

# 医療における品質管理

---

# 1 医療現場へのTQM導入 (製造現場での品質管理を医療現場で役立てる)

日本の一般産業界のTQMは5Sの導入から始まる場合が多い

## 病院の場合

「**コミュニケーション→気づき→流れ→標準化→安全→評価→5 S**」統一テーマが多い  
5 Sから実施することは難しい



- ・あらゆる場面で言い続けること
- ・わかりやすいキャッチフレーズをつけること
- ・毎年変化を与えることが重要

## ① 一般企業との比較

- ・ 営利組織であり、病院は原則“非営利”型組織である。
- ・ 社員ほぼ同質な集団であるが、病院は国家資格に裏付けられた多種多様な専門職集団、診療部門を中心とする医療関係部門が、一般企業の開発、製造、販売部門を兼ねている。
- ・ 総合職などで部門間移動があるが、病院は専門職集団なので部門間移動はあまりない。
- ・ 「会社一丸」という組織風土をつくり、病院組織は個人主義が強く、まとまりに欠ける。
- ・ 社員同一の給与表が適用される、病院では職種別の給与表が存在する。
- ・ 終身雇用制度を原則とし、病院は中途退職・採用が一般的で職員の離職率・転職率が高い。

**医療のマーケティング戦略として「品質の保証」**

## ② 製造現場と医療現場の違い

製造現場と医療現場の違い		
項 目	製造現場	医療現場
対 象	ハードとしてのもの	感情（こころ）をもった人
目 的	不良品を作らない	異常を正常に回復
目標レベル	一定の水準	人によって様々
提供のしかた	大量生産（くり返しがいい）	個別サービス（くり返しが少ない）
確認時間	あり	非常に短い
知 識	部分工程	広い範囲

### ③ 標準化

#### 「標準化」の重点は、

- (1) 作業の目的が達成できるものであり、誰がやっても同じ結果が得られること。
- (2) 作業場のポイントが明確になっていること。
- (3) 誰が見ても理解しやすいこと。
- (4) 異常時の処置が取れるようになっていること。



標準化しておく

看護師だけでなく、医師・院内の医療関係者・病院全体の取り組み

病院長が理解を示し、率先して取り組むことが重要

