

ISO認証取得は、 受診しやすい病院環境づくりの スタートライン。

ISO9001

ISO9001とは

国際標準化機構（ISO）が定めた規格
患者さんに対するサービスの質を
保証するために必要な管理システムを規定したもの

ISO9001認証取得のメリット(1)

医歯学総合病院歯科の方針・目標を歯科病院全てのプロセスに反映できる
院内のプロセスの関連性を明らかにできる
継続的改善のプロセスが構築できる
院内の記録を明確に識別し、利用することができる

ISO9001認証取得の目的

患者さんに満足される病院を目指す
運営システムづくり
病院の活動に対する第三者（客観）
評価の導入
国際的に認証される病院づくりを目指す

ISO9001認証取得のメリット(2)

無駄をなくした診療システムの確立が可能
職員の意識の向上
対外的評価の向上

歯科がISO9001認証を取得しようとした理由

そもそも患者さん側から医療機関を選ぼうとすると、その判断基準となる情報は多いとはいえません。そのような情報を随時公開し、提供していくことも重要なことですが、われわれのISO取得の狙いは、そのような患者さんとの「ファーストタッチ」の部分だけではありません。引き続き来院していただき、診療を受けて良かったと、十分満足していただける病院を目指すということも重要な点と考えています。そういった観点から、患者さんが受診しやすく満足できる病院をつくらうという目標を達成するうえで、ISOは重要な役割をはたしています。

ISOを取得するに到った経緯ですが、まず1つには国立大学法人という動きが見えてきたことです。大学病院は多数の細かいセクションを持った巨大な組織です。それ

ぞれのセクションがかなり独立したシステムをつくってききましたが、それぞれが、ばらばらな方向で努力しているだけでいいのか、という疑問が背景にありました。何か統一したイメージをつくり、一体となって国立大学法人として改革し前進していく必要性を感じていましたが、それに認知度の高いISOが合致していたわけです。

もう1つの理由は、外部評価です。大学病院の自己満足だけではこれから生き残ってはいけません。第三者機関にきちんとした認証を受けて、それを評価してもらわないといけないと思います。ISOという国際的な基準を取ることによって、外部評価に代えようという狙いがありました。

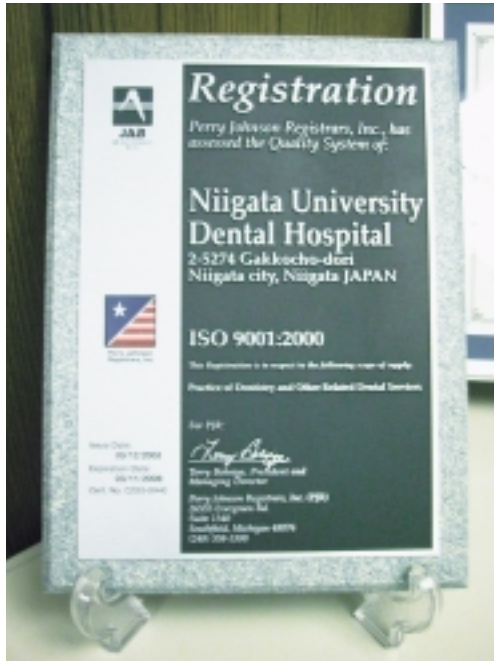
ISOを取得したらいい病院になるか？

ISO9001というのは品質の基準だというふうに思われていますが、ISO9001自体はなんら品質を保証しません。JIS規格



葭原明弘 助教授

ISO9001 認証取得登録証



ISOとは：国際標準化機構（International Organization for Standardization）、本部をジュネーブにおく。製品の規格化（標準化）を進めることにより国際公益を促進し、科学・技術・経済の発展を促すことを目的とした国際機関。

みたいにISO9001を取っていけば最低限の品質が保証されるというものではなくて、品質が落ちないように改善し続けるためのシステムだけを保証する規格です。ですから、ISOの取得＝質の高い病院と認められたわけでは必ずしもないのです。

われわれは、まず3つの柱からなる病院理念をつくりました。患者に慕われる病院。歯科医業を向上し続ける病院。社会に開かれた病院。これを掲げたことで、今自分たちは何をやらなければいけないのか、という行動目標をそれぞれのセクションで立てやすくなりました。ただ、ISOで一番大事なのは継続性を持たせることですから、その結果を評価して、悪い点は改善していこうという流れをつくっていかねければなりません。それをサポートするシステムとして内部監査というのがあります。例えば、内部の職員が他の部署をチェックして、評価を行い改善を促します。

ISOを取得することはゴールではなく出発点です。スタートラインに立ったという意味です。ISOを継続していくことで、絶えず評価・改善を繰り返している間に、徐々に患者さんが受診しやすい病院、地域に開かれた病院づくりを考えるようになっていっています。

ISOを取得して変わったこと

全国の医療機関でISOを病院全体で取得したのは、徳島大学が環境の14001も取っていて、新潟大学は2番目の取得です。そもそもISO9001というのは製造業が対象であって、医療を対象にはしていませんでしたから、用語から何から全て言い換えが必要だったことが一番大変でした。認証会社も大学病院のような大きな医療機関を相手にするのは今回が初めてで大変だったようです。

ISOという1つの骨組みをつくったことで、今まで診療室ごとに分かれていた組織が、病院長をトップにした横断的なものになりました。他の部署や診療室の状況についても意見が出せるようになってきました。取得して半年くらいですが、目標を立てて評価することによって診療室の状況が常に職員の意識の中に把握されているという点では、とても評判がいいです。また、外部との関わりでは、「患者さんが本当に満足しているのか」というアンケート調査を評価委員会でチェックして、患者さんの動向にも気を配っています。

現時点では、ISO9001自体が売りになっていて、来院患者数増加に結びついているということはないと思います。ただ、大切なのはISO9001の認証を受けている私たちが、病院をどれだけ良くしようかという心を持つことで、変わっていくということです。

（聞き手：石坂妙子、川瀬知之）



大内章嗣 講師