

# 忙 申 閑

情報の伝達、コミュニケーションの手段が多種多様化している。これらの機能を用いた情報伝達は、相手の表情や感情を察知することなく、一方的に自分の考えを送り伝え続けて、相手の反応を無視しているのではないかと感じる。更に相手の心を傷つけたり、誤解を招いたりしているのではないかとさえ思う。「コミュニケーション」は「通信し、意思疎通を図ること」とされている。診察の場においては患者さんの顔色、目の動き、歩き方等を診て、変化を見逃さないようにすることで、ある程度の病状を把握することができる。しかし、電子カルテ等のデータを見て病名がつけられ、脈拍・血圧を測ることなく診察され、病名が決定されている。昭和では「人生60年」と言われていたが、現在では90歳代の方々も元気に仕事に励んでおられる。「人生100年」と言われるが、どのように医療の変革がみられるだろうか。

昨今、デジタル化が加速し、IoT、AIの活用など、種々の産業において生産効率化、コスト削減、収益力改善が叫ばれている。多様なデータ活用による新サービスが創出され、一方で、専門技術、技術の価値や強みの低下が危惧される。ヘルスケアや医療分野においてAIは高度、正確な画像診断などで医師をサポートする。また、ロボット手術による遠隔操作での低侵襲手術が可能になったり、遠隔診療で在宅診断が行われたりするなど、医師・患者の負担軽減につながっている。医療設備の動線を分析することで、業務の効率化が図れるが、医療には「ホスピタリティ」を欠かすことはできない。「ホスピタリティ」の語源は、ラテン語のHOSPICES（客人等の保護）である。接客は接客の場合だけ発揮されるものでなく、人と人、人とモノ、人と社会、人と自然などの関わりにおいて具現化されるものだ。狭義の定義では人

# 人生100年

広報委員 大野 良興

が人に対して行ういわゆる「もてなし」の精神である。日本は今、高齢者人口の増加、疾病構造の変化、医療・介護費の増大などで岐路に直面している。我々に必要なことは、社会の成長のスピードを意識し、模索しつつ、医療を本来あるべき姿に近づけることである。

また、企業に目を向けると、「人生100年」を見据え継続した取り組みが必要であろう。老舗企業は本業を重視し、既存の顧客、販売経路を大事にしつつ、従業員の育成や、新たな商品・サービスの掘り起こしに努めている。老舗の企業は、時代に合わせて自社の事業を変化させ、ブランド（のれん）を磨いてきたことにより、多くの顧客に支持、援助されてきたが、様々な業界において再編、合併等が繰り返され、多くの組織が淘汰されている今日、いかなる環境にも対応できる組織の変革が求められている。新しいビジネスに挑戦するには相応の時間と労力

が必要で、思考を巡らせ、何度も試行錯誤を繰り返しながら進めていくことが必要だ。医療現場においても参照すべき点がある。職員からのアイデアを求め、医療のあるべき姿を忘れることなく常に志を抱きつつ、懸命に努力し、患者にとって最良の医療を提供していきたいと思う。

先日、学生時代の親友から医院を閉鎖したとの手紙が届いた。一抹の寂しさと承継の難しさを痛感した。病院運営にあたる我が身においては、スタッフの満足度を向上させ、患者の様々な医療ニーズを探り、適正で心のこもった医療を提供し続ける体制整備にスタッフ一同で取り組んでいきたい。人生100年に向かって「初心忘れるべからず」の精神を忘れず邁進していきたい。