

# 最新医療経営

PHASE3  
フェイズ・スリー

# 9

September 2020 vol.433

アライドテレシス  
座談会

新型コロナウイルスでわかった  
「オンライン」の  
あるべき姿



特集

## 診療相談の新たなかたち

# オンライン 機能を使 いたおせ



病院トップの経営者魂  
**織田正道**  
社会医療法人祐愛会  
織田病院理事長  
(佐賀県鹿島市)  
「地域共生の具現化を推進」

高橋教授の  
この人に会いたい  
**水野貴之**  
国立情報学研究所  
情報社会相関研究系准教授



病院新時代  
医療法人社団行陵会  
**京都大原記念病院**  
(京都市左京区)



正しく

「ほめ」て

医療人を育てる!



第1回 ほめ育とは？

医療現場に正しい「ほめて育てる」をとり入れ  
スタッフの自信と組織力アップを実現しよう

原 邦雄

株式会社スパイラルアップ代表取締役  
一般財団法人ほめ育財団代表理事

患者の命を預かる医療現場は、他の職場と比べてもとりわけ緊張感を強いられる。そのため現場での教育も、重大ミスにつながらないよう「叱る」ことが多くなりがちだ。しかし、常に緊張で張りつめた雰囲気のもとでは、スタッフは萎縮し、前向きに仕事に臨みにくくなる。そこで提唱するのが正しい「ほめ育」だ。自惚れでない自信をつけさせるためのポイントを解説していく。

医療現場にも

「ほめる」が必要

近年さまざまな分野で「ほめて伸ばす」人材育成法が注目されています。ところが「一つのミスが命取り」という考え方が根強い医療現場。ほめることは優先順位が低く、重きを置かれていないように感じます。むしろ失敗やできていないことに目がいき、「ほめる？そんなことをしている時間がある

なら改善点を探し、業務を早く終わらせよう」という声が聞こえてきそうです。ほめることは本当に、医療現場において価値のないことなのでしょうか。

私は業績アップにつながる新しい人材育成メソッドとして「ほめ育」を提唱してきました。ほめ育とはその名の通り「ほめて育てる教育」のこと。これまで国内外300社以上に導入され、およそ100万人が効果を実感しています。

これまでほめ育を導入した業種は多岐にわたり、もちろん医療法人もあります。「良い経営ができているが、さらに人材育成に力を入れていきたい」「より患者満足度を追求していきたい」など、人材育成による組織の活性化を期待しての導入でした。

3年間のプログラムを組み、ほめ育文化を根付かせることで大きく変わるのは、スタッフの「自己肯定感」です。改善点探しの毎日のなかで委縮していたスタッフが、のびのびと過ごせる環境になるのでしよう。ほめ育を始めた医療法人は口を揃えて「スタッフの雰囲気明るくなった」「笑顔が増えた」と言います。そう、ほめ

ることは、決して医療現場で意味のないことではないのです。

まずは「一日一ほめ」から

人の生死にかかわる場面に遭遇することも少なくない医療現場。判断ミスが許されない世界ですから、つい厳しい言葉を投げかけてしまうのも自然な流れなのかもしれません。もちろんスタッフが間違ったことをすれば、注意するのは当然のこと。ほめ育では、ほめる教育と同時に、「叱る」教育も大切にしています。重大ミスにながらうような失敗をしたときは、大声で怒鳴っても良いでしょう。

でも、いつもスタッフを叱責しているようなピリピリした雰囲気の中で、スタッフは果たして最高のパフォーマンスを発揮できるでしょうか。怒鳴ってばかりの上司と、良い関係を築くことができずでしょうか。

最初は「一日一ほめ」でも構いません。スタッフをほめてみてほしいのです。ほめられて悪い気が

する人はいないでしょう。何よりほめられることで、スタッフは自信をつけます。自信という、いわゆるプライドやうぬぼれを思い浮かべるかもしれませんが、別物です。自分の未来を信じる、この力こそが自信です。

自信をつけたスタッフは、行動が変わります。自主的な意見を言うようになり、自ら職場を明るくしようと働きかけ、他部門とも積極的に連携します。たとえば、とある医療法人では「この木なんの木？」「いいところ」の木という企画を考えました。お互いのほめ言葉を書いたふせんをボードに貼り、まるで大木の葉のようにボードを埋め尽くしたのです。見る人誰もが笑顔になるこの企画は年4回の恒例行事になり、開催するたびに笑顔や感動で満たされています。

ほめ育実践の  
ポイントとは？

「ほめ育＝ほめる教育」ですから、

なんでもかんでもほめるわけではありません。適切な内容を、しかるべきタイミングに、そして効果が期待できる方法でほめることが重要です。具体的に意識すべきポイントをお伝えします。

(1)患者さんに喜ばれる行動を  
ほめる

外見だけを見て「その髪型、似合っているね」とほめそやす、明らかに集中力を欠くスタッフを「よく頑張っているね」とおだてる。これではむしろ逆効果です。間違った「ほめる」では、スタッフが勘違いしてミスを引き起こしかねません。

では何をほめるのでしょうか？その答えはシンプルです。スタッフが「患者さんに喜ばれる行動」をしたら、ほめるのです。

たとえば、患者さんとの会話や要望を頭に入れておき、「○○さんの機械の温度は37度ですよ。ね？」と、気遣う言葉をかけることができたらほめます。注射針を刺すときに「今日は○○が針を刺します」と名乗り、安心していた



はら・くにお ●1973年、兵庫県芦屋市生まれ。兵庫県立声屋高等学校卒業。大阪工業大学卒業。船井総合研究所コンサルタントからラーメン店の洗い場に転職し、現場から積み上げた「ほめ育」ノウハウで、多くの業種にコンサルティングを行っている。「世界中の人たちを輝かせる！」をミッションに、日本・アメリカ・ノルウェー・中国・シンガポールなどに「ほめる人材育成」を広める活動をしている。誰でも気軽に受講できる講座から、企業の業績アップのための研修まで、のべ3万人が受講。196カ国に広げるビジョンを掲げ、爆発的に広めている。ハーバード大学やリッツカールトンホテルでのセミナーをはじめ、年間200回以上の講演を行う。著書に、『売上上がるほめる基準』（商業界）、英語・中国語にも訳された『やる気と笑顔の繁盛店の「ほめシート」』（ディスカヴァー・トゥエンティワン）がある。





「ほめ方」はさまざま

できるはずで  
ほめる側にも  
プラスに働く

ほめ育は教育ですから、スタッフの成長につながります。でも期待できる効果は、それだけではありません。実は「ほめる側」にもプラスに働くのです。

ここまで見てきたように、ほめ育のポイントは「スタッフの行動をしっかりと見て」「タイミング良く」「心を込めてほめる」こと。要は、普段からスタッフの行動を細かく見ていなければ、ほめることはできません。ほめる部下育成は、自分育成にもつながるのです。

ほめることが  
「チーム力」を高める

ぜひ今日からスタッフをほめ、その風土を浸透させ、習慣化してください。これまでは欠点ばかりが目についたスタッフも、本来の能力を発揮するようになり、重要

な戦力になります。自然と現場の空気感も良くなり、力強いチームに生まれ変わっていくことは間違いありません。

新型コロナウイルスの感染拡大が、医療機関の経営に影響を及ぼし、現場のチーム力が問われる局面です。ほめて能力を高め、魅力あるチームをつくるのが、目の前の壁を乗り越えるための原動力になるといっても、決して過言ではないでしょう。

誰もが経験したことのない状況の中、抱えるストレスも計り知れません。だからこそ「ほめる」との力を活用してほしいのです。「一日一ほめ」によって、ほめる側もほめられる側も安らぎを覚え、笑顔になってほしい。そんな気持ちも込めて、ほめ育を医療業界に広めたいと強く思っている次第です。

今回は、「ほめる基準」の設定法についてお伝えします。次回までにぜひ「一日一ほめ」を実践し、ほめることの力をしっかり実感してください。応援しています。



「ほめ育」研修の様子

ほめることを教育につなげるには、タイミングが重要です。スタッフ

ほめる側が、本当にほめたい気持ちで言葉をかけているのか、それとも小手先だけでほめているのか。その本気度は、不思議と相手に伝わるもの。ほめる効果を期待するならば、ほめる側も心を込めてほめてください。

ただし、心を込めてほめる、本気でほめるといっても、別に大げ

一日の終わりにその日の出来事を振り返り、「部下の話をしっかり聞くことができた」といったように、自分の良いところを挙げてみることをおすすめします。小さなこと、ささいなことでも構いません。振り返る過程で頑張っている自分が浮き彫りになり、自然と自分をほめることが

フが患者さんに喜ばれる行動をしたら後回しにせず、極力すぐほめてほしいのです。

とはいえ、忙しさを極める医療現場。「その場でほめる余裕なんてない!」と思うかもしれません。患者さんが近くにいる、ほめ言葉をかけるタイミングがない場合もあるでしょう。そんなときは、日報に名指しでほめ言葉を書いておく、翌日の朝礼時にみんなの前でほめるなど、少しでも早くほめられる場面を用意しましょう。

(3)心を込めてほめる

ほめるときは、心を込めてほめることも大事にしてください。「心を込めて」は「本気で」と言い換えても良いでしょう。

さな身振り手振りを交えたり、やたらと大きな声を出したりすることが重要なわけではありません。相手を認める気持ちでほめてください。

心を込めてほめるために、ぜひ取り入れてほしいのが「自分ほめ」の習慣です。

自分ほめとは言葉の通り「自分をほめる」こと。心理学に「自分をほめる程度しか相手をほめることができない」という言葉があります。自分を心からほめることができないなら、スタッフを本気でほめるのはむずかしいのです。ぜひ自分をたっぷりほめる習慣をつけて、スタッフを心からほめてください。