



JSQC ニュース

No.262

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 (財)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:www.jsqc.org/

CONTENTS

- 1-トピックス 医療の質奨励賞第1回審査始まる
- 2-私の提言 顧客との信頼関係の構築
- 2-ルポルタージュ 第306回 中部 見学会ルポ
- 3-第94回 関西 講演会ルポ / 5月の新入会者紹介 / 研究員募集
- 4-部会メンバー募集 / 行事案内

医療の質奨励賞第1回審査始まる

医療の質奨励賞 運営委員会委員長・練馬総合病院院長 飯田 修平

医療における総合的質経営(TQM)の導入を推進し、医療の質向上の努力を評価し、社会への責任の一端として顕彰し、よりよい医療制度への道筋を探ることを目的に、日本科学技術連盟は2004年5月「医療の質奨励賞」を設立した。その経緯を第74回研究発表会で報告した。2005年4月第1回受審申し込みを受け付け、現在、審査中であり、11月8日、デミング賞授賞式と同じ会場で授賞式を行う予定である。

1. 医療界と品質管理界の協力

個々の改善の努力はおこなわれているが、組織をあげて総合的質経営(TQM)として活動している病院は少ない。したがって、2000年頃から、医療関係者と品質管理関係者が協力して「医療における総合的質経営」に関して、検討してきた。

その1は、日本の国際競争力回復のキーとなり得るサービス産業の競争力をTQMを通して向上することを目的として、日本科学技術連盟(以下日科技連)に設立されたサービスクオリティ推進協議会(以下SQ)の第4部会(医療部門 以下SQ4)である。

その2は、総合的質の観点から医療経営を研究することを目的に日本品質管理学会に設立された医療経営の総合

的質研究会である。

その3は、日本の再生は質にありとして、産官学が協力して設立された日本ものづくり人づくり質革新機構の第8部会(医療部会)である。

その他にも、病院団体と品質管理関係者が協力して、質に関する講演会、シンポジウム等を開催してきた。

筆者はこれらの活動を相互に関連させて展開してきた。その成果として、「医療の質向上への革新」を出版し、「医療の質保証事典」「医療安全管理者養成テキスト」「原点から考え直す」を出版予定である。

2. SQ4での検討の概要

SQ4では、医療界と品質管理界の意思の疎通、共通の理解を醸成するために、基本的用語の概念を確認した。

医療・サービス・品質管理に関する委員間の認識の基盤を揃えておくことが必要と考えたからである。各専門的立場で意見を出した後にすりあわせを行った。

病院機能評価と対比して、日本品質奨励賞を検討したところ、評価基準は極めて類似していることが分かった。

日本品質奨励賞の「しおり」を医療に置き換え作業を行った。

3. 医療の質奨励賞準備委員会

SQは3年間の活動が終了して、発展

的に解消した。SQ4のこれまでの検討を基に、日本品質奨励賞の医療版の作成を目的に準備委員会が日科技連に設置された。準備委員会はSQ4委員を中心として、病院経営者、病院管理研究者、企業経営者、品質管理実務者、品質管理研究者から構成された。

医療の特殊性の有無や、医療関係者の受け入れやすさ等を勘案して、日本品質奨励賞の中ではなく、並列して設立することとした。

4. 受審の対象

ISO9000または病院機能評価の認証あるいは認定を受けており、組織の構成員全体の参画により、提供している医療の質を計画的・継続的に向上・維持している病院を対象としている。

5. おわりに

社会制度改革、経済停滞による経営環境の悪化は、医療界も例外ではない。質向上は重要かつ必要なことであるが、体裁を整えるだけでは社会の厳しい評価に耐えられない。原点に立ち戻って、質重視の経営、総合的質経営を導入・展開することが必要である。

組織をあげて総合的質経営に努力し、一定の成果をあげている病院を表彰することが重要である。

関係各位の絶大なるご支援とご協力をお願いしたい。

私の提言

顧客との信頼関係の構築

JSQC関西支部長

エス・バイ・エル株式会社 取締役相談役 中島 昭午



私が品質管理学会理事ならびに関西支部長に就任してから、3年が経とうとしている。本年6月の弊社株主総会では、取締役相談役に就任

し、今までの経験を活かした経営全般の助言や業界活動を行なっている。

今般は、創業以来55年住宅一筋の私の経験から、お客様との関係構築と品質の考え方について提言をさせていただきたい。

品質管理が「品質」の概念を拡張してきてから久しく、日科技連がTQCをTQMと名称変更して9年が経つ。この間、品質の概念は様々なものを包含し、今も拡大しつつあるのではな

いであろうか。また、顧客との関係性においても顧客満足（CS）から顧客感動（CD）そして今では顧客信頼（CT）の実現が叫ばれている。

しかし、このような進展を正しく理解しないと、誤解した品質の追及にひた走ってしまうのではないだろうか。

JR西日本の脱線事故については様々な分析が行なわれているが、過密ダイヤを組まざるを得ない背景に、利益優先や企業間競争の激化があるのは言うまでもない。

しかし、我々が注目すべきは品質の概念を製品からサービスを含み、そのアウトプットとして利益を生むシステムを対象としてきたのではないかとということである。当然、企業は適切な利益が無ければ永続的な発

展は見込めない。しかし、一方でJR西日本の乗客の一部が便利さとは裏腹に、スピードに恐怖感を覚えているという事実も見逃せない。この時点で顧客の信頼を著しく欠いている。

私ども住宅産業においても高額耐久消費財という商品特性から「家を建てる」人そのものが減少傾向にあり、かつその多くが一生に一回の買い物であるなかで、顧客との信頼関係を構築しなければ商売の広がりはない。そしてその信頼とはデザインや最新の設備だけではなく、「住まいは家族を守るシェルターである」という考えに立脚して安心・安全が優先されなければならないことは言うまでもない。

このような弊社での経験を踏まえ、筆者は品質の概念をあまりに広げすぎ、より利益にフォーカスの当たった品質を求めることに不安を感じる。今一度、「品質」の意味を正しく理解し、品質保証の重要性を再認識すべきではないであろうかと痛感する次第である。

第306回中部 事業所見学会 ルポ

ヤマハ(株)豊岡工場 『サイレント楽器の魅力 的商品開発の取り組み』

平成17年5月27日(金)に第306回事業所見学会(中部支部第75回)が、静岡県豊岡村のヤマハ(株)豊岡工場にて開催された。テーマを『サイレント楽器の魅力の商品開発の取り組み』とし、22名が参加した。

ヤマハ(株)の中でも、豊岡工場は世界一の管楽器製造工場としてYAMAHAのブランド・スローガン「感動を・ともに・創る」のもと、昭和45年より創業を開始。現在では電子楽器や弦楽器、半導体・IT関連などの技術研究開発にまで活躍範囲を広げている。

工場見学の前に、CS推進部品品質保証課長の高塚様より管弦打楽器事業部の基本方針「専門性と匠の世界を併せ持つ、管弦打楽器の総合メーカー」に沿った事業展開についてご説明いただき、続いて同課主査の佐藤様のご案内で、管弦楽器の製造工程を見学した。楽器の製造工程は一般的な工業製品を生産している現場

とは一味も二味も違って、各工程で多くの従業員が素材の叩き出し加工から部品の溶接、最終検査に至るまで、熱心に仕事をしてきた。その姿はまさに職人技で、驚きの連続であった。技能伝承はさぞ大変であろうと思いつつ見学をしていたが、熟練工と思われる壮年の方と、若い方とが一緒になって仕事をしてられる姿は非常に印象的であった。

見学後、商品開発部副部長の渡辺様より、サイレント楽器の開発秘話とデモンストレーションをしていただいた。「サイレント」と言っても、完全な消音ではなく、楽器を演奏する人が感覚を損なうことがないように開発したという話を伺ったが、昨今の住宅事情でも楽器の演奏が楽しめる工夫がなされ、顧客満足を追及した製品開発が徹底されていることに感銘を受けた。なお参加者の一人がサイレントバイオリン・ギターを飛び入りで演奏し、その感動を感じていた。

ヤマハ(株)では、楽器だけでなく、演奏を楽しむ・音楽を楽しむという音楽文化そのものを創造していることを強く感じた見学会であった。

水谷 政昭(新日本製鐵(株))

第94回関西 講演会ルポ

「新JISマーク 表示制度について」

1. はじめに

2005年5月20日、日本品質管理学会関西支部主催による第94回講演会が、表記のテーマによって中央電気倶楽部（大阪市）で開催された。

講演者は、国の立場でJISマーク制度を直接担当されている経済産業省認証課長 片山 啓（ひろし）氏。

参加者は54名。JISマーク表示に関係する工場担当者を主体に、今回の制度改正によって今後係わりが出てくるであろう審査員やコンサルタント関係者が熱心に講演に耳を傾けた。

2. 講演会の主旨

工業標準化法の改正に伴い、新JISマーク表示に関する制度が、本年10月から開始される。これによって、従来の“製造業者に対して、国が審査し、JISマークを表示することを認定”していた制度が、今後は“国に登録した第三者の認証機関が製品試験と品質管理体制の審査をし、新JISマーク（すでに決定）を表示することを認証”する制度へと変わる。

本講演会は、参加者が制度改正の背景及び新制度の詳細を知り、加えて新制度を今後の日本の産業復興へ

どのように寄与させていくかを考える機会とすべく企画された。

3. 講演の項目

- 1) 制度改正の概要
- 2) 新JISマークの仕組み
- 3) 自己適合宣言
- 4) 制度の信頼性確保
- 5) JISマーク制度の将来展望と課題

4. おわりに

講演後の終わりに、30分以上の質問時間が用意されていたが、参加者それぞれの立場から数多くの質問が出て、関心度の高い時宜を得たテーマであったことが伺えた。

JISマークの表示対象製品は、ピーク時の約1200品目（昭和59年度末）から526品目（平成16年度末）に減少傾向にあり、JISマーク離れが心配されている。

今回、適合性評価を意図した全ての製品規格を対象とする新制度への移行に伴い、

- ・製品規格としての整備が遅れている環境、高齢者・障害者配慮製品分野などで魅力ある製品（規格）を開発することで、製品差別化のツールとして活用できる
- ・海外の調達先において購買製品に関する品質管理のツールとして活用してもらえる

（以上講演者要旨より）など、JISマークが復活する可能性が大いにあることを筆者も実感した。

田川 博一（田川マネジメントシステム事務所）

2005年5月の 入会者紹介

2005年5月17日の理事会において、下記の通り正会員32名、準会員17名の入会が承認されました。

（正会員32名）池野 榮勝・赤瀬 暁（アカセ技術事務所）元垣内 広毅（大阪大学）田中 英紀（アイキューエム）内山 国広・岩田 哲雄・遠山 正裕・今井 信夫（日本環境認証機構）米山 直人（オリンパス）吉田 政彦 新井 克己（日本BEAシステムズ）行友 浩・横塚 陽三・田中 完治・児玉 勇太郎（マネジ

メントシステム評価センター）福山 裕幸（日立製作所）板垣 好彦（日本科学技術連盟）岸 信一（ジェイコマネジメントシステム）森田 興司（ISO森田コンサルタント事務所）蘆田 信吾（国際規格認証機構）鯉部 敏之（トヨタ紡績）加藤 寛治（日本電信電話）段ノ上 秀雄（東京大学）内藤 俊文（日本規格協会）高田 毅（ケンウッド）中村 務（日本品質保証機構）平田 亜古（お茶の水女子大学）浅野 元久・溝口 信一（旭化成アマダス）藤島 靖（ピーエスアイジャパン）小西 浩志（電気安全環境研究所）村山 誠（野村證券）

（準会員17名）熊谷 和宏（電気通信大学）趙 春鈺（東京工業大学）Rita Arauz・山崎 健史（筑波大学）坂本 卓也・若松 征剛・湯山 正樹・栗原 一馬・小菅 良平・亀田 賢司・岩澤 健次・木村 允昶（早稲田大学）木下 崇平（明治大学）新田 純平・下野 僚子（東京大学）畑山 知慶・佐々木 信（東京理科大学）

正会員：3058名
準会員：126名
賛助会員：171社198口
公共会員：22口

研究員募集

群馬県職員募集（選考採用研究員及び任期付研究員）

繊維応用技術研究員 1名

詳細URL：<http://www.pref.gunma.jp/g/03/syokuinbosyuu/bosyuusenisenkou.doc>

繊維応用技術任期付研究員（3年間を予定）1名

詳細URL：<http://www.pref.gunma.jp/g/03/syokuinbosyuu/bosyuusenininki.doc>

環境技術研究員（3年間）1名 バイオ技術研究員（3年間）1名

詳細URL：<http://www.pref.gunma.jp/g/03/syokuinbosyuu/bosyuusentaninki.doc>

部会メンバー募集

ソフトウェア部会 始動!

当学会では、これからの競争力確保にますます重要となっているソフトウェアの質に焦点を当て、より専門性の高い議論、研究活動、情報交換を行うためのコミュニティとして、ソフトウェア部会を設置しました。産学の専門家、実務者、研究者などが集まり、メンバ自身のスキルアップや人的ネットワークの拡大を図るとともに、勉強会、研究グループなどを通じた研究活動を進めていきます。

毎月1回の定例会ではメンバの輪番制で話を伺い、それを議論の種に意見交換、情報交換を行っています。また、最初の研究グループとして「バグが作り込まれる構造の整理」グループが立ち上がり、活発な研究活動を開始しました。

ソフトウェア部会は、ソフトウェアの質に興味がある学会員であればどなたでも参加することが出来ます。

部会費：年2,000円（非課税）

申込：随時

申込先：学会事務局 apply@jsqc.org

QMS有効活用及び審査研究部会

当学会では、QMS審査員の力量アップと審査活動の有効性高揚の研究部会を立ち上げ、2002年に「ISO9000：2000に基づく第三者審査のためのガイドライン」（日科技連出版社）を発行しました。しかし審査登録制度に関するアンケートでは、依然として“審査員力量に関する課題”が多く出され、審査員自身に関する問題点の多さが指摘されています。

今般、表記研究部会を設置し、組織に役立つ審査技術をどうやって確立するかをいろいろな角度から研究していきたいと考えます。具体的には、①QMS審査技法の研究、②効果的な内部監査の研究、③TQMとの融合の研究、④プロセスアプローチの研究、⑤QMS審査員力量向上の研究、という5つのグループに分かれて研究活動を行います。原則として月に1回程度の開催で、来年5月の当学会研究発表会で研究成果を発表いたします。

部会費：年2,000円（非課税）

申込締切：9月10日(土) 厳守

申込先：学会事務局 apply@jsqc.org

行事案内

第105回シンポジウム（本部）

テーマ：企業の社会的責任（SR）を考える
日時：2005年9月2日(金)10:00～17:00
会場：早稲田大学理工学部57号館202教室
プログラム：

特別講演：SRとは何か その方向を探る
松本 恒雄氏（一橋大学）

基調講演：世界的視点から見たSRの潮流
矢野友三郎氏（経済産業省）

事例1：(株)リコーにおけるSRの取り組み
事例2：(株)ミツエーリンクスにおけるSRの取り組み

事例3：SRにおける社会的側面を考える

定員：300名

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 一般学生3,500円

申込締切：2005年8月26日(金)

申込方法：ホームページから申し込みできます。

<http://www.jsqc.org/ja/oshirase/gyouji>

第78回研究発表会（中部）

日時：2005年9月7日(水)10:15～17:15
会場：朝日大学

申込締切：8月26日(金)

申込方法：中部事務局までお申し込みください。

第102回シンポジウム（関西）

テーマ：Q - Japan 人づくりものづくりのためのヒューマン・モチベーション

日時：2005年9月10日(土)13:00～17:30

会場：エス・バイ・エル(株) 本社
2階 梅田ホール

定員：80名

参加費：会 員3,000円 非会員4,000円
準会員1,500円 一般学生2,000円

申込方法：同封の参加申込書にご記入の上、関西支部事務局までお申し込みください。

ISO9000s審査員のためのTQM基礎講座（本部）

第6回（最終回）開催・会員優先

時間：9:30～12:30

講義、総合質疑

会場：日本科学技術連盟
東高円寺ビル2階講堂

プログラム：第6回 9月10日(土)

標準化をめぐる最近の動向

担当：矢野友三郎氏（経済産業省）
寺部 哲央氏（適合性認定協会）

定員：100名

参加費：会 員4,000円
非会員8,000円

申込締切：2005年9月2日(金)

申込方法：ホームページから申し込みできます。

<http://www.jsqc.org/ja/oshirase/gyouji>

第35回年次大会・関西大学（大阪）

日時：2005年11月11日(金)・12日(土)
11日(金)午後

事業所見学会・年次大会懇親会

12日(土)

通常総会

各賞授与式

新会長講演

桜井正光氏（株)リコー）

研究発表会

参加費：

見学会（11日）

会 員2,500円 非会員3,500円

準会員1,500円 一般学生2,000円

懇親会（11日）

会 員・非会員 4,000円

準会員・一般学生 2,000円

研究発表会（12日）

会 員4,000円 非会員6,000円

準会員2,000円 一般学生3,000円

申込締切：2005年11月2日(水)

申込方法：ホームページから申し込みできます。

<http://www.jsqc.org/ja/oshirase/gyouji>

行事申込先

本部：TEL 03-5378-1506

FAX 03-5378-1507

E-mail: apply@jsqc.org

事務局携帯：090-9128-7979

中部支部：TEL 052-221-8318

FAX 052-203-4806

E-mail: nagoya51@jsa.or.jp

関西支部：TEL 06-6341-4627

FAX 06-6341-4615

E-mail: kansai@jsqc.org