









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. 155

		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> 「お客様を大事に思う」ことの大切さ				
		○	○	○	○	○
B	 Medical Note	<今月のタイトル> サイバー攻撃対策、関係事業者のセキュリティ確認も				
			○			
C	 Dental Note	<今月のタイトル> 危機から生まれた歯科の変化				
				○		
D	 Welfare Note	<今月のタイトル> 感染対策におけるBCP策定 研修を実施				
					○	
E	 Environment Note	<今月のタイトル> 温暖化抑制へ 対策加速 ～ COP27 ロシア侵攻が影 ～				
		○	○	○	○	○
F	 Topics Note	<今月のタイトル> 分身ロボットで遠隔業務 ～ 県 埼玉しごとセンターで導入 ～				
		○	○	○	○	○

「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年元京都セラミックス株式会社設立）は、ファインセラミ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捉えて、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^{もたら}を齎し、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

サイバー攻撃対策、関係事業者のセキュリティ確認も

《厚生労働省》

厚生労働省は11月10日、医政局特定医薬品開発支援・医療情報担当参事官室等から各都道府県衛生主管部（局）に向け、「医療機関等におけるサイバーセキュリティ対策の強化」について、注意喚起の事務連絡を送った。大阪府の大阪急性期・総合医療センターがサイバー攻撃を受けた問題について、攻撃の侵入経路は、医療機関自身のシステムではなく、院外の調理を委託していた事業者のシステムを経由したものである可能性が高いことが判明していることから、医療機関自身のシステムにおけるサイバーセキュリティ対策等に加え、サプライチェーンとの接続状況や、取引先システムのサイバーセキュリティ対策等をも俯瞰しつつ、必要な対策を講じていくことが求められるとした。そのうえで、こうした状況を踏まえ、管内、管下の医療機関に対し、同種のサイバー攻撃に備え、令和3年6月28日付事務連絡「医療機関を標的としたランサムウェアによるサイバー攻撃（注意喚起）」（参考）に加え、以下の対策が適切に講じられているか確認を要請するとともに、万が一、サイバー攻撃を受けた場合にも事業継続計画等により地域住民への医療提供体制に支障がでることのないよう、注意喚起を行った。(1) サプライチェーンリスク全体の確認、(2) リスク低減のための措置、(3) インシデントの早期検知、(4) インシデント発生時の適切な対処・回復、(5) 金銭の支払いに対する対応 ——等。

「サプライチェーンリスク全体の確認」として、自組織のみならずサプライチェーン全体を俯瞰し、発生が予見されるリスクを医療機関等自身でコントロールできるようにする必要があることから、関係事業者のセキュリティ管理体制を確認した上で、関係事業者とのネットワーク接続点（特にインターネットとの接続点）を全て管理下におき、脆弱性対策を実施することを求めた。また、リスク低減のための措置として、▼パスワードを複雑なものに変更し、使い回しをしない。不要なアカウントを削除しアクセス権限を確認する。多要素認証を利用し本人認証を強化する、▼IoT機器を含む情報資産の保有状況を把握、▼VPN装置を含むインターネットとの接続を制御するゲートウェイ装置の脆弱性は、攻撃に悪用される可能性があるため、セキュリティパッチ（最新のファームウェアや更新プログラム等）を迅速に適用、▼悪用が既に報告されている脆弱性については、ログの確認やパスワードの変更など、開発元が推奨する対策が全て行われていることを確認、▼VPN機器に対する管理インターフェースのインターネット上の適切なアクセス制限を実施、▼メールの添付ファイルを不用意に開かない、URLを不用意にクリックしないこと。不審メールは、連絡・相談を迅速に行い組織内に周知 ——が明記された。

インシデントを早期検知した場合は、大量のログイン失敗の形跡の有無など、サーバ等における各種ログを確認する等の対応をし、インシデント発生時の適切な対処・回復に向け、▼サイバー攻撃を受け、システムに重大な障害が発生したことを想定した事業継続計画の策定、▼データ消失等に備えて、データのバックアップの実施及び復旧手順の確認、▼インシデント発生時に備え、インシデントを認知した際の対処手順の確認と外部関係機関への連絡体制や組織内連絡体制等の準備 ——等を行う。また、金銭の支払いに対する対応について、厚労省は、サイバー攻撃をしてきた者の要求に応じた金銭を支払うことは、犯罪組織に対する支援を行うことと同義と認識しているとし、金銭の支払いは厳に慎むべきと明記した。



Dental Note

危機から生まれた歯科の変化

■ 貴金属高騰、キャッシュレス化

ウクライナ情勢、コロナ禍など、不安が多かった2022年が終わろうとしています。社会の危機は、歯科にもさまざまな変化をもたらしました。ウクライナ情勢による影響で大きかったのは、保険診療の歯冠修復で用いられる金銀パラジウム合金の材料のうち、特にパラジウムの高騰が進んだことです。

パラジウムは自動車のエンジンマフラーにも用いられる貴金属ですが、ほとんどをロシアからの輸入に頼っているため供給不安から価格上昇が進んだのです。厚生労働省は、業界団体の陳情に応じて、改定までの期間を短くして償還価格との間の「逆ザヤ」を防ぐ措置を講じる一方、現場では、金属性修復に代わるCAD/CAM冠などへの移行が進んでいます。

コロナ禍で、感染予防対策がどの医院でも徹底されるようになったのは当然ですが、それ以外に、自動釣銭機の導入、キャッシュレス決済の普及が進んだことが特筆されます。これは、患者さんだけでなく、受付スタッフの間でも「現金を触りたくない」という声が強くなったためだと考えられています。

■ インバウンドと外国人労働の影響

一方、美容医療、健康増進に近い業態の歯科医院を中心に、コロナ禍前には、インバウンドの需要拡大に期待する向きもありました。それだけでなく、移民、外国人労働者の多い地域では、医療保険を持たない人の高額受診や、保険証の不正使用などが問題になっていました。

コロナ禍で外国人が減少した結果、インバウンドへの期待も、外国人診療のトラブルへの懸念も、一時的に治まったものの、水際対策が緩和される中で、再び、注目を集めつつあります。ただし、その間、円安が進んだ結果、短期滞在の旅行者にとって、日本の魅力が増した半面、外国人労働者にとっては魅力の薄い国になってしまっているため、完全に元に戻るとは限らないようです。

■ 歯周病にシフトして業態転換

一方、長期的な視点で見た場合、歯科医療を取り巻く危機は、どのような変化をたどっているのでしょうか。世界保健機関（WHO）が1990年にまとめた「バームス報告」によると、20世紀を通じて発展してきたう蝕、欠損補綴の需要が、予防の発展によって縮小。最終的には、はるかに少数の歯科医師数で事足りると予測されていました。こうした需要の変化は、当時、すでに小児う蝕の数が減少していた先進国（日本も含む）では特に早く進行することが確実とされ、歯科大学でも「君たちの将来は厳しい」と話す教職員が少なくありませんでした。

しかし、それから20年余りを経て、歯科医師、歯科衛生士、歯科技工士ともに深刻な人手不足、求人難となっています。その間、むし歯治療や入れ歯の需要が「バームス報告」の予測に反して急に持ち直した、という訳ではありません。歯科医療の業態が変化したためだと考えられます。

20世紀末から21世紀の初め、予防、定期管理に力を入れる歯科医院が増え、同時に、主な対象疾患は、「むし歯、欠損」から「歯周病、口腔機能不全」にシフトしたのです。当時、大分県歯科医師会の会報に「歯科繁盛記 歯周病管理にシフトしよう！」という呼びかけが掲載されたものが全国に波及し、業態変化の追い風になりました。

■ これからは「協業」の時代

21世紀になり、小児の口腔機能発達不全、高齢者の口腔機能低下が、新たな対象疾患として注目されるようになりました。子どもの「お口ポカン」による心身発達への影響、高齢者の口腔機能低下から誤嚥性肺炎につながるリスクに対応することが求められるようになったのです。

従来の歯科医療現場での経験だけでは対応が難しい反面、思わぬ業界のノウハウが生かされることもあります。事実、レストラン、マッサージ店、トレーニングジム、美容サロンなどと、歯科医院の連携・協業が成功した事例も少なくありません。他業界のノウハウ、人材を生かして、現場がさらに活性化することが期待されます。





感染対策におけるBCP策定 研修を実施 ～ 厚生労働省 ～

厚生労働省は11月9日、都道府県・市町村の介護保険担当課(室)と介護保険関係団体に対して、「感染対策における業務継続計画(BCP)の策定のための『集団研修(オンライン研修)』に係る募集について」(介護保険最新情報 Vol.1111)を事務連絡した。

研修の募集対象は、管理者、感染対策教育担当者、あるいは介護サービス事業者において事業継続計画(BCP)の策定を担う立場にある職員および感染症対策における事業継続計画(BCP)に関心のある職員。開催期間は、12月5日から22日までで、研修内容は以下のとおりとなっている。

①基調講演:介護サービス事業所における感染予防について(国際医療福祉大学医学部感染症学講座主任教授 松本哲哉氏)、②講義1:介護サービス事業所におけるBCP策定の基礎知識(ミネルヴァベリタス株式会社顧問 本田茂樹氏)、③講義2:介護施設・事業所における事業継続計画(BCP)策定事例(施設系/通所系/訪問系)、④グループワーク:ファシリテーターである感染症の専門家(感染管理認定看護師および感染症看護専門看護師等)のかかわりのもと、ワークシートを介護サービス事業者が持ち帰り、実際のBCPを策定するのに資するための討議と実習を実施。



医療・介護に関する国民意識調査を公表 ～ 健康保険組合連合会 ～

健康保険組合連合会は11月16日、「医療・介護に関する国民意識調査(速報版)」を公表した。同調査は今年7月に20～70歳代の男女3,000人を対象にインターネットで実施。「公的医療・介護保険制度や医療提供体制に対する一般国民の近年の認識や具体的なニーズを広く把握し、今後のあるべき方向性を検討するための基礎資料とする」ことを目的に行われた。

現役世代と高齢者世代の医療費・介護費負担の今後のあり方については、「高齢者世代の負担が増えることはやむを得ないとする回答」(42.3%)が、「現役世代の負担増はやむを得ないとする回答」(19.5%)よりも多くなっており、高齢者からの回答でも同様の傾向が示された。

介護保険料の負担の重さについては、「非常に重いと感じる」「やや重いと感じる」との回答が計57.6%に上ったのに対して、介護保険サービスの自己負担については「非常に高いと感じる」「やや高いと感じる」と回答した割合は計35.6%に留まっている。

増加する介護費を賄う方法については、「わからない」の回答を除き、「利用者の自己負担を増やすのがよい」とする回答が24.3%と最も多く、次いで「税金の引き上げまたは新設によって賄うのがよい」との回答が16.9%だった。



Environment Note

温暖化抑制へ 対策加速 ～ COP27 ロシア侵攻が影～

国際的な地球温暖化対策を方向付ける国連の気候変動枠組み条約第27回締結国会議（COP27）が6日、エジプト東部シャルムエルシェイクで開幕した。現状ではパリ協定が目指す温暖化抑制は不可能なほか、ロシアによるウクライナ侵攻が取り組みに影を落としており、対策加速が大きな議題となる。石炭利用を重視する日本の姿勢が問われる場面も予想される。

会期は18日まで。干ばつや豪雨など発展途上国で生じた温暖化被害への支援強化も焦点だが、先進国は慎重姿勢で、交渉は難航必至だ。

議長を務めるエジプトのシュクリ外相は開幕式の演説で「将来の世代は間違いなく、今の世代より深刻な結果に直面する」と述べ、早急な対策強化を訴えた。さらにウクライナ危機を念頭に、政治的緊張の中での開催だが結束の妨げにはならないと指摘。「課題に対処する政治的意思を示す必要がある」と強調した。

会議では2030年までの排出削減加速に向け作業計画を作る予定。足元ではウクライナ侵攻を背景に二酸化炭素排出が多い石炭の利用が増えるといった懸念材料があり、実効性が鍵になる。石炭火力発電の廃止方針を示さない日本には風当たりが強く、批判が再燃する可能性がある。昨年締結国会議で各国は、パリ協定に沿って産業革命前と比べた今世紀末の気温上昇を1.5度に抑える努力を続ける方針で一致した。だが実現への道は険しく、国連環境計画は対策を現状から強化しなければ2.8度上がると分析している。

議長国エジプトは途上国への資金や技術支援を重視する。異常気象による災害が頻発しており、特に「損失と被害」と呼ばれる途上国の被害支援の分野で議論を前進させたい考えだ。

■ 15年以降 最も暑い8年

世界気象機関（WMO）は6日、2015年から今年にかけては、世界の平均気温が観測開始以来、最も高い8年になる見通しだとの分析を発表した。欧州の熱波や南アジアの洪水など異常気象が世界各地で頻発し、気候変動の影響が顕在化していると警告した。

ここ数年は、南米沖太平洋の海面水温が下がる「ラニーニャ現象」が長引き、気温上昇の抑制要因になっているとされる。それでもWMOは、今年の平均気温は産業革命前を約1.15度上回り、観測史上5、6番目の高さになると分析した。

寒冷地での氷の溶解に歯止めがかからず、スイスの氷河はこの1年で体積が6%減った。溶けた氷が海に流入して海水面の上昇が加速。21年1月～今年8月で世界の海は5センチほど水位が上がり、観測史上最高の値を更新した。

■ パリ協定

地球温暖化の深刻な被害を避けるための国際枠組み、今世紀末の気温上昇を産業革命前と比べ2度未満、できれば1.5度に抑えることを目指す。達成に向け、全ての参加国が温室効果ガスの自主的な削減目標を掲げて国内対策に取り組む。世界全体の進捗状況を5年ごとに点検し、各国の削減目標の引き上げを促す仕組みがある。温暖化の悪影響を回避したり軽減したりする「適応策」の強化や、先進国から発展途上国への資金支援などについても定めている。





Topics Note

分身ロボットで遠隔業務
～ 県 埼玉しごとセンターで導入 ～

■ 障害者の在宅就労を支援

障害があり外出が難しい人の社会参加を支援するため、県は12日、就労支援施設「埼玉しごとセンター」（さいたま市南区）に、在宅しながら遠隔操作で働くことができる分身ロボット「OriHime」（オリヒメ）を導入した。県内外在住の6人が「パイロット」として操作し、受け付けや検温、消毒の案内などの業務を自宅から担う。県の施設で遠隔操作のロボットが業務を担うのは全国的にも珍しいという。

「こんにちは！当センターのご利用は初めてですか？」。この日は東京都在住の永広 柊人さん（29）が午後2時から業務を開始。同センターのスタッフ手作りのシャツを着用したオリヒメを操作し、来所者に「消毒と検温をお願いします」「利用者シートのご記入をお願いします」などと身ぶりを交えて声をかけた。業務を終えると、「普段はカフェや売店で接客などを担当しているので、少し緊張した」と一息。「お客さんには戸惑いもあったかもしれないが、話を聞いてくれてよかった」と話した。

オリヒメは高さ23センチの人型ロボットで、顔部分にはカメラと光る目が付いている。マイク、スピーカーを搭載し、インターネットを通じて会話したり、2本の腕を振ったり、周囲を見渡したりするなどのコミュニケーションが図れる。

永広さんはオリヒメを開発、提供するオリィ研究所（本社・東京都）のパイロットとして2018年から働き、現在は都内の区役所の売店やカフェに1日1、2時間ほど勤務している。進行性の難病「脊髄性筋萎縮症（SMA）」のため寝たきりで、指や顎の動きや視線でパソコンを使い、オリヒメを操作する。

同センターは国のハローワーク（公共職業安定所）と県の就職支援サービスが一体になった施設。遠隔で担当できる県の業務として、出入り口から入ってすぐの案内業務をオリヒメのパイロットが担当することになった。

稼働時間は平日の午後2時から1時間。タブレットで施設図を表示してトイレや非常階段に案内をすることもできる。今後はセンター内で実施するセミナーの概要案内などの業務も担う予定だ。センターのスタッフからは「接客に関しては私たちよりプロで、教えてもらうこともある。一緒に頑張りたい」と期待の声が上がる。

県は本年度、障害者の新たな働き方を実証して社会参加を促すため、分身ロボットを活用した就労支援事業費に約170万円を計上。オリヒメのレンタル、パイロットの研修などをオリィ研究所に委託した。同センターでの活用は3月まで。来年度以降は未定だが、さらにもう1台を別施設で導入することを視野に入れる。県障害者支援課の担当者は「オリヒメを社会参加の方法の一つとして周知し、さらに民間への波及を期待したい」と話した。