☆ キラリと光る☆　病院マネジメントのヒント

平成 30 年 7 月 17 日号

＝vol.4＝

～ごあいさつ～

　先日の大雨の被害に遭われた皆さまに、心よりお見舞い申し上げます。東日本大震災から 7 年。技術革新の進歩が目覚ましいなかで起こった今回の災害は、改めて自然の中で生きる私たちの無力さを想起させるばかりですが、被災地の一日も早い復興をお祈りしています。

　さて、今回のメルマガ《☆キラリと光る☆　病院マネジメントのヒント》は、次の内容でお届けします。

【目次（Contents）】

◈今号の注目 Topic：「“環境が変わり始めている”今こそ SWOT 分析で課題を可視化」

◈WB’s Opinion：「仕事の棚卸しをすることの大切さ」

◈お知らせ

◈編集後記

＊本メールは、ホワイトボックス（株）コンサルタント部スタッフと名刺交換をさせて頂いた皆さま及び弊社がサイト運営している、ドクタートレジャーボックスの Web サイトに無料会員登録された皆さまへお送りしています。配信停止をご希望される方は、お手数ですが本メール文末にある購読解除手続きへお進みください。

【今号の注目 Topic】

▽“環境が変わり始めている”今こそ、SWOT 分析で課題を可視化

　https://goo.gl/Sqq3CT

　日本の人口動態に関する調査は、明治 5 年にはじまった「戸籍表」と、明治 7 年に東京、京都、大阪で実施された死亡届が後に発展し、明治 31 年制定された「戸籍法」によって、登録制度が体系的に整備されたところまで遡ることができます。これまで一貫して増え続けてきた日本の人口が、平成 28 年はじめて減少に転じたことは大きなニュースになり、また、最近は団塊世代だけではなく、団塊ジュニア世代が高齢者になる 2040 年問題までをテーマに取り上げるニュースが増えてきています。「生産性向上」は、もはや業態を超えた国のテーマとなっています。

翻って、医療介護の領域を眺めてみるとどうでしょうか。今年は、入院料に関する診療報酬改定がありました。改定率自体が本体部分プラスだったこともあり、今のところ大きな動きはみられていないようですが、緩やかながら、7 対 1 病院が入院料 1 から、入院料 2，3 や、地域包括ケア病棟へと転換しているようです。

高度急性期、急性期、回復期、慢性期への機能分化を見据えた取り組みが進められています。自院のポジショニングはどこにあるのか、どこを目指すのか。

環境が大きく変わり始めている今こそ、内部環境・外部環境の分析ツール「SWOT 分析」で状況を可視化し、思考を深め、そこから展開を模索していくことが有効です。

【WB's Opinion　「仕事の棚卸しをすることの大切さ」】

患者さんの受療率が低下していることは、誰の目にも明らかです。病院だけでなく、診療所においても、

高齢化が進捗していること
人口が減少していること
開業が多くあること

の 3 つの理由により、多くの診療所で患者さんが減る傾向にあります。もちろん、地域偏差はあるものの、人口が減少し続けるなか、外来に通院するよりも、自院や施設、集合住宅で医療や介護を受ける高齢者の方々が増加していることが要因にあります。

各医療機関は、特徴をもった運営をしなければなりません。特徴をもつことで患者さんから選ばれ、シェアを大きくすることにより、患者さんを減らさない又は増加させる、といった結果を得ることができます。

特徴とはどのようなものでしょうか。

清潔である
待ち時間が短い
スタッフの応対が適切である
医師がきちっと説明をしてくれる

といった外形的なことから、

診療内容が専門的である
他にない治療をしてくれる
医療の質が高い
大きな病院と連携している

といったことも、付加的に地域住民から受け入れられるポイントです。これらについて、自院のパフォーマンスを見直し、「どこに問題があるのか」をつぶさに発見することにより、修正を迅速に実施することができます。まずは、仕事の見直しです。

医療機関には様々な仕事があります。患者さんが受付をしてから、会計をして病院を出るまでの間に、どのような業務があるのかを確認し、その一つひとつが正しく、そして問題なく行われているかを検証することからはじめることが重要です。

仕事の棚卸しが行われなければ、仕事を網羅的に見直せません。仕事を一つひとつ書き出して、その目的と手順をみんなで確認しあい、その通りにできているのかどうかをチェックするところから始めると、今までなにげなく行っていた作業や業務が生き生きとしてくることを実感できます。

面倒くさいようではありますが、これらを実践することが、常に地域に求められる医療機関であり続けるためのポイントであると、理解しています。

【お知らせ】

▽書籍発行のご案内

http://www.whitebox.co.jp/mercylevel/

弊社代表石井友二の著書「私のマーシーレベルは無限大∞」が東洋出版より発刊されています。“マーシー”とは「愛している」の気持ちの上にランクする「慈しみ」の気持ちのこと。本書では慈しみを含めた、好き嫌いの気持ちを 10 のレベルに分けて、マーシーレベルと呼んでいます。

また「相手を鏡にして自分の行いを映し、自分を修正しながら思い通りに生きられる自分を作ること」をテーマに、相手に好かれるための態度や行動の要素を体系的な枠組み「CAN（キャン）モデル」について解説。CAN やマーシーレベルを拠り所にした考え方を実践することで、仕事の場だけでなく、家庭や地域などのプライベートにおいても、思いやりに満ちた人間関係をつくりあげることができれば、これほど素晴らしいことはありません。

マネジメント層にある役職者はもちろん、社会人 1 年生になったばかりの方にも是非読んでいただきたい 1 冊です。

▽病院マネジメント講座（Web 講座）販売開始のご案内

http://media.manabilabo.com/wbox/

私たちは、急性期病院をはじめ、回復期、慢性期、外来診療所、在宅療養支援診療所等 100 近い病院や診療所、介護施設の支援をしてきました。各医療機関には様々な課題がありましたが、結局は皆同じテーマに収斂することが分かりました。

「人がどのように力をつけ、組織の中で役割を果たすのか。またリーダーとして成果をあ

げていくのか」ということが最も大切なテーマです。

私たちがつくってきたことのなかに、皆さんの参考になるものがあればという思いから、本講座をはじめました。院長や事務長、看護部長をはじめとした医療機関のマネジメント層だけでなく、病院との取引をしたいという多くの企業の営業マンや士業の方々にとっても、役に立つ内容であると理解しています。マネジメントに興味をもっている多くの方々の一助になれれば幸いです。

【編集後記】

4 年に 1 度の祭典、サッカーW 杯はフランスの 20 年ぶりの優勝で幕を閉じました。同じく 4 年に一度の祭典、オリンピックが東京で開かれるまで、残り 2 年。しかし、ここのところの尋常ではない暑さを思うと、日中にゲームを実施することの選手の大変さに、同情の念すら持ってしまいます。

国立環境研究所の「熱中症患者の発生状況と今後の予測」によれば、熱中症患者は気温が25°Cを超えるあたりから増加しはじめ、31°Cを超えると急激に増加することが分かっているそうですが、今、東京都中央区の週間天気を見てみたら、17 日（火）～26 日（木）の最高気温は最高で 36°C、低い日でも最高気温は 32°Cと、うだるような暑さは当分続きそうです。

体調管理が高いパフォーマンスを発揮する条件であることに、運動選手も仕事人も変わりはありません。過酷な条件下でも高いパフォーマンスを発揮する、スポーツ選手の自己管理術に学ぶ点がより多くなりそうです。

▽ご意見・お問い合わせ

本メールマガジンは自動配信システムを利用して送信しております。そのため送信元のメールアドレスに返信しても届かない場合がございますので、ご意見・お問い合わせ等につきましては、お手数ですが以下のメールアドレスまでご連絡ください。

✉ support@whitebox.co.jp

▽メールマガジン購読解除を希望される方は、下記のフォームから手続きをお願いします
https://goo.gl/QWL7dE

▽ホワイトボックス（株）メールマガジン「☆キラリと光る☆　病院マネジメントのヒント」は毎月 15 日と月末に発行予定です（該当日が週末の場合は、週明けに発行します）。

発行：ホワイトボックス株式会社　コンサルタント部
HP http://www.whitebox.co.jp
〒104-0061　東京都中央区銀座 1-20-11　銀座 120 ビル 7 階
☎：03-6278-8741

＊掲載記事の無断掲載を禁じます
Copyright ©ホワイトボックス株式会社 All Rights Reserved.