

JSQCニュース No.227

発行 社団法人 日本品質管理学会 東京都杉並区高円寺南1-2-1 (株)日本科学技術連盟東高円寺ビル内
電話 03 (5378) 1506 FAX 03 (5378) 1507 ホームページ: http://jsqc.i-juse.co.jp/E-mail: jsqcapp@a1.mbn.or.jp

医療安全パネルディスカッション 医療への品質管理の導入

練馬総合病院 飯田修平



医療安全パネルディスカッション「医療の安全と組織管理・質向上の努力」が、3月2日(金)、信濃町の東京都医業健保会館において開催された。四病院団体協議会(四病協)の医療安全対策委員会が主催した。医療および品質管理関係者等、参加者は予定の300名を超過し、予備の第2会場にもビデオ映写された。

医療に品質管理の考え方を導入する契機とする事を目的としている。四病協委員であり、日本品質管理学会計画研究「医療経営の総合的質研究会」主査の飯田修平が企画し、研究会委員の久米均氏、尾形逸郎氏がパネリストとして参加した。

四病協は、良質の医療を提供して欲しいという国民の期待に応えるために、主たる四つの病院団体が大同団結することを目的に、平成12年に設立された。

医療事故報道が多く、医療不信が高まっている。医療安全パネルディスカッションが、四病協として実施する最初の対外的活動である事、また、品質管理関係者の参加を得た事は、極めて象徴的かつ意義あることである。医療事故防止対策ではなく、医療の安全という観点から検討することが必要である。

プログラムは、病院、製薬、医療器材、品質管理の各界代表の各30分間報告、次いで1時間の討議が行われた。

1 病院界の取り組み・自院の取り組み

- 河北総合病院診療部長 尾形逸郎
- 2 製薬業界の取り組み・自社の取り組み 武田薬品工業 医薬営業本部医薬学術部長 吉原寛
- 3 医療器材業界における自社の取り組み テルモ 医療リスクマネジメントプロジェクトサブリーダー 鈴木雅隆
- 4 品質マネジメントの仕組みと道具について 中央大学理工学部経営システム工学科教授 久米 均

尾形氏は、病院の理念と目的志向の組織構築が必要であり、組織としての質向上の取り組みとして、PIC運動(Patient Identification Confirmation: 患者の同一性確認)を報告した。

吉原氏は、厚生省医薬安全局長通知に基づく、日薬連の取り組みとして、「薬品・医療用具等関連事故防止対策検討会」への参画と、日薬連の安全性委員会の「医療事故防止対策プロジェクト」および社内プロジェクトの報告をした。

鈴木氏は、上記検討会への参画と、社内プロジェクトチームの活動として、インシデント報告の分析に基づいた誤接続防止対策と輸液ラインはずれ対策、輸液ポンプ開発等を報告した。

久米氏は、方針管理は経営方針を徹底させる仕組みである、日常管理の仕組みとして変更管理が必要である、初期流動管理は品質不良の影響を最小に抑える仕組みであるとして、薬害問題に触れた。デミング賞は新しい品質管理の仕組みを開発する仕組みでもあったと報告した。

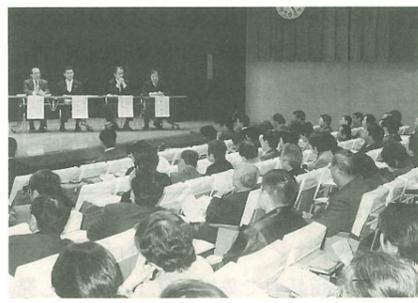
各パネリストの報告の後、飯田が座長を務め、本パネルディスカッションの目的を説明し、医療の安全に関して、①従来の議論では進展が期待できない

- ②立て前ではなく本音で討議したい
- ③各界の現状の問題点を抽出し
- ④各界の具体的な対応を把握し
- ⑤医療界全体として、何をなすべきか
- ⑥医療界として、何ができるか
- ⑦他産業界・学会から何を学ぶか
- ⑧他産業界・学会と協力して何ができるか

を討議し、具体的な行動の契機とした。パネリストおよび参加者との間で、製薬・医療器材会社の更なる積極的対応を求める意見、医師の意識の問題、日本からの薬剤名、包装等の世界統一規格を提案要望等の活発な質疑があった。

多くの病院では、事故防止・安全対策を実施し、インシデント報告を収集しているが、成果は充分ではない。その原因は、対策委員会設置が形式的であったり、それぞれ個別の問題として対応しているからである。組織を挙げて取り組む必要がある。そのためには、品質管理の考え方や手法が有効であり、総合的質経営(Total Quality management: TQM)を導入することが必要である。

具体的な行動は今後の課題として残された。しかし、これを契機に、品質管理の考え方が医療界に広く導入され、相互の交流が進むことを期待したい。



「品質」誌、投稿論文の募集!

会員の方々からの積極的な投稿をお勧めします。投稿区分は、報文、技術ノート、調査研究論文、応用研究論文、投稿論説、クオリティーレポート、レター、QCサロンです。

「品質」誌編集委員会

私の提言

「ITビジネスとTQM」

(株)NTTデータ産業システム事業本部 山本勝己

近頃ITやインターネットの話題を毎日のように耳にするが、それに呼応するようにインターネットという社会の共通インフラが整備され、会社や家庭にパソコンが急速な勢いで普及している。これらを組み合わせる事によってBtoC(企業と消費者)といった巨大なコミュニケーションネットワークを容易に構築する事が可能になった。そうなることをうまく利用してビジネスを興そうという考えが自然に発生して来る。これがeコマースとかeビジネスと言われるITビジネスの代表である。当初はベンチャー企業がその機動性を発揮してITネットビジネスを興し、今ではいわゆる伝統的な大企業もマーケットプレースとかで参入を図っている。しかしこれらの企業がすべて成功事例となるわけではなく、多くの企業が赤字で苦しんでいるのが現実である。これは参入が容易であるが故に競争も激しくなると言うだけが理由ではないと思う。それはビジネスモデルを構築するに当たって事業の原点に戻った分析、発想が十分でないからである。新しいビジネスモデルというどうしても技術やシステムが先行し、CS、品質と言う観点からのアプローチが欠如しがちである。つまり手段と目的を取り違えてしまうからである。ここに品質を機軸に顧客志向を目指すTQMの出番、役割が多いにあるはずである。しかしながらこの両者の世の中に於ける接点というのはまだそう多くない。例えばインターネットで「ITビジネス」と「TQM」という項目を検索してもほとんどヒットしない。新商品の開発や経営戦略立案のためのTQM技法の研究は多方面で行われ、多くの成果も発表されているのだから、新しいITビジネスモデル創成のためのTQMの新技法といった分野における研究開発ももっと積極的に進められて良いのではないのだろうか。そしてこの新しい時代のビジネスチャンスをもものにし、勝ち残るための解答をTQMが発信することになればTQMが新規事業創成の有効なツールになり得る事を証明し、TQMの奥の深さ、存在感をより鮮明にする一助となるのではないだろうか。



事業案内

●**社団法人日本品質管理学会30周年記念シンポジウム(本部)**
 日時: 5月25日(金)13:00~20:00
 会場: 早稲田大学 井深ホール
 テーマ: 「21世紀の経営とクオリティ」
 参加費: 会員5,000円 非会員7,000円(共に祝賀会費含む)
 プログラム: 授賞式「品質管理推進功労賞」
 基調講演 椎名 武雄氏(日本IBM最高顧問)
 パネル討論会
 パネリスト: 高橋 朗氏(デンソー会長)
 藤田 昌宏氏(通産省通商政策局長)
 伊藤 元重氏(東京大学 経済学部教授)
 橋詰 昭夫氏(九州松下電器品質管理部長)
 パネルリーダー: 狩野 紀昭氏(日本品質管理学会会長)
 18:00~20:00 記念祝賀会(同大学学生会館)

●**第66回研究発表会(本部)**
 日時: 2001年5月26日(土)10:00~17:00
 会場: 日本科学技術連盟・本部
 プログラム: 同封案内をご覧ください。
 チュートリアルセッション:
 A: 「品質危機-未然防止の基本的な考え方とそのシステム-」
 鈴木 和幸氏(電気通信大学教授)
 B: 「経験価値マーケティング」
 岡本 慶一氏(電通 P&D局部長)
 参加費:
 (1)チュートリアルセッション・研究発表会
 会員6,000円(締切後6,500円) 準会員3,000円
 非会員8,000円(締切後8,500円) 学生一般4,000円
 (2)研究発表会(午後のみ)

会 員4,000円(締切後4,500円) 準会員2,000円
 非会員6,000円(締切後6,500円) 学生一般3,000円
 参加申込方法: 同封の参加申込書に所定の事項を記入のうえ、本部事務局までお申込みください。
 参加申込締切: 5月16日(木)
 その他: 研究発表会詳細プログラムは4月、「品質」誌に添付いたします。
 ●**第24回クオリティパブ(本部)**
 日時: 2001年5月17日(木)18:00~20:30
 会場: 日本科学技術連盟・東高円寺ビル
 テーマ: 「企業人初の校長先生誕生-QC活動が教育界に新旋風-」
 ゲスト: 山上隆男氏(東京都立羽田地区総合科学高等学校(仮称)校長)

会 費: 会 員2,000円 非会員2,500円
 準会員・学生一般1,500円(含軽食)
 申込方法: 氏名、所属、連絡先を記し本部宛(FAX03-5378-1507)お申込みください。定 員: 30名

わが社の最新技術

インターネットによる学習サービス「イーキューブ・ラーニング」

株式会社エヌ・ティ・ティ エックス イーキューブカンパニー開発部門長 仲林 清

1. はじめに

近年のインターネットの普及には目を見張るものがあります。当初は一部の研究者や技術者の情報交換の道具程度と思われていたものが、現在では企業活動や家庭の生活で、無くてはならない存在になりつつあります。インターネットでは各種の情報検索、情報交換から予約や物の売買までいろいろなサービスが提供されていますが、ここではNTT-Xが提供するインターネットを用いた教育研修サービス「イーキューブ・ラーニング」、イーキューブ・ラーニングを用いたISO9000/14000規格の学習サービス、技術概要を紹介しします。

2. インターネット技術を用いた学習サービスの現状とイーキューブ・ラーニング

インターネット技術を用いた学習はWWW(World-Wide Web)の技術を用いることからWBT(Web-based Training)と呼ばれたり、最近ではe-Learningなどとも呼ばれたりします。いずれにしてもWWWブラウザなどを持ちてサーバにアクセスし、教材を閲覧したり演習問題に解答しながら、いつでもどこでも気軽に自分のペースで学習を進めることができるのが特徴です。

WBT普及の初期のころは企業内イントラネットにWBTサーバを設置し、学習教材も自社開発する例が多かったのですが、最近ではサーバの運営、教材の作成をアウトソースする例が増えてきました。NTT-Xのイーキューブサービスでは、イントラネット型WBTの設置・運営のサポートをはじめ、アウトソース型e-Learningサイトの構築・運用、教材作成の支援など、各種形態のe-Learningサービスを総合的に提供しています。

3. イーキューブ・ラーニングによるISO9000/14000学習サービス

アウトソース型e-Learningサービスの

ひとつとして、NTT-XではJACO(日本環境認証機構)殿/NTT-MEコンサルティング殿共同運営によるISO9000/14000学習サイトの構築・運用のお手伝いをさせていただいています。このサービスで

学習状況に合わせた教材の配信、演習問題解答に対するヒントの提示や回答状況の記録などを行います。これによって、学習者の方は自身の理解状況を確認しながら自分のペースで学習を進めることが

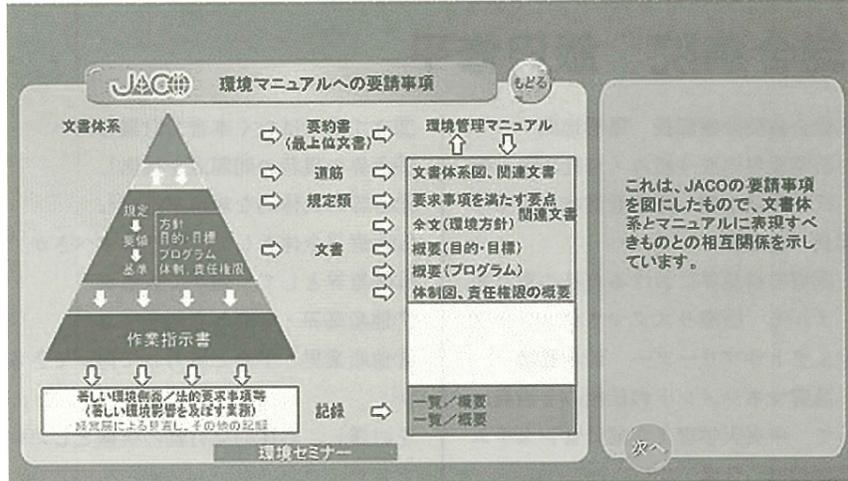


図1 ISO14000の学習画面

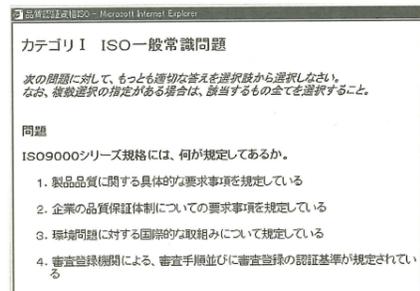


図2 ISO9000の演習問題画面

はISO9000/14000規格の解説(図1)や演習問題(図2)によって規格の内容を学習することができます。「いつでもどこでも」というe-Learning本来の良さに加えて、イントラネットに自社で独自にサーバを構築するのに比べてはるかに安いコストで、システムの運用にも手間を掛けずに、従業員の方にISO9000/14000規格の知識を身につけていただくことができます。

4. インターネット型学習システムXcalat

イーキューブ・ラーニングではNTT-Xが開発したインターネット型学習システムXcalatを用いてサービスを提供しています。Xcalatは学習者個人個人の認証、活動「m&mQM(若い人系と設備系のクオリティマネジメント)活動」を推進し、「クラッチ商品力で業界NO.1」を目指し発展を続けて来た。見学会では、平均年齢25歳の若い集団の基で展開されている

・若い正社員と派遣社員の自主行動型小集団活動の展開状況
・独立した先端自動車部品メーカーの環境を先取りした製品開発
・素材加工を中心とした加工設備開発による顧客ニーズへの対応
の実態を工場見学を中心に体験することが出来た。

でき、管理者の方は個々の学習者の進捗具合を確認することができます。

また、学習者のクラス全体についての成績・進捗状況の統計情報を算出する機能や、多くの演習問題から学習者の弱点を補強するための問題を選んで出題する機能など、効率的で効果的な学習を支援する機能を多く備えています。

5. おわりに

e-Learningの世界にも標準化の波が押し寄せていて、教材や学習者情報の標準規格の制定が急がれています。また、教材の内容に関する品質標準の必要性も叫ばれています。ISO配下にも昨年JTC1/SC36というe-Learning標準化を議論する委員会が設置されました。Xcalatはこのような教材の標準規格AICC規格に準拠しており、また、NTT-Xは国際的な標準化活動にも積極的に貢献しています。NTT-Xは新しい技術と標準規格の統合による、低コストで品質の高いe-Learningサービスの開発普及を今後も強力に推進して行きます。

レイアウトされたラインにおいて、若い人が率先して持ち場の説明を実施され、工場の随所で、TQM活動の基本である、重点化(方針)・標準化(ISO)・横断化(機能別管理)・可視化(TPM)の実施状況を学ぶことが出来た。また、質疑応答では予定終了 間際まで活発な討議が行われ、活力有る若い企業の実態に接することが出来大変有意義な見学会となった。

池田晃三(竹中工務店)

事業案内

●第80回シンポジウム(本部)
申込み受付中
日時:2001年4月19日(木)9:25~17:20
会場:日本科学技術連盟・東高円寺ビル
テーマ:「変革するITとTQM-ビジネスモデルの大革新による競争力強化-」
内容:基調講演「変革するITとTQM」
圓川隆夫氏(東京工業大学)

新規研究会会員募集

第324回理事会(3月13日)で、新規に下記研究会の設置が決まりましたので会員を募集します。積極的なご参加をお待ちしています。(研究開発委員会)

研究会名:知識創造研究会
主 査:長澤 重夫(サンマックス)
研究会目的:知識創造の仕組みを解明し、またその実践方法構築をめざす。

※詳しくは、4月「品質」誌Vol.31, No.2に同封の募集案内をご覧の上、本部事務局宛お申込みください。

2001年2月の入会者紹介

2001年2月13日の理事会において、下記のとおり正会員24名、準会員2名の入会が承認された。

- (正会員) 24名
○高阪俊光・高橋 朗(デンソー)、○山口晃司(アジレントテクノロジー)、○平川哲郎・井口勝夫(九州松下電器)、○伊藤壯一・岩城吉信(関西電力)、○谷口博保(住友重機械工業)、○遠藤博之(マネジメントシステム評価センター)、○上高牧勉(スタンレー電気)、○川端比呂臣(ダイキン工業)、○大谷内信一(大谷内信一税理士事務所)、○宮武宏次(竹中工務店)、○杉山正則(アイソス)、○小穴正弘(東芝通信システム建設)、○松浦 強(オリンパス光学工業)、○守屋晴雄(龍谷大学)、○濱口高志(住友電工プレーキシステムズ)、○浅沼忠洋(NTT-MEコンサルティング)、○佐野裕之(富士通東北デジタルテクノロジー)、○荻田信博(NTT-ME)、○館岡康雄(東京工業大学)、○酒井雄揮志(日産自動車)、○中西 泉(町谷原病院)
- (準会員) 2名
○北田宗範(大阪電気通信大学)、○イリエスベッラミン(神戸大学)
- 正会員:2598名
準会員:114名
賛助会員:184社、208口
公共会員:21口

特別講演「第3世代のインターネット」
加藤浩一氏

(マイクロソフトコーポレーション)
事例発表(1)「商品開発におけるIT活用と、今後の展開」
大矢武二氏(マツダ)
事例発表(2)「全社員/全部門が自ら進める業務革新を支えるリコーグループのIT/S活動」
佐藤繁次郎氏(リコー)

申込締切:2001年4月5日(木)
参加費:会 員5,000円(締切後5,500円)
非会員7,000円(締切後7,500円)
準会員2,500円 学生(一般)3,500円

定 員:150名
●第269回事業所見学会(本部) 申込み受付中
日 時:2001年4月26日(木)13:00~15:10
見学先:(株)ジーシー 富士小山工場
テーマ:「GQMによる品質の作り込み」
参加費:会 員2,500円 非会員3,500円
準会員1,500円 学生(一般)2,000円
当日受付払い 定 員:30名

第266回事業所見学会(本部)
サンワテック(株)本社工場

第266回事業所見学会は2月1日(木)に群馬県新田町のサンワテック(株)本社工場で「品質管理を支える20歳代社員中心の若い企業集団」のテーマの基に20名が参加して開催された。

サンワテック(株)は、1990年サンデン(株)('98年デミング賞受賞)より分離・独立した会社で、コンプレッサーの電磁クラッチの研究開発・生産・販売及び本体部品の生産・販売の専門企業として活動している。また、1933年よりTQM活動を経営の重要課題と捉え、数々の経営改革に取り組み充実を図り、方針管理の導入、品質保証体制の再構築等の品質管理活動を社長の強力なリーダーシップの基で展開し、確実な成果に結び付けてきた。さらに、1996年にはサンワテック独自の経営品質