

特集「医療機関における品質マネジメントの実践」を企画して

金子 雅 明

近年、サービス業の生産性向上、価値創造が日本社会における重要な課題と認識されています。サービス産業生産性協議会(公益財団法人日本生産性本部)によれば、日本のGDPに占める第3次産業の割合は7割を超え、狭義のサービス産業が占める割合も増加していますが、多くの先進諸国に比べて日本のサービス産業の生産性の伸び(労働生産性向上率)は非常に低いと指摘されています。その一方で、日本は成熟経済社会に突入し、既存のサービスの質向上とともに新たなサービスの創造がより一層強く求められています。このような環境下におかれている代表的なサービス分野の一つが本号で取り上げる「医療分野」であり、他のサービス分野と同様に多くの課題を抱えています。

医療分野においては、横浜市大病院の医療事故がマスコミに大きく取り上げられたことを契機にして、医療サービスの質保証に対する日本国民の認識が一気に広がりました。これまでも、医療分野の専門家が医療の質向上のために懸命に活動を行っておられました。しかし、それらは主に臨床技術そのものの向上が主眼であって、その臨床技術を最大限に活用して、いかに組織全体として間違えなく効率的に良質な医療サービスを提供できるかという、“システム工学的アプローチ”が十分でなかったように思います。また、実際に医療事故や医療ミスの内容をよくよく分析してみると、まだよくわかっていない医療先端技術が主原因というよりは、すでにわかっている技術をうまく活用できる組織体制になっていないことが問題であり、これがただでさえ忙しい医療現場をより繁忙な業務環境に追い込んでいることに気がつきました。

言い換えれば、われわれが得意とするところの

“システム工学的アプローチ”の考え方や方法論、手法・ツールを医療分野に適用・応用することによって医療サービスの質保証、質向上に大いに貢献できる可能性がある、ということです。

以上のような認識のもと、筆者をはじめ、本特集の執筆者の方々は、全国各地の医療機関と共同研究を行い、そのなかで有効な方法やモデルを確立し、実際に適用して有効性を検証するという、実証研究を行ってきました。そして、現時点での主たる成果・内容をコンパクトかつわかりやすくまとめて、「医療機関における品質マネジメントの実践」というテーマとして組んだのが、本特集です。

まず論壇として、東京大学名誉教授の飯塚悦功先生に医療分野に品質マネジメントを導入することの意義を解説していただきました。また、医療の質を担保するための技術として「固有技術」と「管理技術」の2つが重要であることも述べられています。

特集解説では、医療サービスの特徴を考慮した、医療業務プロセスの記述方法とその適用例を東京大学特任助教の下野僚子先生にご紹介いただきました。これは「管理技術」の典型的な例です。

次に、東京大学特任教授の水流聡子先生には、医療分野の「固有技術」をいかに可視化し、再利用可能な形態で構造化できるかを説明してもらい、そして構造化された臨床知識を全国標準として標準化するプロセスについてご紹介いただきました。

また、東京理科大学助教の佐野雅隆先生には、医療サービスを患者に提供したときに発生する医療事故のなかでもとりわけ事故報告件数が多い与薬事故を取り上げて、そのための事故分析手法と病院への導入・展開方法をご紹介いただきました。これも「管理技術」の一例と捉えられます。

東京大学特任助教の加藤省吾先生には、様々な医療サービスのうち、介護サービスに焦点を当て、適切な介護計画を立案するための方法を解説していただきました。これは医療分野の「固有技術」の向上に貢献する研究成果です。

品質マネジメントに関わる様々な活動を医療機関に効果的に導入し、展開する必要があります。しかし、品質マネジメントに関する教育体系が十分に整備されておらず、個々の医療機関で独自に実施しており、その内容はばらばらで統一されていないのが現状です。早稲田大学助手の梶原千里先生からは、そのような現状とともに、各医療機関が共通に使用できる教育項目一覧と、実際の医療機関への展開例をご紹介いただきました。これは導入・推進に関する「管理技術」と捉えています。

さらに、品質マネジメントの実践事例として、前

橋赤十字病院における品質マネジメントシステム（QMS）の導入・推進活動について、その導入推進リーダーである阿部毅彦氏、およびその事務局の笠原 俊氏、角田貢一氏にご紹介いただきました。

そして特集解説の最後としまして、上記のような様々な成果を全国9,000病院により効果的に広めるための仕掛けづくりやその在り方について、“社会技術化”という視点から、早稲田大学教授の棟近雅彦先生に解説していただきました。

本特集によって、医療サービスの質保証に対して、“システム工学的アプローチ”を用いることの可能性および有効性をご理解いただければ幸いです。また、経営工学の研究の発展の一助になれば幸いです。最後に、執筆者の皆様、本特集に際しご協力いただいた編集委員ならびに事務局の各位に深くお礼申し上げます。
(東海大学)