



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. 187

		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				
		○	○	○	○	○
B	 Medical Note メディカル ノート	<今月のタイトル> 医療DX推進体制整備加算のマイナ保険証 実績、最高70%に				
			○			
C	 Dental Note デンタル ノート	<今月のタイトル> 開業時、融資が止まる瞬間とその理由				
				○		
D	 Welfare Note ウェルフェア ノート	<今月のタイトル> 2024年度、特養の建設費が過去最高を更新				
					○	
E	 Environment Note 環境 ノート	<今月のタイトル> バラで幸せ届けたい ～ 食用栽培 商品を開発 ～				
		○	○	○	○	○
F	 Topics Note トピックス ノート	<今月のタイトル> ごみ屋敷 72%で要福祉支援 ～ 総務省、省庁へ対応要請 ～				
		○	○	○	○	○

「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}董事長、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。

ただし^{まじ}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になります。

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、ただ肉眼で見えるのではなくて、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. 因果の道理を弁^{わきま}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。



医療 DX 推進体制整備加算のマイナ保険証実績、最高 70%に 《厚生労働省、中央社会保険医療協議会》

厚生労働省は7月23日、中医協総会で医療DX推進体制整備加算等の要件の見直し等について、マイナ保険証利用率の実績要件を2025年10月から引き上げる案を提示した。同会で中医協は厚生労働省案を了承、今後、2段階に分けて引き上げがなされることになる。

医療DX推進体制整備加算は、オンライン資格確認により取得した診療情報・薬剤情報を実際に診療に活用可能な体制を整備し、また、電子処方箋及び電子カルテ情報共有サービスを導入し、質の高い医療を提供するため医療DXに対応する体制を確保している場合の評価として、2024年度診療報酬改定で新設された。現在は、2025年4月より、▼マイナ保険証利用率の実績要件について、2024年12月2日からマイナ保険証を基本とする仕組みへと移行したことやこれまでの利用率の実績を踏まえつつ、今後もより多くの医療機関・薬局が医療DX推進のための体制を整備する、▼電子処方箋要件については、電子処方箋システム一斉点検の実施を踏まえた対応や2025年1月22日に示された電子処方箋に関する今後の対応を踏まえつつ、電子処方箋管理サービスへの登録の手間を評価する——ための見直しがなされ、電子処方箋を発行する体制または調剤情報を電子処方箋管理サービスに登録する体制あり（加算1～3）、体制なし（加算4～6）で構成されている。

この日の中医協総会では、医療DX推進体制整備加算に対する課題として、▼医療DX推進体制整備加算に係る2025年10月以降のマイナ保険証利用率の実績要件について、2025年1月29日の中医協答申書附帯意見において、「マイナ保険証利用率の更なる向上に向け、本年7月頃を目途に、マイナ保険証の利用状況、保険医療機関・保険薬局における利用促進に関する取組状況等、実態を十分に勘案した上で検討、設定すること」とされている、▼マイナ保険証利用率について、年齢階層別にみると、小児の利用率が成人と比較して低い状況が継続している、▼医療DX推進体制整備加算及び在宅医療DX情報活用加算に係る電子カルテ情報共有サービスの導入要件の経過措置が2025年9月末で終了する——等を挙げた。その上で、医療DX推進体制整備加算のマイナ保険証利用率の実績要件について、これまでの利用率の実績や2025年12月1日に発行済みの健康保険証への経過措置が終了することを踏まえ、今後もより多くの医療機関・薬局で医療DX推進のための体制を整備し、時期に応じたメリハリのある評価とするため、マイナ保険証利用率の実績要件を、「2025年10月から2026年2月迄」と「2026年3月から2026年5月迄」の2段階に分けて新たに設定することを提案し、了承された。現在、マイナ保険証利用率は、電子処方箋導入済み施設、未導入施設でそれぞれ評価が最も高い「加算1」（医科12点）と「加算4」（医科10点）はいずれも45%。これを2025年10月から2026年2月迄は「60%」、2026年3月から5月迄は「70%」へ引き上げる。また、マイナ保険証利用率が30%の「加算2」（医科11点）と「加算5」（医科9点）は10月から40%に、2026年3月からは50%に引き上がる。



Dental Note

開業時、融資が止まる瞬間とその理由

■ 趣味への出資で「不良債務者」！？

歯科医院の開業資金が土壇場で調達できない。その原因が「趣味でのローン利用」や「クレジットカードの枚数」だとしたら、驚く歯科医師も多いのではないのでしょうか。

近年、歯科医院の新規開業、改装のコストが急速に増大しています。数年前までは 6,000 万～7,000 万円ほどでできていた新規開業。これが人件費増大などの構造的な理由で、現在、地方でも 1 億円超えが当たり前となっています。開業コストの増加傾向は、今後も続くと思われます。

その分、多額の借入を必要とするのですが、思いがけない理由によって資金調達が困難になるケースがあります。代表的なのは、「勤務医時代、節税目的の投資のためタワーマンションをローンで購入」というものです。自宅の購入にローンを活用したのであれば、それほど問題になりませんが、投資目的の場合、「巨額の借入がある債務者」という扱いになるため、融資の条件が厳しくなってしまうのです。

重要なのは、事業融資を受ける前の勤務医時代に、不要な借金をしないこと。

ある大手地銀でクリニック向けの事業融資部門を担当していた金融マンは、「勤務医時代、高級外車の購入など趣味のために借入するのは NG」だと強調します。勤務医としてキャリアを積み中で「収入が多くなったのだから、少しの贅沢は許されるはず。うまくすれば節税にもなる！」などと考えがちですが、そこで安易にローンを使うと、開業時の資金調達で思わぬ落とし穴に嵌まることになります。

■ カードをいくつも持っているだけで・・・

他には、多数のクレジットカードの保有もマイナスになります。「営業マンにお願いされて、付き合いでたくさん契約しただけ、実際にお金を借りたりしていない」というケースでも、「いつでも、カードローンの債務者になりうる」と解釈されて、融資条件が厳しくなることがあるそうです。そのため、手持ちのクレジットカードを必要最小限に絞り込んでおくことも必要です。

ちょっと見ただけでは「借金」だと思われたいものとしては、携帯電話料金があります。日本では、携帯電話料金に電話機本体の料金を上乗せして分割払いで購入することができます。これらは、機器のレンタルではなく分割購入ですから、本体料金をいったん借入していることと同じ意味です。

そのため、万一、携帯電話料金の支払いを忘れてしまった、という場合、少額とはいえ借入返済を焦げ付かせた実績になってしまいます。そうすると、本人の知らないところで「不良債務者」に分類され、開業資金を調達したいと思っても「あの先生は、小口の未払い債務がある」と、厳しい評価を受ける可能性があるのです。「私には借金がない」と思っている歯科医師でも、詳しく見ていくと、思わぬところで債務を負っていることがありますから、ご注意ください！

■ 開業計画が途中でストップ！

先の金融マンによると、「医師、歯科医師の免許だけで、無担保で数千万円の融資が可能なのはなぜか、考えてほしい」とのこと。1 億円超えの開業計画なのに、自己資金をほとんど用意していないケースも少なくないというのは驚きです。そうした歯科医師と話していて、「真剣に開業を検討しているのか！？」と疑問を抱く金融マンも多いのだとか。自己資金を準備せずに多額の借入をすると、返済の条件も厳しくなり、開業後の資金繰りに苦労することになります。

融資の際、家系図のような表に記入してもらう金融機関があります。これは、「万一の際、親族に何とかしてもらおう」という事態が想定されているということです。医師、歯科医師は富裕層家庭の出身者が多いため、こうした措置が取られるという面もありますが、歯科医師免許だけで無担保で多額の融資をするには、金融機関も相応の覚悟で臨んでいる証とも言えます。

十分な自己資金を準備していないばかりか、不用意に借入して残債を作っていたり、少額でも返済が滞っていたりすれば、当然、融資の条件が厳しくなります。そして、「開業地を選定。施工会社にも契約した」というような段階で、肝心の融資が実行されない、という不測の事態もありえます。

近年、大規模法人で長く勤務する歯科医師が増えて、開業志向が減退しているとされます。それだけに、金融機関は開業案件への融資に積極的になる反面、厳しい条件を突きつけられることもある、ということなのです。



2024 年度、特養の建設費が過去最高を更新

～ 福祉医療機構 ～

福祉医療機構は 7 月 22 日、2024 年度の福祉・医療施設の建設費に関する調査結果を公表した。調査対象は同機構の融資先施設であり、このうちユニット型特別養護老人ホーム（以下、特養）と保育所・認定こども園の建設費動向についても報告している。

特養の平米単価は全国平均で 38 万 7,000 円、首都圏では 39 万 6,000 円となり、いずれも 2008 年度の調査開始以降で過去最高を記録した。前年度からの上昇幅は全国平均で 4 万 5,000 円、首都圏で 7 万円に達している。首都圏では、小規模施設のサンプルが含まれたことにより、例年と同様に全国平均を上回る傾向に戻ったと説明している。

定員 1 人当たり延床面積は、全国平均で 48.3 m²、首都圏では 49.0 m² となり、前年までの低下傾向から上昇に転じた。これに伴い、定員 1 人当たり建設費も全国平均で 1955 万 6000 円、首都圏で 2069 万 5000 円と、いずれも過去最高を更新した。

保育所・認定こども園においても建設費の上昇が顕著である。平米単価は全国平均で 47 万 3,000 円、首都圏では初めて 50 万円を超え、52 万 6,000 円を記録。2015 年度と比較すると、全国・首都圏ともに約 1.5 倍に達している。

なお、建設費の上昇要因としては、円安に伴う輸入資材の価格高騰、原油価格高騰に伴う輸送コストの増加、慢性的な人手不足に加え、2024 年 4 月から適用された建設業への時間外労働規制などの影響を指摘している。工期の長期化がコスト増加に影響している可能性にも言及した。福祉施設の老朽化が進む中、今後の整備にあたっては建設費の動向を注視しつつ、地域の福祉体制を踏まえた中長期的な資金計画と関係機関との連携の必要性を強調している。



訪問介護事業者の倒産、2025 年上半期は過去最多

～ 東京商工リサーチ ～

東京商工リサーチは 7 月 7 日、「2025 年 1～6 月『訪問介護事業者』の倒産動向調査」の結果を発表した。それによると、期間中の訪問介護事業者の倒産件数は前年同期比 12.5% 増の 45 件に達し、2 年連続で過去最多を更新した。

従来は小規模事業者の倒産が中心であったが、今回の調査では中小・中堅規模の事業者にも倒産が広がっており、同社は「介護業界の倒産が加速している」と指摘している。倒産の主因は「売上不振」で、介護報酬の減額や利用者減によるものが 38 件（構成比 84.4%）を占めた。さらに、賃上げの進展不足によるヘルパーの採用難が要因と見られる倒産も 6 件報告された。マイナス改定と人材難が同時に事業継続を圧迫している構図が浮き彫りになっている。



Environment Note

バラで幸せ届けたい ～ 食用栽培 商品を開発 ～

■ ローズラボ（深谷） 田中綾華さん

さいたま市立漫画会館の「魔夜峰央原画展」（11 月末に閉幕）で、話題になった香りがある。作品にちなみ、ローズフレグランスで演出した会場。鼻腔に届く爽やかな芳香には、深谷産の「食べられるバラ」が使われているという。協力したのは食用バラの栽培、そのバラを原材料とした加工食品と化粧品の開発販売を手がける会社「ROSE LABO」（深谷市）。農業の世界に飛び込み、20 代で起業した田中綾華社長（30）は「バラを通して多くの人を幸せにしたい」と話す。

渋沢栄一の銅像が立つ JR 深谷駅から車で約 15 分の場所にローズラボの農園がある。約 3300 平方メートルのビニールハウスでは、赤や薄ピンクのバラを水耕栽培する。中から現れたのは、トゲ防止用の手袋をはめた農作業着姿の田中さん。農薬を使わず育てているため、一枚一枚葉をめくり、虫を除去する作業が欠かせないという。収穫したつぼみは、花びらにしてクール便で各店に発送。ケーキの飾りやサラダなど用途はさまざま。

■ バラに魅了された人生

田中さんは東京都中野区出身。子どもの頃からバラの美しさに魅了されていたと振り返る。就農のきっかけは、大学生の時に、「観賞用」と信じ込んでいたバラが「食べられる」と知ったこと。固定観念にとらわれて自分の可能性を狭めていたことに気付いた。「私の幸せはバラを仕事にすること」。大好きな花の可能性を広げるため食用バラ農家になろう。思い切って大学を中退、大阪の農家で 2 年間修業した。

田中さんは 2015 年、22 歳の時に起業。バラ栽培に適した平均気温の高さ、そして新規就農者への支援体制が整っていることに魅力を感じ、深谷市を選んだ。1 年目は、苗を枯らし、取引先の開拓と苦労続き。けれども 18 年には、バラを使ったスキンケア用品の企画・販売を開始し、年商は 1 億円を超え、事業を軌道に乗せることができた。

■ 出荷先を失ったバラ

「ピンチでしたね」と語るのは 20 年のコロナ禍。飲食店自粛の影響で注文のキャンセルが相次ぎ、出荷できなくなったバラが大量発生した。危機的状況の中、田中さんは「余ったバラを使って社会のためになる商品を作ろう」と思い付く。手指の消毒もできる、ローズの香りのマスクスプレーを開発。同年夏に千本を深谷市役所に寄贈したところ、口コミで広がり、発売から 7 カ月間で累計販売数は 2 万本を突破したという。

現在、ローズラボの従業員は約 20 人おり、シャンプーなど 20 種類以上の商品を展開。「可能性を引き出す」とビールやスイーツなど他企業とのコラボにも積極的だ。深谷市小前田にある本社には大きな看板が掲げられている。明記されているのは「深谷から世界へ。バラの力をいつもあなたに」。田中さんは「深谷は第二の故郷。気温だけでなく、人も温かい。これからは『食べられるバラ』で海外に挑戦したい」と笑顔を見せた。





Topics Note

**ごみ屋敷 72%で要福祉支援
～ 総務省、省庁へ対応要請 ～****■ 総務省、省庁へ対応要請**

総務省行政評価局は 28 日、大量の物品が屋内や敷地に放置された「ごみ屋敷」に住む人の 72.4% が健康問題や貧困を抱えていたとの抽出調査結果を公表した。保健師による訪問といった福祉的支援が必要だとして、厚生労働省など関係省庁に対応を要請した。

人口 10 万人以上の 30 市区から、ごみを撤去するなど解消済みの 62 件を含む 181 件の事例を選んで分析。131 件で居住者や同居家族に福祉的な支援が必要な課題が見つかった。内訳は、認知症や障害など健康面が 57 件、ごみ処分費を確保できないなど経済面が 7 件、両方を抱えるケースが 67 件だった。

全体の 32.0%に当たる 58 件は、65 歳以上の単身高齢者世帯。介護ヘルパーや撤去費用を手当てして解消した自治体がある一方、福祉担当とごみ撤去を指導する担当との連携ができていない事例もあった。

未解消の 119 件のうち 14 件は、いったん撤去したが再発していた。未解消の要因（複数回答）は「居住者から理解を得られない」（81.5%）が最多で、「居住者が解消を望んでいない」（58.0%）が続いた。

廃棄物行政を所管する環境省の調査によると、市区町村が 18～22 年度に把握したごみ屋敷は全国に 5224 件あった。行政評価局は、対応に苦慮している自治体もあるとして、保健師による訪問や成年後見制度など、効果的な解消策をまとめて示すよう厚労、環境両省などに求めた。

■ 自治体、対応に苦慮 部局連携で解決模索も

総務省行政評価局の「ごみ屋敷」の調査結果では、多くの自治体が居住者への対応に苦慮する実態が明らかになった。高齢者や生活困窮者など孤立しやすい人が多く、近隣とのトラブルに発展することもある。ごみ撤去を促す環境部局と福祉部局が連携し、解決を模索する動きも出ている。

「捨てるものにお金は払えないと撤去を拒否している」「ごみではなく、必要な物だと主張している」。調査では、対応に悩む自治体の事例が並んだ。

居住者が認知症や障害などで地域から孤立し、自治体が把握した時には深刻化している場合も。一部の自治体は、最終的にごみを撤去する代執行ができるとした条例を制定している。

ただ「ごみを撤去するだけでは根本解決は難しい」との意見もある。神奈川県藤沢市は条例ではなく、福祉的支援に力を入れた指針を 2022 年に策定。環境担当と福祉担当が支援チームをつくり対応方針を決めるほか、ケアマネジャーやケースワーカーなど専門職との連携を進めている。

根気強く居住者を説得し、ごみ撤去の同意にこぎ着けた例もある。居住者の孤立が問題を悪化させるとの観点から、近隣住民への説明や不安解消にも力を入れる。担当者は「できる限り当事者や周辺住民と信頼関係を築いて対応していきたい」と話している。