

Newsletter vol.4

2025 年 6 月 10 日
特定医療法人南山会

心理的安全性の高い幸せな職場に 自分の思いを素直に伝えられる「幸せぽすと」

特定医療法人南山会（所在地：山梨県南アルプス市、理事長：川崎洋介、以下「当法人」）は、日本の医療や福祉における現状と課題、また当法人の取り組みなどを紹介するニュースレターを発信しています。第4回目は、当法人における「幸せぽすと」というシステムを紹介します。

■心理的安全性とは何か

心理的安全性とは、組織やチームの中で、自分の意見や懸念を安心して話せる状態を指します。この概念は、ハーバード大学のエイミー・エドモンドソン教授が1999年に発表した「職場チームにおける心理的安全性と学習行動」という研究で提唱されました¹⁾。彼女はこの中で、心理的安全性が学びの文化やイノベーションを生むうえで欠かせない要素であることを示しています。さらに、Googleの社内調査として有名な「プロジェクト・アリストテレス」でも、高い成果を出すチームには心理的安全性が共通して存在することが明らかになっています。近年では、リーダーシップや組織文化の観点から、心理的安全性を高める取り組みが企業の重要な課題となっています。心理的安全性は、単なる「仲の良さ」ではなく、意見の違いを尊重し、健全な対話を通じてチーム全体の成長を促すための土台とされています。



■医療介護現場で心理的安全性が重要な理由

医療や介護の現場において心理的安全性が重要とされるのは、これらの現場が、高信頼性組織と言われ、失敗の許されない過酷な条件下で常に活動していかなければならないからです。医療や介護の現場では、患者や利用者の命や生活の質に直結する業務を担っており、スタッフ一人ひとりの判断や

行動が重大な結果をもたらす可能性があります。そのため、現場の誰もが気づいたことをためらわずに発言し、情報を共有できる風土が不可欠です。

心理的安全性が確保されていれば、「これはおかしいかもしれない」「確認したいことがある」といった声が上がりやすくなり、インシデントの予防や迅速な対応が可能になります。逆に、上下関係や職種間の壁によって発言がためらわれる環境では、ミスや課題が見過ごされ、組織全体の信頼性が損なわれるリスクが高まります。高信頼性を維持するには、チーム内での相互信頼と自由な対話、そして安心して意見を言える文化の醸成が不可欠であり、心理的安全性はその根幹を支える重要な要素なのです。

■心理的安全性をより高めるための「幸せぽすと」

当法人では、「誰が言うか」ではなく「何を言うか」を大切にしています。つまり、肩書や立場に関わらず、すべての発言にしっかりと耳を傾け、公平に受け止めることが重要だと考えています。しかし、「何でも言っていていいですよ」と言われても、実際には面と向かって話すのは難しく、発言には勇気が必要です。そのため、発言しやすい風土づくりは大切である一方で、それだけでは十分ではありません。たとえ良好な雰囲気があっても、人によっては思いを口にできないこともあります。私たちは、「発言すること」そのものではなく、「思いを伝えられること」が心理的安全性を高める鍵であると考えています。そこで、誰もが安心して思いを伝えられる仕組みとして、2025年1月に Google フォームを活用した「幸せぽすと」を設置しました。これは、24時間365日、完全匿名で理事長に直接メッセージを届けられる仕組みです。



医療と福祉と介護の力で、誰もが「幸せだ」と思える世界を創造する

特定医療法人
南山会

幸せぽすと

南山会では、誰もが幸せに働くことができる職場づくりを目指しています。そのため、普段から自分の思いや考えを安心して話すことができる職場にしていけるように努力をしています。しかし、なかなか自分の思いや考えは言い難かったり、話すのには勇気も必要だったりするので、誰もが勇気をもって話せるわけではないかもしれません。

職員の皆さんが、気軽にそれぞれの思いや考えを伝えられる場が「幸せぽすと」です。そうした表に出てこない一人ひとりの思いや考えの中にこそ、良い組織になるヒントが隠されているのではないかと考えています。南山会では、「誰が言うか」ではなく「何を言うか」ということが大切であると考えており、そうした色々な思いや考えを受け止めて、南山会で働く全ての人が幸せになるようにしていきたいと思っています。

※「幸せぽすと」から送信された回答は、理事長のみ閲覧します。
※コメント頂いた思いや考えは、組織運営の参考にさせていただきます。
※完全匿名ですので、コメントに対して直接返答することはできませんので、ご了承ください。
※もし返答を希望される場合は、院内メールもしくは直接お話ししてもらえると助かります。
※メールアドレスは収集しません。
※誹謗・中傷などはお控えください。

Google フォーム「幸せぽすと」

■誰の意見か分からなくても採用されることで承認欲求が満たされることも

「幸せぽすと」には2025年5月末の時点で、15通の思いが届きました。その中には「ただ理事長

に知ってもらえるだけでいいです」といったものもありましたが、組織をより良くすると思える意見は経営会議で取り上げて実際に採用したものもあります。たとえば、意見の中に「みんなに周知するために強化月間をやったらどうか」というものがあり、早速4月から「入院待機ゼロ強化月間」、5月は「良いケア強化月間」、6月は「ヒヤリハット強化月間」と毎月テーマを決めて強化月間というシステムを開始しました。もちろん、誰の意見かは分かりませんが、おそらく『幸せぼすと』に届けてくれた本人は、自分の意見が採用されたことを感じ、密かに承認欲求が満たされているのではないかと思います。その他にも「インシデントレポートを積極的に出す部署を表彰したらどうか」という意見も採用することになりました。また、中には人間関係の悩みなどもあり、そうした意見は、個別の問題としてではなく、そうした状況が起きている組織の課題として受け止め、組織全体として人間関係の悩みをどのように解決していくかという施策を検討しています。

■一人ひとりの思いが幸せな職場を創造する



南山会理事長 川崎 洋介

当法人のパーパスは「医療と福祉と介護の力で、誰もが幸せだと思える世界を創造する」です。私たちは世界を幸せにすることを目的に活動しています。しかし、幸せだと感じている人でなければ、人を幸せにすることはできないのではないかと思います。仕事をする中で、幸せを感じるためにも心理的安全性が保たれていることがとても重要なことだと思います。そして、組織を良くしていこうとする一人ひとりの思いが、しっかりと受け止められることで幸せな職場が創造されていくのだと信じています。

プロフィール

1993年山梨県立甲府南高校理数科を卒業し、杏林大学医学部に進学した。2001年大学卒業後に杏林大学医学部附属病院で研修を行っていく中で認知神経科学に興味を持ち2003年に杏林大学大学院医学研究科に進学した。博士論文は「 ^{99m}Tc -ECD SPECT 脳血流画像を用いた Mild Cognitive Impairment（軽度認知障害）の進行予測」という当時はあまり注目されていなかった軽度認知障害に着目した。2007年大学院卒業後は特定医療法人南山会峡西病院に入社し、また杏林大学医学部附属病院でも外来診療を続け、2013年より非常勤講師として学生の教育もおこなっている。2018年特定医療法人南山会峡西病院の院長に就任し、2022年に特定医療法人南山会の理事長に就任した。2023年には日経ヘルスケア病院経営プロフェッショナル育成塾で経営を学び、現在に至っている。

1) Amy Edmondson: Psychological Safety and Learning Behavior in Work Teams. Administrative Science Quarterly, Vol. 44, No. 2 (1999)

■会社概要

【社名】	特定医療法人南山会
【設立】	1957年7月2日
【代表】	理事長 川崎 洋介
【住所】	〒400-0405 山梨県南アルプス市下宮地 421

【事業内容】

精神科病院 峡西病院

障害者地域活動支援センターきがる館

訪問看護事業所アルプス訪問看護ステーション

介護老人保健施設峡西老人保健センター

就労継続支援 B 型事業所アルプスファーム

【URL】 <https://www.nan-zan.or.jp/>

<お問い合わせ先>

特定医療法人南山会

TEL : 055-282-2151 (代表) 055-244-7715 (直通) FAX : 055-284-4886

担当 : 川口