

 **TAIHEI** 地域を知り、地域を愛し、地域とともに生きていく。

株式会社 大平

〒849-0303 佐賀県小城市牛津町牛津151番地24

【人材開発室】TEL 0952-66-0206 【URL】<http://www.taihei-group.jp>

地域医療と地域福祉の未来を、
明るく、やさしく、あたたかく。

大平の「2025年計画」

高齢者比率が3割を超える、2025年。 私たちが始めている努力が、 豊かな実を結んでいますように。

高齢化が進む日本。

65歳以上の高齢者人口が3500万人を超える2025年に向けて、

高齢者が住み慣れた地域で暮らし、自宅で生活できる仕組みづくりが求められています。

地域医療と地域福祉の未来を見据える私たち大平も、続々と新たな挑戦を重ねています。

とことん患者様の立場で考えて、利便性を追求した医療モールを創りました。

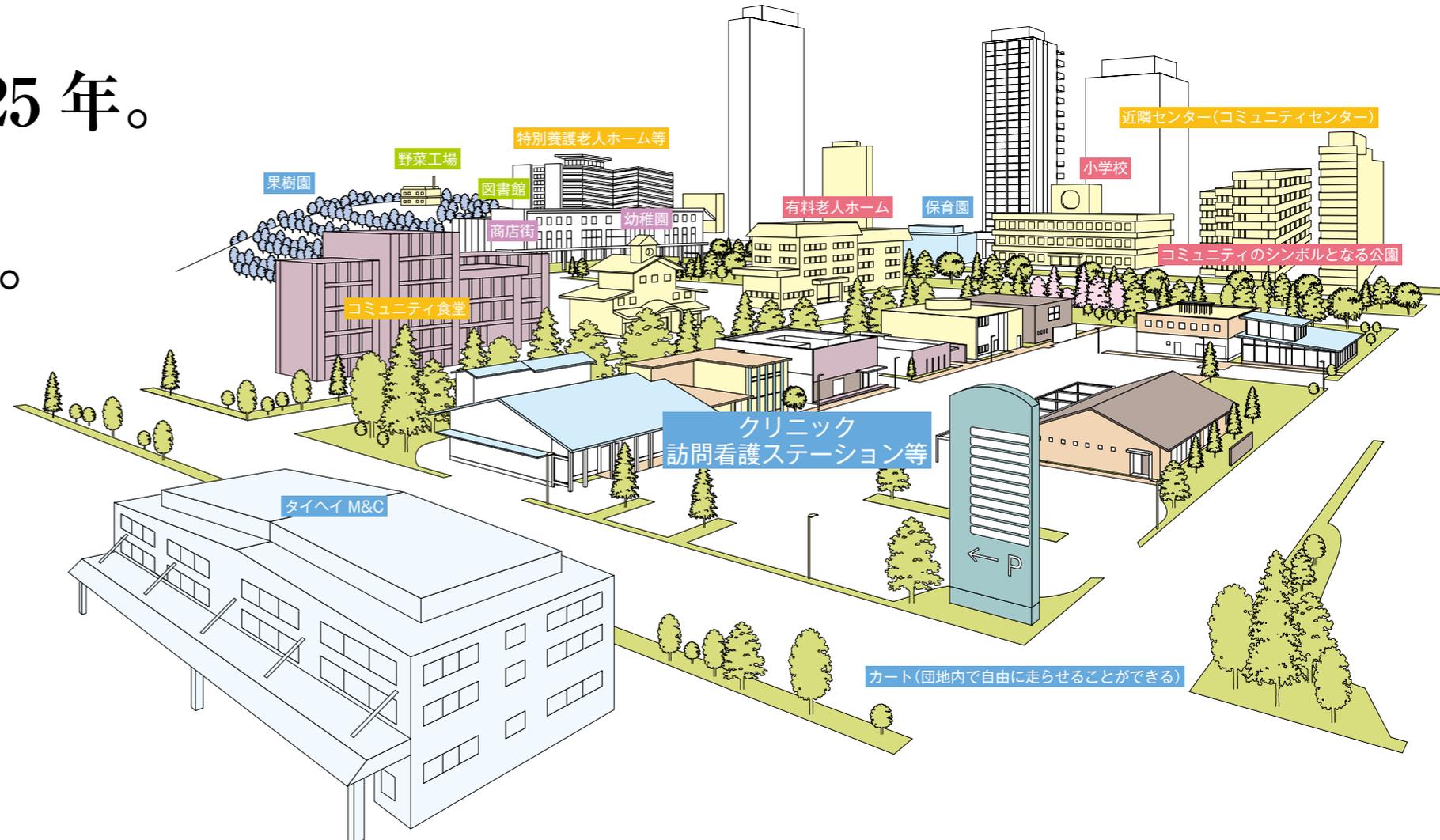
介護を要する高齢者の視点に徹したら、福祉用具レンタルの取扱高で九州屈指の存在になりました。

こうした努力と挑戦は、常に現在進行形。

1年、また1年と、着実に進化し、広がりが増す成果の中心に、

社員一人ひとりの熱い思いが息づいています。

確かな思いをはぐくむシーンを、いくつかご紹介します。





妻と手をつないでいたいから。

「いつも一緒にいたい」と思うのは、若い恋人同士だけじゃない。

ある男性の退院が決まった。男性は高齢で足が不自由。今後は自宅で奥様の介護を受ける生活になる。ケアマネジャーは介護用ベッドが必要と判断し、退院に際して開かれる「サービス担当者会議」で、本人と家族にそう伝えた。が、男性は頑として受け入れない。やむなく、ベッドなしの介護生活が始まった。

それから4ヶ月。いつものように福祉用具を届けに行った大平の営業担当に、男性がポツリと漏らした。長年連れ添った妻の手を握って眠りたいから、と。ベッドを入れたら畳に布団を敷いて眠る奥様とは手をつなげなくなる…

でも激動の昭和を生き抜いた誇り高い男が、人前で、たくさんの福祉のプロが集う担当者会議の席で、言えるわけがない。その愛すべき本音を、大平の営業担当

にだけ、打ち明けてくれたのだ。福祉関連の資格を持つ専門職として、また常に人生の大先輩という敬意をもって、真摯に、親身に接しているからこそ、心を開いてくれた。ただの「用具配達人」では、こうはいかない。

ほどなく、男性の自宅に介護用ベッドを2台納入し、介護の負担が激減。夫妻の絆はあっという間に深まった。

お母さん、無理せんごとな。

介護の問題は、すべての家族に関係する。大平の社員も例外じゃない。

単なる福祉用具レンタル会社の社員なら、ケアマネジャーが指示する用具を届けば終わり。でも「大平の福祉用具専門相談員」が真価を発揮するのは、そこからだ。

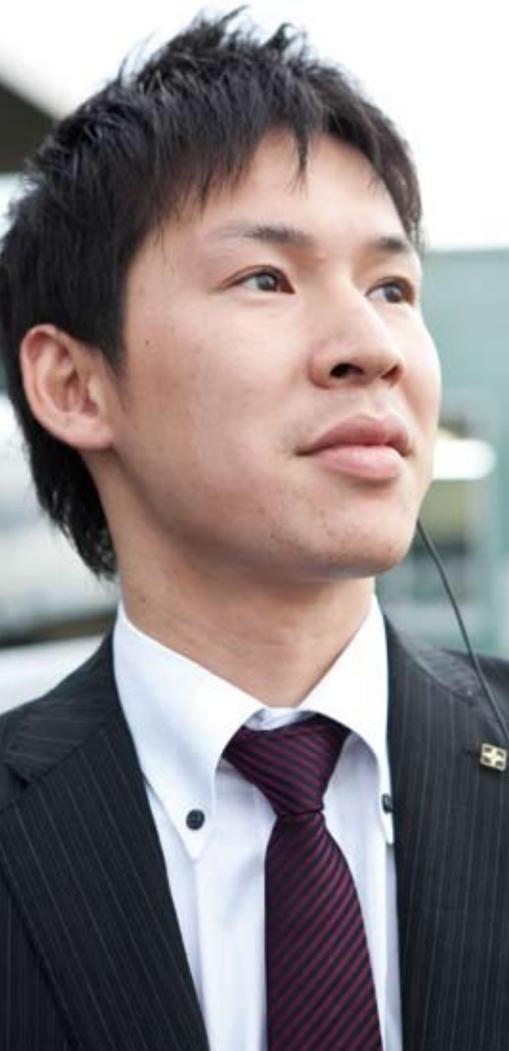
自宅訪問の際は、営業車に指定外の多彩な福祉用具を積み込むのが鉄則。利用者様の状態、間取りやご家族の状況など

を勘案し、生活改善につながる新たな提案を行うためだ。

豊富な提案実績を積んだ20代後半の社員。ある冬の日、彼の父親が病に倒れ、一命は取りとめたものの、障害が残った。彼は介護用ベッド、車椅子、壁がない場所にも手すりをつけられるベストポジションバーなど、必要な用具をすぐさま調達。また福祉行政に詳しい上司のアドバイスを仰ぎ、介護を担う母親の負担を

減らそうと、デイサービスやショートステイなどの福祉サービスも検討中。休日には「お母さん、無理せんごとな」と笑顔を向けながら、自ら介護に汗を流す。

今こそ、自分の経験のすべてを活かし切る時。それが自分にできる精いっぱい親孝行。そう信じて、家族との日々を過ごす。その真摯な姿勢と経験が、間違いなく彼を、ひとまわり大きくするだろう。



席はそのままけんね。待とうよ。

大平の営業はチームプレーだ。新人は先輩社員がマンツーマンで仕込む。外部研修にはチームを代表して1人が参加し、研修内容を全員に伝え、共有する。もちろん、誰かが困っていたら、まわりが必ず助けてくれる。あの時も、そうだった。

そろそろ営業として脂が乗り始めた、24歳の社員。ある日、指先から始まった謎の痺れが全身に波及し、緊急入院。「10万人に1人」といわれる難病だった。

喋れない、ご飯も食べられない、寝たきり状態。果たして治るのか、治るとしても何年かかるかわからないという現実。24歳には重すぎた。「会社も辞める

しかない…」絶望感に打ちひしがれる彼に、上司は言った。いつまでも待っているから、ちゃんと治して、帰って来い。席はそのまま残している…

同僚は彼を見舞うかわりに、彼の担当顧客を分担し、信頼と実績を守り抜いた。見舞いは歩行器を使って歩けるようになってから。弱っているところを見せてたくないはず…心を通わせた仲間らしい配慮が、そこにあった。

ほどなく病を克服し、営業現場に復帰。上司の言葉、仲間の配慮、そして福祉用具のありがたさ…言葉にできない体験と実感に磨かれた彼の提案力は、深い。



ドクターと患者さんの間に。

調剤薬局の在庫には限界がある。外来の場合など、処方箋に記された薬がその場で用意できないケースもある。薬剤師としての“志”が試されるのは、そんな場面だ。

ある日、大学病院を退院したばかりの患者様が窓口。処方箋の指示は、用途が限られた特殊な鎮痛剤。残念ながら在庫はない。どうするか。「問屋から取り寄せて翌日お渡しすればいい」と判断する薬局も多いだろう。だが今夜痛みが出たら？ 患者様の不安を思えば、選択の余地はないと考えるのが、大平の薬剤師。この時は、管理薬剤師自ら車を飛ばして薬を調達し、その足で患者様のご自宅までお届け。患者様の立場に立つとは、そういうことだ。

医師と患者様の架け橋。それも薬剤師の役割であり、可能性だ。小児喘息には吸入薬が欠かせない。調剤薬局としては処方された吸入薬をお渡しすれば十分なのだが、吸入補助器を取り寄せ、ドクターに確認してもらった薬剤師がいる。患者様は吸引しやすくなり、ドクターは補助器使用を前提としたきめ細かな処方ができる…そう考えたうえでの、前向きなひと工夫だった。

処方箋の通りに薬を揃えて渡す。それだけに終始する薬剤師は、大平には一人もいない。



学会発表のビフォー・アフター。

薬剤師とは「常に勉強する仕事」だ。1年目は特に密度が濃い。薬剤師会主催の勉強会やメーカー主催の勉強会。2年目以降は隔月で参加する社内研修会も、新人時代は毎月参加だ。接遇研修など、薬学関連以外の研修も多い。九州の同業では群を抜く勉強量であり、薬剤師のレベルもおしなべて高いと自負している。

自信と慢心は紙一重。「井の中の蛙」にならないために、大平では2008年から毎年、秋の日本薬剤師会学術大会に参加。入社1年目、見学の形で参加した女性薬剤師が振り返る。「日々の業務がこなせきれなくて悩んでいましたが、全国には前向きな薬剤師がこんなにいる！と思うと、自分の悩みなんて小さいなって。刺激になりました」。

視野を広げ、新人らしい悩みを乗り越えた彼女。2年目からは、曜日別に複数の店舗に応援に出向いている。「薬局ごとにノウハウや仕事の進め方に違いがあって、最初は戸惑いました。でも、おかげで視野が広がり、今は積極的に“こうしたら”と提案しています」。最近、表情やしぐさからも患者様の気持ちをくみ取れるようにと、通信講座で心理学の勉強も始めた彼女。知識とノウハウの両面から学びを深める毎日が、彼女を鍛える。



スタッフミーティングの、産みの親。

薬剤師と福祉用具レンタルの営業担当。組織も仕事内容も異なるが、どちらも同じ大平の一員。気持ちや姿勢の部分で、つながっている。

一般に、保険調剤薬局の多くが、わずかな人数の薬剤師が交替勤務する小規模店舗。大手チェーンほどその傾向が強いが、大平では、小規模店舗でも極力、複数のスタッフを配置。多忙な薬剤師が仕事と勉強会を両立できる理由も、そこにあるというわけだ。

ところで、個店のスタッフ数が限られる調剤薬局の世界では、学校や一般企業のような朝礼を行わないのが通例。でも大平には、全員参加のスタッフミーティングを毎日行う薬局がある。業界の常識を覆す試みは、ある管理薬剤師が営業部門の朝礼に参加したのをきっかけに始まった。

営業の朝礼では、メンバーが交代で司会を務め、注意点や最新情報を全員で共有。これはぜひ見習おう。今では連絡帳による情報共有など、独自の工夫を加えたミーティングが定着。以前は散見された「それ、聞いてません」といったシーンがなくなり、全員の士気が向上。営業の意欲が薬剤師の意識を高め、調剤薬局の存在が福祉用具レンタルの競争力を高める。この相乗効果も、大平の底力だ。

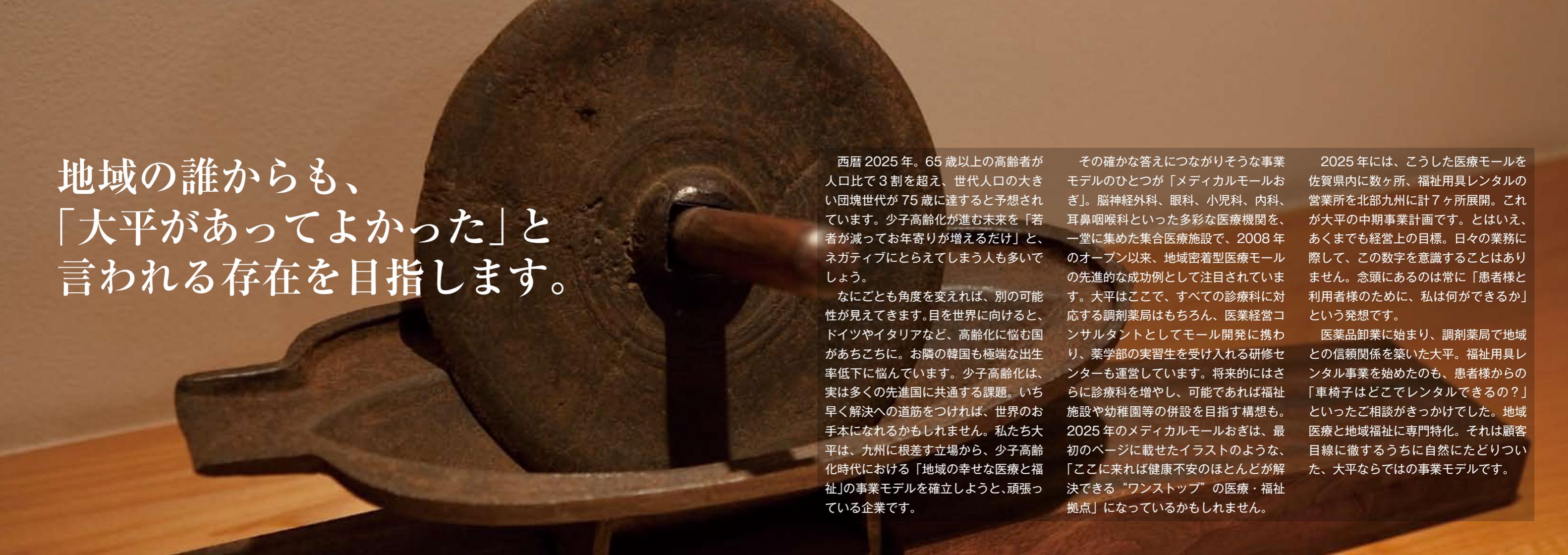




あたりまえの人生経験によって磨かれていく。

こんな豊かな仕事は、ほかにはない。





地域の誰からも、 「大平があってよかった」と 言われる存在を目指します。

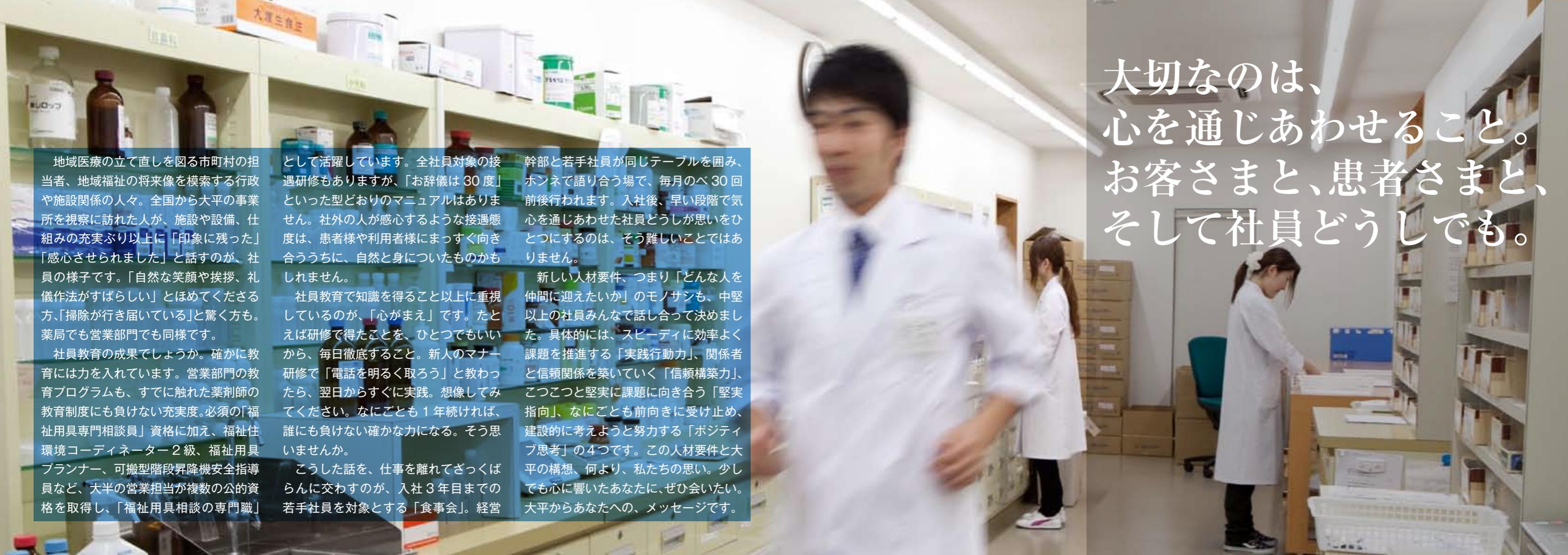
西暦 2025 年。65 歳以上の高齢者が人口比で 3 割を超え、世代人口の大きい団塊世代が 75 歳に達すると予想されています。少子高齢化が進む未来を「若者が減ってお年寄りが増えるだけ」と、ネガティブにとらえてしまう人も多いでしょう。

なにごと角度を変えれば、別の可能性が見えてきます。目を世界に向けると、ドイツやイタリアなど、高齢化に悩む国があちこちに。お隣の韓国も極端な出生率低下に悩んでいます。少子高齢化は、実は多くの先進国に共通する課題。いち早く解決への道筋をつければ、世界のお手本になれるかもしれません。私たち大平は、九州に根差す立場から、少子高齢化時代における「地域の幸せな医療と福祉」の事業モデルを確立しようと、頑張っている企業です。

その確かな答えにつながりそうな事業モデルのひとつが「メディカルモールおぎ」。脳神経外科、眼科、小児科、内科、耳鼻咽喉科といった多彩な医療機関を、一堂に集めた集合医療施設で、2008 年のオープン以来、地域密着型医療モールの先進的な成功例として注目されています。大平はここで、すべての診療科に対応する調剤薬局はもちろん、医薬経営コンサルタントとしてモール開発に携わり、薬学部の実習生を受け入れる研修センターも運営しています。将来的にはさらに診療科を増やし、可能であれば福祉施設や幼稚園等の併設を目指す構想も。2025 年のメディカルモールおぎは、最初のページに載せたイラストのような、「ここに来れば健康不安のほとんどが解決できる“ワンストップ”の医療・福祉拠点」になっているかもしれません。

2025 年には、こうした医療モールを佐賀県内に数ヶ所、福祉用具レンタルの営業所を北部九州に計 7ヶ所展開。これが大平の中期事業計画です。とはいえ、あくまでも経営上の目標。日々の業務に際して、この数字を意識することはありません。念頭にあるのは常に「患者様と利用者様のために、私は何ができるか」という発想です。

医薬品卸業に始まり、調剤薬局で地域との信頼関係を築いた大平。福祉用具レンタル事業を始めたのも、患者様からの「車椅子はどこでレンタルできるの?」といったご相談がきっかけでした。地域医療と地域福祉に専門特化。それは顧客目線に徹するうちに自然にたどりついた、大平ならではの事業モデルです。



地域医療の立て直しを図る市町村の担当者、地域福祉の将来像を模索する行政や施設関係の人々。全国から大平の事業所を視察に訪れた人が、施設や設備、仕組みの充実ぶり以上に「印象に残った」「感心させられました」と話すのが、社員の様子です。「自然な笑顔や挨拶、礼儀作法が素晴らしい」とほめてくださる方、「掃除が行き届いている」と驚く方も。薬局でも営業部門でも同様です。

社員教育の成果でしょうか。確かに教育には力を入れています。営業部門の教育プログラムも、すでに触れた薬剤師の教育制度にも負けない充実度。必須の「福祉用具専門相談員」資格に加え、福祉住環境コーディネーター2級、福祉用具プランナー、可搬型階段昇降機安全指導員など、大半の営業担当が複数の公的資格を取得し、「福祉用具相談の専門職」

として活躍しています。全社員対象の接遇研修もありますが、「お辞儀は30度」といった型どおりのマニュアルはありません。社外の人々が感心するような接遇態度は、患者様や利用者様にまっすぐ向き合ううちに、自然と身についたものかもしれません。

社員教育で知識を得ること以上に重視しているのが、「心がまえ」です。たとえば研修で得たことを、ひとつでもいいから、毎日徹底すること。新人のマナー研修で「電話を明るく取ろう」と教わったら、翌日からすぐに実践。想像してみてください。なにごととも1年続ければ、誰にも負けない確かな力になる。そう思いませんか。

こうした話を、仕事を離れてざっくばらんに交わすのが、入社3日目までの若手社員を対象とする「食事会」。経営

幹部と若手社員が同じテーブルを囲み、ホンネで語り合う場で、毎月のべ30回前後行われます。入社後、早い段階で気を通じあわせた社員どうしが思いをひとつにするのは、そう難しいことではありません。

新しい人材要件、つまり「どんな人を仲間に迎えたいか」のモノサシも、中堅以上の社員みんなで話し合っただけで決まりました。具体的には、スピーディに効率よく課題を推進する「実践行動力」、関係者と信頼関係を築いていく「信頼構築力」、こつこつと堅実に課題に向き合う「堅実指向」、なにごととも前向きに受け止め、建設的に考えようと努力する「ポジティブ思考」の4つです。この人材要件と大平の構想、何より、私たちの思い。少しでも心に響いたあなたに、ぜひ会いたい。大平からあなたへの、メッセージです。

大切なのは、
心を通じあわせること。
お客さまと、患者さまと、
そして社員どうしでも。