









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. 157

		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	<今月のタイトル> 医療DX推進のための加算、オンライン再診は算定不可				
			<input type="radio"/>			
C	 Dental Note	<今月のタイトル> 「口腔と全身」を語る意義と疑問				
				<input type="radio"/>		
D	 Welfare Note	<今月のタイトル> 「同時改定」に向け、医療・介護の意見交換会実施				
					<input type="radio"/>	
E	 Environment Note	<今月のタイトル> 海の温暖化 漁業現場に異変 ～ 魚種の変化にどう変化～				
		<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> 干し芋で地域との縁 ～ 障害者作業所「いもの子」～				
		<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^{ぼん}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、ただ肉眼で見るとはなくて、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

医療DX推進のための加算、オンライン再診は算定不可 《厚生労働省》

厚生労働省は1月31日、2023年4月から12月にかけて設置した、▼医療情報・システム基盤整備体制充実加算、▼後発医薬品使用体制加算、▼外来後発医薬品使用体制加算、▼一般名処方加算 ――等について、診療報酬上の特例措置を官報告示した。

中でも、医療情報・システム基盤整備体制充実加算については、医療DXの推進のためのオンライン資格確認の導入・普及の徹底の観点から、初診時・調剤時の評価を見直すとともに、再診時についても新たに評価を行う特例措置が講じられた。また、オンライン請求を更に普及する観点から、当該加算の算定要件を見直す特例措置もなされた。

厚労省は同日、保険局医療課から地方厚生（支）局医療課等に向け、「令和5年4月1日からの診療報酬上の特例措置に関する疑義解釈資料の送付」について事務連絡。疑義解釈では、医療情報・システム基盤整備体制充実加算について、2023年12月31日までに電子情報処理組織の使用による請求を開始する旨の届出を行っている保険医療機関は、同日までの間に限り電子情報処理組織の使用をしているものとみなし、同加算を算定可能とするが、2023年12月31日時点で、電子情報処理組織の使用による請求が開始されていない場合は、届出時点で医療情報・システム基盤整備体制充実加算の要件を満たさなかったものとして扱うと説明した。また、医療情報・システム基盤整備体制充実加算3について、▼患者が診療情報の取得に同意しなかった場合、▼患者の個人番号カードが破損等により利用できない場合、▼患者の個人番号カードの利用者証明用電子証明書が失効している場合 ――についての算定は、いずれの場合も、同加算3を算定可能と説明。加算の算定に当たっては、他院からの処方を含めた薬剤情報や必要に応じて健診情報等を問診等により確認するとした。医療情報・システム基盤整備体制充実加算3について、施設基準を満たす医療機関の医師が、情報通信機器を用いて再診を行う場合や往診及び訪問診療で再診を行う場合には算定することができないと言及した。

厚労省は同日、保険局医療課から地方厚生（支）局医療課に、医療情報・システム基盤整備体制充実加算の届出の取扱いについて事務連絡をし、届出の受付を2023年3月1日から始めると周知。4月から同加算を算定する場合、届出期限は4月10日となるが、地方厚生（支）局当の窓口は4月1日以降に届出が集中し、混雑が予想されることから、原則2023年3月31日までに届出を提出するよう示した。なお、2023年4月届出分を除き、届出の翌月からの算定となることから、当該届出の最終期限は2023年12月1日となるため、留意を促している。



「口腔と全身」を語る意義と疑問

■ 消火器の難病が、歯周病と関連？

潰瘍性大腸炎やクローン病など炎症性胃腸疾患（IBD）の患者さんのほとんどが重度の歯周病を患っているという横断研究結果が、スウェーデン、デンマーク、オーストリア、スイスの国際協力研究によって示されました（J. Clin. Periodontol, 2022;49）。この研究結果について、多くの歯科医師が「実際の臨床実感に近い」と評価。こうした研究の蓄積が、歯科疾患の治療、予防によって全身疾患の重症化を防ぐ手立てになることを示唆するものと期待も大きいようです。

IBD やリウマチ疾患と歯周病は、免疫機構の変調によって組織が損傷されるという共通した病態があるとのことですから、確かに共通した治療や予防のアプローチが可能かもしれません。

同じように、歯科疾患、特に歯周病が心血管疾患、肺炎、糖尿病、低体重出産、がんなど、さまざまな病気に関連していることが明らかになってきました。

そのため、「歯科健診を全国民に広げて、医科の医療費を削減できるかもしれない」と、国民皆歯科健診を推進する動きが歯科界で見られます。一部で、「医科の医療費を下げたしまったら、医師会の反発を食らうかも」という、今一つ根拠が不明な懸念の声を聞きます。取材先の内科医は、「歯科医師の中には、因果関係が明らかな合併症と、そうでない併発症を混同している人もいるのでは」と話していました。「口腔と全身」の議論には、より厳密な議論が必要なのかもしれませんいずれにせよ、歯科疾患や歯科医療への人々の関心が、こうした取り組みによって広がることを期待できるでしょう。

■ アピールすれば価値は高まる？

ちなみに、口腔と全身の病気を関連づける考え方は、最近の研究成果によって新たに生まれたものではありません。歯科の黎明期からずっと言われてきたようです。

イギリスの病院勤務歯科医である S. ネットルトン氏が、歯科が独自の道を歩むようになった 19 世紀の文献を調査したところ、歯科医師が歯や口の特別な意味を強調すればするほど、歯科が「特殊な存在」だと思われるようになったことが分かりました（Sociology of Health & Illness, Vol.10(2), 1988）。

これによると、世界的に歯科が医科から「別もの」とされるようになった理由は、一般に考えられているような「医科からの一方的な排除」にあるのではなく、歯科が努力して「歯や口の健康」をアピールした皮肉な結果なのだというのです。

その後も、「口腔と全身の関連」を歯科が強調する傾向が続きます。20 世紀末には、アメリカで「歯周病が心臓疾患のリスクになる」と歯科医師会などがアピール。「フロスカ死か」という脅しのキャッチフレーズが随所で語られましたが、それによって歯科医療の社会的な地位が急速に高まった、という話は聞きません。つまり、歯科医療関係者が「歯や口から全身の病気につながる」ということを訴えても、必ずしも歯科医療の価値を高めることには、必ずしもならないということです。

■ 「放っておくと大変」は逆効果

「口腔と全身の関連」で、歯科医療全体の価値が高まると期待する背景には、「歯の病気で死ぬことはないのだから、軽んじられているのだ」という意識があるように思います。

しかし、歴史的には、乳歯萌出時の発熱、けいれん（Teeth, Dentition などと呼ばれた）で、多くの子どもが亡くなっていた時代もあります。現在でも、歯科口腔領域に現れる所見から重大な疾患が見つかることも珍しくありません。「歯では死なない」ということはないのです。ですから、あまり「歯科の重要性をアピールしなければ」と力を入れなくてもよいはず。「歯や口腔が大事」と訴えることで、かえって特殊な部位と思われてしまうのは、ネットルトン氏が歴史的経緯から明らかにした通りです。

患者さんから見ても、「歯科疾患を放っておくと大変なことになりますよ」という脅しは、長期的には健康への動機づけにあまり効果的ではないように感じます。たいてい、「大変なこと」という脅しよりも「大丈夫」という承認の方が受け入れられやすいからです。

これまでの取材で、安定して定期来院者がいる医院には共通点があり、「大変なこと」などの脅し文句を極力使わないように意識しているようでした。これによって、自分の口腔の健康に自信が持てない多くの人が安心して通えているようです。「口腔と全身」の関係も、「大変なこと」という脅しではなく、こうすればもっと健康になれる、というポジティブな来院動機につながる話題にできれば良いですね。



「同時改定」に向け、医療・介護の意見交換会実施 ～ 厚生労働省 ～

厚生労働省は1月16日、「第213回社会保障審議会介護給付費分科会」をオンラインで開催し、2024年度介護報酬改定に向けた「令和3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5年度調査)」について、調査項目や進め方などを確認した。

実施される調査項目は、①介護サービス事業者における業務継続に向けた取組状況の把握およびICTの活用状況に関する調査研究事業、②介護老人保健施設及び介護医療院におけるサービス提供実態等に関する調査研究事業、③個室ユニット型施設の整備・運営状況に関する調査研究事業、④LIFEの活用状況の把握およびADL維持等加算の拡充の影響に関する調査研究事業、⑤認知症グループホームの例外的な夜勤職員体制の取扱いの施行後の状況把握・検証、必要な対応の検討に関する調査研究事業、⑥認知症介護基礎研修受講義務付けの効果に関する調査研究事業——の6項目。

委員からは、①について「BCP策定に着手していない小さな事業所もある。調査の成果を必要な支援に結びつけることが必要」、④について「LIFEは老健事業でも調査を行っている。重複しないようにするなど現場の負担を減らしてほしい」などの意見が出た。厚生労働省は、これらの意見を踏まえて調査票を作成し、今年7～8月ごろに調査を実施。9～10月ごろを目途に速報値を報告する考えだ。

また、厚生労働省は「介護職員処遇改善加算等の申請様式の簡素化等」について、事務負担軽減のため、2023年度分の計画書・実績報告書の様式の簡素化を行うことを提案した。

そのほか、2024年度の診療報酬・介護報酬の同時改定に向けて、介護給付費分科会と中央社会保険医療協議会による「意見交換会」を行うことが提案され、了承を得た。意見交換会は今年3月以降、3回程度実施し、「高齢者施設・障害者施設における医療」のあり方や「薬剤管理」などについて意見を交換する。厚生労働省は「各分野がより有機的に連携した報酬改定をめざす」としている。





Environment Note

海の温暖化 漁業現場に異変 ～ 魚種の変化にどう対応 ～

■ 山形のサワラ、ブランドに

北海道や東北の沿岸で、地元ではなじみの薄いブリやサワラが取れ始めている。一方、サンマなどの身近な魚が不漁に。要因の一つには地球温暖化がある。魚種の変化、漁獲量の減少という漁業現場の異変は今後も続きそうだ。どう対応するのか。関係者の取組みを追った。

■ 北上する魚 有効活用を

山形県鶴岡市の米子漁港の漁師たちが海の変化に気付いたのは10年ほど前だ。瀬戸内海で春の魚として親しまれるサワラが秋に釣れるようになった。脂の乗りがよく濃厚なうま味もあるため、「ブランド化できるのでは」と知恵を絞ることに。

身が傷みやすいため、船上ですぐに生け締めなどの処理をして冷やし、1週間近く鮮度が保てるようにした。「庄内おぼこサワラ」と名付けて東京に出荷。今では豊洲市場で、刺し身や西京焼きに使う食材として高値で取引されている。「今後、魚種が増えても加工など工夫を凝らしていく」と庄内おぼこサワラブランド推進協議会長で漁師の本間和憲さん（52）。成功体験が次の挑戦につながる。

宮城県石巻市では、九州の沿岸部などでよく取れるタチウオの水揚げが数年前から増え始めた。2020年は県内で過去最高となる390トンを記録。福島県いわき市でも、この1～2年でヒラメ漁の網に伊勢エビが掛かるようになった。

宮城県ではタチウオを食べる人が少なく、東京や大阪の市場へ出荷される。1匹前後の大型サイズは切り身や刺し身に使う高級魚として流通している。一方、福島県の漁協幹部は「伊勢エビは今後安定的に取れるか不透明なため、ブランド化を図って全国的にPRするのは難しい」と嘆く。

魚種の北上が目立つ現状について、全国漁業協同組合連合会の田中要範漁政部長（51）は「一昔前までサワラは石川県の能登半島が北限と言われていた。毎日海に出る漁師たちは温暖化の影響を肌身で感じている」と解説する。この変化への対応には、「加工・流通と、食習慣が課題になる」と田中部長。狙う魚種や漁法を柔軟に変えたり、地域になじむ食べ方を開発したりして、近くに来た海の恵みを有効活用する必要があると強調した。

全国的な不漁に直面する魚種もある。庶民の魚の代表格、サンマの漁獲量は09年に31万トンに達していたが、20年は3万トンに激減。スルメイカも同時期22万トンから5万トン、サケ類も21万トンから6万トンに落ち込んだ。水産庁の検討会が昨年6月にまとめた報告書では、地球温暖化に伴う水温や海流の変化、外国漁船の漁獲増加による資源量の変動が要因だと分析。中長期的な低迷への備えが不可欠と提言している。

■ 漁業者への支援を —東京大の伊藤進一教授（水産海洋学）の話

漁業の温暖化対策として政府は、1隻で複数の魚種を狙える「多目的船舶」を導入することや、陸上養殖の活用を呼び掛けている。ただ、金銭的にも技術的にもハードルが高く、漁業者に対する積極的な支援が必要だ。

温暖化は緩やかに進行する見通しとなっており、影響を受ける側の漁業者も対策が求められている。具体的には流通過程で再生可能エネルギーを使った冷凍施設で魚を保存したり、電気自動車（EV）で運搬したりして、二酸化炭素（CO₂）を排出しないように心掛けるべきだ。





Topics Note

干し芋で地域との縁 ～ 障害者作業所「いもの子」～

■ 川越名産へ工場が軌道

障害者が干し芋作りに取り組んでいる。川越市内で作業所やグループホームなどを運営する社会福祉法人皆の郷は昨年7月から、同市石田で第4川越いもの子作業所を稼働。名産のサツマイモを使った初の独自商品として、製造に乗り出した。おしゃれに包装された黄金色に輝く干し芋は、従来のイメージを覆すこだわりの品。地元の名物にちなんだ菓子作りを通じて、障害があっても地域社会の一員として心豊かに暮らしたいとの願いが込められている。

■ 黄金色の輝き追求

完成して1年余りの新しい工場の隣には、2200平方メートルのサツマイモ畑が広がり、収穫期を迎えたブランド品種「紅はるか」が葉を茂らせている。工場内では知的や精神などの障害がある18～59歳までの11人（男性9人、女性2人）が、職員の支援を受けて働く。この日の午前には、蒸したサツマイモの皮むき作業。美しく仕上げるために最も重要な工程で、実の35%ほどを分厚く削り取る。

特別支援学校を卒業して2年目で、市内の自宅から通う山本紗弥香さん（20）は、製造開始時から携わっているメンバー。「最初は難しかったけれど、だいぶ慣れてきた。見た目がきれいにできるとうれしい」と瞳が輝く。

■ 活躍の機会を提供

皆の郷は1986年、障害者の親たちが地元で学校卒業後の居場所を設けようと、「川越いもの子作業所をつくる会」を発足したのが始まり。障害者のニーズに応じて、働き、暮らす場を整備してきた。干し芋工場は、障害者が働ける環境をさらに増やすため、2016年にスタートした第7期将来構想に従って建設。第4川越いもの子作業所の小林幸路施設長（46）は「川越の作業所だから、サツマイモでお菓子を作ろうと。三十数年たってようやく、名前の通りサツマイモの自主商品にたどり着いた」と話す。

干し芋を選んだのは、市内で売っている多種多様な芋菓子で、干し芋はほとんどが県外の会社が製造したものだったからだ。さらに、オートメーション化が難しく、作業工程に人手が必要となるため、障害者が活躍する機会をたくさん提供できるという。

■ つながるツールに

干し芋は80グラム（税込み400円）など3種類の容量パックを市内5カ所で販売。現在はサツマイモの長期保存が可能な大規模施設が県内にはなく、作業所の畑で育てたものを使えるのは収穫期に限られる。だが、将来は全てを自分たちの農園や近隣産のサツマイモで賄うのが目標だ。

法人の市内グループホームで暮らしながら8月から働く町田大和さん（49）は、「喜んで買ってくれる人が増えてうれしい。僕たちの干し芋を食べて、川越はいい所だと思ってくれれば」と願う。同施設長は「干し芋は地域とつながるツール。私たちも川越の芋文化を盛り上げる役に立ちたい」と掲げた。

