

医療機関の経営体質改善や 医療の質の向上に ISO9001をお役立てください

JQAは今日まで、幅広い業種で専門性に配慮したマネジメントシステム審査を数多く行ってきた。そして現在、医療の分野においても専門性の高いISO9001審査サービスの提供に努めている。ここでは、JQAの医療分野の審査を担当する審査技術センター 技術開発部次長の江草右二と品質審査部参与の小山哲雄が、JQAの医療分野における審査サービスの特長とISO9001の導入が医療機関にもたらす利点について語る。

積極的に改革に取り組む医療機関が ISO9001マネジメントシステムを採用

「医療機関が求める『医療の質の向上』や『患者を取りまく環境の改善』そして『経営改善』などを目的として積極的にISO9001を利用する医療機関が増えています」

ISO9001の登録事業者に関する財団法人日本適合性認定協会(JAB)のデータによれば、産業分類「医療及び社会事業」の現在の登録件数は601件(*1)。このうち病院やクリニック(歯科医院を含む)の登録は約半数の300件(*2)に達する。

「病院はサービスの質によって選ばれる時代になっています。体質を改善し、サービスを差別化することが病院経営を持続する鍵になるとも言えます」と江草が語る。

「ISO9001の利点はまず、医療業務のプロセスを可視化できることです」と小山が切り出した。「医療機関では医師個人の専門性が重視される一方、多くの医療スタッフによるチームワークも求められるという大きな特徴があります。専門性が高い医師の診療を軸に多くのプロセスが束ねられているために仕組みが見えづらく、情報伝達の不備など事故の誘因となる事象が手つかずのままになるケースも出てきます。ISO9001の仕組みでは、個々のプロセスや手順を定めて目に見えるようにし、問題がおきたときに改善しやすい状況を作ることができます。さらに個人の裁量に頼ってきた部分については標準化を図り、基準を満たすレベルの医療サービスの提供につなげていくことが可能となります。また、インシデントやアクシデントに対して必要な是正処置・予防処置を実施し再発を防止していくとともに、各部門やプロセスにおいて重要な指標・目標を設定し管理して

いくことによる効果も期待できます」と続けた。プロセスのつながりが円滑になることから、情報や業務の滞りを解消し、無駄を排して経営効率を高めるよう導くことができるわけだ。病院機能評価と相互補完するように役立てることも可能だ。機能評価が『施設や体制の整備』を主体とするなら、ISO9001は『プロセスの改善による質の向上』が柱。その融合ができ、理想的な体質改善が見込める。

患者満足度を高めるという視点から

ISO9001の要求事項には品質保証に加えて顧客満足向上の追求もある。医療分野ではそれが「患者さんのための病院経営・医療サービスの向上」というテーマになる。「たとえば待ち時間を短くする、インフォームド・コンセントを丁寧に行うなど患者さんにとってプラスになることを、ISO9001を通じて目標化し徹底できます。アンケートで吸い上げた要望や、クレームも担当部門に





技術開発部 次長 江草右二



品質審査部 参与 小山哲雄

フィードバックして、より患者さんの満足度を高めるように改善していくことができる。このように顧客満足の視点から、改善を図っていくこともISO9001ならではの取り組みです」と小山が解説する。

患者さんのための医療上の安全を図るといふ医療機関において最も基本的な部分では、ISO9001の持つ特性がいかに発揮される。「医療機関では事故を防ぎ、安全な医療サービスを提供することが求められますが、プロセスで改善するISO9001の活用で、確度の高い安全管理を実践できると思います」と小山。たとえばコミュニケーションの不備でヒヤリハット事例が起きて、問題のあったプロセスを見直し、改善することにより、重大な事故につながる前に対策を立てられる。またそれを繰り返しフォローアップすることによって、事故撲滅を推進できる。「さらにいえば、医療スタッフが忌憚のない意見を交換し合う環境形成も図れます。そうすれば医療機関に多い委員会活動もより活発化して実効性が高くなり、患者さんに安全なサービスを提供できる素地もよく整備されると思います」と江草が補足した。

専門性を確保しながら総合的な視点で 質の高い審査サービスを提供

JQAでは専門チームを作って医療分野に最適なISO9001の審査サービスの提供を図っている。医療分野に携わる審査員は15名(2009年3月現在)。審査を十分に実施できるリソースを備えている。医療分野は専門性が高いため、審査に当たっては必ず医師などの医療関係者を技術専門家として起用する。JQAは全国各

地に技術専門家(スペシャリスト)を擁し、日本全国の審査をカバーできる体制を整え、さらに、スタッフの陣容強化を図っている。「看護師長を含む経験豊富でISOマネジメントシステムの理解も深い技術専門家をそろえ、より幅広いニーズに対応しながら、安心して審査を受けていただけるようにしていく考えです」と江草は力を込める。

また審査員の力量の維持・向上へ向けて、専門チームメンバーからなる「医療審査研究会」を設けて定期的に検討を行っている。具体的には、『医療業界の最新動向の共有』『病院審査事例研究』など。ISO9001規格の研究に加えて、こうした専門的な研究も欠かせない。

このような専門性に加え、JQAとしてあらゆる業種の審査で培ったマネジメントシステム全般に関する知見の広さもJQA審査サービスの特長だ。「幅広く多数の審査経験をベースに俯瞰的に見ることで、医療の質の向上につながる審査の視点を提供することに努めています。高い専門性と総合的な視点を兼ね備えたバランスの良い審査サービスを提供し、医療機関の幅広いニーズに応えていきたいですね」と江草が結んだ。

(*) 財団法人日本適合性認定協会(JAB)ホームページ「マネジメントシステム適合組織検索」2009年3月1日現在

(*) (*)をもとにJQAにて集計

料金・スケジュールなど詳しくは下記まで

JQAマネジメントシステム部門 推進センター

03-6212-9462

(月～金曜日・9:00～17:25/祝祭日を除く)