

2013.5.28

週刊WEB

医療経営マガジン

1 医療情報ヘッドライン

国内初、日本FP協会 医療や介護など
無料の金融相談サービスを河北総合病院内で開始
—— NPO法人／日本ファイナンシャル・プランナーズ協会

調査管理を1章に 全 10 章で構成
新型インフルエンザ等対策ガイドライン案

内閣官房

2 経営TOPICS

統計調査資料
介護給付費実態調査月報(平成 25 年 3 月審査分)

3 経営情報レポート

診療所の安定経営を支える
スタッフの満足度とモチベーション向上策

4 経営データベース

ジャンル:人材・人事制度 サブジャンル:コーチング
コーチングとは
コーチング導入による効果

発行



京都税理士法人
KYOTO CERTIFIED TAX ACCOUNTANT COMPANY

本社 京都市南区吉祥院九条町 30 番地 1 江後経営ビル
TEL 075-693-6363 FAX 075-693-6565
滋賀支社 滋賀県草津市野路 1-4-5 センゾビル BLDG ZEN 5F
TEL 077-569-5530 FAX 077-569-5540
大阪支社 大阪市北区梅田 1 丁目 1 番 3 大阪駅前第 3 ビル 31F
TEL 06-6344-1683 FAX 06-6344-1578

医療情報

ヘッドライン ①

NPO法人／
日本ファイナンシャル・
プランナーズ協会

国内初、日本FP協会 医療や介護など 無料の金融相談サービスを河北総合病院内で開始

“家計のホームドクター”を標榜するNPO法人／日本ファイナンシャル・プランナーズ協会（日本FP協会、東京都港区、白根壽晴理事長）は5月13日、医療・介護サービスの利用者への中立的な相談役となる『金融コンシェルジュ』を東京都内の病院内に、FP（ファイナンシャルプランナー・資格相談員）を派遣し、約1年間のテストランを開始すると発表した。日本では初めての試みとなる。病院は河北総合病院（東京都杉並区阿佐ヶ谷北1-7）で金融機関とも相談して5月22日から開始、約1年間の期間をめぐりにパイロット・プロジェクトとして開始した。

日本FP協会では、これまでの経緯を「傷病等で医療機関に入院、あるいは介護施設に入所する方は、入院費用をはじめとする金銭的な不安を抱えているケースが少なくない」ということで関心が高まっていたという。そこで日本FP協会は、パイロット開催という条件ながら、病院内に相談コーナーを設け、主に高齢者とその家族を対象とした無料の金融関連相談を受付けるサービスに取り組むことになった。

この背景には、金融庁の官民ラウンドテーブル「高齢化社会と金融サービス」作業部会の報告書で指摘された「医療・介護サービス利用者が抱えるお金に関する悩みに対して、中立的な立場から相談に乗り、解決にむけた初動を手助けする『金融コンシェルジュ』（仮称）を医療機関等がその施設内に設置する」よう提言されたことがある。

このサービスの概要は、河北総合病院に日本FP協会に所属する資格認定会員（CFP認定者）を毎週水曜日に派遣し、相談者1人あたり90分の無料相談を行う。同病院の入院患者と、その家族を対象に1日3組の相談を受付ける。午前1回、午後2回の合計3回実施し、事前予約が必要とする。

相談内容の範囲は、(1) 家計の節約、(2) 保険の見直しや加入、(3) 老後・年金などの生活設計、(4) 貯蓄・投資、(5) 相続・贈与などの資産管理である。ただし、金融コンシェルジュは守秘義務など諸法令を遵守するが、ここでは個別金融商品の投資相談や税金の算出、法律相談などの助言や代行業務等は行わない。

◆河北総合病院 開催場所 kawakita.or.jp/access/index.html

調査管理を1章に 全 10 章で構成 新型インフルエンザ等対策ガイドライン案

内閣官房は5月14日、「新型インフルエンザ等対策有識者会議」を開催し、官房当局から「新型インフルエンザ等対策ガイドライン」案が示された。

ガイドラインは、新型インフルエンザ等対策政府行動計画を踏まえ、各分野における対策の具体的な内容・実施方法、関係者の役割分担等をまとめたものである。これを周知・啓発することにより、国や地方公共団体、医療機関、事業者等における具体的な取組みを促進することを目的としている。ガイドラインは、「今後も継続的に内容を検討・随時更新し、また、新型インフル等が発生した時点で、発生状況に応じて柔軟に対応していく」ことが確認された。

具体的な内容は10章で構成されている。

(1) サーベイランス（調査管理）、(2) 情報提供・共有（リスクコミュニケーション）、(3)

水際対策、(4) まん延防止、(5) 予防接種、(6) 医療体制、(7) 抗インフルエンザウイルス薬、(8) 事業者・職場での対策、(9) 個人、家庭及び地域における新型インフルエンザ等対策ガイドライン、(10) 埋火葬の円滑な実施に関するガイドライン。（参考）新型インフルエンザ等の基礎知識など、10の章で構成されている。

このうち、(1)の「サーベイランス」と、(5)の「予防接種」に関するガイドラインは新規に作成され、他の章に関しては、従前のガイドラインを改訂したものとなっている。

サーベイランスに関しては、平時と、新型インフル発生時のそれぞれにおけるサーベイランスが示され、統一かつ持続的な情報収集・分析・還元（予防や治療など）を迅速に行うことを目的としている。

■サーベイランスに関するガイドライン（①～④一部抜粋）

第1章 はじめに

- ①感染症サーベイランスとは、インフルエンザを含め、患者の発生情報を統一的手法で持続的に収集・分析し、得られた情報を疾病の予防と対策のために迅速に還元するものであり、平時から、医療、行政、研究等の関係者の努力と、患者をはじめとする多くの国民の協力により維持されている。新型インフルエンザ等発生時に適切にサーベイランスを行うためには、サーベイランスに関する更なる啓発と、迅速な情報還元を継続して行いつつ、関係者の理解及び協力を得る必要がある。
- ②新型インフルエンザ等が発生した際には、国内での新型インフルエンザ等の発生をできるだけ早く発見し、その後の感染の広がりや患者数の増加の状況を調べ、公表することで、国民一人ひとりや、地方公共団体・医療機関その他様々な関係者が、流行状況に応じた対策を行うために活用できる。また、特に早期に発症した患者の症状や診断・治療の状況、結果など、具体的な情報を分析し、取りまとめて医療関係者に提供することで、その後の患者の診断・治療を的確に行うために役立てることができる。
- ③未知の感染症である新感染症に対するサーベイランスは現時点では行っていないため、本稿では新型インフルエンザに限って記載するが、新感染症が発生した場合は、世界保健機関（WHO）等の国際機関と連携し、早期に症例定義の周知や診断方法を確立し、国内のサーベイランス体制を構築する。
- ④このため、感染症サーベイランスにより、新型インフルエンザ対策に必要な以下のような情報を、都道府県並びに保健所を設置する市及び特別区（以下「都道府県等」という。）を通じて厚生労働省が収集し、国立感染症研究所において分析等した上で、国民や医療機関への情報還元や対策の立案に活用する。

「予防接種」については、ワクチンの確保・供給体制、接種対象者、予防接種体制などが詳述され、新型インフル未発生期からの対策

と、予防接種を円滑に行うための具体的な取組みが明記されている。

介護給付費実態調査月報

(平成25年3月審査分)

調査の概要

介護給付費実態調査は、介護サービスに係る給付費の状況を把握し、介護報酬の改定など、介護保険制度の円滑な運営及び政策の立案に必要な基礎資料を得ることを目的として、平成13年5月審査分より調査を実施している。

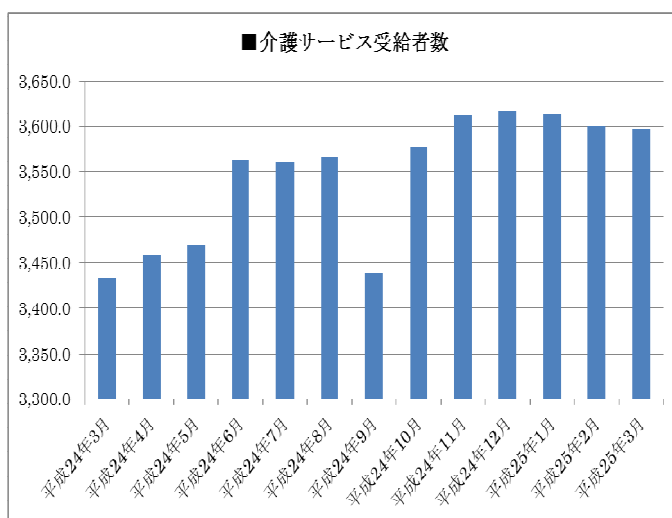
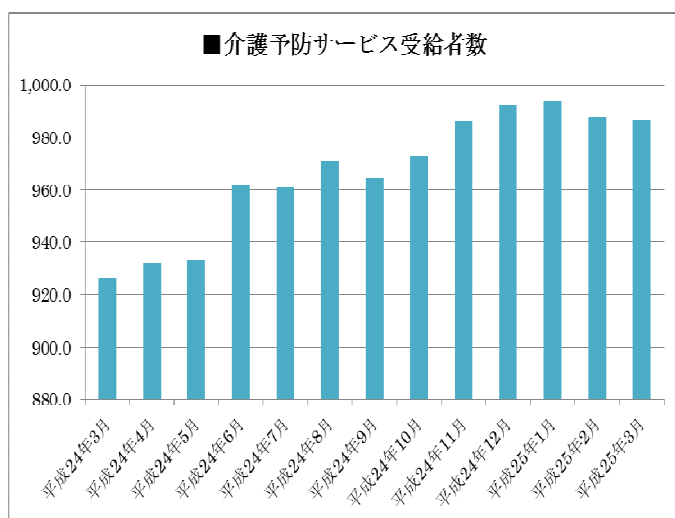
各都道府県国民健康保険団体連合会が審査した介護給付費明細書、給付管理票等を集計対象とし、過誤・再審査分を含まない原審査分について集計している。

ただし、福祉用具購入費、住宅改修費など市町村が直接支払う費用（償還払い）は含まない。

結果の概要

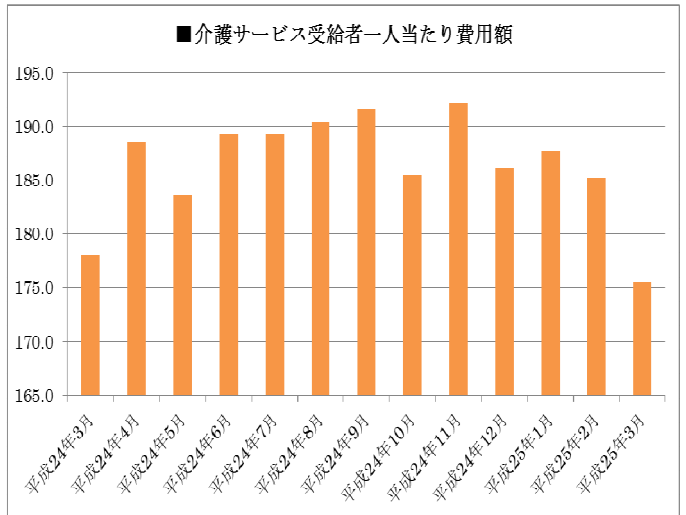
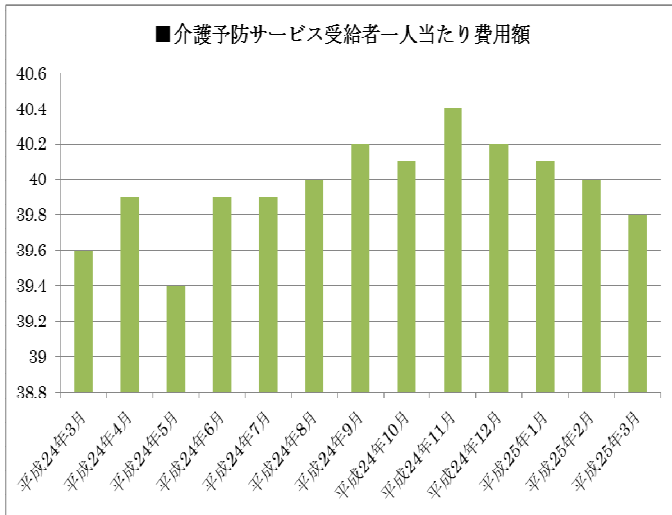
1 受給者数

全国の実給者総数は、複数サービスを受けた者については名寄せを行った結果、介護予防サービスでは986.8千人、介護サービスでは3,596.5千人となっている。



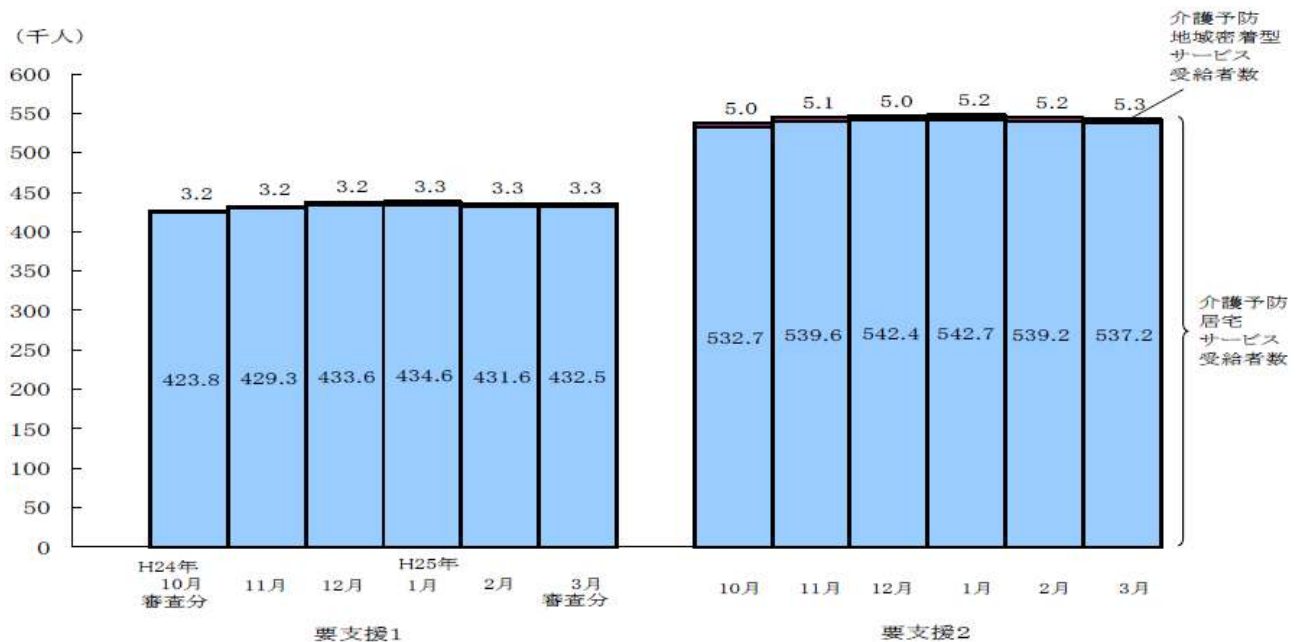
2 受給者1人当たり費用額

受給者1人当たり費用額は、介護予防サービスでは39.8千円、介護サービスでは175.5千円となっている。



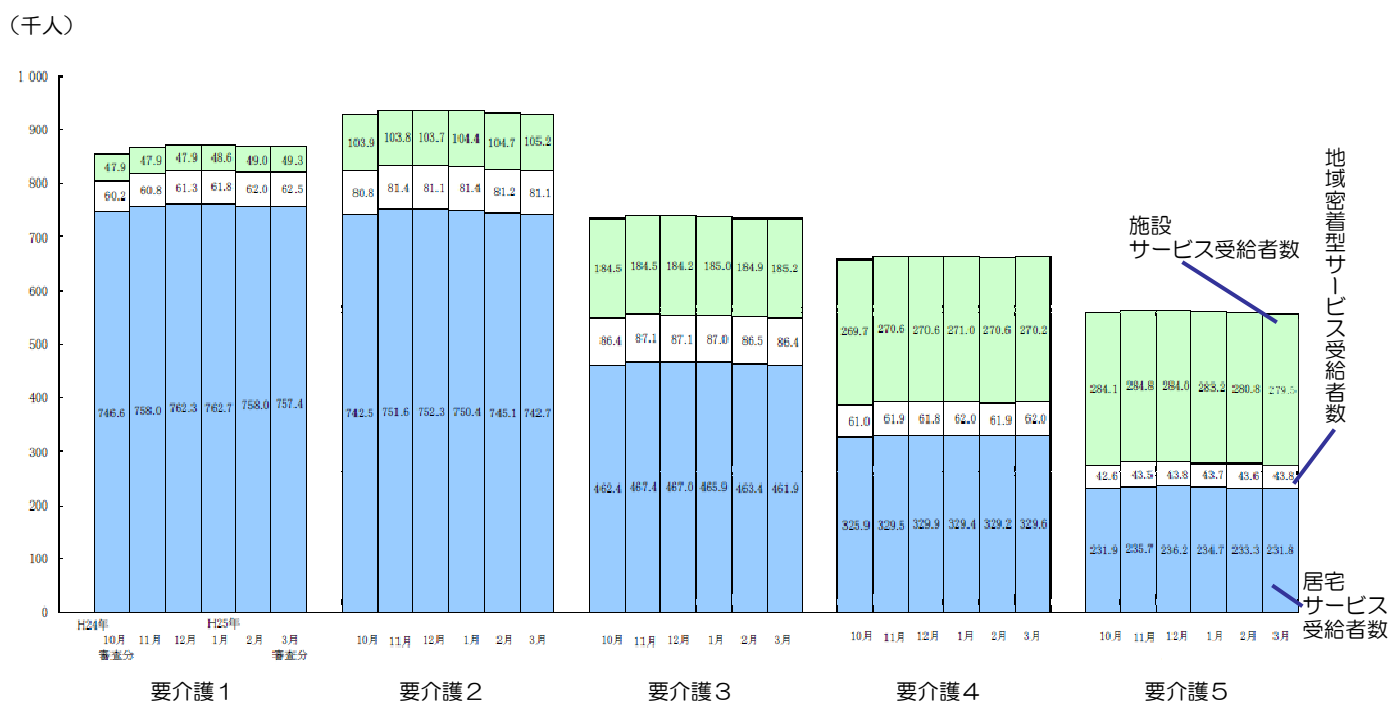
3 介護(予防)サービス受給者の状況

図1 要支援状態区別にみた受給者数（平成24年10月審査分～平成25年3月審査分）



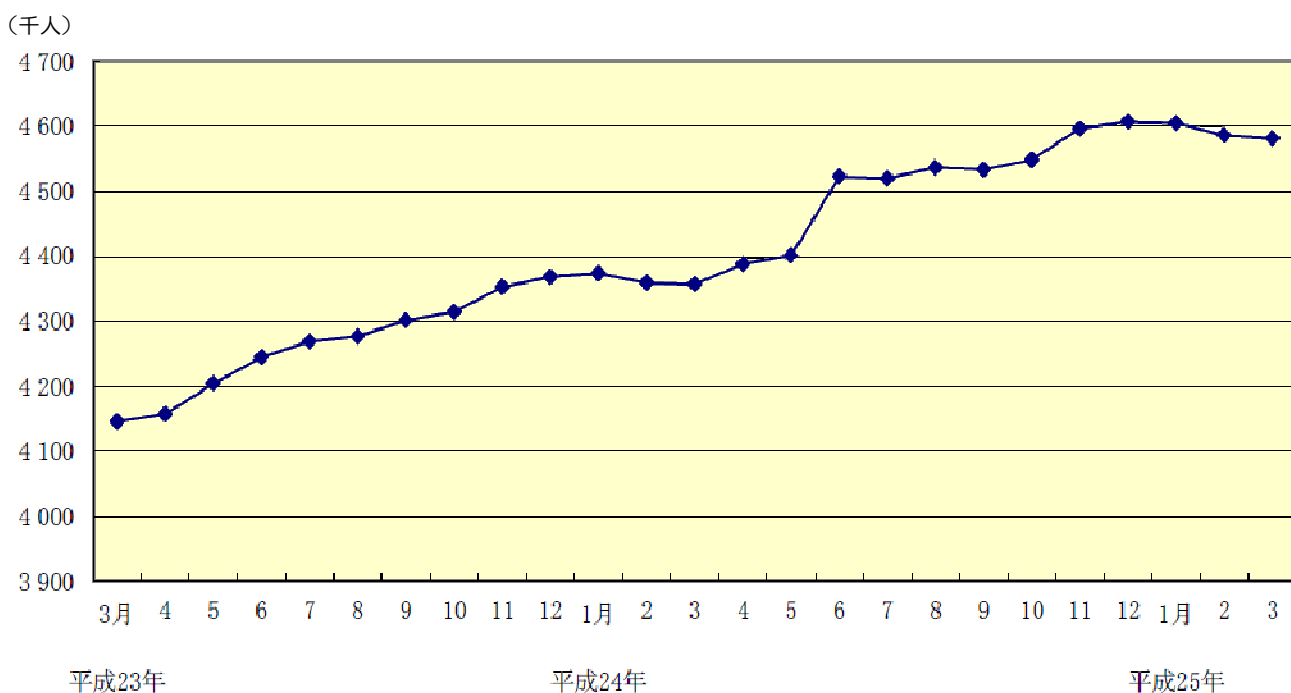
注：介護予防地域密着型サービス、介護予防居宅サービスを重複して受給した者は、それぞれに計上している。

図2 要介護状態区分別にみた受給者数（平成24年10月審査分～平成25年3月審査分）



注：施設サービス、地域密着型サービス、居宅サービスを重複して受給した者は、それぞれに計上している。

図3 受給者数の月次推移（平成23年3月審査分～平成25年3月審査分）



診療所の安定経営を支える スタッフの満足度とモチベーション向上策

ポイント

- 1 スタッフ定着とモチベーションの本質の関係
- 2 診療所スタッフの意欲を喚起する5要素
- 3 「評価」が効果的なシチュエーション
- 4 診療所運営を円滑化・活性化するポイント



1 スタッフ定着とモチベーションの本質の関係

■ スタッフのモチベーションは診療所運営を左右する

病院と比べて職員数が少ない診療所にとっては、スタッフ個々が担う役割がより大きいものであることは言うまでもありません。そのために、技術的レベルのみならず、スタッフ間のコミュニケーションや接遇等の実務スキルに関しては、レベルに個人差が生じることから、様々な課題や悩みを抱えている診療所も少なくないはずです。

しかし、技術的業務を含む職員・スタッフの実務レベルと質、業務や成長への意欲は、勤務環境としての診療所が健全に運営されていることと密接に関連するといえます。

◆スタッフが定着しない診療所でみられる状況

【負のスパイラルに陥る診療所の実例】

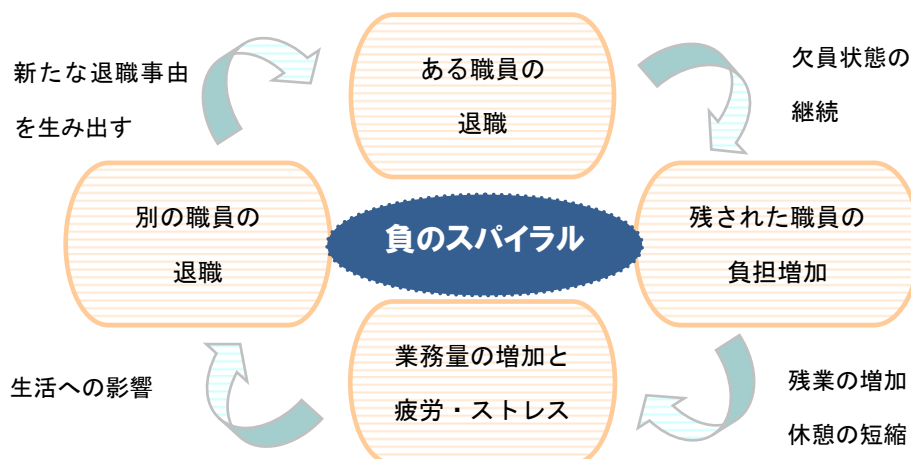
- 例) ・ スタッフを怒鳴る院長の声が待合室に聞こえる
- ・ 大部分のスタッフが繁忙期前に突然退職願を提出した
- ・ 退職するスタッフに理由を尋ねたり、一切慰留したりしたことがない
- ・ 一部のスタッフをひいきする

等

■ 基盤となる人材が定着する診療所をつくる

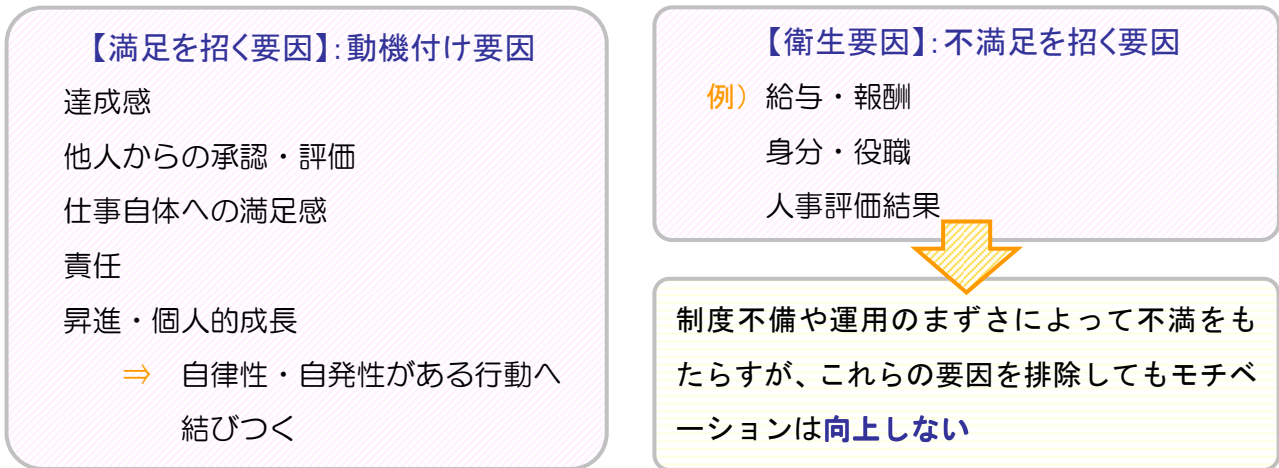
医療機関に従事する職員の職業特性として、一般企業と比べて離職率の高さが際立っていることが挙げられます。職員採用には相当のコストを投下しなければならないため、診療所としては、できるだけ退職を思いとどませたいのが実情です。しかし、不満を感じると「辞めて、他院で勤務先を探そう」と退職してしまうケースは珍しくないのです。

◆スタッフのモチベーション低下が生む負のスパイラル



このような負のスパイラルに陥らないために、スタッフのモチベーションを維持し、向上させる診療所をつくることで、安定した人材雇用も確保できるようになります。長期にわたる安定した勤務は、本来はスタッフ自身も希望していることですから、診療所は、スタッフを「ずっと働いてもらいたい存在」としてとらえ、満足度を充足させる研修やケアなどに心配りをするのが、最も重要で基本的な方策といえるでしょう。

◆職員満足とモチベーションの関係 ～参考:ハーズバーグ「動機付け衛生理論」



そして、モチベーションというものは、個人の目標や環境によって左右されるため、特に「目標」に対するスタッフの意欲をかきたてなければ、向上には結びつかないのです。モチベーションが維持できず、職員・スタッフの定着率が芳しくない診療所の場合には、「スタッフが満足を得られる組織であるか」という根本的課題を認識する必要があります。

さらに、真のモチベーション向上のためには、明確な目標とこれに向かう業務や人間関係に由来するものであることが望ましいのです。

■モチベーションの本質を理解する

人は、快適さを感じると意欲を増すことができますが、同時に、不快なものからは遠ざかろうとする性質も併せ持っています。

診療所における業務上、モチベーション向上につながる「不満足を招く要因」には、過大業務や時間・労力の浪費、診療所経営への危機感、自身の減給などが挙げられます。しかし、これらを避けたいというマイナス的要素の意欲を、外的モチベーションに転化させる方法は必ずしも最善ではありません。それは、医療機関に勤務するスタッフの状態は健全であることが重要であり、またこうしたモチベーションは諦めや倦怠等により減退したり、消滅したりする危険性も抱えているからです。

2 診療所スタッフの意欲を喚起する5要素

■ モチベーションのプラス要素とキーワード

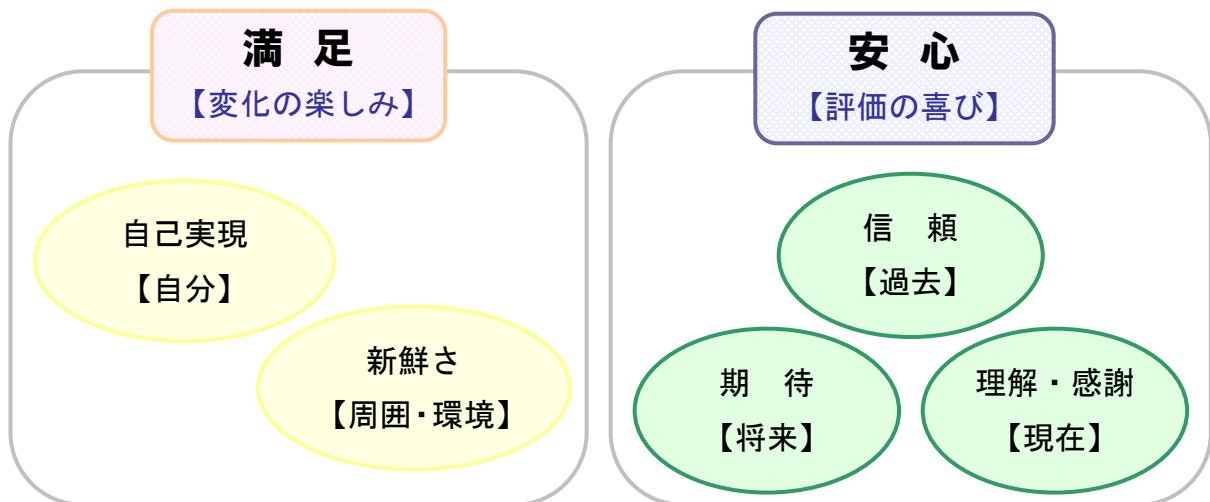
人が快適さや喜びを感じる環境には、満足と安心・安定が不可欠です。それは、快適な状況を維持したいという欲求によるものであり、これらをベースにした業務へのモチベーションは、①自己実現、②評価の2つのキーワードで表現することができます。

また、スタッフの満足度は、院内環境にも左右されますが、その中心は人間関係とコミュニケーションによるものだといわれます。

(1) 職員の「満足」「安心」を構成するもの

モチベーションを向上させる快適さは、「現在への満足」と「未来の安心」により成り立っていますが、このうち満足には、自分や周囲に対する変化に対する楽しさが大きく作用するといわれます。そして、満足には自己実現と自己目的が、安心・安定には評価が構成要素として存在し、これらのいずれか、もしくは複数が関連してモチベーションが生まれ、また増大することになるのです。

◆モチベーションの構成要素 ～5つのキーワード



(参考資料：患者サービス研究所HP「安心の構成要素」)

(2) 業務における満足の要素

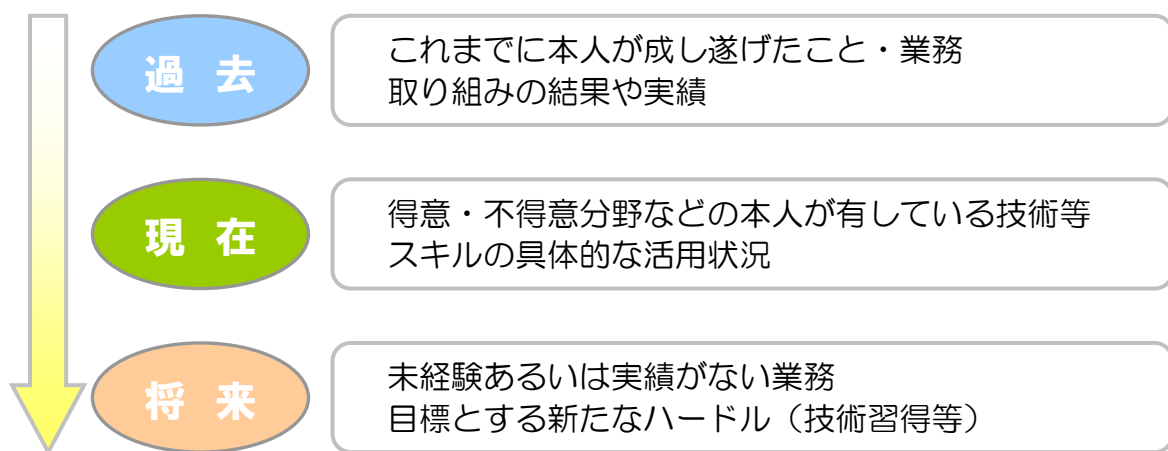
現在の満足は「目新しいもの」によって得ることができ、そのうち業務においては、前述のように自分と周囲・環境の2つの変化がこれにあたります。

3 「評価」が効果的なシチュエーション

■ 「現在」「将来」「過去」各々の自己への評価

スタッフが診療所で働き続けるために必要なものは、「自己実現（満足）」と「安心」です。そして、この「安心」は、自己に対する評価の喜びで得られるものです。「満足」を構成する「自己実現」「新鮮さ」と、「安心」を構成する「信頼」「期待」「理解・感謝」の5つの要素によって、職員のモチベーションは生まれ、増大するのです。

◆ 評価の対象となる「自己」の具体例



自己実現とも密接に関連しますが、経験の大小によって、職員個々に対してより高いハードルを設定し、院長や上司の期待を示していくことがモチベーションを向上させる重要なポイントのひとつになります。

■ スタッフをお互いに信頼しあえる存在にする

組織の中で期待され、仕事を任された人は、その取り組みやプロジェクトに関わる他者を牽引する役割を果たします。

実績がなくても任せるのは「期待」であり、実績があることについて、さらにそのスキルを活かすことが「信頼」です。信頼され、任された経験によって、上司と部下職員の間では良好な関係を築くことができますし、職員のモチベーションを向上させることにつながるのです。

また、過去に成し遂げたことに対して満足を得られるのは、周囲からの理解と感謝を受けた場合です。上司や同僚職員からの感謝や賞賛の言葉は、その診療所での自分の存在を確固たるものとして理解できる最大の効果があります。

経営データベース 1

ジャンル: 人材・人事制度 > サブジャンル: コーチング



コーチングとは

コーチングとはどのようなものですか。カウンセリングやコンサルティングとはどのように違うのでしょうか



カウンセリングやコンサルティングは、相手の問題解決（精神面や事柄）に焦点を当てます。一方、コーチングは、「相手の自発的な行動を促すコミュニケーションの技術」です。

多くの場合、目標を達成したり、障害を打開したりするための答えや能力は、その人自身が持っているものです。コーチングでは、質問や提案、承認などによって相手の考えや能力、知識などを引き出し、目標を達成するための最善の方策について話します。そして確実に行動が起これるように継続的なサポートをしていきます。

達成したい目標と現状の間に、多くの場合に「ギャップ」が存在します。時間の経過と共に成長し、目標へと近づいていくことが理想です。しかし、実際には目標までまっすぐ進めないことがほとんどです。

この「ギャップ」を埋めるためには、行動することが必要です。しかも、目標に対して出来るだけ無駄の無い行動をとることが、目標達成を早めることにつながります。漠然と、「いつかはこうなりたい」「〇〇を手に入れたい」「自分の活躍の場は他にあるはず」と考えていても、本当はどうなりたいのかが明確になっていないと、どんな行動を起こすことが必要なのか、明確にはなりません。

コーチングでは、下記の4つの項目を意識して目標達成をサポートしていきます。

目標達成に関する会話そのものは日常的に行っていることが多いはずですが、コーチングの中では日常会話とは少し異なり、下記の4つの項目で相手に気づきを与えることを意識して質問していきます。

- ①「目標（ゴール）」は何か
- ②それに対して「現状」はどうなっているのか
- ③目標と現状の間にはどのくらい「ギャップ」があるか
- ④その「ギャップ」を埋めるためには、どんな「行動」を起こしたらよいのか

経営データベース ②

ジャンル: 人材・人事制度 > サブジャンル: コーチング



コーチング導入による効果

医療機関においてコーチングを活用した場合、どのような効果が期待できますか。



■コーチングの活用場面

コーチングは、患者との信頼関係の構築、医療スタッフ間（上下関係を含む）の関係改善、職員の自立性の向上など多くの場面で効果が期待されます。

コーチングが活用できる場面

- ・ 医療従事者と患者様とのコミュニケーションの改善
- ・ 患者様の闘病サポート や生活指導
- ・ 医療スタッフ間、先輩⇄後輩、上司⇄部下間のよりよい関係作り
- ・ 後輩指導の目標管理ツール
- ・ 自分自身のセルフコーチング

コーチングの活用により、チーム医療における看護師・その他医療スタッフ、そして患者との理想的な人間関係を構築することができます。

また、コミュニケーション・スタイルが「指示型」から「支援型」へ変革します。

コーチングスキルを用いて会話を重ねることにより、相手の心の扉を開き、信頼関係を築くことにつながるため、本人のニーズや思いを聞き出し、その解決方法や目標を達成させるための手段や、さらには、そのためにどのような行動をするか話し合ったりすることができるようになります。すなわち、「指示型」ではなく、相手が目標を達成するための課題解決を支援する「支援型」のコミュニケーション・スタイルへ変革することができます。

■コーチングの活用場面

- 患者・家族のニーズを引き出し、相手の立場に立ったコミュニケーションが可能になる。
- 信頼関係を築くことによって、患者が治療に協力的になり自然治癒力を高める。
- コミュニケーション不足によるクレーム・ヒヤリハット事例が減少する。
- いろいろな視点から物事を「見る」「聴く」「考える」ことができる。
- 組織のコミュニケーションの質を向上させ、また活性化する。
- リーダー間のサポート体制を強化し、部下の成果を創り出していく。
- 部下を「自発的に動かす」ためのスキルが身につく、部下指導を向上させる。
- 各自が目標や夢を明確に持ち、これらを共有し実現に向かって具体的に行動する。