

看護管理塾 看護ものがたり～4seasons～  
第2章「マネジメントに取り組む」

2013/6/15

# ドラッカーとの出会い

(印象に残った言葉)



## マネジメントの3つの役割

- ① 自らの組織に特有の使命を果たす。マネジメントは、組織に特有の使命、すなわちそれぞれの目的を果たすために存在する。
- ② 仕事を通じて働く人たちを生かす。現代社会においては、組織こそ、一人ひとりの人間にとって、生計の資、社会的な地位、コミュニティとの絆を手にし、自己実現を図る手段である。当然、働く人を生かすことが重要な意味を持つ。
- ③ 自らが社会に与える影響を処理するとともに、社会の問題について貢献する。マネジメントには、自らの組織が社会に与える影響を処理するとともに、社会の問題の解決に貢献する役割がある。

# マネジメント

- **企業の目的と使命を定義する**とき、出発点は一つしかない。顧客である。顧客によって事業は定義される。事業は、社名や定款や設立趣意書によってではなく、顧客が財やサービスを購入することにより満足させようとする欲求によって定義される。顧客を満足させることこそ、企業の使命であり目的である。したがって、「**われわれの事業は何か**」との問いは、**企業を外部すなわち顧客と市場の観点から見て、初めて答えることができる。**(p23)
- やさしい問いではない。まして答えのわかりきった問いではない。しかるに、この問いに対する答えによって、企業が自らをどう定義するかがほぼ決まってくる。(p24)

# 顧客は誰か？もしドラ(みなみ)では・・・

- ・まずは、野球部のことを見て、知って、分かりたいと思った。目標を言うのは、それからでも遅くないと思ったのだ。(p38)
- ・正義「何も堅苦しく考える必要はないよ。確かに、野球部は球場に見に来るお客さんからお金をもらっているわけじゃないけど、それでも、タダでやっているわけじゃないだろ？ちゃんと、野球をやるためにお金を出してくれたり、お金を出さないまでも、協力してくれている人たちがいるじゃないか」(p53)
- ・顧客→「親」、「先生」、「学校」、「東京都」、「東京都民」、「高校野球連盟」、「高校野球ファン」
- ・企業の目的は、顧客の創造である。顧客の「現実、欲求、価値からスタートする」(p16、17)
- ・野球部の定義→「顧客に感動を与えること」  
「顧客に感動を与えるための組織」
- ・野球部の目標→「甲子園に行くこと」

岩崎夏海:もし高校野球の女子マネージャーがドラッカーの『マネジメント』を読んだら。

ダイヤモンド社.2009 p38,53

P.F.ドラッカー【エッセンシャル版】マネジメント 基本と原則.ダイヤモンド社.2001 p16, 17



# 顧客は誰か？ 倉岡の場合・・・

- 病診連携病棟の看護師長として
- 顧客→「患者」、「家族」、「病棟スタッフ」、「医師」、「訪問看護師」、「患者のかかりつけ医」
- 訪問看護師の「現実、欲求、価値」って？？  
→患者のADLを入院中に落とさないでほしい
- 病診連携病棟の定義→「患者を元の体にして戻すこと」「患者がもつ不具合の原因を見極め、介入し、なるべく早く元の体でうちに帰すこと」
- 病診連携病棟の目標→「患者のADLを落とさない」
- 理学療法士を巻き込み、仕組み作りに着手  
チーム結成、ADLの指標を決め、入院時に家族とゴール設定、理学療法士とゴールの共有

# 顧客は誰か？ 倉岡の場合・・・

- 高齢患者が多い内科病棟の師長として
- 顧客→「患者」、「家族」、「病棟スタッフ」、「医師」、「訪問看護師」、「患者のかかりつけ医」
- 病棟スタッフの「現実、欲求、価値」って??  
→亡くなる患者(肺炎や心不全)が多く、やりがいを見出せない・・・
- 高齢患者が多い内科病棟の定義→「非がん患者の終末期ケアを充実させること」、「患者も家族もスタッフも納得できる終末期ケアを提供すること」
- 高齢患者が多い内科病棟の目標→「終末期にある患者の症状緩和」、「患者の希望の実現」、「家族の精神的ケア」、「看取りを行うための適切な環境作り」
- チーム結成。勉強会で学習。学んだことを実行。カンファレンスで他の看護師と共有。