

## COMMUNICATION LETTER

お客様の成長とともに、より高い価値を出せる  
コンサルタントになり、顧客に貢献し続ける

2023年度いっぱい、10年間支援をさせていただいたお客様との契約を解除することになりました。これで関係が完全に切れる訳ではなく、弊社グループ内の一部サービス提供は継続するのですが、最終面談日に向けて最後に何を伝えるべきなのか考えている際、そのお客様、ひいては理事長や事務長、看護部長、各役職者への感謝の気持ちが溢れてきました。

久しぶりに、初回契約時の提案書や報告書等を眺めていたのですが、私がコンサルタントとして働き出して2年目に出会い、そこから毎年1回以上はお互いに振り返りをし、次年度の取り組みテーマをご提案し、経営を少しずつ進展させていくことができました。初期提案時からすると、売上規模も事業規模も拡大してきたところもありますが、働き手の確保が非常に苦しく収益が大幅に減少してしまった時期もあります。

初回提案当時から、理事長をはじめ部長級、課長級の方のほとんどが、この10年健在です。会議の場で色々な検討や意思決定、運営変更をしていったり、現場ラウンドをして皆様の働きぶりや現場でのお困り事を聞いたり、次世代の育成や経営のさらなる発展について考え、新たな戦略・戦術の実行を支援し続けてきました。また直近では、コロナ禍による環境の変化や、お客様の自力が上がっていること、私自身の拠点異動などの複数の事情があり、直近期では経営顧問という形で関与させていただいていました。

これまで、共に悩み、考えて意思決定し、様々な経験をさせていただきました。だからこそ、私がコンサルタントとして十分な価値を提供することができ、お客様の成長とともに、私自身も成長させていただいたと思います。思い返せば、もっと深く関与して対応できればよかった領域もありますし、まだまだ伝えたい想いも、経営に役立つ情報もある気がしてきます。弊社グループとしての関わりは続きますが、自身が担当する業務の契約が一旦なくなっても、ご依頼・ご要望があればお役に立ちたいと思いますし、引き続き気軽にご相談いただける関係は継続していきたいと思います。自律的に経営を発展させていくことができることを祈っていますが、求められるなら、さらにパワーアップしたコンサルタントとして、そのお客様にも貢献ができればと思います。

## ヘルスケア事業部 課長 井上 俊孝

医療機関を中心に、経営分析および戦略策定、事業計画の策定、経営改善支援に従事。2014年より、新病院建替え支援などの戦略策定業務を中心にコンサルティング支援を行っている。2016年から2018年にかけて、公的病院グループ本部および複数の急性期病院への常駐支援も経験し、現場経験に基づく支援とコンサルティング支援を提供している。2020年1月に日本医事新報社より『病院建替えの教科書』発刊（共著）。同年には行政と金融機関共催の地域医療構想セミナーの講師を務め、その後地域の実態把握のヒアリングを行い、地域の情勢を踏まえつつ地域全体をみた戦略・施策の検討の支援も行っている。



～福岡オフィスは泥臭く・誠実に、最高を目指します～

最高を目指すとは？

『お客様が当社を利用することを誇りに思う』『社員が当社の社員であることを誇りに思う』『社会にとって価値ある貢献をし続ける』

## 最強の採用戦略は”口コミ”

「介護職、看護助手の採用に苦労している」、「高い紹介料を払って採用しても、すぐに辞めてしまう」といった悩みは多くの法人様に当てはまるのではないのでしょうか。現在、人事制度の構築支援を行っているお客様では、これまでの数年にわたる取り組みが功を奏し、人が人を連れてくる「口コミ」採用で、今年度も計画通りの人数を採用することができたそうです。

「採用力や定着率を高める方法」というと、一番に頭に浮かぶのは、給与を高くすることではないでしょうか。確かに給与水準の高さは、採用力に繋がりますし、実際にこのお客様も世間相場よりやや高めの水準です。しかし、給与は従業員に対する報酬の一部にすぎず、また、高ければ満足に繋がるというものでもありません。給与は、その高さだけではなく、給与が決まるプロセスが公正であることも、従業員の満足度に影響を与えます。例えば給与水準が高かったとしても、成果を出したAさんも、そうでなかったBさんも同じ給与だったとしたら、Aさんは不満に感じてしまうのではないのでしょうか。また、給与等の直接的な報酬以外にも、あらゆる角度からの施策を考え、法人に必要な人材に報いる制度となっているのかを考えなければなりません。

上述のお客様との打ち合わせで感じるのは、従業員にとっての分かりやすさ等、「公正さをとても大切にしている」ということと、「採用したからには、大切に育てたい」という考えをお持ちだということです。実際に従業員との面談にも時間をかけ、一人ひとりと向き合うことを大切にされています。このような組織風土だからこそ、従業員も「知り合いを紹介したい」という気持ちになるのだと思います。

従業員の採用力や定着率を高めようと思えば、一見遠回りに思えるようであっても、従業員が「この組織に入ってよかった」と思えるような継続的な取り組みが必要なのだと改めて気づかせていただきました。（馬渡 美智）



## 最新レポートのご案内

### 医師マネジメントシステム導入・改定の最大のチャンス ～令和6年度診療報酬改定から考える医師マネジメント～

令和6年度の診療報酬改定が3月5日に告示されました。地域包括医療病棟の新設など、様々な論点がありますが、私は「組織マネジメント力で差がつく診療報酬改定」だと思います。そこで、今回は医師を中心とした組織マネジメントの視点で論考しました。

右記のURLもしくは二次元コードよりご覧ください。



執筆者  
太田 昇蔵

記事はこちら



<https://x.gd/K18HL>

## 思い返される言葉たち

最近、人事制度設計支援のご依頼が多く寄せられます。ご支援のはじめには、部署長や経営層といった方々にヒアリングを実施します。ヒアリングでは、人事制度構築に向けて組織の課題や優秀な人材の特性などについてお話を伺いますが、先日、急性期病院の看護部長から、「部長の役割とは、組織の未来を考えることだ。1日のうちの15%ほどを費やしてでも、これからの時代の流れなどを踏まえて計画を考えるべきだ」という貴重な言葉を頂戴しました。この部長様の言葉に触れ、日々の激務の中でも、将来に向けて様々な取り組みを実践し、多くの成果を上げておられることに感銘を受けました。さらに、こうした強い意志を持つ方々が目指す方向に向かって進むための働きやすい環境づくりをサポートすることが、私たちコンサルタントの使命であることを再認識しました。

また、今でも仕事に何度も思い出す、ある病院の副理事長の言葉があります。こちらは数年前に伺ったものですが、「人事評価表は単に経営者が従業員を評価するためのものではない。経営者の鏡であり、経営者の想いがそのまま表れる。生半可なものだと、従業員ががっかりすると思う。ぜひ、良いものを作ってほしい」と。この言葉を振り返ると、我々の支援は単なる制度づくりではなく、確固として存在してはいるものの形にできていない経営者の想いを人事制度という形にして、従業員の皆様と共有してより働きやすく、より目指す成果に繋がるサポートをすることなのだと思います。

この仕事をしていて有り難いと感じることは、多くの方の仕事観や経営観に触れ、自分自身を省みる機会をいただけることだと感じます。今まで出会った皆様から頂いた気づきをさらにブラッシュアップし、これから出会う多くの方々に還元していきたいと改めて思いました。（藤原 将平）



## つまらない営業になるな

私は人事評価システム（商品名：人事評価ナビゲーター）のパートナーサクセスという役割を担っており、人事評価ナビゲーターの販売代理店の拡大や販売サポートを行っています。

先日、ある販売代理店（プライム市場上場企業）の営業担当の方々向けに人事評価ナビゲーターの営業方法に関する勉強会を実施いたしました。勉強会の最後に先方の統括部長がおっしゃった「つまらない営業にならないでください。」という言葉が大変印象に残りました。その言葉の意味するところは、「単に商材を案内するだけのつまらない営業パーソンにならないでほしい。」ということでした。私も営業に携わる者として肝に銘じるべきだと思いました。

我々は主に人事の悩みに関するソリューションをご提案することが多いですが、経営者の悩みは人事だけではなく、経営、財務、法務などと多岐にわたります。「評価はどうか？ 賃金はどうか？」と人事領域のみヒアリングすることは、お客様から「この人には人事のことしか話せない（聞いても無駄だろう）」と思われるのではないかと感じました。

営業の本質は、お客様に寄り添って課題解決方法を示すことだと考えています。そのためには、お客様から信頼を得る必要があります。そして、信頼を得るためには「この営業担当者は本当に自社のことを考えてくれている」と感じていただかなければなりません。だからこそ、「自分が売りたいもの（サービス）」ではなく、「お客様の課題」を中心とした関わり方を心がけようと思います。（阿部 優平）



## 最近、休めていますか？

「松永さん。最近、きちんと休めていますか？」

これは、先日お客様と会話している際にあった印象的な問いかけです。その問いを受け、振り返りながら、自分の生活リズムをお話したところ、「惜しいですね…」という返答がありました。私は休むということに対して、理解が不足していたようです。この会話の中で多くの示唆を頂きました。

どのような職業であれ、休息をとることが難しい理由は様々あると思いますが、そのお客様（医師）は仕事の性質上、常に人々の健康やビジネスの課題に向き合っているため、自らの休息を後回しにしがちであるとのことでした。しかし、そのような状況下であっても、休息は不可欠です。医師曰く、「休息とは、ひきこもることに近いものであり、情報を意図的にシャットアウトすることが重要だ」とのことです。この、ひきこもるに近いという言葉が非常に斬新だと思います。私の場合、理想とされる休息の取り方まで、あと一歩の部分でした。そこで、出された処方箋（あくまでも比喻です）は次のことです。

1. 休息の必要性を理解すること
2. 自分の状態を客観的に見つめ、元気なのか、疲れているのかを理解すること
3. 自分の状態に合った休息方法を選択し、そのための環境を整えること

振り返ってみると、働き方は教えてもらえますが、休息の取り方等、今までに習った記憶はありません。当たり前かもしれませんが、休息を取ることで、心身の健康を維持し、仕事や生活の質を向上させることができます。仕事に向き合うことと同様に休息にも注力し、心身ともに健康な状態を維持していきたいと思います。（松永 透）



## お客様の熱意に触れ、使命感を噛みしめる

先日、大阪で開催された展示会に出展し、建築会社の社長に商談の機会をいただきました。その会社はまだ4名の規模で、今後規模拡大を目指していますが、現在評価基準も不明確で昇給のルールが定まっていない状況です。商談の背景には、社内から報酬が見合っていないとの不満の声が上がっていることがあります。また、制度設計に秀でたメンバーが不足しており、自社での制度設計が困難であることも明らかになりました。さらに、5年ほど前には10名を超える規模でしたが、社員の高齢化に伴う離職が相次ぎ、規模を縮小せざるを得ない状況であることも伺いました。

このような状況を踏まえ、先方の現状や課題を整理し、具体的な手順やスケジュール感を提示しました。その結果、「まずはやらなければならないことが明確になりました。会社の現状を考慮すると、最初はミニマムな取り組みになるかもしれませんが、ぜひお願いしたい」というありがたいお言葉を頂戴しました。先方の意向としては、まずは簡単な制度を構築し、制度を実施する文化を作ること、システムを活用して運用面でカバーすることで徐々にブラッシュアップしていくことを望んでいました。その上で、会社の成長に伴い将来的には大規模な見直しを検討したいとのことでした。

今回商談した会社の社長は小規模ではありますが、真剣に会社を改善し、社員の満足を追求したいという熱意を持った方でした。そのような熱意あるお客様と出会ったことに深く感謝し、企業の成長に貢献していく責任と使命感を強く感じました。今回は展示会から出会いの機会をいただきましたが、様々なきっかけで企業様とお会いすることが増えてきております。これからも350万社の中小企業一社一社と真摯に向き合い、それぞれの企業が掲げるビジョンを達成することをコミットメントします。（森田 敬太）





## 言葉にすること

私は人事評価システム（商品名：人事評価ナビゲーター）の営業を担当しています。コンサルタントとは違い、人事評価システムの商談の中で見つかったコンサルニーズを弊社のコンサルタントに繋いでいくことを主に行っています。

人事評価ナビゲーターは、医療・介護のお客様だけでなく、昨今では中小企業のお客様にもご案内を行っているため、たくさんの業種業態のお客様と話す機会があります。そのお話の中で自分の行動を振り返るきっかけになったことがありました。

それは、先日商談をおこなったお客様に、「説明もわかりやすく、商品の押し売りではなく、弊社の問題解決の方法を提示してくれてありがとうございます。」とのお褒めの言葉をいただいたことです。このようなお言葉をいただけたことは非常に嬉しかったのですが、それ以上に、素直に相手を称賛し、言葉で伝えるというこのお客様の人柄が素晴らしいと感じました。相手の良いところに気づけることもそうですが、それを言葉として言語化し、直接伝える、ということは意外に難しいことであると感じています。こちらのお客様は、普段から自然とそのようなことをされており、とても素敵な方だな、と思ったと同時に、私自身も相手に感謝や称賛する気持ちを言葉にして伝えられているのか振り返るきっかけになりました。

私自身、社内のみならず、お客様とお話をする中で、素晴らしい考え方・取り組みに触れる機会があります。そこで感じたことなどをもっと言語化して伝えていくことは、もっと取り組めると感じました。今後は私もこちらのお客様のように、意識せずとも相手のよいところに気づき、伝えることができるようになりたいと思います。

（添野 里紗）



## 日本経営トピックス

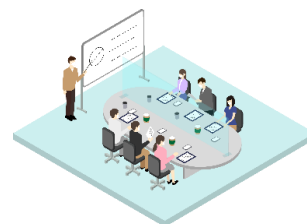
### 四半期会議

弊社福岡オフィスでは、3月・5月・7月・1月の四半期に一度、それぞれの事業の振り返りと今後の取り組みを検討する会議を行っています。

期初に設定した目標に対する達成度の振り返りや取り組み内容の反省、現状の分析、これからの施策などについて、事業をまたいで意見を出し合います。数字やデータを分析しながら話し合いが行われますが、常にその背景には「お客様のために」「社会のために」という社員一人ひとりの想いがあり、毎回この会議を終える頃には、胸が熱くなる感覚をおぼえます。

また、お客様のために何をすべきかを考える会議であるというは大前提として、一緒に仕事をしているメンバーの取り組みを理解し、想いを確認し、日本経営のありかたを見直すとてもいい機会にもなります。

これからも、オフィス全体、会社全体の専門性を持ち寄り、お客様にとって最善のサービスを提供することに努めてまいります。（濱田 成美）



## 論語と算盤の重要性

先日、とあるお客様先へ訪問した際に「論語と算盤」の重要性を痛感しました。論語とは道徳、算盤とは利益追求への経済活動です。経営においては、どちらか一方だけを追求するのではなく、両方を追求することが重要になります。

その病院では「職員を大切に、最高の医療を提供すること」を理念に掲げていらっしゃいました。実際、直近5ヶ年での離職率は0%であり、患者や家族からの満足度も非常に高く、理念を体現されていました。しかし、実際は経営的な視点で見ると配置基準に対する職員数が多く、賃金水準も高騰している一方、収益は横ばいで推移しているため、年々経営状況は悪化していました。お客様も経営状況の悪化に対する危機感を持っており、なんとかしなければならぬと思っておられました。

我々は職業柄、比較的算盤(利益追求の経済活動)を重視しがちですが、やはり経営活動を長期的に成立させるには理念や熱い想いといったエネルギーが必要になります。そのお客様は理念や想いがあったからこそ、これまで地域医療に貢献し、事業を継続することができたのだと思います。

ただ、昨今は最低賃金の上昇や診療報酬改定の厳格化、物価高騰など非常に厳しい経営環境になっており、論語のみでは太刀打ちできないようになってきています。また、変化も非常に激しくなっているので、算盤だけでも厳しい状況になってくると思います。

私は、これまで通り算盤を重視しつつも、いかにしてお客様の想いやエネルギーの火種を作るのかという論語の部分をもっと磨き、多くのお客様に貢献できるコンサルタントになりたいと強く思いました。(加古 颯馬)



## 自分が経験したことのない苦痛や苦しみ

ある病院経営者の方との会話の中で、想像することの重要性に気づかされたという出来事がありました。

その方がおっしゃるには、「私たちの顧客(≒患者)は、私自身が経験したことのない苦痛や苦しみを経験している人です。その病気になったことはありませんが、その苦しみをいかにクリアに想像することができるかが、品質の高いサービスの提供に繋がります。」ということでした。

ビジネスにおいては、お客様の抱える課題を解決するという視点が必要不可欠で、このことについてはドラッカーも、「ビジネスとは顧客の創造であり、顧客を創造するためにはその課題を解決する手段を持つ」と述べています。

例えば、「電動自転車がほしい」「美容液がほしい」といった要求を顧客が抱える課題と認識してしまうと、自社のカタログからいろいろな選択肢を提示し、自分たちが『提供できる』サービスを届けることになってしまいます。

顧客が真に抱える課題が、「坂道を楽に上りたい」「肌の調子を整えたい」といったものであることを把握できれば、顧客の具体的な要求とは異なる解決策を提示できることとなり、自分たちが『求められているサービス』を届けることに繋がります。

その課題を把握できるかどうかは、まさに「相手の想いをクリアに想像すること」だと気づかせていただきました。お客様に寄り添い、より良い経営を実現していくためにも、常に想像しながら取り組んでいきたいと思えます。(福田 洸)



## 業務改善は持ちつ持たれつの歩み寄り

業務改善支援の一環で、病棟看護師とリハビリ技師長との関係調整を行うことができました。

もともとこの病院では、特に忙しい病棟の看護師数名で特命チームを作り、業務改善に向けたワークショップを行っていました。患者様のことを第一に考えたときに、看護師および他職種含め、どういった業務プロセスで対応するのが望ましいのかをそのワークショップで考えていました。その過程で、リハ部門に協力をお願いしたいことをまとめ、技師長をお願いをさせていただくこととなったのです。

話を進めていくと、そもそも技師長は今回の依頼に関して非常に理解し、全面的に協力いただく姿勢を示していただきました。これ自体はとてありがたいことではあったのですが、一つ気になることが出てきました。それは、看護師から一方的をお願いをしている、という構図になっていたことです。

業務改善を進めていくと、システムで代替できる業務やムダな業務は『削減』に繋げていくことができます。しかし、それ以外の場合は誰が（どの職種が）その職務を担うか、を考えていかなければなりません。そうすると、どうしてもどこかに負担がいきます。それであれば、依頼をする側としても相応の姿勢を見せない、健全なタスクシェア・シフトには繋がっていきません。そちらの部署でやってくださいよ、というスタンスで依頼しても、依頼を受ける側は良い気持ちはせず、真の協力関係にはなりません。

実際、技師長に「逆に看護師へお願いしたいことはないか」と確認すると「コミュニケーションの面など、受け答えはもっと注意してほしい。伝言をお願いしてもやってくれない人やひどいときは無視する人もいる。そうなると協力しづらくなる」といった胸の内を話してくれました。看護部側も心あたりはあったようで、現場の対応を徹底させる旨を話してもらいましたが、何より技師長から、こういった機会を通じて、お互いの状況を共有できて、大きな収穫だった、とおっしゃっていただきました。

チーム医療のもと、多職種で患者にあたっていくためには、それぞれが役割分担をしていくことになります。その上で、各職務（タスク）を割り振っていく必要がありますが、その中では、必ず持ちつ持たれつの関係性が生じます。その職務を誰かにお願いする（タスクをシェア・シフトする）にあたっては、双方がその重要性を認識し、お願いをしていくことになります。それ自体はとて大事なことではありますが、依頼する側のスタンスがしっかりしていないと、依頼を受ける側の受け止め方は大きく変わります。受け止め方の良し悪しは、その後の行動にも大きく影響していきます。今回のご支援で、分担をしていく中でもその依頼の仕方、全体の構図の見え方は、非常に重要な要素であると実感しました。

人間関係を踏まえると当たり前のことかもしれませんが、タスクシフトを実現していく中でとて大事なヒントであると、実感させられる機会でした。（山崎 太郎）



## 日本経営が大切にしている言葉

### 気づき

「気づき」は、「先見性」と「洞察力」を持ち、「気配り」することから生まれます。先見性は、将来を見据える視点です。洞察力は、相手の心のなかにあるものを直感的に見抜く力です。その上で、周りに関心を持つ（気配り）ことで、さらに気づきが磨かれていきます。私たちは気づきを大切にすることで、組織の一体感を育んできました。そして、気づきは、物事の本質を極める力でもあります。気づきを育むことで、どのような環境でも能力を発揮できるようになります。それは、創造的な仕事へとつながり、自己成長につながっていくのです。

（日本経営フィロソフィより引用）



## セミナー事務局のひとりごと

福岡オフィスでは四半期に一度、メンバー全員で、サービス開発に関する会議を実施しています。今までの取り組みの中でお客様に喜んで頂いたことや、お役に立てた内容をさらに高次化して、サービスの質向上に取り組んでいます。

3月に実施した会議では、今後開催するセミナーについても検討しました。様々な意見が飛び交う中で、下記のテーマを中心に検討が進んでいきました。

- ・一般病棟用の重症度、医療・看護必要度の評価見直しによる影響、新設された地域包括医療病棟入院料など戦略の転換が急務となっている中で、自院の立ち位置に悩まれている法人様が多いのではないか。
- ・戦略面に限らず、人手不足の中で人員配置、スキルを持った人材の採用や定着などでも苦戦されているのではないか。

以上を踏まえ、今月、西日本を中心に「これからの10対1はどうか？地域戦略と具体策」セミナーを開催いたしました。

今後もお客様の課題に寄り添い、皆様にとってお役に立てる内容をお届けいたします。「こうした情報提供をしてほしい。」といったご依頼も常時受け付けておりますので、ご要望がございましたら、ぜひお寄せください。（乾 遼一郎）



## 弊社主催セミナーのご案内

弊社ではお客様の経営にお役立ていただけるよう、経営や人事に関するセミナーを定期的に開催しております。

ぜひ弊社ホームページをご確認ください。

セミナー名を選ぶと、詳細・申込ページに遷移します。

🔍 日本経営 セミナー





中小企業の経営者・  
人事担当者向け企業成長を実現する、  
従業員20名以下の人事評価制度セミナー

2024年6月7日（金）15:00～17:00



福岡（弊社福岡オフィス）

今、人事評価の導入・見直しを進める中小企業が増えています。

経営環境の変化や採用難、賃上げ圧力の高まりなどがその背景にあり、企業にとっては重要な経営施策の一つです。できる限り効果的な制度にしたいはずですし、失敗はしたくないはず。効果的な人事評価制度を取り入れるためには、経営者の方針や考えが非常に重要です！

このセミナーでは自社に合った人事評価制度を導入するために、経営者が踏まえておくべきポイントをわかりやすく解説します。

このような方におすすめです！

- ・人事評価制度の必要性は感じているが、何から始めていいかわからない
- ・人事評価項目が自社に合っていないと感じる・・・
- ・自社で進める際の、制度構築のポイント、具体的な進め方を知りたい

詳しくはこちらから

<https://nkgr.smtg.jp/public/seminar/view/21352>介護事業所  
経営層向け介護トップマネジメントセミナー  
新時代の介護経営取り組み実践事例公開

2024年8月24日（土）13:00～17:00



福岡（TKPエルガーラホール 会議室中ホール）

本セミナーでは、現場で自立支援介護を実践されており、現在、株式会社日本経営介護コンサルティング部推進役でもある齋藤貴也氏、海外人材を活かしたマネジメントを実践されている社会福祉法人正和会 理事長 飯田明子氏に講師を担っていただき、現場でも活用いただけるよう、取り組み事例をお伝えいたします。今回の報酬改定、そして2027年度、その後の報酬改定を想定した際にお役立ちいただける情報を提供いたします。

このようなお悩みにお応えします！

- ・介護報酬改定が経営にあたる影響と今後の対策を考えたい。
- ・自立支援介護の実現に向けたマネジメント方法を知りたい。
- ・外国人材も含め人材不足への対策を実行したい。

詳しくはこちらから

<https://nkgr.smtg.jp/public/seminar/view/21319>

## ～介護報酬改定の見方～

### ②医療介護連携関連加算

今回のテーマは医療介護連携関連である、協力医療機関連携加算についてです。施設事業において、今後も重度化に対する対策が必要になってくると想定される中、医療機関との連携は、さらに必要な取り組みとなってきます。

本加算のポイントは以下の通りです。

- ①対象事業が拡大されたこと
- ②会議の実施が要件となったこと

①については、対象事業に特養、老健、介護医療院、GHが新たに追加されました。

②については、医療機関連携加算では、定期的な情報提供とされていた要件が、会議の実施まで拡大されました。

会議の実施については、複数の協力医療機関がある場合、全ての医療機関との定期的な会議の実施を求められているわけではなく、その中の医療機関との定期的な会議の実施で問題ないとされています。しかし、定期的な会議を実施することは、医療機関側にとっても負担があります。そのため、いかに効果的・効率的に連携を実施できるか、そして、介護事業所との連携に前向きな医療機関を探ることができるかの2点に介護事業所はチャレンジしていく必要があると考えられます。

本加算について、介護と連携する機会と捉えられている医療機関側の声も伺います。現時点で本加算が医療介護事業所の双方にとって十分な点数かということ、十分とは言えないかもしれません。しかし、本加算を一つのきっかけとし、医療介護事業所間の連携をさらに強化する中で、地域の方がより安心して暮らせる体制作りを目指すことが重要ではないかと考えられます。そのためにも、効果的・効率的に連携を実現し、その結果として加算取得を実現する必要があるのではないかと考えられます。

#### 次長 宮本 翔

2007年4月入社。介護福祉施設の収益改善・組織・人事全般が専門分野。  
2022年10月からの1年間、医療・介護機関に出向し、収益改善、組織改革を実施。  
2023年10月より介護福祉コンサルティングの九州担当。



## 今月のBOOK REVIEW

## AI医療革命 ～ChatGPTはいかに創られたか～

【著者】ピーター・リー博士/アイザック・コ  
ハネ医学博士/キャリー・ゴールドバーグ  
【出版】ソシム  
【出版年月日】2024年2月1日  
【ISBN-13】978-4802614337



本書はChatGPT開発プロジェクトに初期の頃から参加した著者らが、GPT-4と対話をして得られた素晴らしい回答から失敗した回答まで、実際の対話を紹介しながら、医療AIの可能性と成長性について解説した一冊となっている。

GPT-4による医療分野の変革を検討する背景には、米国の医療従事者の不足がある。米国の医療従事者の仕事量は過去20年間で劇的に増加しており、増加の大部分は単調な事務作業や書類手続き作業であった。このような、医療従事者本来の役割とは異なる単調作業が、医療従事者の燃え尽き症候群や仕事への不満に繋がっていた。この現状を打破し、ゲームチェンジャーとなり得るのがGPT-4であるというのが本書の主張だ。著者はGPT-4が医療業界にもたらす変革として、大きく分けて以下の3点を挙げている。

- ①診断の改善と補助について
- ②業務プロセスの合理化
- ③研究の補助

### ①診断の改善と補助について

GPT-4との対話によって、医師の診断の補助を行うことである。ただし、GPT-4との対話では、「幻覚※1」と呼ばれる誤った情報を伝えるケースがみられる。GPT-4との対話は、その情報が正確かどうかの検証と、正しいかどうかを判断するための知識が必要となる。そのため、GPT-4はあくまで補助的役割として使用するのが望ましい。

また、これまで経済的な理由やアクセスの問題から医療を受けることができなかつた人に対して、医療を提供する可能性について述べられている。具体的には、スマートフォンアプリ等と連動させたAIによる診察を可能とすれば、高額な交通費を払うことなく現地での医療を受けることができ、救える命が増えるのではないかと。日本では国民皆保険制度の恩恵も大きいですが、アメリカを含む世界各国では国民全体にまで医療が行き渡らないケースが少なくない。こうした社会では非常にコストパフォーマンスが高いツールとなり得るといえる。

(次ページへ続く)

## ②業務プロセスの合理化

GPT-4がもたらす「業務プロセスの合理化」は、事務作業において起こると、著者は言う。具体的には、フォーマットを指定することにより、診療録やその他入院関連書類の作成を代替できる。この点について、実際に組んだプロンプトも紹介されている。

## ③研究の補助

GPT-4の推論や演算機能を活用すれば、研究の補助者となる可能性がある。新しい治療法の大規模な臨床検査をするには、膨大な努力と費用がかかる。例えば顕著な例が治験だ。未承認新薬の承認には数年かつ複雑なプロセスを要する。しかし、GPT-4を使えば治験対象の新薬投与群とプラセボ投与群との振り分け方を最適な工数で提案してくれたり、SOAP方式でまとめた患者情報をGPT-4に提供するだけで対象患者の選別を行ってくれたりする。このように、研究の補助としての有用さについて語られている。

本書に限らず、ChatGPTが医療分野にもたらす変革については、多岐にわたってその可能性についての検証が進められている。本書で述べられていた、医療従事者の単純作業の増加は、日本でも同様だと考える。解決する手段としてのAI活用は、大きな希望となりうるのではないだろうか。本書を通じて、AIを活用した医療業界が今後どのように発展していくのかを考察する機会にさせていただいたら幸いである。（堤 大輔）

※1 幻覚…AIが事実に基づかない回答を生成する現象のこと。ハルシネーションともいう。



福岡オフィス Communication Letterご覧いただきましてありがとうございます。  
本誌へのご感想などお寄せいただけましたら幸いです。

「福岡オフィス Communication Letter」は、福岡オフィスの社員が  
日本経営の考え方や実践をご紹介します。ものとして、  
セミナーや名刺交換などでご縁をいただいた皆様にお送りしています。  
日々の気づきやお役に立てる情報ですのでご笑覧いただけましたら幸いです。

### 株式会社日本経営 福岡オフィス

〒812-0016

福岡県福岡市博多区博多駅南1丁目10-4 第二博多借成ビル7F

TEL:092-409-4466 FAX:092-409-4588

発行責任者 高岡忠助

E-MAIL:tadasuke.takazono@nkgr.co.jp

WEB配信をご希望の方は右記の二次元  
コードからお申し込みください。

配信停止は、恐れ入りますが左記のメール  
アドレスもしくはファックスでご連絡ください。



<http://bit.ly/3eP3fL7>