

企業理念（クレド）

医療法人日輝会 うなやま整形外科

求める人物

求める人物とは、うなやま整形外科で働く上で、うなやま整形外科が必要とする資質です。

人格が土台となっこそ信頼関係が築けます。

信頼関係が有るからこそ患者さんの為に、スタッフ同士が協力し合えます。

うなやま整形外科の理念の実現のためには、一人一人が備えて欲しい資質です。

①自律した人

自立とは違います。自立は物理的に独りで立つことを言います

うなやま整形外科の求める自律とは、自己決定権を持ち責任を引き受ける事が出来る事を言います。

つまり他者との関係において、自らの感情をコントロール出来る人です。

自分の機嫌は他人にとってもらうのではなく、自分でとりましょう。

負の感情をまき散らさない様にしましょう。

②責任感がある人

うなやま整形外科の求める責任感とは、自らの言動に対し責任を重んじ、仕事を成し遂げる事です。

信頼を得るには、時間を守る・約束を守る・期限を守る・必ずやるという事が大切です。

直ぐにします、必ずします、出来るまでします を実行しましょう。

③勤勉な人

うなやま整形外科の求める勤勉とは、仕事や学ぶことに懸命で、積極的である事です。

勉強好きであるからこそ成長できます。 勉強好きの本質は知的好奇心です。
人に勧められた事は取り入れてみる。人に勧められた本は読んでみる。
普段興味を惹かれない事こそ、知る努力をしましょう。

④謙虚な人

古代ギリシャの哲学者ソクラテスは、
「私は何も知らないという事を知っている」 と云う言葉を残しています。
これは「私は何でも良く知っている訳では無く、自分は未だ未だ知識が少ない
と云う自覚だけは有る」 と云う意味です。
うなやま整形外科の求める謙虚とは、素直に他者から学ぶ姿勢を持つ事です。
私は未だ完璧ではない、何でも知っている訳では無いと思うからこそ努力を
します。
私はちゃんと出来ているのに、あの人は未だ未だね。と考える前に、その人の
出来ている点や優れている点に着目し、素直に学びましょう。

⑤素直な人

うなやま整形外科の求める素直とは、考え方や態度、言動がひねくれていない
事です。
求める人物の中で、最も重要で欠かせない資質です。
素直な人は愛されます。
素直な人は信頼されます。
素直な人は必要とされます。
素直な人は確実に成長します。
素直な人は多くを得ます。
助言を受けたら言い訳せず、直ぐに行動に移しましょう。

提案をされたら出来ない理由を並べるのではなく、出来る方法を考える様にしましょう。

⑥誠実な人

うなやま整形外科の求める誠実さとは、真面目で偽りがなく真心が感じられる事です。

誠実であるからこそ信頼されます。

信頼が有るからこそ、良いチームワークが発揮できます。

良いチームワークが発揮されるからこそ、患者さんへ素晴らしいサービスが提供できるのです。

いい加減に遣らない・悪口を言わない・嘘をつかない・無闇に怒りをぶつけない、優しさを示すなどを実行しましょう。

⑦利他の心がある人

仏教用語に置ける利他に対して自利の心とは、自分を守ろうとする恐れのお持ちの事です。

恐れから自分を守る為に相手を遠ざけるよりも、相手の懐に飛び込むからこそ分かり合えることも有ります。

うなやま整形外科の求める利他とは、自らの目先の利益ではなく他者の喜びや利益を考え行動出来る事です。

認めて欲しい・分かって欲しい等 承認を求めるならば、先ず自分から他者を認めましょう。

先ず自分から他者の求めに応じましょう。

先ず自分が相手に何が出来るかを考えましょう。

⑧礼儀正しい人

礼儀とは、社会生活の秩序を維持する為に必要な行動様式で、相手の為にとる行動です。

うなやま整形外科の求める礼儀とは、相手に不快を与えない言動の事で、立場やTPOに合った振る舞いの事です。

- ・敬語や丁寧語で話すことが出来る
- ・友人同士ではない、職業人としての話し方が出来る
- ・立場に合った言動をとる事が出来る
- ・身だしなみが整っている（清潔で制服に汚れがない）
- ・常に笑顔で受容的である

等の行動ですが、礼儀は他人の為ならず、最終的には自分に返ってきます。

他人は見た目です。直ぐに実行しましょう。

⑨好奇心がある人

うなやま整形外科の求める好奇心とは、未知の物に興味を持ち探求する事です。

つまり成長意欲が有る人です。

現状に満足すれば成長は鈍化し、やがて止まってしまいます。

新しい事や知らない事・自分と違う考えを拒否したり、否定したりする事無く理解しましょう。

そして積極的にチャレンジしましょう。

⑩丹念に出来る人

うなやま整形外科の求める丹念さとは、心を入れて細部まで丁寧に出来る事です。

つまり慣れや無意識で行動するのでは無く、一瞬一瞬を意識的に行動する事です。

建築家や美術家の使う言葉で、「神は細部に宿る」と云うものが有ります。

「細かな所迄手を抜かず妥協しない事で、全体の完成度が決まる」と云う意味です。

正にトヨタや apple と GM(アメリカの自動車メーカー)の違いです。

トヨタや apple は世界的な企業に成長しましたが、GM は 1 度潰れました。

その違いは、トヨタや apple はネジで留めて決して顧客が見ることの無い、内側まで綺麗に磨き上げます。

その様に細部まで丁寧に作業する姿勢が、製品の完成度や信頼に繋がり選ばれ続ける理由だと思います。

細部に目を配り、現状に満足することなく研鑽し、丁寧な態度や丁寧な言葉使いをし、真心を込めて患者さんに接しましょう。

行 動 指 針

行動指針とは、うなやま整形外科で働くうえでとるべき言動です。

その理由はブッタやマザーテレサが述べています。

思考に気を付けなさい、それはいつか言葉になるから
言葉に気を付けなさい、それはいつか行動になるから
行動に気を付けなさい、それはいつか習慣になるから
習慣に気を付けなさい、それはいつか性格になるから
性格に気を付けなさい、それはいつか運命になるから

考え方を変える事で、最終的に運命が変化します。

考え方を切り替えて、先ず使う言葉を選んでみましょう。

否定的な言葉ではなく、肯定的な言い方に変換しましょう。

何故ならば自分の考えたと通り、発した言葉通りの人生を歩むことになるからです。

今すぐに 「出来ません・わかりません・でも・だって・どうせ・所詮・しょうがない」 と云う言葉を

使わない事を自分と約束しましょう。

①感謝します

先ず感謝します。 そうする事で利他の心が生まれます。

利他に尽くせば自ずと周りから認められ、頼りにされ、感謝は自分に返ってきます。

何事も行動は先ず自分から起こしましょう。

②情熱を持ちます

情熱無くしては、物事を成功に導くことは出来ません。

うなやま整形外科の求める成功とは、患者さんの期待に応えるだけでなく、感動体験をしてもらう事です。

カシータ社長の高橋さんは、大変情熱的な方です。

いつも楽しそうに仕事に打ち込んでいらっしゃいます。

顧客の満足や感動を追い求めるサービスを追求し続けるからこそ、ファンが増えシナジーが生まれます。

情熱をもって、遣り甲斐のある仕事に、楽しく取り組んでいきましょう。

カシータの話を知りたい方は、図書に有りますので是非読んでください。

③積極的にチャレンジします

恐れず挑戦する事で、新しい価値が創造されます。

新たな治療法や、新たなサービスの為のデジタルシフトは、患者さんの利益に繋がります。

其処には新たな学びも有りますので、皆さんの成長の機会にもなります。

是非積極的にチャレンジし続けましょう。

④直ぐにします

患者さんを不安にさせない・患者さんをお待たせしないという事です。

質問や依頼をしたのになかなか答えが返って来なかったり、何も言われないうまま待たされる様なことが有ると、承認欲求が満たされない状態になります。

承認欲求は、他者により満たされる欲求の最上位の欲求です。

致し方なくお待たせするときや、直ぐには期待に添えない時は、名前を呼んで話しかけて説明する様にしましょう。

⑤必ずします

患者さんの期待に応えるという事です。

患者さんは皆さんを信頼して待ってくれます。

その信頼を裏切らないようにしましょう。

又同僚の依頼や上司からの指示は、期待の表れです。

期待に応えるからこそ信頼され、認められます。

積極的に依頼を引き受け、指示に応えましょう。

⑥出来るまでします

直ぐにします・必ずします・出来るまでしますは、「します3点セット」です。

自らの行動に責任を持ち、自分自身を諦めない事が、患者さんの利益を追求する事へとつながります。

自分一人では出来ない事も、他の人の知恵を借りたり、手助けしてもらうことで達成可能となります。

「全体は部分の総和より大きい」と云う言葉が有りますが、チームワークは掛け算です。

$1 \times 1 \times 1 \times 1 \times 1 = 1$ (1を5回掛けても1) 1でしかありませんが、

$1.5 \times 1.5 \times 1.5 \times 1.5 \times 1.5 = 7.59375$ (1.5を5回掛ける) と足した以上の成果が得られます。

一人一人が少しずつ頑張る事で、少しずつ成果が積みあがり、思いがけない相乗効果が生み出されます。

協力し合い、得意を生かして、プロジェクトに取り組みましょう。

⑦能動的であります

能動的とは、自ら進んで行い他者へ積極的に働きかける事です。

自ら笑顔で挨拶しましょう

自ら進んで取り組みましょう

自ら進んで手助けしましょう

自ら進んで寄り添いましょう

⑧学び続けます

他者が行う良いことを真似して、自らを改めることが学ぶという事です。

学び続けることでしか成長できません。

好奇心を持ち、知識を習得し、得られた知識は積極的に他者へ還元しましょう。

利他の心は必ず自らに戻ってきます。

⑨成長し続けます

ウォルト-ディズニーは 「現状維持では、後退するばかりである」 と言いました。

つまり人生を下りのエスカレーターに例えると、じっと立っただけでは下って行ってしまいます。

そこで1歩ずつ登ると現状維持しかできません。

もう少し頑張ると2歩ずつ登っていると、何時か上の階へ到達できます。

努力は惜しまずし続ける事が大切です。

一緒にエスカレーターを昇り続けましょう。

⑩常に冷静であります

落ち着いている方が、的確で正しい判断が下せます。

冷静であるとは、感情的に反応したりしない事を言います。

つまり感情に流されたり、雰囲気判断しないと云う事です。

自分の機嫌は自分でとり、自らの感情のコントロールをする事は、社会人としての義務です。

社会人としてプライベートな感情は仕事に持ち込まないようにしましょう。

⑪チームワークを大切にします

チームワークとは、互いの弱みを補完し、強みを高め合う事を言います。

私はちゃんとやっているのに、あの人は出来ていない と云うのではなく、苦手なことは得意な人にカバーして貰い、自分の得意を発揮する事でチームに貢献しましょう。

互いに出来ない所ではなく、出来ている所に目を向けましょう。

チームメンバーに求めるプロ意識

①自らの心身の健康に責任をもちます

自己管理は社会人としての基本の1丁目1番地です。

医療機関は患者さんが身心を癒しに来る場所です。

患者さんを迎える我々が、いつも明るく元気である事がサービスの第一歩です。

自己管理をする為には、1日単位・週単位の計画を立て、無理をしない事が肝要です。

優先順位を決めて、前始末や後始末を怠らないようにしましょう。

②時間を効率的に使います

ミスや段取りの悪さは、患者さんや他のスタッフの時間を浪費している事になります。

時間を無駄にしないために必要なことは2つです。

- ・優先順位を決める
- ・報連相を徹底する

優先順位を決めるには、緊急重要マトリックスに当てはめ、先ず緊急性と重要度の高いものに取り組みます。

次に緊急性は低いが、重要度が高い物に取り掛かります。

緊急性は高いが重要度は低い物は、他の人に依頼しましょう。

緊急度も重要度も低いものは、やらなくても良い仕事です。

常に優先順位を意識しましょう。

では報連相については、自分の言いたい事を言いたい時に伝えるのではありません。

相手の知りたい事を、必要なタイミングで、端的に伝える事です。

報連相は上長に行い、上長はそのまた上長に報連相する、と云ったように組織の秩序に沿って行いましょう。

③コスト意識を持ちます

コストとは費用です。費用とは人・物・時間・お金などです。

患者さんは勿論、スタッフ同士のコストも無駄にしないようにしましょう。

無駄にしないために必要なことは3つです。

- ・優先順位をつけて取り組む
- ・報連相を徹底する
- ・提案は、患者満足度・社会性・経済性を考慮して行う

以上3点を実行しましょう。

④安全に配慮します

ハインリッヒの法則と云うものが有ります。

それは1件の重大事故の陰には、29件の軽微な事故が隠れています。

29件の軽微な事故の陰には300件のヒヤリハット事例が有ります。

つまりヒヤリハット情報を共有し、潰しておくことで事故を未然に防げるのです。

人は必ずミスをします。ミスをするから人なのです。

ミスをしたことよりも、同じミスを繰り返す事が問題です。

あなたの犯したミスは私も犯します。それを前提として、ミスを防ぐ仕組みを作りましょう。

⑤患者さんの訴えを丁寧に聴きます

耳編の聴くとは、意識して理解しようと耳を傾ける事です。

つまり傾聴です。

傾聴とは相手を受容しながら聴くことで、相手を理解合い互いに良い関係を築いていきます。

更に傾聴には、痛みや不安を軽減する力が有ります

是非活用しましょう。

そしてもう一つ身に着けておきたいスキルは、アサーションです。

アサーションとは、自分と相手を尊重しつつ行う自己主張の事で、決して相手を泣かせたり傷つけたりしないコミュニケーションです。

コミュニケーションのスタイルには

- ・攻撃的タイプ・・・ジャイアン
- ・非主張タイプ・・・のび太
- ・アサーションタイプ・・・しずかちゃん の3タイプあると言われています。

例えば私があなたにこう言います。「昨日パクチー専門店に行って来て、とっても美味しかったの。今度一緒に行かない？」

あなたは「私パクチー嫌いなんだよね。匂いがダメなのよ。他の店にしない？」と言いますか？

それとも「そんなに美味しかったの？どんな食べ方が有るの？匂いが苦手な私でも食べられそうなメニュー有るかな？」と云うでしょうか？

さてどちらがアサーティブなコミュニケーションでしょうか？

是非皆でしずかちゃんを目指しましょう。

⑥患者さんの様子（表情・態度）に気を配ります。

気を配るとは、起こる事を予測して配慮する事を言います。

患者さんをよく観察し、その様子を必ずスタッフ間で共有する。

そうする事で事故は未然に防げます。

予測や慣れで行動せずに、患者さんの目を見る事を心掛けましょう

⑦正しい情報を速やかに提供します

患者さんは不安や痛みを抱え、安心を求めて来院なさいます。

患者さんにとっては、職種や部署は関係ありません。どのスタッフも皆同じうなやま整形外科のスタッフです。

つまり曖昧な返答はせずに、的確な報連相をする。そして迅速に情報共有をしましょう。

その繰り返しがサービスの質を高めていきます。

⑧明るい笑顔で自ら先に挨拶します

笑顔には不安を和らげる力が有ります。

更に此方から先に御声掛けする事で、患者さんの承認欲求を満たすことができます。

マズローの欲求の段階のうち、承認欲求は最上位の欠乏欲求です。

此の欠乏欲求が満たされないと、不安から怒りへと転化しやすくなります。

笑顔と挨拶はコミュニケーションの基本ですので、今から実行しましょう。

⑨否定的な意見にこそ肯定的に耳を傾けます

先ず言いにくいことを敢えて伝えてくれた事に、感謝しましょう。

自分の価値観のみで判断したり、感情と云う眼鏡をかけたまま物事を見るので

は無く、相手の立場を考慮し、相手の視点から見るように心がけましょう。

物事が起きた時に、思わず反応するのは動物です。

我々は人間ですから、感情的に反応するのではなく、客観的に受け止めてから考え議論して解決するようにしましょう。

⑩STOP! 4D 「でも・だって・どうせ・だめ(むり)」 + A 「あきらめよう」

先ず、能力不足で出来ないのか？それとも、やりたくないのか？自分自身を客観的に見つめ

内省しましょう。

其のうえで出来ない理由に着目するのではなく、出来る工夫を考える様にしましょう。

又、あきらめる事は癖になります。

古代ギリシャの哲学者でプラトンの弟子であるアリストテレスは言っています。

「人は物事を繰り返す存在である。従って優秀さとは行動によって得られるのではなく、

習慣によって優秀になるのである」

マザーテレサも言葉が行動を 行動が習慣を 習慣が運命を作るといっています。

この様な言葉は相手を拒否するだけでなく、自らをも否定する言葉です。

口にする言葉は社会人の責任として、選択しましょう。

⑪求められる結果を出します

仕事は先ず優先順位を付けるところから始まります。

マトリックスに則って優先順位を付けたら、緊急度と重要度の高い案件から取り組み、緊急度は低いが重要度が高い案件も並行して取り掛かります。

そして期日内に結果を出さなければなりません。

結果とはつまり数値化でき、客観的な定量的なものです。

パレートの法則によると

重要度が高い20%の仕事が、成果の80%を生み出しているそうです。

優先順位を付けて、行動に移しましょう。

無駄な動きや、仕事は有りませんか？

自己満足の仕事は有りませんか？

社会性や患者満足、業績に関係の無い仕事はやめてみる、他の人へ移譲できる

仕事は任せることから始めましょう。