

# いちりん通信

No.32 特別号



一般社団法人 鍼灸マッサージ師会から発行されている事務局通信150号に、一隣堂が紹介されました。院長の北川のインタビューが掲載されています。是非ご一読下さい！

## 治療院探訪

佐渡智哉

今回は「訪問リハビリマッサージの一隣堂」「いちりん堂治療院」院長の北川冬樹先生、副院長の原田翔子先生にお話を伺いました。

北川先生は、視力低下を機に鍼灸マッサージの道を志し、H18年に開業されてから訪問治療を中心に、現在12人のスタッフを抱えるまでに成長されています。その躍進を支える秘訣を伺ってきました。



### 【治療院の特色】

①ケアマネジャー、看護師さんとの信頼関係を大切に

一隣堂では患者さんを紹介されたときには、どの相手に対しても報告書を作成されています。そして、報告だけでなく、連絡や相談もこまめにする中で信頼関係がつけられ、それがさらなる紹介につながっているそうです。

②スタッフ間のコミュニケーションを大切に

また、一人の患者さんをチームで担当するため、チーム内での密なコミュニケーションが必要となります。患者さんの変化や施術内容の共有、施術効果の判定を日々メーリングリストやミーティングでやり取りし、これを繰り返すことで、文書作成能力や説明能力など「伝える能力」が養われていきます。さらにそれらが刺激となって、施

術者同士が切磋琢磨する原動力にもなっているそうです。

### ③働きやすい職場づくりを大切に

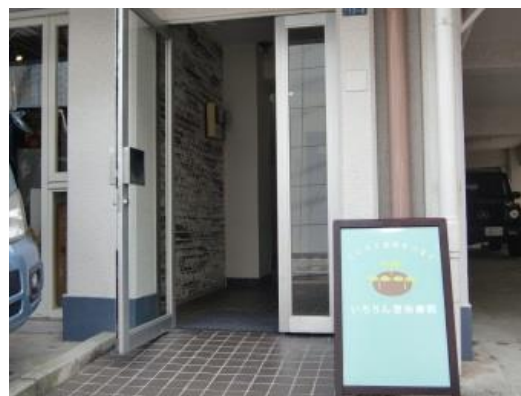
北川先生は、スタッフが働きやすい職場を作るために、特にコミュニケーションに時間とお金を注いでいるそうです。

スタッフが意見を言える場や雰囲気を積極的に作り、よく話を聞くようになってから、離職率が大幅に低くなったとか。

私も、北川先生の柔和な声や、ゆったりとした話し方、わかりやすい説明からも安心感を感じました。同席された副院長の原田先生のお話をうなずきながら受け取る姿勢からも、スタッフの意見によく耳を傾けていることが伝わってきました。では、具体的にお話を伺っていきましょう。

#### Q. この仕事を選ばれたきっかけは？

A. 大学生の頃はNGOの現地職員か、中学・高校の教員を目指していましたが、視力低下を機に方向転換。と言えは聞こえはいいですが、実際は人生どん底。すべてのことに対して投げやりになり周りに当たり散らし（苦笑）、挙句には日本を飛び出して、1年間世界を旅してきました。その後も20代はほぼニート。それでも悪戦苦闘しながらいろいろな人に出会い、この仕事にたどり着きました。



だから、僕は人を育てることがしくて今の社長業をしているわけです。もちろん現場も大好きですけどね。

#### Q. 開業までの経緯は？

A. 29歳の時、盲学校の職業課程科に入り直し、卒業後、病院と訪問マッサージの会社に2年半勤めました。その時代、会社で何かトラブルがある度に、「自分だったらどうするか？」という自問をして、イメージトレーニングに励んでいました。実際に開業をすると、大手とは違って資金力も人脈も秀でた技術力もないので、差別化できるものは「スタッフ教育だけだ」と気づいたんです。だからそこに力を入れてきました。今は「育てる」というよりも「皆で成長していく」という感じですね。

#### Q. 現在の仕事のご様子は？

A. 施術所の治療と訪問治療を行っています。僕自身は、施術とスタッフ教育と経営と、3つの顔で仕事をしています。3つとも違う顔、違う性格でやっていますよ（笑）。

訪問の際の移動はほとんど電車と徒歩で行っています。移動時間はかかりますが、その時間をメーリングリストへ施術報告する時間に活用しています。この時間こそが勉

強の時間なんです。自分宛ではないメールまでもよく読んでいるスタッフは、実際とても伸びてくるから不思議です。

Q. 患者さんはどのようにして増えていますか？

A. 営業の担当は置かず、ケアマネジャーさんや看護師さん、ご家族の方のロコミによる紹介がほとんどです。その意味では「全員営業」ですね。紹介して下さった方には報告・連絡・相談をこまめにして、どのように取り組んでいるかのプロセスを伝えていきます。結果として信頼を得て、さらなるご紹介を頂くという具合です。介護の担当者会議にもできるだけ出席して、積極的に提案や助言を行っています。

Q. ご苦労された経験があればお聞かせください。

A. もう、苦労だらけですよ（笑）。だから、楽しい。実際、スタッフとの関係で上手くリードできなかつたことも随分ありました。そんな時は「俺は一隣堂をつくって何がしたかったんだ？」と自問自答してます。そして「人を育てたい」という自分の原点に戻っては、スタッフのケアやモノを言いやすい雰囲気をつくったり、よく話を聞くようにしています。そうすることで、離職率は随分下がりました。

他にはですね、10年間ずっと週6日間働いて、仕事が終わった後も勉強に行ったりしていたので、体調管理が大変でした。完全にワーカーホリックになっていて。だから、東日本大震災の時は張りつめていた糸がプチッと切れてしまって。あの時は精神的にも相当落ち込んで、大変でした。でも、そんな時にはちゃんと応援してくれる人が現れるんですね。厳しいこともしっかり言って叱咤激励してくれる経営アドバイザーの存在が大きかったです。苦しい時には分け合い、嬉しい時には一緒に喜んでくれる。今ではそんなコアな仕事仲間が、社内にも、社外にもたくさん出来ました。有り難いことです。

Q. お仕事で大切にされていることは何ですか？

A. そう聞かれて最初に思い浮かんだのは、「楽しくなければ仕事じゃない」ですかね。これは僕の口癖なんですけど、治療がマンネリ化したりルーティンワークになってしまったら、それはもはや「治療」じゃない、と。いかに仕事を楽しくして、そこから喜びを得るか？…いい仕事をして、旨いビールを飲む。やっぱり、これが基本中の基本ですね（笑）。

二つ目に思い浮かんだのは、「再生」という言葉かな。これは僕の人生のキーワードですね。自分自身が視力障害をもって生まれて、コンプレックスとずーっと闘ってきたので、そこから「いかに生きるか」という問いを持ち続けてきたわけです。患者さんも病気をきっかけに、どのように生きるか、どのように死ぬか、という人生の根本的な問いに向き合っています。その答えがどうであれ、そんな重たい問いに向き合うこと自体すごいことですよ。そして、向き合い方ひとつで、病気の予後も幸福度も違って来る。私たちはそのお手伝いをほんの少ししているだけです。

そして三つ目に出てきたのは、「質をいかに保てるか」です。結果を出すことにこだ

わり、マンネリ化やルーティンワークにならないように、手間暇をかけて、一人の患者さんをチーム皆で支え合う。これにいつも頭を悩ませてるわけです（笑）。

Q. 施術の特徴や得意とする分野は？

A. ウチでは施術の「型」は持っていません。型をつくってそれで統一するのは簡単ですが、失うものも大きい。だから、ウチでは様々な手技を持ったスタッフが、各々の技術を出し合い、学び合えるようにしています。そのためにも、診立てのための分析能力、説明能力、と創造性が大切なんです。

他には、生活環境の改善を重視しています。患者さんの家に入って治療するからこそ見えてくるものがあります。日常の生活習慣やご家族との関係、その家の雰囲気を見て感じることで、「〇〇だから××になるんだ」という因果関係を発見することも多々あります。さらに、転倒の危険のある不安定な椅子の交換をしたり、動線の工夫を提案したり等、「手のできることは全てやる」というポリシーで、自分のできることはどんどんやっています。

そんなわけで、ケアマネさんから相談されることもよくあります。例えばポータブルトイレの設置など、身体面、安全面ではメリットがあっても、お気持ちや尊厳の面など、細やかな心遣いが必要な場合、患者さんに最も近い存在の私たちの意見を、ケアマネさんも頼りにして下さるわけです。ケアマネさんと患者さんをつなぐ、お医者さんと患者さんをつなぐような意識で、チームケアに取り組んでいます。

Q. 今後目指したいことや将来の展望をお聞かせください。

A. 自分の仕事をいかに面白くするか。これを追求することで社会の役に立ち、ひいては一隣堂が生き残っていけると考えています。

そのためにも、「変化を起こすリーダー」でいたいですね。

(追記)

北川先生・原田先生、お忙しい中インタビューに対し、率直かつ丁寧に応えて下さいましたことを心から感謝いたします。私も話をお聞きする中で、治療技術だけに偏ることなく、経営の面や従業員教育など、治療院を組織として活動させ、地域社会に貢献していく方向を教えて戴きました。有意義な時間をありがとうございます。これからも治療家と云う足場を基に、その枠を超えたご活躍を期待しています。

