

病院・介護事業所等の経営支援 のご案内

国際的な品質マネジメントシステム I S O 9 0 0 1のお勧め

～第3者評価はI S O 9 0 0 1で～

すでに多くの企業がI S O 9 0 0 1の認証を取得しています。
医療機関や介護サービスの分野でも I S O 9 0 0 1 の認証取得も増加しています。この理由は、

- ① 今後、第3者評価としての価値が重要となること、および I S O 9 0 0 1 は、国際規格であること、
- ② 病院・介護事業所等の経営システム改善、つまり狭義の品質向上のみではなく、経営全般に関わるシステム構築が I S O 9 0 0 1 によって可能であることです。

I S O 9 0 0 1 導入の狙いは次のとおりです。

1. 顧客(患者・利用者)重視の経営方針(=品質方針)が明確になる
2. 職員全員が経営方針の意味を理解、日々行動に反映される
3. 具体的な組織目標、個人目標を立て、実践される
4. 曖昧な責任と権限がなくなり、部門、個人の責任が明確となる
5. サービス向上、ミス削減、効率化などの改善活動が日常化する
6. 職員教育、人材育成が実行される

I S O 9 0 0 1 は経営システム、いわば「経営品質」を向上させるための有力なツールです。

今やISO 9001の認証取得は組織の第3者評価として重要な役割を担っています。

ISO 9001は単に医療ミス撲滅やサービスの向上を目的とした活動ではありません。むしろ組織の経営品質、つまり施設経営のあり方、経営システムを改革してゆくための有力な手法です。ぜひ、ISO 9001導入で組織体質の改革を行ってください。

☆☆

ISO 9001はこんな課題に挑戦します

☆☆

1. 組織の基本方針を明確化します

組織は顧客重視でなければなりません。適確に顧客のニーズ・期待を認識し、これらに応えられる組織方針を明確にしなければなりません。ISO 9001では、顧客重視の品質方針を明確に文書化し、組織内全員に浸透、理解させます。

2. 組織化、つまり組織による業務の遂行ができるしくみをつくります

個人ベースで行っている業務を、組織として遂行できるように、業務の責任と権限を明確化し、業務が遂行できるように組織化します。

3. 品質マニュアルを作成します

品質マネジメントシステムを記載した「品質マニュアル」を作成します。これは、組織の品質マネジメントシステムについて記載した基本的な手順書となります。

4. 品質マネジメントシステムのプロセスを確定します

品質マネジメントシステムを構成するプロセスを明確化します。このプロセスは、目標管理、サービス実現、顧客満足、内部品質監査、是正予防、改善、マネジメントレビューなどから成っています。

5. 業務の進め方（手順）を最適なものに標準化します

個人個人で異なっている業務、または明確とされていない業務の手順を最適化、標準化します。仕事の進め方を標準化することによって、ミスを未然に防ぎ、効率を最適化します。この作業は詳細な業務手順書を作成することが目的ではなく、教育とのバランスを考えて行います。

6. 部門目標、個人目標を設定し、その達成度を測定します

組織方針、組織目標に沿って、部門の目標および個人の目標を設定します。この目標は具体的で測定可能なものとし、その達成度を測定することとなります。

7. 職員の教育計画を立て、その実行と評価を行います

職員の教育計画を立てて教育を実施することとなります。この実施した教育が適切であったかどうかを自己評価します。

8. 内部品質監査、マネジメントレビュー、是正・予防処置などの制度を確立します

自組織の手でシステムの運用を監査する制度、トップがシステムの有効性をレビューする制度、そして不良の再発防止、予防に対する処置の方法を決めた制度などを整備します。

9. 文書の管理と記録の管理を行います

品質マニュアル、各種の規程や手順書、図面、仕様書などの文書の作成、承認、発行、改訂に関する管理、および記録の保管に関する管理を行います。

10. 検査・測定を行ない、記録します

検査、測定を適切に行い、記録します。また検査・測定機器の管理も適切に行います。

☆☆

ISO 9001構築はこのように進めます

☆☆

ISO 9001は、顧客重視の基本理念に基づいて組織の経営体質を改革するための経営手法です。組織間競争がますます激化する中で、これからの生き残り、および差別化を考えると、ISO 9001導入の意義は非常に大きいと言えます。

ISO 9001導入の主なステップは次のとおりです。

