

### ③ 医療法人社団 棕櫚の会 ホサナファミリークリニック

札幌市西区

- ▶ **経営理念** 全職員の物心両面の豊かさを追求するとともに心から安心して暮らせる地域社会の発展に貢献する
- ▶ **ミッション** 「愛」を持って届ける「安心」をここから。
- ▶ **ビジョン** 地域で一番「ありがとう」が溢れる、ナンバーワンかつオンリーワンの医療・介護事業所へ。
- ▶ **バリュー** 愛をもってささえ、愛をもって寄り添う
- ▶ **行動指針** 「いつでもビッグスマイル、誰に対してもカインドハート、日々ベストワーク」のホサナ。

#### 職員の物心の幸福を追求し「幸せの輪」を地域に広げる

訪問診療に加えて、訪問看護、訪問介護、小規模多機能型居宅介護、住宅型有料老人ホームを持ち、法人全体で、住み慣れた場所で最期まで過ごしたいという希望をかなえるための在宅支援を実現している、ホサナファミリークリニック。「愛」を持って届ける「安心」をここから——という経営理念をはじめ、ミッション、ビジョンには「在宅医療を通して、地域に安心・安全を届けるとともに、職員の物心両面の豊かさを追求する。そしてホサナからその家族や地域

に『幸せの輪』を広げていく」という一木崇宏理事長の思いが込められている。

スタッフ全員で経営理念やミッション、ビジョン、バリューを意識した行動ができるよう、行動指針については毎朝の朝礼で話をしているという。また、2月からは研修を開催し、さらに深めていく方針だ。

### ④ 医療法人社団 SHIGYOMEDICAL しぎょう循環器内科・内科・皮膚科・アレルギー科

兵庫県尼崎市

- ▶ **経営理念** 患者さんに、安心して笑顔になってもらう
- ▶ **ミッション** 高血圧を中心とした動脈硬化疾患を予防し社会の健康寿命をのばす
- ▶ **ビジョン** どこにいても安心して相談できる予防クリニックを創設する

#### 予防中心の医療を通じて社会の健康寿命を伸ばしたい

「循環器領域の予防に特化した診療に取り組みたい」という執行秀彌理事長の思いで開業した、しぎょう循環器内科・内科・皮膚科・アレルギー科。辺鄙な住宅街にありながら、全国から1日120～160人が来院し、再診率も非常に高い。2024年には、心臓リハビリに注力した分院も開設した。「また来たい」と思わせる理由は、経営理念、ミッション、ビジョンを軸にした患者視点に徹底的にこだわった事業展開にある。

「未曾有の超高齢社会を迎えるに伴って、医療費の増大も社会的な問題になっています。現在の健康保険のシステムは危機的な状況にあり、この課題を解消するには予防を中心とした医療が不可欠だと考えています」(執行理事長)

自分の考えを全体に浸透させるために行っていることとしては「常に同じ内容をスタッフ全員に伝え、体現できた時はほめて、逆のことが起きた際はシステムを見直すようにしています」と語る。

### ① 医療法人社団 メディーノ しおや消化器内科クリニック

さいたま市中央区

- ▶ **ミッション** すべての人に笑顔とHappy!
- ▶ **ビジョン** ホスピタリティの達人
- ▶ **クレド**
  - ①笑顔：患者様が安心して受診できるよう、明るい笑顔と挨拶で誠意ある対応をします
  - ②満足：患者様が不平不満なく速やかに診療を終えることができるよう努めます
  - ③チャレンジ：失敗を恐れず、挑戦し成長します
  - ④共有：クリニック目標をスタッフ間で共有し、患者様へ安全な医療を提供できるよう努めます
  - ⑤スピード：すべての仕事に迅速かつ的確に対応し、終わられるよう努めます

#### 院長のつぶやきをもとにスタッフがミッションを考案

「すべての人に笑顔とHappy!を」というミッションはスタッフが考えたもの。「開業4年目、私が研修で3日間診療所を空けたのです。そのときに『笑顔とみんなが幸せになるといいよね』と言ってたのですが、この言葉をもとにみんなで新しいミッションをつくってくれたのです」と塩屋雄史理事長は語る。

このミッションとビジョン、クレドを浸透させるために次の6つを行っている。

- ①毎朝の唱和
- ②年3回ほどの研修時での唱和
- ③新人研修時に、理事長がミッションの重要性を強調する
- ④スタッフ専用手洗い場の壁や休憩室に貼っている
- ⑤等級制度の評価事項に「ミッション・ビジョン・クレドに沿った行動」を入れている
- ⑥問題が起きた時は、これらに則って行動しているかないかで判断する

### ② 医療法人 城東整形外科

秋田県秋田市

- ▶ **経営理念** 職員全員で常に患者とともに
- ▶ **ミッション** 整形外科の治療が必要とされる患者さんに有床診療所ならではの医療を提供すること
- ▶ **ビジョン** 子どもから高齢者までいつまでも元気に動ける社会を創ること
- ▶ **3S (Speed, Smile, Save)** 患者さんに喜んでもらえるように無駄なく早い対応を

#### 患者さんの期待に応えながら元気に動ける社会をつくる

「整形外科診療を追求したい」。水谷羊一理事長の信念のもとに開業した医療法人城東整形外科。有床診療所として外来から入院、手術、リハビリテーションまで、ワンストップで地域の整形外科ニーズに対応し、地域からの信頼を得ている。その原動力となっているのが「職員全員で常に患者とともに」という経営理念とミッション、ビジョンの明示とそれによる院内全体で目指す方向性の共有だ。「患者さんに応えるためにこれまで改善を続けてきました。

今後医療状況が変わってもミッション、ビジョンはつながっていくと思います」(水谷理事長)

有床診療所が2施設になり、職員数も増え、シフトの関係で全員が揃うのが難しいため、LINE WORKSで理念を共有したり、新年会で患者数推移などのデータを用いて経営理念のプレゼンを幹部が行ったりすることで浸透を図っているという。