



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. 185

		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	 フィロソフィ ノート Philosophy Note	<今月のタイトル> 「お客様を大事に思う」ことの大切さ				
		○	○	○	○	○
B	 メディカル ノート Medical Note	<今月のタイトル> オンライン資格確認導入費用の一部補助、 7月頃受付開始へ				
			○			
C	 デンタル ノート Dental Note	<今月のタイトル> 経営状況、「世代ごと」に差				
				○		
D	 ウェルフェア ノート Welfare Note	<今月のタイトル> 身寄りのない高齢者を支援する “新事業”を提言				
					○	
E	 環境 ノート Environment Note	<今月のタイトル> 県立高で幻の地鶏養鶏 ～ 川越総合高 × タマシャモ ～				
		○	○	○	○	○
F	 トピックス ノート Topics Note	<今月のタイトル> 食文化担い手 人間国宝に ～ 文化庁 50年ぶり制度見直し ～				
		○	○	○	○	○

「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 年元京都セラムックス株式会社設立）は、ファインセラム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思って、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^{ならいせい}」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^{もたら}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

オンライン資格確認導入費用の一部補助、7 月頃受付開始へ

《厚生労働省》

厚生労働省は5月12日、保険局医療介護連携政策課から「オンライン資格確認の導入のための医療機関・薬局への財政支援」について、関連団体等へ事務連絡を発出した。2024年12月2日より従来の健康保険証が新たに発行されなくなり、オンライン資格確認等システムを用いた、マイナ保険証（マイナンバーカードの健康保険証利用）を基本とする仕組みに移行したことを受け、患者がマイナ保険証を利用できる環境を整えるため、医療機関等においてオンライン資格確認ができるよう、訪問診療等を行う医療機関等におけるオンライン資格確認の導入に際し、2025年度も財政支援を継続して行う旨、周知した。

訪問診療等におけるオンライン資格確認の仕組み（居宅同意取得型）は、▼モバイル端末等によるオンライン資格確認が可能となり、患者宅等でも保険資格の確認が可能、▼2回目以降の訪問においては、当該医療機関等との継続的な関係のもと訪問診療等が行われている間、医療機関等において再照会機能を活用した資格確認を行うとともに、薬剤情報等については、初回時の患者の同意に基づき取得可能——といった機能がある。また、オンライン診療等におけるオンライン資格確認の仕組み（居宅同意取得型）は、▼マイナンバーカードを利用し、患者自身のモバイル端末等やPCを用いて、マイナ在宅受付Webを通じて資格情報等の取得が可能、▼マイナンバーカードを活用して情報閲覧の同意を患者から取得した場合、医療機関・薬局内では同意取得時からオンライン診療等の実施日の翌日末まで診療/薬剤情報・特定健診情報の取得が可能——。他方、外来診療等（通常とは異なる動線・機器故障時等）におけるオンライン資格確認の仕組みでは、▼マイナンバーカードとモバイル端末等を用いることで、資格情報等の取得が可能、▼マイナンバーカードを活用して情報閲覧の同意を患者から取得すると、医療機関・薬局内では同意情報登録後から診療日の翌日末までの診療/薬剤情報・特定健診情報の取得が可能——となっている。この財政支援の補助対象は、訪問診療等、オンライン診療等、外来診療等（通常とは異なる動線・機器故障時等の資格確認）におけるオンライン資格確認（居宅同意取得型）の導入、義務化対象外施設におけるオンライン資格確認（資格確認限定型）の導入に必要な機器等の費用。中でも、訪問診療等における医療機関・薬局に対する財政支援（地域診療情報連携推進費補助金）は、医療機関・薬局における居宅同意取得型の利用に必要とする、▼レセプトコンピュータの改修等——の費用を支援する。事業額の上限はモバイル端末が4.1万円、レセコン改修は病院78.1万円、診療所・薬局13万円。これらに対する補助率は病院が2分の1、診療所・薬局が4分の3となっている。

補助金は「医療機関等向け総合ポータルサイト」から申請するが、申請受付は2025年7月頃に申請受付を開始予定で、今後、詳細は、「医療機関等向け総合ポータルサイト」等でお知らせする予定。補助申請に当たり、領収書が必要になるため、事務連絡では申請開始まで保管するよう呼び掛けている。補助金の申請期限は2026年1月15日まで。



Dental Note

経営状況、「世代ごと」に差

■ 若手ほど「経営が楽に」

経営が、以前に比べて「苦しくなった」という歯科医師の割合は、2019 年から 2024 年の間で 12.4 ポイントも増加しています。東京歯科保険医協会が 5 年ごとに実施している会員アンケート（n=1658）によるものですが、世代によって差が大きいようです。以前に比べて「苦しくなった」との回答が最も多いのは 70 歳代以上で 65.0%、以下、60 歳代（64.0%）、50 歳代（51.1%）と続きます。

一方、以前に比べて「楽になった」との回答は、40 歳代が最も多くて 9.9%。低いのは、60 歳代（3.5%）、50 歳代（3.7%）です。実際の保険収入で見ると、「増えた」が多いのは 20～30 歳代（42.9%）、40 歳代（36.7%）の順。「減った」が多いのは、70 歳以上（62.1%）、60 歳代（52.6%）、50 歳代（39.9%）の順でした。保険診療は診療単価が低く、症例数を増やさなければ経営が成り立たない構造です。そのため、年齢が高くなり体力が続かなくなると保険診療を絞っていく傾向があることも、要因の一つだと考えられます。

事実、年齢が高くなるほど患者数が減る傾向です。1 日当たりの患者数を 2023 年度と比較して、「増加した」が 14.9%に対し、「減少した」が 45.2%。年齢別内訳では、「増加した」が最も多いのが 20～30 歳代で 48.4%。年代を追うごとに「減少した」が増えています。

■ 施設基準の算定が差を生む

医院の成長期は保険収入が伸びるため、開業から時間が経っていない若い世代ほど「保険収入が増えた」との回答が多いのは不思議ではありません。ただし近年は、それだけが理由ではないようです。施設基準の届出が必要な管理の項目が増えているからです。こうした施設基準の届出はベテランの歯科医師ほど面倒だと感じるようで、それが算定実績にも表れています。

歯周病安定期治療（SPT）の算定を見ると、前回（2019 年）に比べて「算定している（1～50%未満）」が前回に比べて 17.4 ポイント増えて 50.0%となっています。これを年齢別に見ると、40 歳代までと 50 歳代以上で顕著な差があります。40 歳代までは、SPT の「算定実績なし」との回答は 20%台ですが、50 歳代以上では半数近くが算定していないのです。これは、SPT 算定の流れや手続きについて高齢の歯科医師ほど知らなかったり、面倒に感じるためだと考えられています。

歯科にも施設基準が保険導入されたのは「かかりつけ歯科医初診料」（2000 年）から。つまり 25 年前です。それ以降、紆余曲折を経ながらも一定の認知を受けてきました。したがって、「高齢の歯科医師だから慣れていない」、とは限らないと思われますが、近年の施設基準は、小規模な医院の高齢歯科医師にはハードルが高い面もあるようです。「常勤の歯科衛生士」「訪問診療・医療連携の体制」など、一定以上の規模の医院に算定しやすく政策誘導してきたことは知られており、その流れに乗れない歯科医院は、保険制度上、難しい経営環境に置かれていると言えるでしょう。

■ 定期管理がベースの自費診療

年齢層による違いは、自費診療にも表れています。年間の自費診療収入が 5,000 万円を超えるのは、20～30 歳代（18.6%）、40 歳代（11.3%）の順に多く、50 歳代（7.1%）、60 歳代（4.1%）と年齢が高くなるほど低くなります。全ての年齢層でインプラントを含む自費の補綴処置を行っていますが、若年層では、矯正、自費クリーニング、ホワイトニングを導入している割合が高い傾向です。

一概には言えませんが、SPT などの定期管理型診療を保険で行っている歯科医院は患者さんへの提案力が高いようです。そこから、矯正や自費クリーニング、ホワイトニングの需要が開拓される構図も垣間見えます。近年では、アライナー矯正を軸に、自費クリーニングとホワイトニングがセットされている歯科医院も増えており、若い年齢層の歯科医師を中心に、定期管理をベースとする自費のメニューが広がっていると言えるかもしれません。

今回取り上げた東京歯科保険医協会の経営実態調査は、大都市圏に特有の「歯科医院像」を表したものに過ぎない面もあるかもしれません。しかし、若年層ほど保険診療の施設基準を積極的に取り入れていることや、施設基準の届出による定期管理型診療が保険点数だけでなく自費収入も押し上げているという傾向には共通性があるのではないのでしょうか。



身寄りのない高齢者を支援する“新事業”を提言

～ 厚生労働省 ～

厚生労働省は5月20日、「第10回地域共生社会の在り方検討会議」を開き、議論の中間とりまとめ案を示し、大筋で了承された。項目は①地域共生社会の更なる展開に向けた対応、②身寄りのない高齢者等への対応、③成年後見制度の見直しに向けた司法と福祉との連携強化等の総合的な権利擁護支援策の充実の方向性、④社会福祉法人・社会福祉連携推進法人の在り方、⑤社会福祉における災害への対応——の5つ。

具体的な内容については特に、②で生活上の課題に関する相談窓口に言及。単身世帯の増加や、地域・家庭・職場といった支え合いの基盤も弱まっている状況を踏まえると、高齢者だけでなくひとり親世帯や独身の若者・中年層も“身寄りのない状態”となることが想定できるとして、新たな相談窓口を設けるのではなく既存の支援体制の枠組みで相談を受け止めるとし、支援機能の強化を示した。

また、高齢者が抱える生活上の課題に対する“新たな事業”も取り上げた。これまで家族等が担ってきた日常生活支援や入院・入所手続等支援、死後事務などへの支援策として「高齢者等終身サポート事業」があったが、費用が高額で一定程度の収入がなければ利用が困難という課題があったため、資力の有無にかかわらずに利用できるようにすべきとの指摘があった。検討会議では、厚労省が実施した「総合的な支援パッケージ(日常生活支援、円滑な入院・入所の手続支援、死後事務の支援)」の「日常生活自立支援事業」を拡充・発展させることや、地域の複数事業者が連携・協力しながら支援体制を構築すべきとの意見があり、これらを踏まえた方向性として、日常生活自立支援事業を本人との契約に基づいて「日常的な金銭管理等の日常生活支援」「円滑な入院・入所の手続支援」「死後事務支援」などを提供する新たな事業として打ち出した。加えて、“家族代わり”と誤解されることのないよう事業の守備範囲を整理するとともに、体制面・費用面・運営監視面を議論していくことを提案した。

地域での生活を支える“総合事業”の手引きを公開

～ 厚生労働省 ～

厚生労働省は6月3日、「『多様な主体による総合事業(サービス・活動A等)実施の手引き』及び『都道府県プラットフォーム構築の手引き』について」を自治体と介護保険関係団体に事務連絡した(介護保険最新情報Vol.1387)。株式会社日本総合研究所が実施した令和6年度老人保健健康増進等事業にて作成した2つの手引きを、同社のWebサイトで公表した旨を周知している。

手引きの主な内容は、前者では多様な主体の参画による効果や実施までの検討プロセス、活用の類型化とモデル事例を掲載し、市町村や民間企業、団体などが総合事業を検討する際に活用することを想定している。



Environment Note

県立高で幻の地鶏養鶏 ～ 川越総合高 × タマシャモ ～

■ 他校とコラボ 商品開発

県を代表する高級地鶏「タマシャモ」。ごく少数の農家のみが生産し、取扱店も限られる幻の地鶏だ。そんなタマシャモを養鶏する高校生たちがいる。卵のふ化から出荷、商品開発・販売まで生徒が携わる授業を行うのは、川越総合高校（川越市）。飼料に狭山工業高校（狭山市）が生産する和紅茶の茶葉を混ぜ、商品のパッケージデザインを蓮田特別支援学校（蓮田市）が手がけるなど、学校の枠を超えて高校生が活躍の場を広げる。6 月中旬には本年度のヒヨコのふ化が始まった。

■ 授業で 80 羽を飼育

タマシャモは 1984 年に県養鶏試験場（現・農業技術研究センター）がつくった鶏で、現在は県内 2 戸の養鶏農家のみが生産。川越総合高では、同センターの卵を使い、2、3 年生が「飼育」や総合的な探求の時間の授業で、ふ化から出荷、販売までを学んでいる。

授業では卵のふ化を年 2 回行い、前半の今回は 80 羽のヒヨコが生まれた。生まれたばかりのヒヨコが寒さに弱いと、育雛室と呼ばれる保温された箱の中で 3～4 週間を過ごす。本年度の 3 年生は飼育担当の 9 人、商品開発担当 4 人で、2 年次に「飼育」の授業を受けていた生徒も多い。

2 年次にもタマシャモを育てた同校 3 年の真田逢月さん（17）は「（出荷で）箱に詰め込むときに嫌がるのを見るのはつらい」としながらも「タマシャモが成長していく姿は見ていてうれしかった」と振り返る。

■ 茶葉で死亡率半減？

タマシャモの飼育は同校で栽培するコメや野菜が中心で、昨年度からは、実業高校同士のコラボとして、狭山工業高で生産している狭山茶を使った和紅茶「狭紅茶」の茶葉も配合している。川越総合高によると、狭紅茶を与えたタマシャモは死亡率が半減し、以前は 30 羽ほどだったタマシャモの出荷量が、約 60 羽まで増えたという。同校では、茶葉がタマシャモの健康や死亡率にどのように影響しているのかについて、本年度の授業で対照実験などを通じて調べる予定だ。

■ 広がる川越総合高産

他校とのコラボでは、今月から入間わかくさ高等特別支援学校（入間市）の生徒が運営する「カフェわかくさ」で、川越総合高産のタマシャモを使用したカレーの販売も開始。川越総合高が開発した「タマシャモ炊き込みご飯」などの商品パッケージには蓮田特別支援学校生のアート作品を使用するなど、高校生が学校の枠を超えて活躍する。

また、今年から川越市内の飲食店「すき鍋鳥もと」で、川越総合高産タマシャモの鳥しゃぶが 1 日 2 人前限定で提供されている。同店の店長山崎利貴さん（28）によると、うまみがしっかりしていて、出汁がよく出るのが特徴だといういい、「客からの評判も良く、『川越総合高校すごいね』と言われる。リピーターも多い」という。

タマシャモは 140 日以上かけてじっくり育てられる。今月ふ化した川越総合高のタマシャモは、今年 10 月ごろ出荷される予定だ。





Topics Note

食文化担い手 人間国宝に ～ 文化庁 50 年ぶり制度見直し ～

■ 文化庁 50 年ぶり制度見直し

文化庁は重要無形文化財の制度を約 50 年ぶりに見直し、料理人や杜氏（とうじ）といった食文化に関わる人々を人間国宝（重要無形文化財保持者）に認定できるようにする方針だ。認定の対象を定めた基準を本年度中にも改め、食などの「生活文化」を追加する。「和食」や「伝統的酒造り」が国連教育科学文化機関（ユネスコ）の無形文化遺産に登録され、日本の食文化に注目が集まる中、優れた技術を保護して後世につなげる。

重要無形文化財は、歴史や芸術の観点から価値が高い無形の「わざ」を国が指定し、わざを高度に体現する個人や団体を認定する制度で、人間国宝は認定された個人の通称。現行は、能楽や歌舞伎などの「芸能」と、陶芸や染織などの「工芸技術」の 2 分野に限っており、料理人らは認定できない。

生活文化の追加に当たっては、芸能や工芸技術と同様に「芸術上特に価値が高い」「技術や技法を高度に体現、体得している」といった項目を設ける方針だ。基準の改正は 1975 年以来。

日本の食文化は国内外からの関心が高まる一方、生活様式の変化や過疎化、人口減を背景に、売り上げや担い手の減少といった課題にも直面する。郷土料理や地酒などを中心に、後継者不足に悩む技能者も少なくない。

文化庁は業界の活性化に向け、功績ある料理人らを「食の至宝」として顕彰する制度も準備する。担当者は「食は日本文化を語るうえで欠かすことができない。技術の保護、継承が必要だ」と話した。

■ 人間国宝

重要無形文化財に指定された伝統工芸や芸能分野で、極めて高度な技術を持つ者として、国が文化財保護法に基づき認定した個人の通称。正式には重要無形文化財保持者という。顕彰制度ではなく、技術向上や後継者育成の支援が目的。国から 1 人当たり年 200 万円の特別助成金が交付される。有識者でつくる文化審議会が年 1 回答申し、文部科学相が認定する。