









一般財団法人

医療・福祉・環境経営支援機構

「経営者のための情報Note」 Vol. 127

| | | 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 フィロソフィ ノート | <今月のタイトル> お客様に「感動を与える仕事」をする | | | | |
| | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| B |  Medical Note メディカル ノート | <今月のタイトル> 院内感染の発生を想定したシミュレーションを | | | | |
| | | | <input type="radio"/> | | | |
| C |  Dental Note デンタル ノート | <今月のタイトル> 医療の「総アクセス量」を絞る時代 | | | | |
| | | | | <input type="radio"/> | | |
| D |  Welfare Note ウェルフェア ノート | <今月のタイトル> 「老人福祉・介護事業」の倒産が上半期最高を記録、ほか | | | | |
| | | | | | <input type="radio"/> | |
| E |  Environment Note 環境 ノート | <今月のタイトル> “男気トマト”が人義 | | | | |
| | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| F |  Topics Note トピックス ノート | <今月のタイトル> コロナ解雇4万人超 | | | | |
| | | <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

お客様に「感動を与える仕事」をする

—先哲に学ぶ商売繁盛の極意—

■「感動を与える仕事」をする理由

青島ビール^{ちんたお} 社長、金志国氏は、「『顧客満足』が重要だと言われているが、経営のオペレーションが進化した現在では、お客様に『感動を与える』ことが求められている」と喝破しています。

けだし^ま当を得た発言であり、『顧客満足』とは、「望^{のぞ}みが満ち足りて不満に思うことがないレベル」であり、『感動』とは、「深く物に感じて心を動かし、他人にその『感動』したことを伝えなければいけない、言わば口から口へ情報が伝わるクチコミの世界」を指します。また、その中間には嬉しく思うという『喜ぶ』感情があるのです。

つまり、商売繁盛の極意、事業成功の秘訣は「お客様に満足を与える」ことから「お客様に喜びを与える」ことへ、さらに「お客様に感動を与える」水準まで仕事を進化させていかなければならないこととなります。

書家相田みつを先生は、「出逢い／そして感動／人間を動かし人間を変えてゆくものは／むずかしい理論や理屈じゃないんだなあ／感動が人間を動かし／出逢いが人間を変えてゆくんだなあ・・・」と言っています。私達は、心を持って心を掴む姿勢で物事にあたり、『感動』ある人生・仕事を実現するために、お客様に「感動を与える仕事」をする必要があるのです。

■「感動を与える仕事」をするには

1. お客様に喜んでいただく

京セラ名誉会長 稲盛和夫氏は、ビジネスで利益をあげる方法は、「お客様に喜んでいただく」こと以外にはないと言っています。ビジネスでの全ての行為は、この基本に基づき、お客様に、より多くの利益を齎^{もたら}すことが重要で、このような考え方で経営をすれば、結果として自分の会社にも多くのビジネスを齎し、利益を呼び込むことになるのです。従って、自社の利益が出ていないのは、お客様へのお役立ちが十分出来ていないことを自覚する必要があるのです。

2. お客様の情報を捕え実現する

二宮尊徳は、商道の本意について「商業を営む者は、扱う商品にかかわらず総て世の音信（情報）をとらえ、かつそれを利益が出るように活用せねばならぬ。これをうまくやれるように念ずる対象を觀世音と名付けたのだよ。觀という字は、ただ肉眼で見るのではなくて、心の眼でよくよく見ることをいう字なんだ。このことをよくよく考えてみることだな。」と語っています。

私達、経営に従事するものは、「お客様が何を求めているのか」その音信を掴み、それを愚直なまで実現する努力をするところにあります。従って、寝ても覚めても、絶えずお客様が良くなることを考え実行する必要があるのです。

3. 因果の道理^{わかま}を弁える

釈尊が説いた仏教には、『因果応報説』があり、「過去における善悪の業^{ごう}に応じて、現在における幸不幸の果報を生じ、現在の業に応じて未来の果報を生ずる。」と過去・現在・未来の三世^{さんせい}を通して考えることを教えています。それは、自然界も同様で、天地自然の真理があり、米を蒔けば米が生え、瓜の蔓に茄子がならない道理なのです。つまり、私達が、現在、何を為すかによって、未来が確定するということなのです。この現実を自覚することが、より良い人生、そして素晴らしい仕事を成就する上で不可欠となるのです。



Medical Note

院内感染の発生を想定したシミュレーションを
《厚生労働省》

厚生労働省は7月31日、新型コロナウイルス感染症対策推進本部より各都道府県等の衛生主管部（局）に向け、医療機関における新型コロナウイルス感染症院内感染対策のための自主点検等について、事務連絡を送った。医療機関における新型コロナウイルス感染症の医療提供体制整備については、令和2年6月19日付け事務連絡にて示されており、これに加え、今回、新型コロナウイルス感染症に係る院内感染の発生を予防するという観点から、医療機関で行う自主点検及び院内感染の発生を想定したシミュレーションの考え方が整理された。

医療機関ごとに実施する自主点検については、院内感染拡大防止のために、平時から新型コロナウイルス感染症発生に備えた体制整備を行っておくことが重要であり、体制整備が行えているか医療機関ごとに自主点検を行うことが有用と説明。また、感染者発生時の対応力強化が重要であり、医療機関内の職員又は患者に新型コロナウイルス感染者や濃厚接触者が出たことを想定したシミュレーションを事前に行っておくことが有用と示した。都道府県等においては、医療機関による自主点検やシミュレーションの実施を促すとともに、自主点検を行う際は、前述の6月19日付け事務連絡にて示された別添資料1「医療機関における新型コロナウイルス感染症発生に備えた体制整備及び発生時の初期対応について」（令和2年5月1日付け事務連絡）の別添資料「新型コロナウイルス感染症発生に備えた体制整備」（以下、体制整備）等の活用を促した。この体制整備は、施設管理者（院長等）の下、指揮系統を明確化し、「新型コロナウイルス感染症に対する感染管理」に基づき、医療関係者の感染予防策を徹底することに加え、▼保健所との連携体制を構築、▼全職員の教育（標準予防策、感染経路別予防策など）、▼感染対策を担当する医師及び看護師、その他スタッフによる巡回——の体制整備を実施することを指す。

また、医療機関によるシミュレーションを行う際は、同じく別添資料1「発生時」や別添資料2「急性期病院における新型コロナウイルス感染症アウトブレイクでのゾーニングの考え方」（国立国際医療研究センター国際感染症センター）等が活用できるとし、その周知を呼び掛けた。「発生時」は、▼感染症の実態把握（感染症発生状況等の把握、PCR検査実施）、▼感染拡大防止対策（ゾーニング、標準予防策・感染経路別予防策の徹底等）、▼医療提供体制（入院、外来）、▼病院管理（管理体制、職員管理、環境整備）——等の項目がある。

事務連絡では、必要な対応を行うとともに、管内医療機関に対しての周知を促すとともに、厚生労働省が実施する令和2年度の院内感染対策講習会は、オンラインでの開催としており、当該講習会において、「新型コロナウイルス感染症に関する特別講習会」を新設しているを紹介。適宜活用するよう併せての周知を促している。



医療の「総アクセス量」を絞る時代

■一度に多くの情報を得たい

コロナ禍による歯科医院経営への影響について、M&D医業経営研究所（横浜市青葉区、木村泰久代表）がクライアントなど全国190の歯科医院を対象に独自のアンケート調査を実施（回収53件）。その結果、『4月の患者数、収入の落ち込みが大きく、特に小児、予防が激減』という実態が明らかになりました。成人も小児も、定期的な予防管理に歯科医療の軸足が置かれてきましたが、コロナの影響を最も受けたこととなります。

これは、緊急事態宣言が発令されて、保育園、幼稚園が軒並み休園するなど、感染への不安が増大した中、保護者が受診を控えたことが理由だと考えられます。さらに木村代表は、歯科治療の感染リスクを過大に煽ったマスコミ報道による風評被害の中、歯科医師会なども「不要不急の歯科受診を控えてほしい」と要請せざるをえない事態となったことも大きいと指摘しています。

歯科医院だけでなく、コロナ禍の影響で、多くの病院、診療所の経営が悪化しています。多くの人々が、感染を恐れて受診を控えていることが大きく影響しているとされます。さまざまな医療サービスの中で、何が「不要不急」で、何がそうでないのか、今後、明らかになっていくのでしょうか、いずれにせよ、人々の医療への「総アクセス量」が絞り込まれていくと考えられます。with コロナの時代には、医療機関への受診回数全体を最小限にして、1回の受診で、より多くの情報（診断、生活指導など）を得るよう変化する可能性があるのです。

例えば、内科で、糖尿病や高血圧だけでなく、運動機能障害についても相談できたり、耳鼻科で、内科系疾患のコントロールもしてくれれば、さまざまな科をまたいで受診する必要がなくなります。これらは、医療の「総アクセス量」を減らすことにつながります。

■歯科で骨粗しょう症の早期発見

歯科の場合は、医師法、歯科医師法が区別されているため、歯科で他科領域の疾患を診断、治療することはできませんが、健康な人にも日常的に利用されやすい診療科であるため、コロナ禍の前から、さまざまな徴候から全身疾患をスクリーニングすることが期待されるようになってきています。痛みのない口腔内のびらんから全身性エリテマトーデス（SLE）を見つけたり、運動後の歯の痛みから心臓病を見つけたり、といった知識は、有病者診療の増加とともに必須となってきました。

周辺の技術開発も進んでいます。例えば、9月にメディア（東京都文京区、辻啓延社長）から発売予定の『Dental SCOPE』。デジタル撮影された口内法X線（デンタル）画像から、瞬時に歯槽骨の必要な部位の骨密度を測定できるシステムです。朝日大学の勝又明敏教授（歯科放射線学）、鶴見大学の下田信治教授（口腔解剖学）らが開発。どの歯科医院にもあるデジタルX線画像装置を使って、医科と同様の定量的な評価基準を構築する手段として注目されます。

インプラント埋入部位の骨密度を経過観察したり、BP製剤などによる骨質低下を診断したりといった歯科医療での活用に加え、将来、症例数が蓄積されれば、顎骨の局所の骨代謝を定量評価することで、全身の骨密度の状態をスクリーニングする技術にも生かせる可能性があります。

■歯科が家庭医機能を担う？

こうした流れが進めば、歯科医院が地域の家庭医機能の一旦を担うことにつながるかもしれません。

ヨーロッパで1980年代に進んだヘルスケア改革で地域医療の中核と位置付けられた家庭医（GP）制度。普段は人頭割りの予算の範囲で健康管理し、高度医療が必要な場合に病院に紹介するシステムで、医療提供の効率を高めてきました。

家庭医制度は、18世紀のイギリスで薬剤師の一部が業態転換して成立した歴史がありますが、今や、24時間体制で分娩や軽手術なども行う地域医療の「核」です。日本には、そうした伝統がなく、現在は、家庭医養成課程が設けられているものの、なかなか育成が進まない現状です。

今後、歯科医院の検査で膠原病や骨粗しょう症などを見つける技術が確立されれば、地域における家庭医機能の一部を担えると期待されます。with コロナで「総アクセス量」が絞られる中でも、歯科の定期受診で、健康管理、病気の早期発見ができるかもしれないのです。



「老人福祉・介護事業」の倒産が上半期最高を記録

～株式会社東京商工リサーチ～

株式会社東京商工リサーチは7月7日、2020年上半期の「老人福祉・介護事業」の倒産状況を公開した。これによると「老人福祉・介護事業」の倒産は58件に達し、これまでの上半期で最多だった、昨年同期の55件を上回り、介護保険法が施行された2000年以降で最多を記録した。

負債総額は61億2,000万円(前年同期比44.3%減)で、上半期としては2年振りに減少。倒産した58件のうち負債1億円未満は46件で、全体の約8割を小規模事業者が占めた。業歴の浅い事業者も多く、準備不足のスタートアップで倒産するケースも目立ったという。

業種別では、ヘルパー不足が深刻化している「訪問介護事業」の31件が最多で、前年同期の32件から高止まり。次いで「通所・短期入所介護事業」が18件(前年同期13件)で、競争激化と利用者の伸び悩みが厳しいという。原因別で最多なのは「販売不振(売り上げ不振)」の35件(同40件)で、次いで「事業上の失敗」が12件(同4件)、「運転資金の欠乏」が5件(同4件)と続いた。特に「事業上の失敗」の急増は放漫経営が目立つとされている。

新型コロナ関連での破綻は1件に留まった。しかし、特に休業やサービス提供が低下した4～5月の介護報酬の支給が6～7月になることから、下半期に向けて体力を消耗した事業者の資金繰りがタイトになると懸念されている。



特養建設の平米単価の全国平均が過去最高に

～独立行政法人福祉医療機構～

独立行政法人福祉医療機構(WAM)は7月30日、「2019年度福祉・医療施設の建設費について」を公表した。この調査は、WAMの貸付データに基づいて、福祉・医療施設の建設費等の動向を分析。介護施設に関しては、ユニット型特別養護老人ホームについてデータが取りまとめられている。

ユニット型特養に関しては、平米単価が概ね上昇傾向にあり、19年度も上昇。全国平均は29万7,000円(前年度29万1,000円)となった。地域別では、近畿32万5,000円、首都圏32万4,000円となり、大都市圏における建設費の高騰が見て取れる。定員1人当たりの延べ面積は、やや低下傾向にあり、全国平均は43.8㎡(前年度48.0㎡)、首都圏は42.2㎡(前年度43.9㎡)となった。定員1人当たり建設費は増加傾向にあったが、全国平均は1,324万8,000円。前年度は1,343万8,000円で上昇に一息ついた。首都圏の平均は1,378万3,000円(前年度1,368万3,000円)だった



Environment Note

“男気”トマトが人気

■桶川 脱サラ農家手島さん SNSで「八百屋のように」

桶川市川田谷の手島農園は江戸時代から続く農家。18代目の手島孝明さん（45）は独自の無灌水や有機、低農薬栽培で作上げたブランドトマト「男気トマト」を生産、販売している。13年間の会社員生活で培った営業とマーケティングの経験、知識を生かし、新しい農業ビジネスに挑戦。今年になって会員制交流サイト（SNS）で人気が発見された。手島さんを体現しているような「男気トマト」とは。

■ブランディング重視

手島さんは大学卒業後、食品会社に就職。2011年春に脱サラし、就農した。父の通男さん（75）が力を注いでいたのはキュウリだったが、自身はトマトを選んだ。

「トマトの味は、半分は品種で決まる。でも、残りの半分は作り手の栽培技術で差別化ができる。それにトマトは野菜の中で一番人気。どうせなら生産者が多いところで勝負したいと思った。」リサーチ力に裏付けされた強気な新しい栽培法を生み出す。

トマト作りを手掛け、試行錯誤を繰り返していた時に、「水分ストレスで甘くなるのでは」と苗に水を一切与えなかったところ、乾燥に強く、トマト本来のうま味が引き出された、昔ながらの味わいのトマトが完成した。さらに化学肥料を使わず、魚粉や天然カキ殻を使う有機栽培と低農薬で安心、安全を確保した。

しかし「どんなに良いものを作っても知らなければ価値にならない」。手島さんはトマトのブランディングに力を入れた。会社員時代の同僚が手島さんの人柄から名付けたネーミングが「男気トマト」。商標登録し、オリジナルのシールを作って袋詰めしたところ、スーパーなどで徐々に知られるようになった。

■甘いだけでない味

「男気トマト」の特徴は甘酸のバランスの良さ。甘いだけでなく青臭さを残した昔ながらの味。「食べてもらえれば伝わる。でも、作るだけで自分からプロモーションしなかったら今までの農業と同じ」

栽培の様子やトマトへのこだわり、農業への向き合い方などを日々の写真とともに SNS で発信することにした。ブログのコメントに丁寧に答えていると信頼関係が生まれてきた。そして「まるで昔の八百屋さんのように世間話の延長で売ったり買ったりできるようになった」と言う。

今年に入って通販と直売を強化。SNS で知った人が遠方から自宅直売所に訪れることも。結果、どちらも完売で在庫のない日が続くようになった。「自分でも驚いた」と笑う。

■ライフスタイルモデル

SNS で発信するもう一つの目的は「農業人口を増やす」こと。「農業をしても時間の使い方が次第で公私ともに充実できることを伝えたい。自分たちを見て、農業に興味を持ってもらえれば」と手島さん。ともに農園を支える母文子さん（73）は日本舞踊、妻尚子さん（44）は和太鼓、手島さん自身も陸上競技や音楽と多趣味な一家。築100年以上の母屋を二世帯住宅に改築し、2人の息子を含め6人家族で暮らす。「このライフスタイルをモデルケースにしてもらえればうれしい」

将来の目標は「今ある形のビジネススタイルを変えず、規模を拡大する。機械化や人の雇用なども考えていきたい」としっかり見据えている。





コロナ解雇4万人超

■ 1ヵ月で1万人増 埼玉は累計299人

厚生労働省は30日、新型コロナウイルス感染拡大に関連する解雇や雇い止めが、見込みを含めて29日時点で4万32人になったと明らかにした。7月1日時点で3万人を超えてから1ヵ月弱で1万人増加した。政府が緊急事態宣言を全面解除してから2ヵ月が経過した現在も、失業者増に歯止めがかからない実態が浮き彫りになった。埼玉県内での同様の解雇や雇い止めは2月からの累計で299人（22日時点）となっている。

新型コロナ感染症が再拡大の様相を呈す中、雇用情勢が好転する兆しは見えない。厚労省は各地の労働局やハローワークに休業を相談した事業所数も29日時点で7万2457に上り、1ヵ月で2万以上も増加したと明らかにした。

企業も助成金を活用するなどして雇用維持を図るが、経済低迷の長期化で企業が持ちこたえられず失業者が一気に増える可能性がある。

厚労省は2月から労働局やハローワークに相談があった事業所の報告に基づき、解雇や雇い止めの人数を集計している。

解雇や雇い止めは5月21日に1万人を、6月4日に2万人を超えた。それ以降は1ヵ月弱で1万人のペースで推移している。ただ労働局などが把握している人数にとどまるため、実際はもっと多いとみられる。

厚労省が7月28日に発表した集計（同22日時点）では、緊急事態宣言による外出自粛の打撃を受けた宿泊業や飲食業のほか、製造業で解雇や雇い止めが多かった。都道府県別に見ると、東京都や大阪府、北海道、愛知県、千葉県が多かった。

■ 「雇用維持に高い意識」

埼玉労働局によると、22日時点で県内の新型コロナウイルスに関連する解雇や雇い止めは2月からの累計で299人、雇用調整の可能性がある事業所数は1722事業所となった。6月26日時点からは73人、141事業所それぞれ増加したが、担当者は「全国的に見て少ない方だ」との見解を示した。

同局は「県内では元々人手不足の自動車関連産業が占める割合が大きいが、今解雇したら感染収束後に人材確保に苦勞するという見方から、休業しても雇用を維持しようとする意識が高いのではないかと指摘。雇用調整助成金などの制度が整備されていることも影響しているとした。

県内の解雇や雇い止めの内訳は「観光・旅行・宿泊」「サービス業」「医療・福祉」の順で多いという。一方で県内の主要観光地について「日帰りを客が中心で、海外からの観光客が多い北海道や空港を抱える千葉などとは観光業への打撃の受け方が異なっている」と説明。さらに、本社機能の集中する東京と隣接しているため、人事機能を持たない県内の工場での解雇や雇い止めが本社のある東京の数値に計上された結果、県の数値が実際よりも少なくなっている可能性もあるとした。

今後の動向には「感染状況が悪化し、再び緊急事態宣言が出されるような事態になれば雇用も悪化する。見通しが立てられない状況だ」と話した。