

「経営者のための情報Note」 Vol. 96

		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> お客様から「尊敬され待たれる存在」になる				
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B	 メディカル ノート Medical Note	<今月のタイトル> 医師働き方、緊急取組は勤務医を雇用する 全ての医療機関で				
			<input type="radio"/>			
C	 デンタル ノート Dental Note	<今月のタイトル> 患者様の満足と従業員の満足の両立からみる 「サービス」の向上				
				<input type="radio"/>		
D	 ウェルフェア ノート Welfare Note	<今月のタイトル> 社会福祉施設全体の耐震化率は89.6%				
					<input type="radio"/>	
E	 環境 ノート Environment Note	<今月のタイトル> 空き店舗発 地域活性				
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
F	 トピックス ノート Topics Note	<今月のタイトル> 民法の相続分野見直し				
		<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

お客様から「尊敬され待たれる存在」になる

■尊敬されるには

営業の心得のなかに「商売をするには信用が第一だ」という格言がありますが、確かにそれは間違いではありません。ですが、オンリーワン企業を目指すためには、信用のその上にある信用されるという状態を超える信頼を獲得し、さらに、尊敬されるようにならなければなりません。そして、お客様から「尊敬され待たれる存在」として仕事をしなければならないのです。

では、その為にはどのような心構えが必要なのでしょう。尊敬の原点となるのは「徳」の精神です。古来中国では「徳」を「仁」「義」「礼」の3つの言葉で表しています。「仁」は慈しみの心を備えること、「義」は道理に合うこと、「礼」は礼節を弁えることです。

従って、お客様に期待以上の満足(=喜び)を与え『絶対的に必要とされる存在』になるには、常に「徳」の精神に基づき情理を尽くし“親身”になってお客様の対応をし、尊敬を得ることが不可欠となるのです。

■何故「待たれる存在」が重要なのか

現代は「お客様が真に必要なとす本当に良いものしか売れない」という現象が顕著になっており、他との差別化・差質化と明確に打ち出しているオンリーワンの商品・サービスのみが選択されています。しかし、善く観察してみると、そこには、介在している人の『徳』に基づく関りが大きく影響しているように思われます。換言すれば、その人が来るのを心待ちにして時を過ごすお客様の姿があるのです。時代を反映するインターネットでの売上を支えているものも品揃えをする働き手なのです。つまり、インターネットは販売するためのツールに過ぎないのです。

■如何にして「尊敬され待たれる存在」になるか

「尊敬され待たれる存在」になるために“親身”な対応を実践するには、人格面と職務面の二つの要素を高めることが重要となります。

まず、人格面を高めるには、聖賢の教えを単に知識として学ぶのではなく、それを実践することが必要です。そして、その高めた人格を維持するよう反省を怠らないことが大切になります。つまり、知識として得たことをまず自分自身で実践し、体験を通して智慧にまで高めなければ人格を高めるに至らないのです。物知りに止まっていたはいけないのです。このように人格を高め、それを維持し続けるために私達には、真の意味での自己犠牲を払うことが求められるのです。

また、職務面を高めるには、お客様の視点で価値を仕事にし、独自性を育み、強化することによってお客様の信頼度を高めることが必要となるのです。さらに、お客様から期待され待たれる存在になるには、お客様の期待を実現するために数々の試練に遭遇しても真正面から対峙し、『結果』が出るまで諦めずに努力することが不可欠となるのです。

その努力を支えるのは、お客様の視点での価値を創造しようという強い『思い』に他ならないのです。かの自動車王ヘンリー・フォードは、「成功に秘訣というものがあるとすれば、それは他人の立場を理解し、自分の立場と同時に、他人の立場から物事を見ることのできる能力である。」と喝破しています。蓋し、名言だと思えます。





医師働き方、緊急取組は勤務医を雇用する全ての医療機関で 《厚生労働省》

厚生労働省の医師の働き方改革に関する検討会は1月15日、第6回目の会合を開催した。

政府の一億総活躍社会をひらく最大のチャレンジである「働き方改革」において策定された「働き方改革実行計画（平成29年3月28日働き方改革実現会議決定）」で、長時間労働の是正のため、労働基準法を改正し、現在36協定の締結により上限無く時間外労働が可能となっている状況を見直す方向性が示された。このうち、医師については、医師法に基づく応召義務等の特殊性を踏まえた対応が必要であることから、時間外労働規制の対象とするものの、改正法の施行期日の5年後を目途に規制を適用することとされている。具体的には、医療界の参加の下で検討の場を設け、2年後を目途に規制の具体的な在り方、労働時間の短縮策等について検討し、結論を得るとされており、医師の働き方改革に関する検討会は、それらの検討目的に開催されている。

この日はこれまでの検討に基づき「医師の労働時間短縮に向けた緊急的な取組」「中間的な論点整理」の骨子案が示された。緊急的な取組は、前述の医師の時間外労働規制の施行を待たずとも、勤務医を雇用する個々の医療機関が自らの状況を踏まえ、できることから自主的な取組を進めることが重要との趣旨の下、(1)医師の労働時間管理の適正化に向けた取組、(2)36協定の自己点検、(3)既存の産業保健の仕組みの活用、(4)タスク・シフティング（業務の移管）の推進、(5)女性医師等に対する支援、(6)医療機関の状況に応じた医師の労働時間短縮に向けた取組——の項目が提案された。中でも、医師の労働時間管理の適正化に向けた取組については、実態を把握することが重要であり、まずは医師の在院時間について、客観的な把握を行う。ICカード、タイムカード等が導入されていない場合でも、出退勤時間の記録を上司が確認する等、在院時間を的確に把握することを紹介。また、36協定の自己点検については、36協定の定めがなく、また、36協定に定める時間数を超えて時間外労働をさせていないかの確認をするとともに、医師を含む自機関の医療従事者とともに、36協定で定める時間外労働時間数について自己点検を行い、業務の必要性を踏まえ、長時間労働とならないよう、必要に応じて見直しを行う。併せて、自己点検後の36協定を適用対象である医師に対しきちんと周知する——と説明している。

中間的な論点整理では、医師の勤務実態の分析状況や勤務環境改善に関する取組み、経営管理の観点等に論点を分けて整理した。医師の長時間労働の背景には、▼救急搬送を含め診療時間外に診療が必要な患者や、所定の勤務時間内に対応しきれない長時間の手術、外来の患者数の多さ、▼医師はそれらに対応しなければならないとする応召義務の存在、▼タスク・シフティング（業務の移管）が十分に進んでいない現場の勤務環境——等が挙げられる。応召義務については、社会情勢、働き方、テクノロジーが変化する中で、今後の在り方をどのように考えるか、個人ではなく組織としての対応をどう整理するかといった観点からの検討が提案されている。また、医師の長時間労働を構成する業務を洗い出し、医師以外の職種へのタスク・シフティング（業務の移管）やタスク・シェアリング（業務の共同化）を推進していくべきとの意見も紹介されている。





Dental Note

患者様の満足と従業員の満足の両立からみる「サービス」の向上

■ 1. 患者様の満足

(1) 待ち時間の対応

多くのクリニックに寄せられるクレームの第一位は「待ち時間の長さ」です。時に予約制を導入していても、急患が入ったり初診患者が多い場合に、時間通りに来院していただいたにも関わらずお待たせしてしまうことが生じます。この場合、時間を指定され来院している分、患者様の認識は、「時間通りに診療を受ける」ことであり、少しの遅れであっても不満につながります。予約制を導入しながら、待ち時間があるということが常態化しているクリニックは予約制そのものを見直す必要があるかもしれません。

しかしながら、多くの患者の診療をする中で、待ち時間の短縮にはどうしても限界があります。その場合は、無理な対応で診療を疎かにせず、遅れた理由をきちんと説明し、対応していく必要があります。

(2) 患者様の待ち時間をサービスのための場に変える

患者様は待合室で無為な時間を過ごしていると思うからこそ不満を募らせるのです。待合室で時間をもてあましている患者様に対し栄養指導やインフルエンザ予防指導といった「サービス」を行い、本来クレームの対象となる待ち時間を、サービスを提供する場へ変えてみてはいかがでしょうか。患者にとってメリットのある情報提供の「サービス」により、不満をプラスに転換することができます。

(3) 患者様の年齢に応じたクリニック環境整備

① 高齢者の患者様への配慮

クリニック内を車椅子でスムーズに移動するには、段差が無い事は勿論、廊下の幅を 130 センチは確保するなどの環境整備が必要になってきます。また、大きな工事などしなくても、▼治療室の壁などに杖用のフックを設置、▼カウンターに荷物を置く台を設置、▼トイレまでの通路や靴を履き替えるときに掴める手すりの設置——等の工夫を施すことも一案です。これらは、患者様の利便性や事故防止につなげることができます。開業されて長く改装をされていない医院は、この機会に検討されてみてはいかがでしょうか。

② 子供連れの患者様への配慮

子供連れの患者様に配慮し、「キッズコーナー」と称したブースを設けることがあります。子供用の商品は、すべてがウレタン性のクッションや遊び道具や足をバタつかせても音や振動を阻止するマット、省スペース用に設計されたもの等、いずれもカラフルで子供がその場に集中できる工夫が施されているものが多いです。バリエーションも豊富で、その施設の状況に合わせた形で様々な備品があり、待合空間の演出にも効果をもたらすことができます。

■ 2. 従業員の満足

(1) 組織全体が同じ方向を向く

サービス向上には組織的な実践が不可欠です。まずはトップが患者様の満足を重視した経営理念を明らかにし、スタッフへ浸透させる事が必要条件となります。「経営理念を理解しているだろう」や「言わなくてもうまくやってくれるだろう」とスタッフ任せにするのではなく、年に数回、面接などの機会を設け、スタッフ一人一人がきちんと経営理念を理解しているかどうかチェックする体制を整えましょう。トップを含め従業員全員が同じ方向に向くことが重要です。

また、スタッフと面談する機会はスタッフの悩みを解決する場にもなります。日頃から積極的にスタッフとコミュニケーションをとっている場合でも、面談の機会は大切にしていきましょう。

(2) 職員のやる気を高める評価方法

実際の診療やサービスを行うスタッフの教育を徹底する事こそが、増患の強力な後押しとなります。スキルだけでなく、スキル以外でのクリニック貢献度も含め、スタッフ全員を評価しましょう。スキル以外での評価内容は事前にスタッフに明らかにしておき、全員が意識して行動できるようにしましょう。人を正確に評価することはできませんが、「このスタッフはきちんとやってくれているだろう」や「このスタッフはミスが多いから他のこともできていないのでは」といった印象評価をすることなく、評価者はスタッフの行動や言動をよく見て、実際の行動や言動を軸に評価していきましょう。





社会福祉施設全体の耐震化率は 89.6%

～厚生労働省の平成 28 年「社会福祉施設等の耐震化状況調査」

厚生労働省は 12 月 25 日、平成 28 年の「社会福祉施設等の耐震化状況調査」の結果を公表した。それによると、平成 28 年 3 月末時点での社会福祉施設全体の耐震化率は 89.6%で、前回の平成 26 年調査（87.9%）より 1.7 ポイント向上した。公立は 87.8%、私立は 90.0%となっている。

耐震化状況を施設別に見ると、児童関係施設等は 87.4%（公立 87.9%、私立 87.0%）、障害児者関係施設は 83.0%（公立 87.6%、私立 82.5%）だった。

介護老人保健施設などの高齢者関係施設は 94.2%（公立 90.3%、私立 94.6%）で、前回調査から 0.9 ポイント上昇している。

調査結果を踏まえ厚生労働省は「引き続き耐震化の促進に努めていく。今後とも、耐震化状況についてのフォローアップを継続していく」としている。

■ 特別養護老人ホームは 96.0%、介護老人保健施設は 98.7%

高齢者関係施設について施設種別で見ると、特別養護老人ホームが 96.0%（公立 95.1%、私立 96.0%）、介護老人保健施設は 98.7%（公立 98.4%、私立 98.7%）、認知症高齢者グループホームは 97.2%（公立 95.6%、私立 97.2%）、認知症対応型デイサービスは 94.6%（公立 99.0%、私立 94.3%）、有料老人ホームは 96.3%（公立 100.0%、私立 96.3%）——などだった。

■ 計画的に耐震化整備を推進するよう要請する通知を发出

今回の調査結果を踏まえ厚生労働省は、都道府県等に対し、計画的に耐震化整備を推進するよう要請する通知を同日付で发出した。

厚生労働省は今回の調査結果について「前回調査結果に比べ耐震化率が向上したが、いまだ耐震化されていない施設等が一定程度見受けられる」と指摘した上で、「社会福祉施設等については、自力避難が困難な方が多く利用されていることから、災害が発生した場合であっても、利用者の安全が確保されるよう、耐震化整備を推進していくことが必要」とし、耐震化整備の推進を求めている。



Environment Note

空き店舗発 地域活性

■商店街に専門家派遣

県が空き店舗対策に意欲的な4市町と連携して「空き店舗ゼロプロジェクト」を進めている。本年度から始まった同プロジェクトでは商店街の経営支援などを手掛ける専門家を派遣し、各地の特性を反映した振興計画の「地域ビジョン」を策定。各種セミナーなどを通じ、今後は空き店舗と創業希望者とのマッチングを図る。県は「空き店舗を活用してまちがにぎわえば、地域の機運が高まる。人が集まれば新たなコミュニティーが生まれる」とし、空き店舗を契機に地域活性化を描く。(丹羽良平)

■情報公開で波及効果を

プロジェクトに参加する越谷、蕨、ふじみ野の3市と寄居町はプレゼンテーションを経て指定地域に。昨年5月から月1、2回程度、県、市町の担当者や商工団体、建築士、不動産オーナーらが連携して活動している。各地域の長所や弱点を洗い出し、目指す商店街像などを議論してきた。

全国各地の商店街の経営支援を手掛ける「商業タウンマネジメント」(神戸市)の東朋治さんがプロジェクトに加わる。外部の目を入れることで、地域住民の意識改革を促していく。例えば、シャッターが閉じたままの物件が貸店舗である場合、その旨を掲示するなど、明確な意思表示の重要性をオーナー側に指摘した。

プロジェクトでの取り組みは全て公開される。会議に県内外の商業振興関係者らが視察に訪れるケースもあるという。県商業・サービス産業支援課は「プロジェクトを公開することで周辺自治体を刺激し、波及効果も考えられる」と期待する。

■24市町で補助制度

指定の4市町は昨年9月までに地域ビジョンを策定した。各エリアの強みとして安価な賃料やアクセスの良さなどを示した一方、懸念材料として大型店の増加や商店街のPR不足などが挙げられた。

中でも経営者の高齢化や後継者不足は共通の課題。県商店街経営実態調査によると、60歳以上の経営者の割合は2016年度で62.9%、10年前と比べて11ポイント上昇した。同年度の県全体の空き店舗率は8.7%。北部地域(寄居町、熊谷市、深谷市、本庄市)の空き店舗率は全地域で最も高い12.3%となっている。

同課は「地元の後継者がいない場合、外から新しい人を招いてみては」と提案する。同課によると、プロジェクト参加の4市町を含む24市町(17年5月現在)で空き店舗への出店費用の一部を補助する制度を設けているという。

■創業者が伝道師に

15年度から補助制度を始めた寄居町では、制度を活用して17年1月までに衣料品店と飲食店の4店が出店。旧時計店を若者向けのコミュニティー拠点にする構想もある。

同町はプロジェクトの一環として、昨年11月に120人規模のフォーラムを開催。今月14日と21日に実施する空き店舗での創業希望者を対象にした「創業塾」では、寄居や熊谷の空き店舗を活用した創業者が体験談を語る。

次世代を担う商業者の育成プロジェクトの狙いの一つ。寄居町の空き店舗にピザ居酒屋「正喜バル」を開業し、創業塾で登壇する大野武志さん(36)は、「まちに元気があって人の流れがないと、飲食店は成り立たない。出店してから町に貢献したい思いが強くなった」と言う。

昨年11月にはくまがや市商工会の空き店舗対策が、全国商工会連合会の「21世紀商工会グランプリ」で最高賞を受賞した。寄居町商工会の杉山明功事務局長(52)は「非常に刺激になる。魅力ある店舗が増えれば、エリアの価値が上がる。近隣と連携しながら、県北地域を盛り上げたい」と意気込んでいる。





Topics Note

**民法の相続分野見直し
～背景に高齢化社会の進展～****■法律婚配偶者の優遇は異論**

相続分野では1980年以降の見直しとなる民法改正の要綱案が16日、まとまった。住み慣れた家を出ていなくても済む「居住権」を新設するなど、法律婚の配偶者に手厚い内容。背景には高齢化社会の進展のほか、婚外子の相続格差を違憲とした最高裁決定に対する政界からの反発があるが、関係者から異論や懸念も出ている。

■期待

最高裁は2013年9月の決定で、結婚していない男女間の子（婚外子）の遺産相続分を、法律上の夫婦の子（嫡出子）の半分としていた民法規定を違憲と判断した。

これを受け、規定を削除する改正民法が同12月に成立したが、自民党の一部から「家族制度が壊れる」との意見が上がり、法務省は法律婚の配偶者優遇の検討を開始。15年、当時も法相だった上川陽子氏が法制審議会に諮問した。

法制審の議論で焦点になったのは、高齢配偶者の家と生活資金。法定相続分は遺産の2分の1で、評価額が高い自宅を相続した場合、残る遺産の分割で得られる預貯金などが少額にとどまり、生活費が不足した上、結局自宅も手放さなくなるとの恐れがある。

要綱案では居住権を新設。家の土地・建物の評価額の一部だけを相続する形にして、他の遺産をより多く相続できる仕組みを考案した。

現行でも、後で返還する約束をした上で家を無償で借りる「使用貸借」という制度があるが、売却などで所有者が変わると、住み続けられない。居住権を設定すれば、所有者が変わっても住むことが可能だ。

居住権は相続されないため、配偶者が居住権、子どもが所有権を取得すれば、配偶者が亡くなった後は、子どもが制限のない所有権を取得できる。子どものいる高齢者同士の再婚も珍しくなく、血のつながらない配偶者と子どもの争いを防ぐ効果も期待できそうだ。

■異論

早稲田大の棚村政行教授（家族法）は「平均寿命が長くなり、高齢配偶者の保護は喫緊の課題で、変化に耐えうる法律が必要だった。要綱案は、全般的にバランスの取れた内容になっているのではないか」と評価する。

一方で懸念もある。居住権は終身若しくは一定期間認められるが、法制審委員からは議論の中で「長期の居住権を設定した場合、元々の家全体の評価額とそれほど変わらない価値になってしまうのではないか」と心配する声が出た。家の評価額は場所や築年数などによってさまざま、必ずしも法制審の狙い通りになるとは限らない。

要綱案には婚姻期間が20年以上の夫婦の場合、配偶者が生前贈与などで与えられた家は、遺産分割の計算から除外する制度も盛り込まれた。

昨年の意見公募では「配偶者の居住権保護という政策的配慮に合致するものだ」（第一東京弁護士会）、「法律婚の配偶者だけを優遇する理由はない」（神奈川県弁護士会）と、各地の弁護士会の賛否は分かれた。最高裁からは「婚姻と離婚を繰り返した場合など、20年の算定方法が明確ではない」といった意見もあったという。

立命館大の二宮周平教授（家族法）は「高齢者の再婚では、子どもの反対で事実婚を選ぶ人も多い。居住の必要性は誰にでもあり、同性婚などさまざまな家族の在り方がある中、本当に妥当な制度だろうか」と指摘した。

