



『グレートクリニクを創ろう！ ドロッカー理論を経営に活用する本』

内藤孝司・梅岡比俊著
中外医学社 2800円＋税



「よく、『教育すればいい』と言われていますが、教育したとしても、人材そのものが悪いと、結局失敗してしまうというのが私の経験からはっきりと言えます。悪い人材にどれだけの労力をかけてもほとんど成果は上がらず、徒労に終わります」

こんなみごとなまでの本音が次々に出てくるのがたまらない魅力である。

医療や教育などの非営利組織に対して、さほどマネジメントの必要性は言われてこなかった。しかし、現在もつとマネジメントを学ぶのに熱心なのは、医師、看護師、理学療法士といった医療関係者である。企業以上に深い関心を寄せる人々である。

本書はクリニックの院長が書いたものだ。多くのクリニックでは医師本人が経営に当たっている。医師は自らの治療領域については専門家だが、経営につ

いてはまったく専門外である。それはプロ野球の選手が球団経営の素人であるのと理屈は変わらない。

この本の妙味は、行間からにじみ出てくる痛みである。痛覚である。マネジメントを学び実

践するだけでも、筆者は時間と費用の支払いなどで痛みを伴う知識を仕入れている。さらにその実践的運用においても、数え切れないほどの煩悶を通過している。

結局のところ、楽譜をいくらか凝視しても一つの音も聞くことができないのと同じで、いくらマネジメントの本を読んだところで現実の経営スキルを肌感覚で手にすることはできない。や

非営利組織に学ぶこと

「悪評はTwitterやMixi、Facebookを介してあつという間に伝播していくことになりました」

「診察室での会話は70%は、忘れられてしまうそうです」

「よくビジネス書には怒るのではなく、叱るのがいい」と書いてありますが、当院は若い女

性スタッフが多く、怒るのも叱るのも単に言葉のニュアンスが違っただけで結局は一緒かな、ということを13年間やっていてそう感じます」

「子供専用の大型のキッズルームを作りました。このコーナーは開院当初から設置してあるのですが、参考にしたのはシヨッピングモール内の子供専用の遊び場です」

著者は耳鼻科クリニックの院長で、患者の多くは子どもである。いかにして子どもや若い母親のニーズを満たすか、同時に付き添いの親に理解を促すかなどについて、現実のなかの摩擦からしか生まれない知恵が溢れている。言わんとするところをあえて一言で表現すると、「原則として『患者さんはみな正しい』と考えるべきです」に集約されるであろう。

おそらく、企業というマネジメントの先進領域に関わる方こそ本書を一読してほしいと思う。必ず学ぶべきもの、あるいはうっかり見過ごしてきた何が見出せると思う。

そこにあるのは、たてまえの世界ではない。しっかりとていねいに搾出された果汁のように濃縮度の高い知恵である。しかもわかりやすいところがいい。ほかの非営利組織についてもこの種の実践知識を教えてくれるものがあると思う。

社会生態学研究者 森里陽一