条件も限定されています。

「休業すべきでない」とアイデアを出し続けている吉見氏は、「休業するかどうかは、経営に責任を担う院長だけが決めること」だとして、あまりスタッフの声に左右されるべきでないと言います。スタッフが休業による経営難の責任を取ってくれるわけではないためです。

幸か不幸か経済状況が激変し、これまでの求人難から一変。地域にもよりますが、サービス業などの不振から、歯科衛生士の復職希望者や歯科助手の求職が増えているようです。そのため、「コロナが不安だから辞めたい」というスタッフをムリに引き止める必要があるのか考えさせられます。

さらに、これまでもパートタイム職員のパッチワークでシフトを埋めている歯科医院が増えてきましたが、常勤職員の非常勤化が進みつつあります。「感染が怖い」「子育てで家から出られない」というスタッフには、一定期間は有給休暇で対応し、それを超えたら無給休暇の取り扱いをするなどのルールを設けて、個々のニーズに合わせた働き方が可能なようにした医院も出てきました。これらは、人材確保の見通しが、以前より明るくなったためだと考えられます。

#### ■ 遠隔診療の可能性が広がる

歯科にも遠隔診療の可能性が広がったのも、今回のコロナ対応の特徴です。保険診療では、電話等再診料の扱いで緊急時の痛み止めなどの処方が想定されている位ですが、実際には、それとは別の領域で期待されています。日本遠隔医療学会・歯科遠隔医療分科会の長縄拓哉会長が実践しているのが、「D（歯科医師）to P（患者）with N（看護師）」という診療モデル。訪問看護や介護の現場で、嚥下の状態確認や口腔ケアの注意点などを歯科医師と看護師が情報共有するものです。

他にも、歯科衛生士法を改正して、口腔衛生指導を遠隔で行うことを可能にできるのではないかと検討もなされています。これらの課題は「どのようにお金に結び付けるか」ですが、現場での実践例が積みあがっていく中で、ビジネスモデルもできていくと期待できます。



## 次期報酬改定に向けて議論を再開 ～厚生労働省～

厚生労働省は6月1日、第177回介護給付費分科会をオンライン会議で開催した。この会合では、まず厚生労働省が「平成30年度介護報酬改定の効果検証及び調査研究に係る調査（令和元年度調査）」について報告。①ADL維持等加算のある通所介護は16.9%、地域密着型通所介護では3.9%、②生活機能向上連携加算を算定しているのは全事業所・施設のうち3.1%、③見守り機器を導入しているのは調査対象施設のうち73.5%、④訪問看護ステーションを常勤換算の看護職員規模別にみると5人未満が54.8%、⑤令和元年9月の福祉用具の貸与額は、1人あたり1万2,762円で前2年より微減、⑥定期巡回・随時訪問対応型訪問介護看護のオペレーターは、日中の随時訪問介護員との兼務が86.4%、⑦介護老人保健施設は、基本型と加算型の合計が60.1%、在宅強化型と超強化型の合計が35.3%——などの結果が示され、委員の承認を得た。

これらを受け、令和3年度介護報酬改定に向けた議論が行われた。今回の議論の中心は「地域包括ケアシステムの推進」であり、在宅限界を高めるための在宅サービス等のあり方、高齢者向け住まいにおけるさらなる対応のあり方、人生の最終段階においても本人の意思に沿ったケアが行われることなどを今後の論点とするとした。また、認知症施策推進大綱で「医療・ケア・介護サービス・介護者への支援」が柱とされたことを踏まえ、認知症への対応力を向上する取り組みも論点としている。

委員からは、新型コロナウイルス等の感染予防、まん延拡大防止を視野に入れること、生産性の向上のためにICTの導入を進めること、PDCAサイクルを確立させることなどが指摘された。合わせて、新型コロナウイルス対策として防護服などが行き渡るようにすることをはじめ、感染症対策に努力している介護事業者の支援を求める声も相次いだ。

## 通所介護のサービス継続支援のためのリーフレット作成 ～厚生労働省～

出入国在留管理庁は、5月29日、今年3月末現在における特定技能在留外国人数は3,987人となり、前回調べ（2019年12月末）の1,621人と比較して、2,366人が増加したと発表した。国籍・地域別では、ベトナム、インドネシア、中国の順に多く、男女比は男性が2,085人（52.3%）、女性が1,902人（47.7%）となった。介護は男性が17人（30.3%）、女性が39人（69.6%）と女性が多い傾向が見られる。

最も多いのは飲食品製造業の1,402人（構成比35.2%）。介護は56人と構成比としては1.4%だが、前回の19人と比べて約2.9倍となった。技能実習からの移行者が3,663人と多数を占めているが、介護分野においては試験ルートが14人、EPA介護福祉士候補者ルートが42人となっている。



## Environment Note

### プラごみ減 家で挑戦

#### ■東京農工大 教授 高田秀重さん

世界中にあふれ、海などの汚染が問題になっているプラスチックごみ。日本でも7月からスーパーなどで使うレジ袋が有料化され、問題解決の機運が高まっている。環境問題に詳しい東京農工大教授の高田秀重さん（環境工学）は「家にいる時間が長い今、身の回りのプラスチックをどうしたら減らせるか考えてみて」と話す。

#### ■利便性より 20年後を考えて

なぜプラスチックを避けた方がいいのか。高田さんの答えは明確だ。「プラスチックから溶け出した添加物の成分が、人間や他の生物の体に入ると有害だからです」

子ども向けに刊行した「プラスチックモンスターをやっつけよう！」では、有害なプラスチックを「モンスター」と表現。世界の海に27万ト以上漂っていることや、生物を傷つけていること、劣化し細かくなった「マイクロプラスチック」を魚介などが食べ、人間にも影響を与えることを分かりやすく解説した。

「マイクロプラスチックは、魚などが食べても排せつされると考えられていたが、実はプラスチックに含まれる添加物は魚の身にしみ出し、人間が食べてしまうということが分かってきました」。ラップやカップラーメンの容器にも、加熱したり油に接したりすると、中の有害な添加物が溶け出しやすくなる。だが、家の中を見渡してみても身の回りはプラスチックでできたものであふれている。食器や台所用品、お風呂の洗面器やシャンプーなどのボトル、縄跳びやゲーム機などのおもちゃ…。

そこでまずターゲットにしたいのは「食べ物飲み物に使う使い捨てプラスチック」。「食べ物に触れる物から人間の体を守るため、もう一つはごみになって海を汚したり、燃やして地球温暖化を進めたりするのを防ぐためです」。便利さより20年後の環境を考えるべきだと呼び掛ける。

家庭でもできることとして、高田さんは1週間に出したプラスチックごみを表にして書き出すことを勧める。「減らせる物があるか考える材料になりますよ」

買い物に行くときも注意しよう。レジ袋やストローはもらわず、ばら売りや紙パッケージに入っている商品を選ぶ。消費者がプラスチックを避けているというメッセージを企業に伝えられる。

すぐにできるのは、マイボトルを持ち歩くことだ。「小学生は皆水筒を使うけれど、中高生になってペットボトルを買ってしまう。水筒を使い続けてほしいですね」海外でも動物をプラスチックから守る運動や、レジ袋をなくす運動など多くの子どもたちが積極的に取り組んでいる。高田さんは「同じ意識で、世界の子どもとつながることもできますね」と話していた。

#### ■みつろうラップに注目

キッチンで毎日のように使う、使い捨てのラップもポリエチレンというプラスチックだ。そのラップの代わりとして注目されているのが「みつろうラップ」。みつろうを染みこませた布で、ラップのようにお皿にフィットし、食べ物の乾燥を防ぐ。水洗いすれば何度も使え、有害物質が溶け出る心配もないという。

市販されているが手作りもできる。新聞紙の上にトレーシングペーパーを載せ、その上にみつろうをまんべんなく並べた木綿の布を置く。さらに上からトレーシングペーパーをかぶせて、アイロン（低温）でみつろうの粒がなくなるまで溶かし、ペーパーからはがせば完成だ。

電子レンジには使えないが、みつろうラップを取り外し、温めたいお皿の上に、陶器のお皿をひっくりかえして載せれば、温められる。





## コロナ支援 県に1億円寄付

### ■ヤオコー 医療資材3千万円相当も

食品スーパーのヤオコー（川越市）は3日、新型コロナウイルス感染防止の支援を目的に、寄付金1億円と医療用資材を県に寄付した。コロナ関連の支援を目的に県が受け取った寄付としては、同日時点で最高額。最前線で治療などに取り組む県内の医療従事者に提供する。

寄付したのは1億円のほか、医療資材のガウン2万着、フェースシールド2万枚（3千万円相当）。県から医療現場でのニーズが高い資材をヒアリングした上で調達した。同社の配送センターから県内の病院などに直送する。

大野元裕知事に目録を手渡した川野幸夫会長は「新型コロナの影響で資材不足が深刻化している病院が急増していることを憂慮し、会社として地域医療に役立ててもらおうと決めた」と語った。

川野会長は同社が、外出自粛の影響で巣ごもり消費が伸長し各店が多忙になる中、休業中の飲食業の社員100人を店舗の従業員に雇い貴重な戦力になっている点などを紹介。「店舗の衛生管理に務めつつ、小売の立場から協力を続けたい」と述べた。

知事は謝意を伝え「第2波が懸念される中、もし来ても対応できる経済体制構築を進めている。雇用やメーカー支援の面で協力をお願いしたい」と述べた。



## 卵の殻をメモ帳、名刺に

### ■武銀 環境負荷を軽減

武蔵野銀行は廃棄する卵の殻を活用した資材を扱うサムライトレーディング（桶川市、桜井裕也社長）と連携し、不用となった素材で顧客用ノベルティのメモ帳や行員用の名刺を順次、投入する。石油など原料のプラスチック製品による環境汚染が問題となる中、産業廃棄物に分類の卵の殻を使い、環境負荷の軽減につなげるのが狙いだ。

### ■県内企業の技術周知も

メモ帳はバイオマスプラスチック「プラシエル」をメモ台部分で使った。プラシエルは、集めた卵殻を洗い、細かい粉末状に粉碎。溶かしたプラスチックと混ぜ合わせ、小さい粒状のペレットにしたもの。配合比率は卵殻が60%、プラスチック40%。ペレットの利点は従来のプラスチックの代用品になる点だ。価格もプラスチック原料とほぼ同水準で、生分解性プラスチックよりも生産コストは抑えることも出来る材料という。

名刺には卵殻を3割程度含んだ「カミシエル」の配合紙を使う。環境維持へ木材から作るバージンパルプの代替物を目指して開発した紙材。役員や支店長などの名刺をカミシエル使用のものに切り替える。武銀の特例子会社で、障害者らの雇用を目的に設立された「むさしのハーモニー」が行う。

サムライはプラシエルやカミシエルの普及に向け、緩衝材のカネパッケージ（入間市）、青果仲卸のベジテック（川崎市）と「エコ玉プロジェクト」を立ち上げた。同プロジェクトに武銀など40社以上が協賛。今回もその取組みの一環という。

武銀は「引き続き、環境負荷軽減を推進する県内企業との協働を進め、県内企業の技術の周知や向上などを後押ししていきたい」としている。