小林 哲也 氏
（株式会社帝国ホテル　取締役会長）

Special Interview

お客様からの評価は お客様が受けた感動の対価である

松本会長との出会いは、ある異業種交流会でお目にかかり、公私にわたり帝国ホテルをご愛顧頂いていることを知ったのがきっかけで、慶應義塾大学の大先輩だったとわかったのは、その後でした。旭日中綬褒章受章記念等でも帝国ホテルを使っていただき、ほぼ 30 年のお付き合いになります。私より 10 歳ほど上であんなに元気な人は見たことがありません。素晴らしいお人柄であり、ビジネスマンとして成功されているだけでなく文化的教養も豊かで、本当に尊敬しています。ホテル業はフットワークが要となるのですが、松本会長のフットワーク、ネットワーク、ヘッドワークの良さには驚かされます。

帝国ホテルの理念と姿勢

帝国ホテルは、今から約 130 年前の明治 23 年（1890 年）、「日本の迎賓館」として東京・日比谷の地に開業しました。当時、明治政府は幕末から明治初期に結んだ不平等条約改正を行っており、日本を知ってもらうため海外から賓客を呼ぼうと考えたのです。そのためには本格的な西洋式のホテルが必要でした。井上馨の提唱の下、世界でも類を見ない国家の要請によるホテルが誕生したのです。20 年間初代会長を務めた渋沢栄一は「一流ホテルは民間外交の役割を担う」と言いましたが、開業以来、国家元首から一般の方まで多くのお客様との出会いを重ねてきました。

東京オリンピック・パラリンピックが開催される来年は、帝国ホテルの開業 130 周年にあたります。しかし、オリンピックだからといって特別なことはしません。開業以来大切にしてきたのは、「変えるべきものを変え、変えてはならないものを守る」という姿勢と、「心でお客様と接する」ことです。これをきちんと守れば、私たちがやるべきことが揺るぐことはありません。また、私は「顧客の差別化」という言葉が好きではありません。どのようなお客様、どのような状況であっても、常に緊張感をもってお客様と接する。これまで積み重ねてきたことを、いつもと同じようにやるだけです。

「さすが帝国ホテル推進活動」の実践

これまでの歴史が常に順風満帆だったわけではありません。バブル崩壊後は大変厳しい状況でした。当時、総合企画部長だった私が中心となって新しいサービス向上運動を考えたのです。帝国ホテルは「さすが」と言われることもあれば、「帝国ホテルともあろうものが」と言われることもある。すべてのお客様に「さすが帝国ホテル」と言っていただきたいという想いで、そのまま「さすが帝国ホテル推進活動」と名付けたのですが（笑）、社員にもお客様にもわかりやすく好評でした。

帝国ホテルで働くということ

ホテルで最も重要なのは「人」、人材育成です。「帝国ホテルに来るとほっとする」という言葉をいただくことがあり、これは一番嬉しい言葉です。弊社の行動基準で「お客様からの評価はお客様が受けた感動の対価である」という一文があるのですが、お給料はお客様の評価だというサービスの原点を見つめるための活動でもあります。

今、働き方改革が叫ばれていますが、弊社は離職率が低いのです。これは社員と会社

が一緒になってマネージメントを行ってきた結果だと思います。女性や高齢者が働きやすい職場づくりも昔から行ってきました。昔、ある外資系ホテルが日本に進出した際、全国のホテルから現役スタッフが応募したそうですが、うちからは一人も応募がなかったそうです。これは自慢ですね。

心で接するというスタンスは崩さず、「帝国ホテルがやるべきことは何か」を常に考えています。常に愚直に、これまでやってきたことを地道に続けるなかで、「変えるべきもの、変えてはならないもの」を見極め進み続けることが最も大切なのではないでしょうか。

再製造 SUD、国内第一号が承認される

使用済み単回使用医療機器（SUD）の「再製造品」第一号が、2019 年 8 月 30 日に承認された。承認されたのは日本ストライカー（株）の「再製造ラッソー 2515」で、心臓電気生理学的検査や一時的ペーシングに使用されるカテーテル型の電極である。米国では 2008 年、欧州では 2016 年から再製造 SUD として使用されていた。松本財団が事務局を務める単回使用医療機器再製造推進協議会のウェブサイトで紹介している。

URL：japanrsud.jp

●編集後記

令和になって初めての絆ニュース。この号のスペシャルインタビューは、松本理事長とのご縁で、帝国ホテルの小林取締役会長にご登壇頂いた。「ホテルで最も重要なのは人です」。と言いきる。いずれの業界も「人材育成」はとても大切な『キーワード』だと改めて思う。「令和」は「Beautiful Harmony（美しい調和）」と英訳される。「絆」タイトルのバックも「調和とバランス」を与えるグリーンとし、装いも新たに発信していく。　（編集子　長谷川フジ子）

一般財団法人 松本財団
MATSUMOTO Global Foundation
〒103-0007 東京都中央区日本橋浜町 2-31-1 浜町センタービル
https://www.matsumotofoundation.com/
編集・制作　株式会社デュナミス

KIZUNA TOPICS No.4　絆　MATSUMOTO ZAIDAN

中国南寧（ナンネイ）にて第2回日中感染対策交流会を実施

2019 年 8 月 1 日から 3 日にわたり中国広西省南寧にて第 2 回日中感染対策交流会が開催された。これは日中両国の感染対策に関する情報交換や学術交流を通じ、両国ならびにその他アジアの国々の医療の質の向上に寄与することを目的に、2019 年 5 月 15 日に北京で開催された第 1 回に続くものである。中国側からは中国 CSSD 専門委員会 張青理事長、高玉華氏、李宝華氏ほか 7 名、日本側からは（一社）日本医療機器工業会　松本謙一理事長、神戸女子大学教授　洪愛子氏、東京医科歯科大学医学部附属病院副看護部長　小野和代氏、HAICS（Healthcare Associated Infection Control Support）研究会副理事長　大久保和夫氏ならびに日本医療機器学会　副理事長　東竜一郎氏ら 6 名が出席した。会期中には第 15 回中国 CSSD（中央材料）学会も開催されており、今回の交流会活動の 1 つとして洪愛子氏と小野和代氏の学会発表が行われた。

第 2 回交流会での検討議題

今回話し合われた主な議題は「第 1 回北京での交流会のフォローアップ」「今回の南寧における学術交流スケジュールの確認」「2020 年 5 月に日本で行われる第 3 回交流会の検討」であった。第 1 回の交流会では日本側から「感染予防に関する看護師の役割について」、中国側からは「中華護理学会消毒供応分会と中央材料室の現状」などの紹介があったが、第 2 回では今後の交流会の形式、さらに現場に即した具体的な課題が話し合われた。

交流会のフォローアップについては、これからの交流会の形式として次のような提案が出された。①日中双方は各自の総会期間中、相手方を要請し講演コマをつくる②日中青年学者で短期研修プログラムを構築する。短期研修プログラムについて中国側からは「3 日間レベルの短期プログラムは参加証明書が良いと思われる」「研修での派遣方法は病院レベルから個人レベルまでパターンによって費用負担が変わってくる。中国では個人参加が少ないので、どのような形で進めるのか要検討」との回答があった。

また、共同検討課題として中国の張青氏から「医療機器製品取り扱い説明書の解読」「包装材料（ハードの容器）」「軟性内視鏡の清浄滅菌方式」などが提出された。中国側としてはガイドラインとの絡みで「軟性内視鏡の清浄滅菌方式」を優先したいとの希望があった。

学術交流スケジュールでは、2019 年 8 月 3 日に第 15 回中国 CSSD（中央材料）学会において小野和代氏の「日本の中材の現状と課題」、洪愛子氏の「日本の看護教育と中材での看護師の役割」の 2 講演が行われることが確認された。

第 3 回交流会は日本の山口県下関で

2020 年の第 3 回交流会は 5 月 29～30 日に山口県下関で開催される方向で決定した。これは日本感染管理ネットワーク学会中に行われるもので、テーマは「中国に学ぶ CSSD 業務の質の保証」、日中両国の感染管理の有識者によるシンポジウムが予定されている。

HAICS 研究会の大久保副理事長は、学会で中国とのセッションを企画しているので中国側に参加していただきたい、との要望を送った。張青氏は「学会参加に関してはたいへん興味がある。中国では通常半年前から学会の準備を行うので、来年新春明けにでも日本側からプロポーザル（企画提案）をお願いしたい。参加の方向で検討する」との返事であった。

中国 CSSD 学会における日本側の講演

この学会は、中国の CSSD 分野では権威のある大規模な学会である。小野和代氏の講演のテーマは「日本の中材の現状と課題」であった。小野氏は日本における中材業務の外部委託が 500 床以上の病院で 81.9% に上ることを発表、委託することのメリットを語った。さらに委託形態や管理状況、中材業務外部委託の課題を発表し、業務の見える化の必要性、委託業者との協働による効率的な役割の遂行を述べた。中材の品質管理についてはトレーサビリティについて言及、安全管理、感染対策、業務改善、資源管理と 4 つの意味からも導入は必要だと説いた。

元日本看護協会の常任理事の任にあった洪氏は「日本の看護教育と中材での看護師の役割」というテーマで講演を行い、日本の看護の歴史、近代看護へどのように歩んできたかを紹介した。歴史の中で 1980 年代に起こった日本における看護の量から質の転換に言及し、現在日本で行われている認定看護師制度の成り立ちを説明した。認定看護師では特に感染管理認定看護師の役割について述べ、教育基準カリキュラムについても詳しく語った。最後に中材は感染管理の原点であり、それを活かし医療・看護の質の向上に努める、と述べ講演を締めくくった。両氏の発表内容は、会場の様子からも非常に関心が高いことが確認された。

講演する小野和代氏

ナイチンゲールの肖像をバックに洪愛子氏

オランダのマフトルド・ヒューバー医師を講師にむかえ、日本初のポジティヴ・ヘルス養成研修を開催

2019年4月
ヒューバー氏を囲み福井のオレンジクリニックにて養成研修を行う

2019年5月
Amersfoortにて養成研修終了後、修了証を手に記念撮影（ヒューバー氏中央　赤いマフラー着用）

新しい健康概念 ポジティヴ・ヘルスとは？

健康寿命の延伸は、世界的な課題であり、我が国でも最優先に取り組むべく国家プロジェクトの1つとして進められている。ところで、「健康」とは何であろうか？　現時点でのWHOによる定義は、「単に疾患がないとか虚弱でない状態ではなく、身体的・心理的・社会的に完全に良好であること」というものだ。しかし、この健康の定義が採択されたのは、1948年であり、現代の医療の主要な対象は高齢者医療や生活習慣病という慢性疾患で、病気や障害の不安から全く無縁で生きている人は少数派である。つまり、健康＝完全に良好な状態とは言えない。そのために近年、「健康」をとらえ直す必要が出てきた。

オランダの元家庭医で、その後研究者となったマフトルド・ヒューバー氏は、2011年健康についての新しい概念を提唱している。それは、「社会的、身体的、感情的な問題に直面したときに適応し、本人主導で管理する能力としての健康」という考え方である。健康とは定まった固定的な状態ではなく、常に揺れ動く現実にその都度応じることができる動く力、適応力のことと述べている。病気や障害があっても医療や介護の力などを支えにして、気落ちすることなく人生を前向きに歩いていけること、その力こそが「健康」とする捉え方である。何よりも本人の価値観・人生観を大切にする。ヒューバー氏は、このコンセプトを「ポジティヴ・ヘルス」とネーミングし、さらに、患者や医療従事者の理解を深めるのに役立つ「くもの巣」と称するツール（レーダーチャート）を開発した。（絆ニュースNo.2参照）これを定義ではなくコンセプトとしたため、プラットフォーム型につながってオランダ社会の様々な分野で適用されるようになった。すでにベルギーやアイスランドにも紹介され、2019年4月、日本にも上陸した。

日本でのポジティヴ・ヘルス 養成研修

「ポジティヴ・ヘルス」の研究を進めていたシャボット・あかね氏の紹介により、松本財団がヒューバー氏と始めて出会ったのは2017年12月。その後、このコンセプトに共感する福井の在宅専門クリニックのオレンジホームクリニックのメンバーと共に、日本での研修開催を視野に入れ2018年6月、2019年1月と2度オランダを訪問した。そして、念願がかない2019年4月にヒューバー氏が来日し、ポジティヴ・ヘルス養成研修が日本で初めて実現した。

限定15人の参加メンバーの職種は、医師、薬剤師（松本財団所属）、コミュニティナース、理学療法士、総合プロデユーサー、アカデミア、学生など様々だ。

研修プログラムは、オランダのプログラムと同様に3回コースで行われた。資料は日本語で準備され、講義は同行したシャボット・あかね氏の協力でオランダ語から日本語へ通訳して進められた。第1回目の4月13日（土）と第2回目の4月27日（土）は、福井のオレンジホームクリニックにて開催。参加者はオレンジクリニックの居心地の良い空間で「くもの巣」ツールで自分を振り返る事からスタートし、「ポジティヴ・ヘルス」実践のためのノウハウをみっちり学んだ。

最終回の第3回目は2019年5月31日（金）にオランダの Amersfoort において開催された。この1か月間で各自が取り組んだ「ポジティヴ・ヘルス」の実践を披露し、ディスカッションを行った。研修終了後、ヒューバー氏から修了証が1人1人に手渡たされ、日本での実践が認定された。

3回目のプログラムでは、実際に「ポジティヴ・ヘルス」実践している Kattenbroek と、リンブルク州 Afferden の家庭医や Meppel の健康センターなどの見学も組まれ、大変実りある研修となった。

リンブルク州 Afferden では住民がより良い暮らしが送れるように、村が一体となってポジティヴ・ヘルスに取り組んでいる。1例として「村の日記」を子供からお年寄りまで村民全員に回し、集められたアイデアを皆で共有していることを挙げておきたい。

日本でのポジティヴ・ヘルスの 今後の展開について

オランダと日本の国民性や医療事情が異なる中、我が国においてどのようにポジティブ・ヘルスを展開していくか手探りの状況にある。第一歩として参加者それぞれの実践を報告し合あう「POSITIVE　NIPPON」というSNSでのプラットフォームを開設された。

オランダでの調査や自身の経験から、医療者が「ポジティヴ・ヘルス」の考えを身につけると患者を治療する役割から患者の大切なものを支援する役割に変わっていくのを実感する。このことにより無駄な医療の介入を避け、患者主導の健康を適正に繋げていくことが大いに期待される。松本財団では、今後とも継続的にポジティヴ・ヘルスの展開を発信することを考えていきたい。

日本から参加した一行は箏やお習字を持ち込み、リビングルームで文化交流も図る（Afferden村）

第２回日本・ミャンマー医療情報交換会 in YANGON

2019年6月27日、ミャンマー連邦共和国の第1の都市ヤンゴン（ちなみに、首都はネピドーである）において第2回日本・ミャンマー医療情報交換会が開催された。会場は新ヤンゴン病院、今回のテーマは「感染症対策と病理診断」であった。日本・ミャンマー医療情報交換会は「ミャンマーの医療人材教育」「両国の最新医療情報の共有」「高度医療の提供」「病院の運営方法とマネジメント」「医療による社会貢献」を目的として行われている。今回の日本側の参加メンバーは講師として米国感染症認定医の青木眞先生と慶應義塾大学医学部　客員教授の長村義之先生の2名、オブザーバーとして医師4名、コンサルタント1名の計7名。午前9時30分から午後2時30分まで昼食を挟んで5時間のセミナーとセミナー終了後には懇親会が催された。

活発に行われた意見交換

午前は青木先生から「感染管理のマネジメント」、午後は長村先生から「日本における病理解剖学の現状」というセミナーで、講演後には活発な意見交換が行われた。感染管理については看護師が多いだろうと想定してミャンマー語の通訳を置いていたが、思いのほか医師の参加が多かったため途中から英語に切り替えられた。ミャンマーの病理医のひとりは午後のセッションの後、長村先生に英語で質問している。ミャンマーの医療従事者の英語力はかなり高いが、セミナー対象者によってはミャンマー語の方がいい場合もあるので詳細な検討を必要とする。

午前のセッションは約70名、午後のセッションには病理医10数名を含み約 40 名が参加した。午後のセッションは前回よりやや少ないと思ったので参加者に聞いてみたところ、保健省から院長クラスの医師が呼ばれたためだろうとのことであった。

ミャンマーでは感染治療の基本や感染症対策ガイドラインの作成等についてのアドバイスが強く望まれている。感染症分野のニーズを見ていると、薬剤管理についても同様の要望があるであろうと思われた。

病理診断分野においては圧倒的に病理医が不足している上に、地域格差などもあってテレパソロジーといった遠隔医療に関心が集まっている。しかし、ミャンマーには電気、通信のインフラ整備の課題があり、まずは病理の基礎教育から始めなければならない。近年、カンボジアの病院と順天堂大学をスカイプでつないで遠隔医療を行っている例もあり、こうした事例が参考になるであろうと思われる。

懇親会では日本の歌を披露

セミナー終了後、日本側の参加者とミャンマーのセミナー参加者が集まり、懇親会が行われた。懇親会では松本財団の長谷川フジ子氏が日本から持参してきた琴で日本の歌を披露。よく知られた日本の曲を参加者全員で合唱した。特に「さくらさくら」には嬉しいアンコールが求められた。

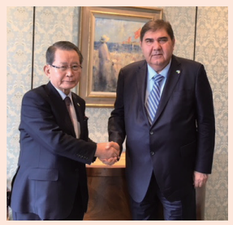
ミャンマーの人達はアジアの中でも特に日本に好意的である。熱心な仏教徒であること、性格が穏やかで親切であることなども日本人との相性がいいと言われている。今回の医療情報交換セミナーの成功はそんなミャンマーの人達の目的にかなった意義のあるものとなったことが一因であろう。これからもミャンマー国の人材育成や両国の友好関係に貢献できるような活動を継続していきたい。

セッション後の質疑応答は英語で行われた

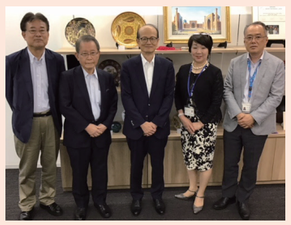
感染管理のセッションを行う青木眞先生

病理のセッションを行う長村義之先生

ウズベキスタンのガニエフ新副首相との再会と藤山新特命全権大使の来訪



ガニエフ副首相と（ホテルオークラにて）



藤山特命全権大使（中央）と（松本ミュージアムにて）

2019年7月11日、第15回日本ウズベキスタン経済合同会議で来日していたウズベキスタンのガニエフ新副首相と松本理事長がホテルオークラにて再会した。ガニエフ副首相とは故カリモフ大統領政権時代より長い親交があったが、今回はミルジョーエフ大統領の政権下になって初めての会談となった。

次いで、8月16日、在ウズベキスタン日本国大使館の新特命全権大使に就任された藤山美典大使が、新任のご挨拶を兼ねて松本財団を訪れた。藤山大使は松本理事長と面談後、松本ミュージアムに立ち寄り、ウズベキスタンの伝統工芸絵皿や民族衣装などを興味深くご覧になった。なお、大使は8月末にタシケントに赴任している。