

「ISO9001法人内4クリニック同時取得による サービス体制の強化と顧客満足の上昇」

ISOとは・・・？

国際標準化機構：加盟国世界約140ヶ国以上、国際標準規格策定
(International Organization for Standardization)

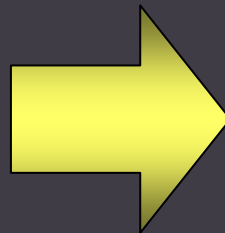
平成18年度全国人工透析学会学術集会発表

現状と問題点

法人内4施設の現状

1. 直接的医療の格差
2. 顧客固有の相違
3. 付加サービスに格差

問題点



顧客満足度に格差
(職員満足度に隔たり)



大津第一クリニック



熊本第一クリニック



ながみねクリニック

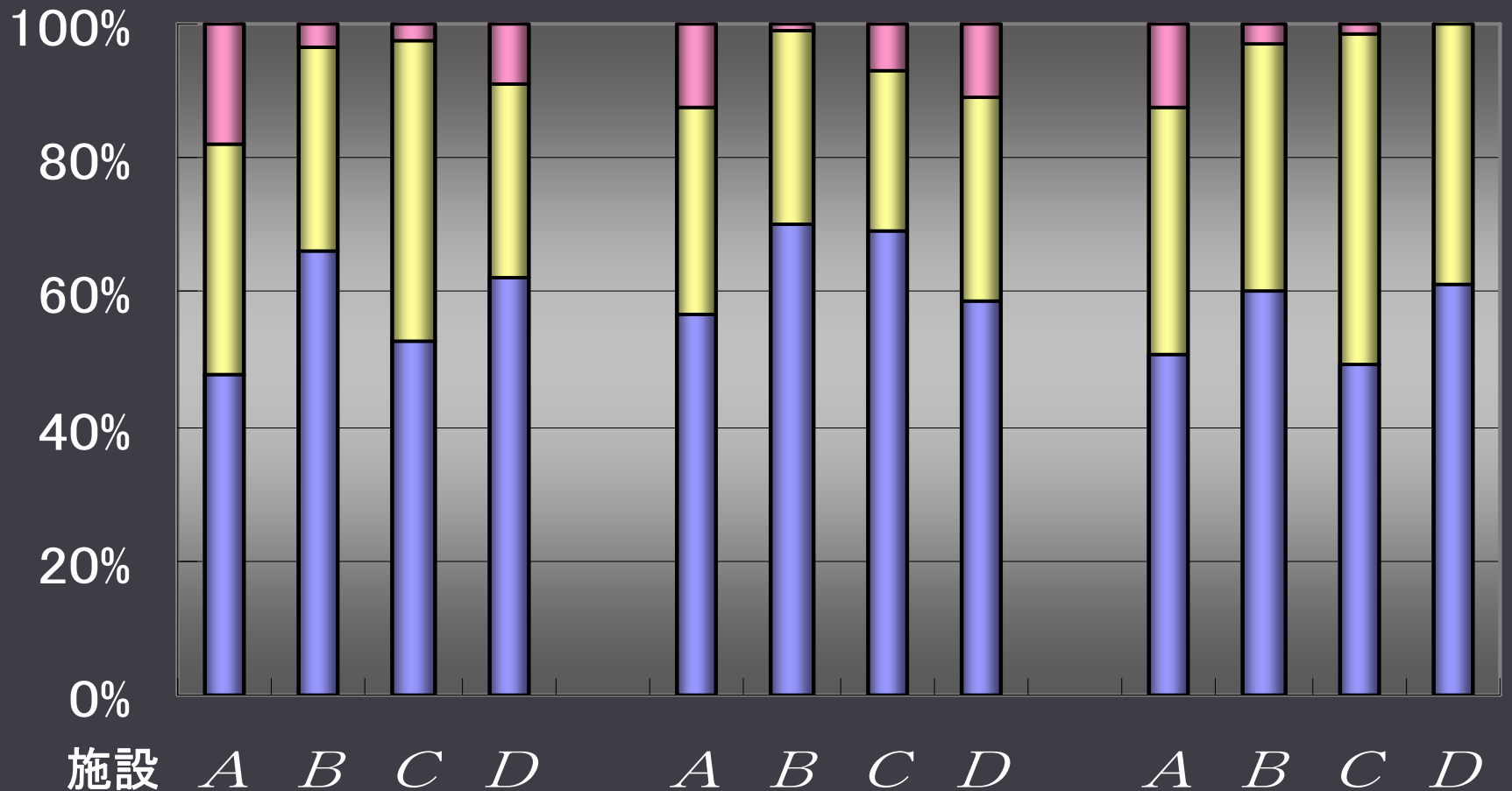


新屋敷クリニック

顧客満足度 (ISO導入前)

配布枚数368枚
回収率81.52%

■ 満足 ■ まあまあ満足 ■ 不満



薬についての説明

具合が悪くなった時の対応

病状や治療内容の説明

目的

医療の質の均一化ならびに顧客満足度向上

(職員満足度も同様)

方法

ISO9001を4施設同時に認証取得(H17年3月)

ISO9001の特徴

品質マネジメントシステムの要求事項

製品の品質保証に加え顧客満足の向上を目指している

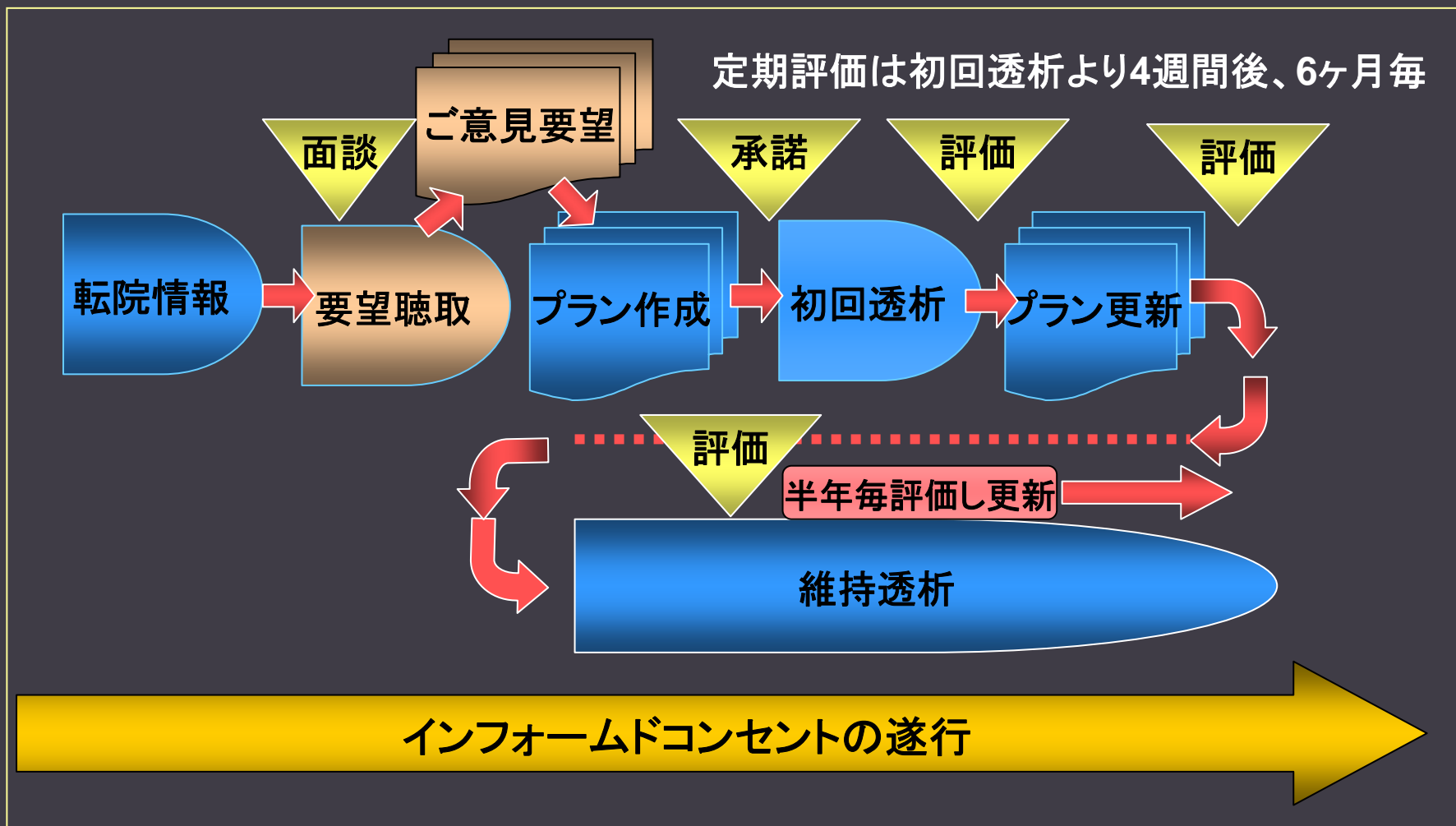
その手法:PDCAサイクル

業務上の問題点と対応マニュアル

問題点	対処方法	マニュアル名
透析ケアのバラツキ	プライマリー制の導入	『透析プランマニュアル』
スタッフの力量が明確でなくトラブル対応時に混乱とリスクを生じていた	力量の明確化	内部資格基準
完成したマニュアルが施設によって実行されていなかった	マニュアルの遵守徹底	(内部監査)
透析中のミス発生	手技手法の統一化と明確化	『透析始業マニュアル』 『透析開始マニュアル』 『透析中マニュアル』他
.....他		

プライマリー制度と透析プラン

プライマリー制度：顧客個々に看護師または工学士を受持ちとした制度で
プライマリーが透析プランを作成する(下図は透析プランの作成フローを示す)



内部資格基準と資格名

施設内的な資格・認定】	施設内的な資格・認定】	施設内的な資格・認定】
内部監査員	理事長	勤続3ヶ月以上の職員で、当施設が指定する外部講師による「内部監査員養成講座」を終了したもの、もしくは当施設の内部監査員による施設内講習を終了し、内部監査を行うのに十分な能力があると事務長が確認し、理事長が認めた者
機械管理責任者	理事長	生命維持管理装置の保守管理及びメンテナンス業務に携わり2年以上の実務経験を有すると技士責任者が確認し、理事長が認めた者
定期点検資格者	理事長	透析機器全般の取り扱い及び操作が出来て、その機器のフローシートを理解し、その機器の主な消耗品交換が適切に出来て、RO装置から末端までの透析液の流れを理解し、その機器の試運転及び調整が出来る者で所属長、院長が確認し、理事長が認めた者
保守点検資格者	理事長	定期点検資格を有するものでその機器がトラブル時にメンテナンスが出来てメンテナンス後の適切な対応が出来るもので所属長、院長が確認し、理事長が認めた者
保守管理者	理事長	定期点検資格を有するものでその機器の突発的なトラブル時に適切な判断と対応が出来る者で所属長、院長が確認し、理事長が認めた者
透析室トラブル対応認定者	理事長	透析室に従事し、2年以上の実務経験を有する者で、トラブル時に的確な判断と対応処置が出来る能力を有すると院長・所属長が確認し理事長が認めた者

内部監査

品質活動及び関連する結果が品質マネジメントシステムの個別サービスの実現に適合しているかどうか品質マネジメントシステムが、当法人において効果的に実行され、維持されているかを各クリニックが互いに監査する
(内部監査は毎年2回実施)

内部監査における質問
(一例)

透析プランは顧客様の満足に繋がっていますか？その事例を見せて下さい？それは他の職員に共有されていますか？



内部監査の風景

ISO導入効果の確認

その前後での顧客満足度アンケート調査

顧客満足度調査アンケート内容(抜粋)

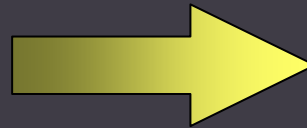
透析について

- Q1. 病状や治療内容の説明は、出来ていますか？
- Q2. 具合が悪くなった時や、困った時、職員の対応はどうですか？
- Q3. 薬についての説明は、いかがですか？(効き目、飲み方など)
- Q4. 検査結果や透析について、情報の提供はできていますか？
- Q5. 全体として、仁誠会のクリニックの医療サービスは、100点満点で、何点ですか？ []点 など

(全25項目、毎年1回定期的に実施)

アンケート調査の結果：不満率

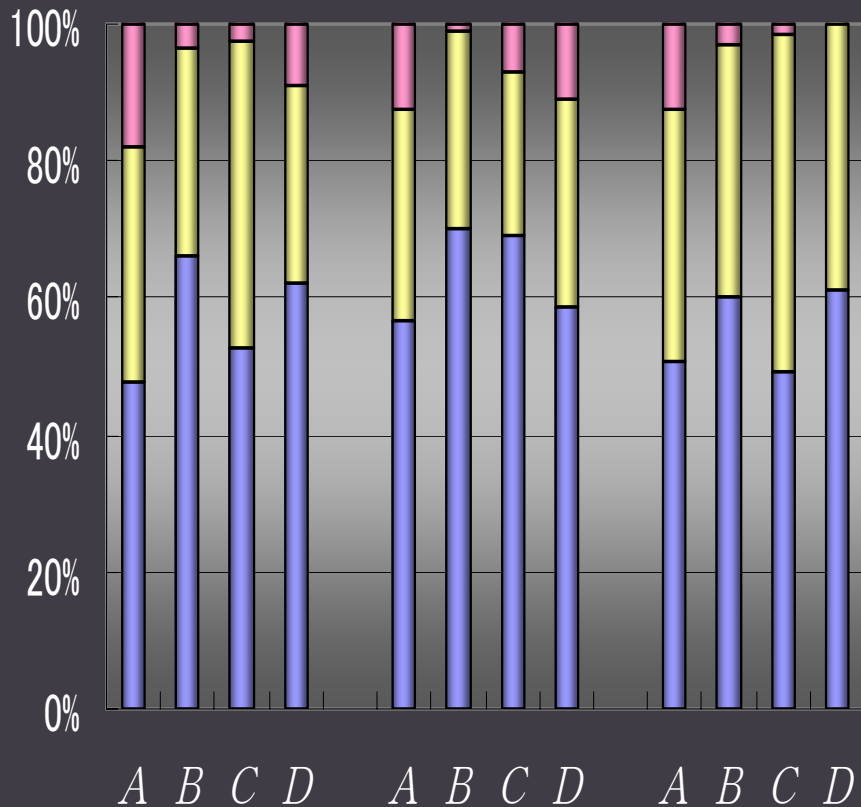
ISO導入前



ISO導入後

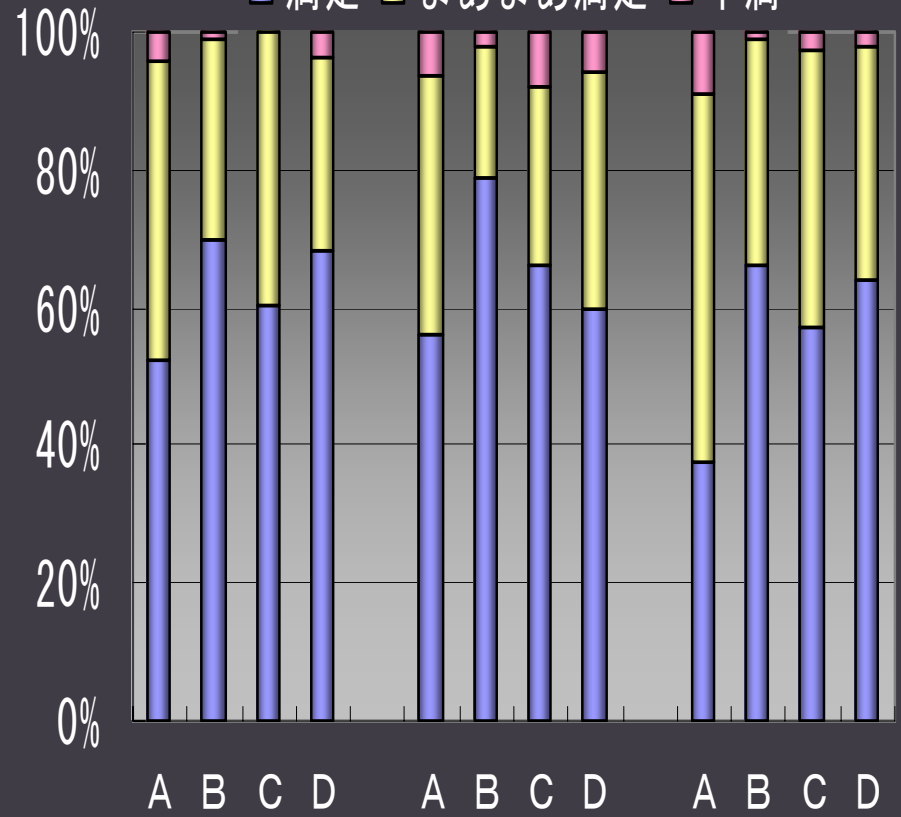
配布枚数412枚
回収率76.5%

■ 満足 ■ まあまあ満足 ■ 不満



薬情報 対応について 説明について

■ 満足 ■ まあまあ満足 ■ 不満



薬情報 対応について 説明について

アンケート調査の結果

1. 施設間の満足度が均一化された
2. 顧客満足度が前回より向上した

※ ISO認証取得による効果は顧客満足度アンケート調査結果により裏づけられた

考 察

以下の各項目の達成が顧客満足度向上に繋がったと思われる

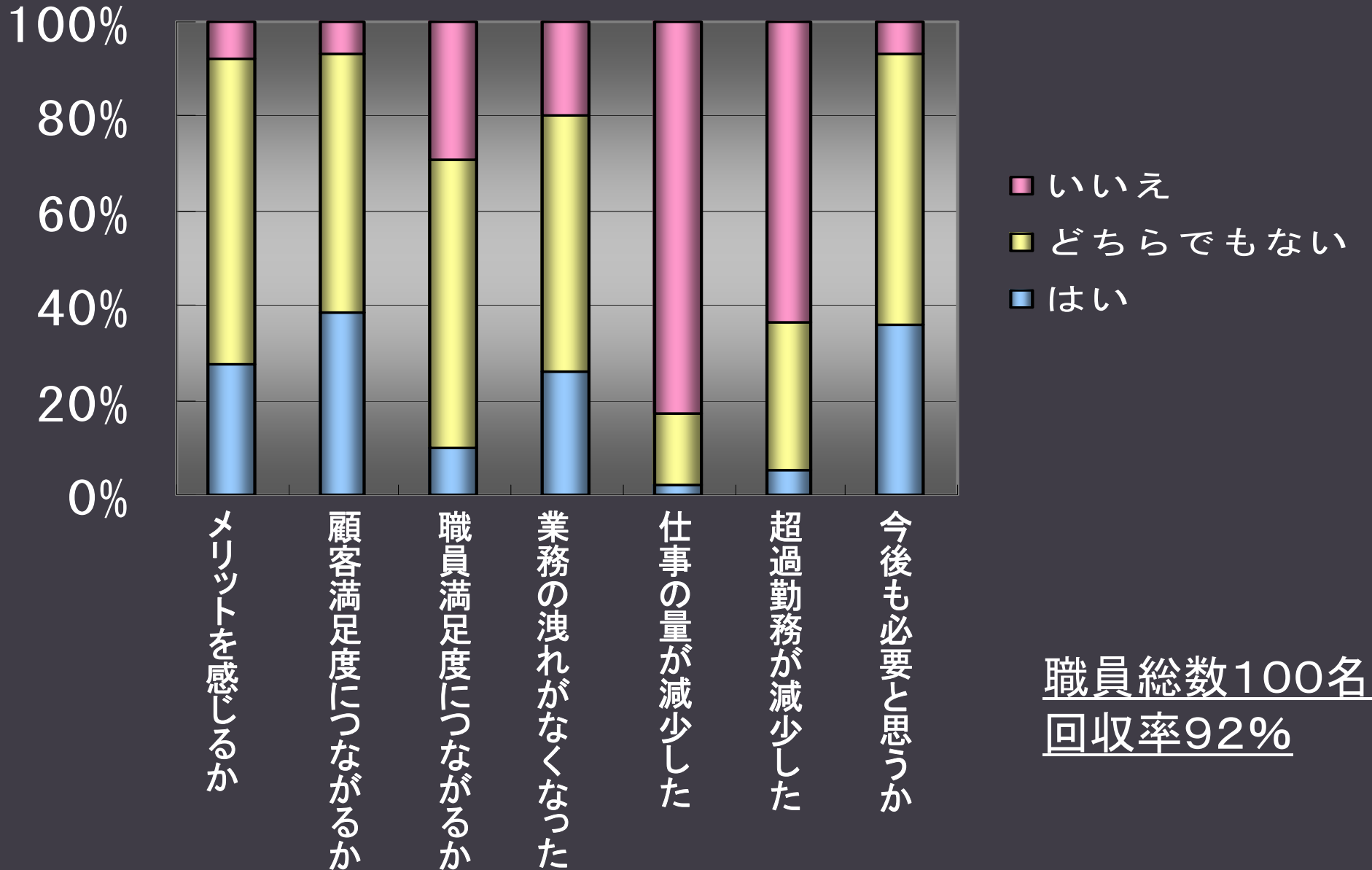
- ① 4施設の最善の手技・手法をマニュアル化した事で業務がスムーズになった
- ② プライマリー制導入(透析プラン立案)により栄養士・事務を含めたチーム医療・個別ケアが向上した
- ③ 教育システムでは資格認定制度により各個人の力量が明確となり緊急時の対応がスムーズになった
- ④ 内部監査で各施設の業務レベルの把握やシステムの変更や検討の機会ができた。またその事により施設間の連携が深まった

ISO導入によるスタッフ意識調査

スタッフへのアンケート調査内容

- Q1. メリットを感じるか？
- Q2. 顧客満足度向上につながるか？
- Q3. 職員満足度につながるか？
- Q4. 業務の洩れや抜けがなくなったか？
- Q5. 仕事量が減少したか？
- Q6. 超過勤務が減少したか？
- Q7. 今後もISOは必要と思うか？

スタッフへのアンケート結果



課題

1. 文書(マニュアル)の簡素化
2. 現場業務の書類作成業務負担軽減
3. スタッフ満足度の向上
4. 顧客満足度100%を目指す