









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. 172

		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> 健康サポート薬局・認定薬局のあり方 について、議論				
			<input type="radio"/>			
C	 Dental Note	<今月のタイトル> 「医療の金融化」は日本でも起こる？				
				<input type="radio"/>		
D	 Welfare Note	<今月のタイトル> 約7割の事業所でケアマネジャーの 採用が困難に				
					<input type="radio"/>	
E	 Environment Note	<今月のタイトル> 野菜を再生 手軽に節約 ～ 初めは葉物の水耕栽培から ～				
		<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> LGBTQ 県内62市町村が連携 ～ カップル転出入の負担軽減 ～				
		<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^{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

健康サポート薬局・認定薬局のあり方について、議論

《厚生労働省、内閣府 規制改革推進会議WG》

厚生労働省は4月22日、薬局・薬剤師の機能強化等に関する検討会の第4回会合を開催し、健康サポート薬局、認定薬局などの薬局の機能のあり方について、議論した。厚労省は、薬局の機能のあり方に関する課題として、▼健康サポート薬局や認定薬局については薬局側に名称を使用（表示）できる以外のインセンティブがなく、また、利用者にとどのようなメリットがあるのか不明確、▼健康サポート薬局、地域連携薬局については、在宅対応を含むかかりつけ薬剤師・薬局としての機能を持つことを基準の一部としているなど共通している部分もあり、地域の中での位置づけや違いがわかりにくい、▼地域において求められる薬剤師サービスは、医薬品の供給拠点、在宅対応、夜間・休日の対応、健康サポート、新興感染症・災害等の有事対応、医薬品関連情報の発信、薬事衛生等が考えられるが、このような機能を薬局がどのように担うのか検討が必要、▼これらの薬剤師サービスを全ての薬局が個別に対応することは困難であり、地域全体で効率的・効果的に必要な薬剤師サービスを提供していく観点から、個々の薬局がかかりつけ薬剤師・薬局としての役割を果たす前提で、地域の薬局が連携して対応する仕組みを構築することが重要——等を提示した。健康サポート薬局は、かかりつけ薬剤師・薬局の基本的な機能を有し、地域住民による主体的な健康の維持・増進を積極的に支援する薬局で、2023年9月末現在で3,123薬局が届け出ている。認定薬局は患者が自身に適した薬局を選択できるよう、▼入退院時の医療機関等との情報連携や在宅医療等に地域の薬局と連携しながら一元的・継続的に対応できる薬局（地域連携薬局）、▼がん等の専門的な薬学管理に関係機関と連携して対応できる薬局（専門医療機関連携薬局）——があり、地域連携薬局は2024年2月末時点で4,232件、専門医療機関連携薬局は2024年2月末時点で186件認定されている。

厚労省は、今後の論点として、▼地域において求められる薬剤師サービスについては、地域での薬局間連携等により確保すべきものもあることも踏まえ、夜間・休日対応や在宅対応など個々の薬局の機能についての考え方、▼地域における認定薬局（地域連携薬局、専門医療機関連携薬局）、健康サポート薬局のあり方について。特に今後、需要が増大すると考えられる在宅対応やセルフケア・セルフメディケーションに係る対応、わかりやすさ等の観点から、医療DXの進展も踏まえ、認定薬局や健康サポート薬局の果たすべき役割や機能等のあり方についてどう考えるか——を俎上に載せた。

●規制改革推進会議 健康・医療・介護ワーキンググループ

内閣府の規制改革推進会議 健康・医療・介護ワーキンググループは4月26日会合を開催し、在宅医療における円滑な薬物治療の提供について議論した。厚労省は、2023年6月16日閣議決定した規制改革実施計画に含まれた「夜間・休日を含む24時間対応が可能となるよう、輪番制の導入や日々の対応薬局の公表等を実施するとともに、その実施状況に応じて、その是正等を図ることの方策も含め、必要な対応を検討（2023年度検討・結論）」について、▼輪番制等による24時間対応の体制構築、▼地域薬剤師会において非会員の薬局も含む対応可能薬局のリストを作成、ホームページ等で公表、▼地域連携薬局、健康サポート薬局について、自治体の監視指導において明示的に確認を求める——といった対応状況を報告した。



Dental Note

「医療の金融化」は日本でも起こる？

■ 「健康」より「利益」優先にシフト

「医療の金融化」が、アメリカで大きく問題視されています。公共性が求められてきた医療サービスが、営利企業、ファンドなどの参入によって短期利益を追求するビジネスに様変わりしているのです。

世界的に権威ある医学雑誌とされる『The New England Journal of Medicine』（NEJM）に掲載された「アメリカにおける医療の金融化」という短い評論が、社会政策、医療経済などの関係者の間で波紋を呼んでいます。シカゴ大学生命科学部公衆衛生学講座の Bruch Joseph Dov 准教授（保健政策、社会疫学）らが、これまで「医療の金融化」に関してなされてきた議論をまとめたものですが、評論そのもの以上に、純然たる医学雑誌が、こうした議論に関心を持たざるを得なくなるほど、アメリカの医療が構造的な利益志向になってきたことが重要です。

「医療の金融化」の問題の第一は、病院や医療保険会社への投資を、確実に、早く回収するのが医療の目的になること。実際、高齢者や既往歴のある人が医療保険を利用しにくくなり、産婦人科や小児科など投資リスクが高くお金になりにくい診療科が廃止され、付加価値の高いアンチエイジング医療や、各種検査外来が拡充されるようになっていたりしています。ある病院では、地域住民のための救急サービスを縮小。空いた人材、設備を富裕層向けのドクターヘリに転換した例もあったとか…。

■ 歯科でも顕著な「金融化」

「医療の金融化」は歯科も無関係ではなく、これから歯科医師になろうという若者にも影響を与えているようです。アメリカ歯科医師会保健政策研究所（ADA/HPI）が2021年4月に発表した報告では、全米で黒人の歯科医師が少なくなっており、その背景には、卒業時に抱える多額の教育ローンが足かせになっているとの見方を示しています。

もともと黒人、ヒスパニック歯科医師は、白人、黄色人種に比べて、それぞれの人種的集団の人口対比で少なく、今後も、減っていくと予測されています。黒人の歯科医師は、低所得者向け診療（メディケア、メディケイドなどの公的保険の適用）に従事する割合が高いため、教育ローンのために彼らの新規参入が減っていけば、いずれ、低所得者向け歯科医療の担い手が枯渇する懸念もあります。

また、歯科領域でも M&A が進み、2005 年に 85% だった一人開業が 21 年には 73% まで低下。その一方で、勤務医としてキャリアを積む歯科医師が増えています。この傾向は日本も同じですが、アメリカでは、ここにも「金融化」の影響が色濃く出ています。医業経営代行を行う経営支援企業（DSOs）が加入者を拡大中で、2020 年には歯科学士の約 30% が DSOs と契約。DSOs は各地に歯科医院を所有しており、彼らが歯科医師になった後は、それらの歯科医院に派遣されて働くことになります。

DSOs は営利企業ですから、地域の医療事情とは無関係に「最も利益の上がる場所」で「最も利益率の高い診療」に特化してサービス提供する傾向があります。もちろん、ニーズに合わなければ業態転換や撤退が余儀なくされ、一定の市場調整が長期的には働くのかもしれませんが、医療の公共性は全く失われます。「医療の金融化」は、露骨にお金で左右される医療を生み出しているのです。

■ 医療が最後の投資先になる？

日本では、今のところ「医療の金融化」が問題になったことはありません。しかし、かかりつけ歯科医機能強化型歯科診療所（2016 年）以降、政府の中規模歯科医院への誘導策が明確です。その結果、開業コストが高くなり、若手歯科医師の勤務医志向が強くなりました。

営利企業の経営参入に対する規制が緩和されれば、アメリカと日本では、それほど状況が違わないとも言えます。特に、日本では跡継ぎのいない歯科医院を大型法人が傘下に収める M&A がこれから本格化すると見られており、「医療の金融化」につながる素地はかなり整っているのも事実だと考えられます。

失われた 30 年でハイテク分野などが凋落した日本では、残された投資先として、地域医療の担い手である病院やクリニックがターゲットとなる可能性もあります。そうした中でも、患者利益を守るための最低限の規制について、今のうちに医療界が自主的に考えておく必要があるかもしれません。





約7割の事業所でケアマネジャーの採用が困難に

～ 一般社団法人 日本介護支援専門員協会 ～

一般社団法人日本介護支援専門員協会は4月26日、「居宅介護支援事業所に勤務する介護支援専門員の人材確保に関する実態調査」の結果を公表した。これは、介護支援専門員(ケアマネジャー)、主任介護支援専門員(主任ケアマネジャー)の人材不足、確保困難の実態を明らかにすることが目的。調査は昨年10月20～30日にWebで行い、居宅介護支援事業所に所属する同協会会員1,130人から回答を得た。

結果によると、採用の困難度については「非常に困難になっている」「やや困難になっている」と答えた割合の合計が主任ケアマネジャーで68.1%、ケアマネジャーで78.3%。市区町村の種別と組み合わせたクロス集計で見ると、「非常に困難になっている」「やや困難になっている」と答えた割合の合計は、中核都市・施行時特例市の主任ケアマネジャー(55.5%)を除くと、主任ケアマネジャー・ケアマネジャーいずれも、市区町村の種別にかかわらず7割から8割超を占めた。採用の促進に最も大きな影響を及ぼしている要素については、「業務の専門性や重要性に見合った賃金アップ」と答えた割合が主任ケアマネジャー・ケアマネジャーともに多く、それぞれ28.1%、28.2%。主任を含むケアマネジャーの賃金が専門性や重要性に見合っているかを尋ねると、「見合っていない」「やや見合っていない」と答えた割合が合わせて77.0%に上った。

結果を受け同協会は、ケアマネジャーの人材確保促進につながる方策として「業務の専門性や重要性に見合った賃金の改善」「業務負担軽減」「資格更新のための研修の負担軽減」を提言した。



介護施設の不正に対する監査マニュアルを策定・周知

～ 厚生労働省 ～

厚生労働省は4月5日、『介護保険施設等に対する監査マニュアル』について」を自治体に通知した(介護保険最新情報 Vol.1249)。

介護施設において不正請求などの不正が認められたり疑いがある場合、法律に則った手続きに従って行政処分を行うまでの一連の事務を、自治体は関係機関と連携しつつ迅速に行うことが求められている。そのため、全国的に監査内容を平準化し監査業務の迅速化に向けて留意すべき事項を加筆した「介護保険施設等に対する監査マニュアル」をこのほど策定した。

マニュアルには、運営指導や通報等により監査を開始する段階から行政処分に至るまでの業務の流れ、留意点などがまとめられており、監査を実施する際に活用するよう促している。



Environment Note

野菜を再生 手軽に節約 ～ 初めは葉物の水耕栽培から ～

■ へたや切れ端を育てて収穫

相次ぐ食品の値上げを受け、料理に使った野菜の切れ端などを育てて収穫する「再生栽培」が手軽な節約術として注目されている。捨ててしまいがちな根や種を活用できるのが最大の魅力。再生栽培に関する著書「おうち野菜づくり」がある農業コンサルタント宮崎大輔さんに、こつと注意点を聞いた。

「初心者は豆苗（とうみょう）やネギ、ミツバなどの根が付いた状態で売られている葉物野菜の水耕栽培から始めるのがおすすめ」と宮崎さん。豆苗は豆の少し上、ネギやミツバは根元を2センチほど残して切り落とし、皿やコップに水を張って根を浸す。

ニンジンやダイコンも切り落としたへたの部分の水に浸しておけば、伸びてきた葉を収穫できる。土での栽培に比べて収穫量は限られるが「室内で育てられるので、薬味や彩りに少量欲しいときに便利です」。

ポイントは水をこまめに替えること。「雑菌が繁殖すると枯れてしまう」。1日1回は古い水を捨て、容器に付いたぬめりを洗い流してから新しい水を注ぐと、菌の増殖を抑えられるという。

ネギやミツバは水耕だと1カ月ほどで新しい芽が出なくなってくるが、土に植えれば数カ月収穫を続けられることも。ピーマンを食べる際に取り除いた種を土にまいたり、芽が出てしまったジャガイモをそのまま植えたりして育てることもできる。

ただ、園芸用に市販されている苗や種でないため、うまく育たない場合も多いという。「失敗して当然、育てばラッキーくらいの気持ちで取り組んでください」

逆に大成功してたくさん収穫できたときは「家庭内で食べきるように」と注意を促す。2021年に施行された改正種苗法で、品種登録された農産物の種などを次の栽培に生かす「自家増殖」をする場合は開発者の許諾が必要になった。

家庭菜園の範囲なら問題ないとされるが「収穫したものを他人に売ったり配ったりすると、その範囲を超えたと見なされる恐れがある」という。

アドバイスを踏まえ、長ネギとミツバ、ニンジンの水耕栽培に挑戦した。長ネギとミツバはコップ、ニンジンはトレーに水を張って浸し、日当たりの良い窓辺に置いて葉が出てくるのを待つ。

2日ほどで長ネギの中心から青々とした葉が伸び、2週間もたつと長いものは約15センチに成長。ニンジンもレースのような葉を広げた。一方、ミツバは小さな葉が数枚出たが、寒さのせいか5日ほどで枯れてしまった。

自分で育てた食材があると、献立を考えるのも楽しい。長ネギはカレーうどんの彩りに、ニンジンの葉は根と共にかき揚げにして味わった。





Topics Note

**LGBTQ 県内 62 市町村が連携
～ カップル転出入の負担軽減 ～**

県内では4月、性的少数者（LGBTQ など）のカップルを公的に認めるパートナーシップ制度利用者の手続き負担を軽減する協定が締結される。参加自治体は川口市を除く 62 市町村で、4月12日にさいたま市で締結式を開催する。自治体間連携を求めてきた当事者団体の NPO 法人「レインボーさいたまの会」の鈴木翔子共同代表は「パートナーシップ制度と異性間の婚姻の大きな格差を少しでも縮めようという自治体の思いを感じる」と歓迎した。

■ 存在を可視化

パートナーシップ制度では、法律上結婚ができないカップルがパートナーとして申請し、自治体が認証する。法的効力はないが、自治体によっては公営住宅の申し込みや公立病院で病状説明を受けることなどが可能になる。県内では2月までに59自治体が制度を導入し、290組のカップルが申請。今月新たに羽生市が導入し、4月には越生町と長瀨町が導入を予定している。

これまで当事者は転出の際、宣誓書受領証などを返還し、転入先で住民票の写しや婚姻していないことを証明する書類を再提出する必要があった。協定では参加自治体間の転出入の際の手続き負担を軽減。協定を発案した川越市では、同市に転入する場合には郵送で本人確認書類の提出や宣誓書受領証の交付が可能となる。

同会の鈴木共同代表はパートナーシップについて「制度上いないこととされてきた当事者の存在を可視化した」と説明しつつ、婚姻なら一度で済む手続きを転出入のたびにしなければならないなど格差を指摘。郵送可の自治体は少なく「カップルが仕事を休み役所に行く必要がある。（周りに打ち明ける）カムアウトしていない人は毎回リスクがある」という。

■ 自治体間で制度の違い

ただ、同市の担当者が「協定は制度を統一するものではない」と話すように、自治体間の制度の違いなど課題は残る。例えば飯能市や所沢市など西部5市は子どもだけでなく親までファミリーシップに含めることができる制度で、パートナーの親の搬送時などに付き添うことができる。しかし転入先に同制度がない場合、協定参加自治体間でもファミリーシップは引き継げない。家族を含めて申請するファミリーシップ制度の導入自治体は約半数にとどまっている。

宮代町、松伏町では窓口を訪れなくても、郵送だけで申請から受け取りまで全ての手続きが完了する。鴻巣市や所沢市、日高市、鶴ヶ島市では、本人の意思疎通が不可能な状況でパートナーへの病状説明や手術同意の希望をカードで表示できるなど、より当事者のニーズに寄り添う制度としている。一方で、申請しても利用できる行政サービスがない自治体もある。