

# ISO9001 に基づく医療サービスマネジメントシステムの認証取得コンサルティング

Consulting Services Supporting Acquisition of Certification of a Medical Service Management System under ISO9001

福島秀明 \*  
Hideaki Fukushima

遠藤啓二 \*\*  
Keiji Endo

\* PFU エコラボラトリ株式会社 システム技術部

\*\* PFU エコラボラトリ株式会社 常務取締役

PFU エコラボラトリ (株) は、長年培った実践的なノウハウを活かし、品質 (ISO9001) や環境 (ISO14001) などの認証取得支援及び関連事業全般にわたる効果的なサポートを提供している。今回、ISO9001 認証取得は数件と先例の少ない病院で、改訂直後の ISO9001 : 2000 を用いた品質マネジメントシステムの認証取得のコンサルティングを行った。医療サービスにおける ISO9001 の解釈は未だ標準化されてない、医師を頂点とする高度な専門職の集団という状況のなか、当初予定の病院に介護施設もくわえ、10 か月という短期間で認証を受けるまでのコンサルティングを遂行した。

PFU ECO LABORATORY LIMITED makes use of the practical know-how it has accumulated over many years to provide consulting services that enable our customers to acquire certifications relating to quality (ISO9001) and the environment (ISO14001) as well as to provide effective support services that cover all associated business.

Recently, we provided consulting services to a certain hospital to assist it to acquire certification of its quality management system that was based on the newly revised ISO9001:2000 standard. What was remarkable was that there were only a few precedents of hospitals acquiring certification under ISO9001.

At the time of certification, the interpretation of ISO9001 with regard to medical services was not yet standardized and the hospital was run by a group of advanced professionals with doctors at the top. We provided consulting services until certification was acquired after only ten months not only for the hospital that originally sought certification but also for the nursing care center which joined the application at a later date.

## 1 まえがき

PFU エコラボラトリ (株) は、1998 年 2 月に設立された。(株) PFU で長年培った実践的なノウハウを活かし、品質マネジメントシステム (ISO9001) と環境マネジメントシステム (ISO14001) をはじめとする認証取得支援及び関連事業全般にわたる効果的なサポートを提供している。このたび、ISO9001 の認証を受けている病院は数件と先例の少なかつた分野で、改訂直後の ISO9001:2000 を用いたコンサルティングを行ったので紹介をする。

2000 年の暮れも押し迫った 12 月、ISO9001 が

2000 年版として改訂され、製造業だけでなくサービス業も包括した継続的な改善を求める品質マネジメントシステムとして一新され、世間で注目をあびていた。そんなおり、お客様の紹介を受け、新たな医療分野のコンサルティングに取り組んだ。

医療サービスにおける ISO9001 の導入は数少なく、医師をはじめとする高度な国家資格を有する専門職の集団の集まりで一般的にコミュニケーションの難しさが予想され、認証取得に取り組む上での大きな壁があるといわれていた。このような中で、ISO 条項の医療サービスにおける解釈そして品質マニュアル作成にはじまり、医

療サービスにおける品質マネジメントシステム構築運用を経て、審査登録機関の認証を受けるまでの支援を遂行した。

## 2 ISO 認証取得の意義

### 2.1 品質マネジメントシステム ISO9001 とは

ISO9001 は、国際標準化機構 (International Organization for Standardization) が制定した品質マネジメントシステムの規格である<sup>1)</sup>。

審査登録機関から認証を受けた病院、企業などは、品質マネジメントシステムによる運営管理を行っていることになる。

審査登録機関を認定する (財) 日本適合性認定協会 (以降、JAB) によるとコード 38 に分類される医療及び社会事業での適合組織(2003.02.10 現在)は、139 件 (全 28 486 件に対し約 0.5% .内、ISO9001:2000/98 件) と未開の分野である。

### 2.2 医療・介護分野で ISO に注目

国民医療費抑制策、介護保険制度の導入に伴い医療・介護分野を取り巻く経営環境はますます厳しくなっている。生き残る道として、患者さんや利用者との個別契約の中で、安心できるサービスの質が一層重要視されてきている。

サービスの質的向上を図り、業務の効率化を促す品質マネジメントシステム ISO9001 は、第三者機関の認証を受け、継続的な改善を行うための有効な枠組みとなる。

さらに、「医療機関による広告の規制緩和」において、病床利用率、理事長の略歴、外部監査、患者サービスの提供体制に係る評価 (ISO9000s) の医療機関の運営に関する情報の広告規制が緩和されたことも追い風となっている。

### 2.3 病院を取り巻く環境

厳しさを増す病院経営の将来を考えた場合、医療の質を向上させることは緊急の課題である。医療の質を高めることは、ISO の顧客満足度を高めること。患者さんの満足感、医療事故の防止という要素まで含んだマネジメントシステムが必要となる。

医療に関連するシステムの客観的な評価としては、「ISO」と (財) 日本医療機能評価機構の「病院機能評価」がある。ISO9001 は、マネジメントシステムによっ

て顧客、つまり患者さんの満足度が上がっていくプロセスが重要であると考えた場合、特に有効となる。

### 2.4 ISO9001 導入のメリット

診療、検査、看護などの各部門の責任や権限を明確にすることで、医療サービスの質の向上、職員のモチベーションの向上、医療事故防止対策などにより最終的に顧客満足度の向上につながる。インフォームドコンセント、電子カルテの時代要請に対応するための基盤として、また、病院に働く一人一人の行動が品質そのものに直結することからも、プロセスを重視した ISO9001 はチーム医療を構築する良好な手段と言える。

#### (1) 顧客満足を第一義とする組織体変換に効果を発揮

アンケート調査やヒアリング、市場調査、競合先調査、顧客クレーム・苦情、外郭団体などによる報告書で満足度を知り改善をすることで、常に「顧客満足」を第一義とする組織体となり、しいては患者さんやご家族から選ばれることにつながる。

#### (2) 利用者及び地域からの信頼感や安心感を向上

介護が措置から契約に変わり、利用者の権利意識が進み、介護現場におけるミスや事故のリスクマネジメントの考えに是正・予防処置が有効に機能する。

#### (3) 医師と医療スタッフによるチーム医療を実現

ISO 認証取得の準備を進める過程で、職員の自信や満足度を高め、部門、専門職間でのコミュニケーションの向上につながる。また、相互に業務を内部監査し合うことで、内部の自浄作用にも有効である。

#### (4) 医療サービスの質の向上・効率化・コスト削減・

医療事故防止などの向上を可能とする仕組み

日常業務の活動や仕組みにベテランのノウハウも盛り込んで文書にまとめ共有化することで基盤整備に役立つ。

#### (5) 第三者による認証の客観的な評価が信頼性を裏付け

ISO9001 や ISO14001 認証の客観的な評価が医療施設の信頼性の裏付けになる。

## 3 お客様と一体となったコンサルティング

### 3.1 ISO9001 認証取得支援

認証取得コンサルティングは、認証を取得するために必要な情報の提供、品質マネジメントシステム (Quality Manegmennt System . 以降、QMS) 構築

に対する提言および技術的支援を行うことを目的として実施する。コンサルティングにより知り得た情報を他に漏洩しないなど守秘義務の遵守は当然の責務であり、倫理に基づく行動を求められる。

図 - 1 に今回の認証取得支援の全体工程図を示し、以降に順次説明する。

### 3.2 先ずは業務分析

今回のお客様は、東北地方の地に密着した特別医療法人である。病院、クリニック、訪問看護ステーション、指定居宅介護支援の施設を有している。よりよい医療サービスの提供そして組織の活性化を図ることを目標に、ISO9001 の認証取得を決意され、2001 年 4 月のキックオフ宣言以来、QMS の構築から運用まで職員一丸となって取組まれた。

#### (1) 商談訪問

最初に、エグゼクティブコンサルタントとシニアコンサルタントの 2 人で訪問し、病院を取り巻く品質に関する情報を紹介した。そして、図 - 2 のポスターに示す「もっとやさしくしたいから」をコンセプトとして提示し、お客様の要望や要件を確認し、大筋の合意を得た。以降、エグゼクティブコンサルタントは節目節目でメリハリある方向付けを行った。

#### (2) 認証範囲を確定

当初、病院のみ対象として準備を進めたが、理事長先生の強い意向で、先例がほとんどないなか、介護など多様な医療サービスを対象範囲として一斉に取り組むことになった。立上げの準備段階において、認証範囲の変更

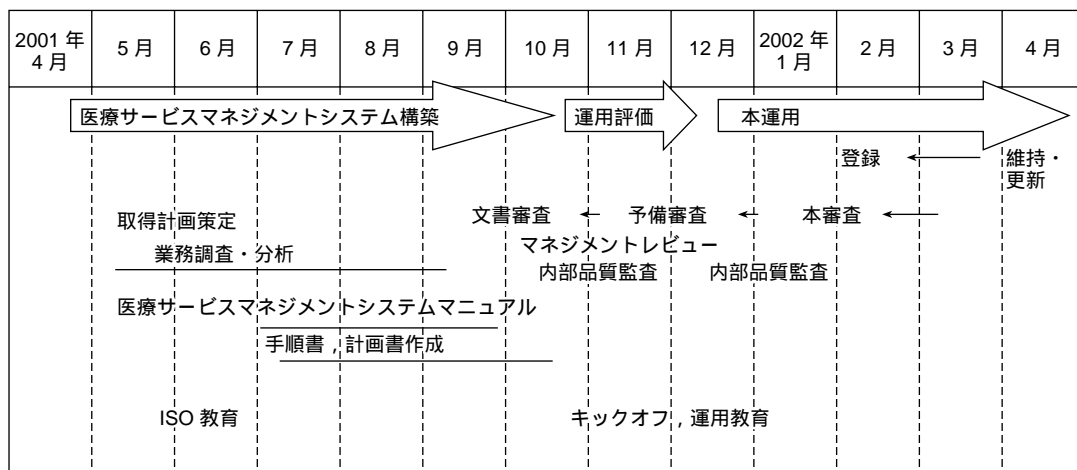
は一部混乱を招いたが、進め方の調整を行い結果的には各部門が切磋琢磨し取り組む事の効果が大きくなった。

#### (3) 推進体制の確立

各部門からの代表者による推進組織を中心に準備が進められた。そして、手順書を作成する予定の約 50 人の方に説明と質疑の場を設けることで体制の整備をはかった。



図 2 「もっとやさしくしたいから」をコンセプトするポスター (Fig.2-Poster publicizing the concept "We want to be gentler")



注) : 予定 , : 実績 , : 認証取得目標 , 認証取得実績日

図 1 認証取得支援日程 (Fig.1-Certification acquisition support schedule)

### 3.3 医療サービスマネジメントシステム構築

本来は、品質マネジメントだが、医療サービスにおいては、行為そのものが品質に直結することから、医療サービスマネジメントと命名した。

#### (1) 品質マネジメントの 8 原則

品質マネジメントの基礎となる原則を表 - 1 に示す<sup>2)</sup>。顧客重視をはじめとする原則を遂行することで、効果的なマネジメントを行うことが可能となる。

#### (2) 医療サービスマネジメントシステムの継続的改善

図 - 3 に、今回策定した医療サービスマネジメントシステムの継続的改善の仕組みを示す。図 - 3 の 7 . 項のように製品実現を医療サービス実現と読み替えて、医療サービスにおける解釈と実際の適用の論議を活発に行うこととなった。そして、この枠組みを実際に構築するにあたっては、医療法、医師法、歯科医師法、介護保険法などの様々な法律を確認して裏付けをした。

#### (3) 正しく決めて、正しく行う

医療サービスマネジメントシステムの構築の基本は、ISO で要求している事項を如何に、その組織の実態にあわせて正しく構築するかにかかっている。図 - 4 に示すように、品質方針を定め、責任と権限を明確にし、手順を定めることから始まる。そして、活動の結果として、ISO 適用に伴い医療が変わり、職員が変わることにつながる。

表 1 品質マネジメントの 8 原則

原則	意味合い
1) 顧客重視	組織は顧客に依存しており、顧客ニーズの把握と顧客要求事項を満たすことに注力する。
2) リーダーシップ	組織の目的及び方向性を一致させ、組織の目標を達成する環境を維持する。
3) 人々の参画	すべての階層の人々の参画で組織の便益を最大にする。
4) プロセスアプローチ	経営資源及び活動が一つのプロセスとして運営されるとき効率的に目標が達成される。
5) マネジメントへのシステムアプローチ	相互に関連付けられたプロセスをシステム化することで組織の有効性及び効率に貢献する。
6) 継続的改善	組織の永遠の目標は継続的改善による発展である。
7) 意思決定への事実に基づくアプローチ	データ及び情報の論理的な分析に基づく意思決定が有効である。
8) 供給者との互惠関係	組織と供給者の価値創造能力は両者の協力関係で高まる。

### 3.4 医療サービスマネジメントシステムの文書体系

図 - 5 に示すように、文書体系の頂点は、ISO9001 の要求事項を医療分野向けに解釈した医療サービスマネジメントシステムマニュアルである。お客様との合意確認を明確にするため、素案の提示では、ISO 条項と業務分析で知り得た ISO 条項に対応する医療関係情報を併記して方向付けをし易くした。

次の第二階層手順書は、全部署に共通する手順書で、ISO が要求する内部監査、是正処置、予防処置などの手順書と医療サービスの質向上に有効な独自にプラスした医療事故防止対策手順書などがこれに該当する。

第三階層手順書は各部署独自の手順書で診療部門、看護部門、検査部門、管理部門など個々の手順書が該当する。

最後が医療サービスの計画などを文書化したものや ISO で要求または医療サービスを実証する記録などが該当する。

### 3.5 医療サービスを「製品」に対応付け

ISO9001:2000 の条項を正しく解釈して、医療サービスを「製品」に対応付けて明文化することが大きな命題であった<sup>1),2),3)</sup>。そして、「設計・開発」と「計画及び記録」に関して、以下の対応付けを行った。

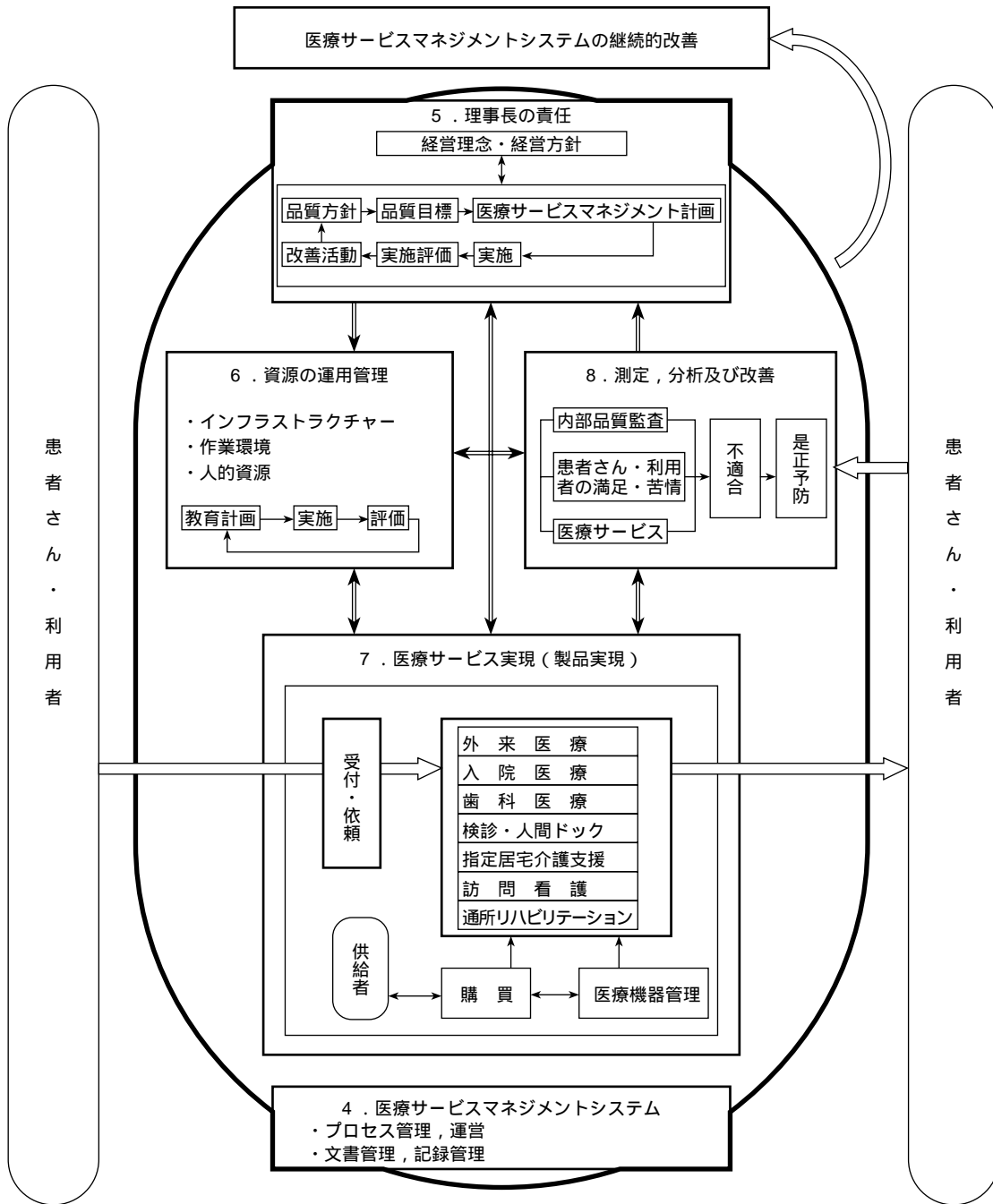
#### (1) 医療における設計・開発

設計というと何か新しい治療法の開発とか、医療サービスのメニュー開発などを考えることもできる。しかし、今回は、満足度向上の視点から患者さんが来院し、医師が治療計画を立てて治療を実施する、その一連の流れを設計ととらえた。

医師、看護部門、検査部門などで、患者さんの状態を確認し、その後どういう手段で治療を確実に実行するかを判断する手順を一つの設計、その部門の設計ととらえ、対応付けた。そして、各部門プロセスの入出力の情報を確実に確認しあうことにより、検証を高めた。

#### (2) インフォームドコンセントに基づく治療計画と記録を実証するカルテ

カルテは患者さんの医療サービスに関する要求事項に基づく計画から提供した医療サービスの結果に関する全記録を各人ごとにファイルしたものと位置付け、治療計画に追記して記録を残す形にした。医師記録、看護記録、検査指示、各検査データ、各指導記録など、サービス提供にかかわる全記録が該当する。また、居宅介護支援の場合は、サービス計画、サービス利用者状況などが該当する。



注) 数字は ISO の条項番号

図 3 医療サービスマネジメントシステムの継続的改善  
( Fig.3-Continuous improvement of the medical service management system )

医療サービスに関連する要求事項の明確化やインフォームドコンセントの観点からも、患者さんの要望などをカルテに書き込むことによって医療情報の共有化を図った。カルテは診療報酬の裏付けにもなり、効果的なチーム医療の実現に向け、分かりやすい明瞭な記録をすることで、電子カルテや開示要求への対応を先取りしている。

### 3.6 医療分野における対応での工夫

ISO 条項の解釈における医療分野における対応の考え方の代表的な例を示す。

#### (1) インフラストラクチャーと作業環境

経営資源として、「医療法」をはじめとする法規制遵守の施設管理をあてはめ、患者さんのアメニティやプラ

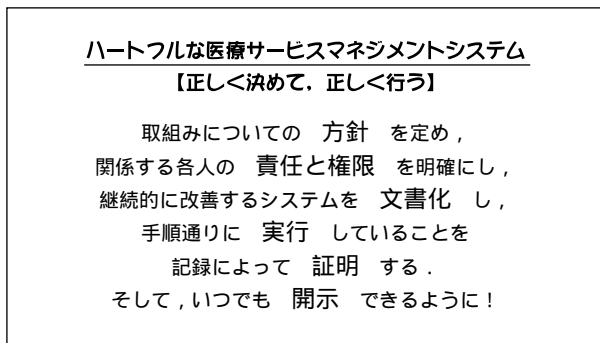


図 4 医療サービスマネジメントシステムの構築から運用  
 ( Fig.4-Construction and operation of the medical service management system )

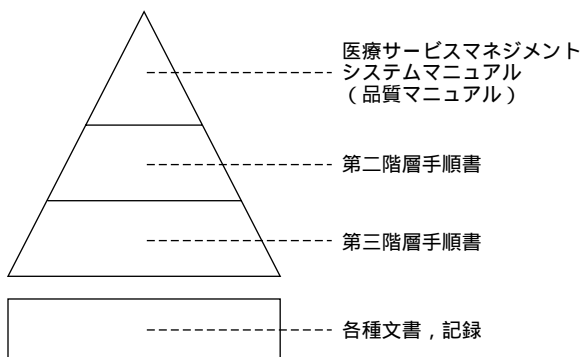


図 5 医療サービスマネジメントシステムの文書体系  
 ( Fig.5-Document system of the medical service management system )

イバシー保護の観点から枠組みを構築した。

(2) 個々の職員に必要な「力量」を明確化

医療サービスにかかわるほとんどの職員は国家資格保有者である。認定医となることや学会への参画といった事項を能力啓発の要素として定めた。

(3) カンファレンスをはじめとする内部コミュニケーション

自分の部門はよく理解し分かっているが、他部門とのコミュニケーションを取る必要が生じた場合、連携という面では難しい面がある。個々人は優秀であっても、もっと他部門とのコミュニケーションを図る必要があり、このようなギャップの存在が医療事故にも結びつく可能性もある。責任と権限を明確にするとともに、医師と看護師をはじめとする医療スタッフとのチーム医療体制の確立にも有効な枠組みとなる。

(4) 校正対象となる医療機器の管理の仕組み

安全で確実な治療を行うのに必要な数ある医療機器の

管理は事のほか煩雑である。有資格者でないと使えない医療機器や校正が必要な機器の分類わけや校正の状態を識別する工夫がいる。

「測定値の正当性を確認する機器」として、薬の調合をする電子天秤、「医療サービスの品質の適正度を高める機器」として血圧計、体温計などがあり、校正対象として管理する必要がある。最終的には、その結果に基づき医師が判断することとした。

(5) 供給者評価と管理のレベルの見極め

物品購入は、診療材料、歯科材料、医療機器、薬剤、食材などの購入が該当する。

また、業務委託として医療事務、検査業務、入歯などの加工業務、施設の維持管理、廃棄物処理業務、食事サービスなどの業務などが該当する。

これらの購買の品質は医療サービスの質に及ぼす影響が大なので、(財)医療関連サービス振興会の「医療関連サービスマーク」取得の有無、認定業者などに留意して業者の選定や評価方法について定め運用することが肝要となる。

3.7 仮運用での検証

図 - 4の医療サービスマネジメントシステムの構築から運用に示した通り、「正しく決めたことを、正しく行う」ということで、差異を見出し問題がある場合は、見直しをすることになる。

(1) 内部品質監査

内部監査人が、自分の業務は理解できていても、例えば薬剤部門の人が診療部門、検査部門をどこまで理解し監査ができるか不安な点もあるが、そのようなギャップをなくすことも重要と認識し、権限を与え責任を遂行することをもとめた。

責任と権限を与えることで内部監査人は動きやすくなり、他部門の仕事が多少わからなくとも、患者さんの立場で物事を見る、あるいは監査とは何かという視点さえあれば、部門が違ってても支障なく実施できていくことになる。

(2) 識別を含む「S」実践

整理、整頓、清潔、清掃、躰、センスの6Sの徹底した実践により施設内環境が整備され、患者さんへの療養環境が改善された。

また、患者さんを間違えないため、同姓同名の識別と追跡性を確実にするトレーサビリティの工夫や産業廃棄物の扱いの識別などの強化をはかった。

## 4 認証審査

一般的に審査登録機関を選ぶ場合は、世間の評判、設立母体、審査の考え方、審査の仕方、礼節、価値観などの文化が合うかといったことを考慮するとよい。

今回は、(株)日本環境認証機構(以降、JACO)が審査を実施した。本審査においては審査登録機関を認定する JAB の立会いも同時に行われた。

### 4.1 文書審査

文書審査は、ISO9001:2000 の要求事項を審査を受ける組織にあわせて、正しく定めているかを確認することである。

#### (1) 文書審査の受け方

審査に先立ち、コンサルティングで重点指導をしてきた事項に加え、一般的な注意事項を提示した。

- 1) 審査シミュレーションをして事前の対策をとる
- 2) 文書は「審査用」として準備する
- 3) 関連書類、伝票、活動の記録を準備する
- 4) 審査の定刻前に待機し、審査中は席をはずさない
- 5) 審査員の質問には、迅速に 焦点を絞って応答する
- 6) わからない質問は、確認して方向性を見出す
- 7) 審査経緯を記録し、本審査に向けて役立つ

構築の過程で、職員全員のモチベーションを高めることが肝要であり、全てのプロセスの入力情報を確認・検証するなどの工夫をしていたが、7.5.2 サービスの提供に関するプロセスの妥当性確認として、「手術行為」のプロセスを組み込んで文書審査に備えた。

#### (2) 文書審査

「医療サービス」の観点での確認や指摘は少なかった。「介護保険法に定められている、サービス事業者の購買の評価はどうなっていますか?」、「オーダーメイドの服を作るように、個々の患者さんごとに設計が必要になるのですね。設計と同時進行で治療が行われているわけですね。」という確認形式が多く、受審側の医療サービスの専門家としての自信を持った審査応答がより必要であることを実感した。

### 4.2 予備審査

予備審査はオプションとしての運用であり、本審査に向けて弱点あるいは気になる事項を集中的に検証する場として使うことが有効である。

#### (1) 予備審査に向けて

第二ステージに向け、職員を対象とした意識高揚の啓

発や、内部品質監査への立会い指導を行い課題対応をはかった。そして、特にわかりやすさ、見易さの観点で施設レイアウトの整備や識別に工夫をこらした。

#### (2) 予備審査

3 人の審査員が課題を抽出する観点で、気のついた事項を指摘してくれたため、重複事項も多数あったが、最終の準備に向けた活動への起爆材として役立てた。

### 4.3 本審査

#### (1) 本審査に向けて

筆者を含め当社コンサルタント 3 人で総合検証の場をもった。日頃、筆者が言っていたことと同じことを別な人間が指摘することにより、お客様も再確認する上でも大きな効果があった。

そして、本審査にあたっての注意事項を再確認した。

- 1) 定めた手順を遵守し一巡した活動記録を整備する
- 2) 病棟巡回や職場審査での品質方針・目標の周知、文書・記録の管理、医療機器の識別などに留意する
- 3) 外来医療の完結、救急医療、手術など 3 日間の審査を意識したストーリーある審査への対応をする
- 4) マスコミで話題の患者さんを間違えない工夫、人工心肺装置の操作ミスなど予防処置的な取組をする
- 5) 院内環境を整備し、患者さんへの療養環境の改善をはかる識別を含む「S」実践を徹底する

#### (2) 本審査

JAB 認定立会い 3 人、審査員 3 人、オブザーバー 1 人、技術専門家(審査員に特定の知識または専門的技術を提供する人) 3 人が 3 チームにわかれて審査を行った。

審査は、夜を徹しての救急体制の確認そして JAB との白熱したやりとりなど、厳しく真摯な審査が続けられた。3 日間にわたる審査の結果、格段の努力がみられるとの言葉をいただき、判定委員会への推薦を受けることができた。

### 4.4 認証から継続的改善に向けて

#### (1) 理事長先生の熱い想いと職員の情熱が結実

先例が少ない、多様な医療サービスを一齐に取り組み、通常 1 年の準備期間を 10 か月に短縮などの厳しい状況で準備を進めた。訪問予定をふやし、より具体的な内容での指導、メールや FAX 活用での支援強化をはかった。

晴れて 2002 年 2 月、審査登録機関より「合格」の判定通知があった。認証授与式には当社より筆者も招かれ、喜びと苦勞を語りあい、スーと肩の荷がおり安堵し

た次第である。

## (2) 卓越した医療サービスを目指し

本稼働から継続的改善を繰り返し、維持発展するためには、ISO9004:2000 のパフォーマンスの指針が有効となる<sup>4)</sup>。実際の運用のなかでの見直しや有効性を高める内部品質監査の遂行によって基盤を固めることができる。認証取得はあくまで、新たなスタートラインに立ったとの認識で、継続的改善への取り組みが必要である。

また、病院という特性を考えた場合、環境マネジメントシステム ISO14001、患者さんのプライバシーを保護する JIS Q 15001 をはじめとする他のマネジメントシステムとの融合をはかっていくことも有効である。

## 5 コンサルティングの成果と展望

今回、外来医療、入院医療、歯科医療、検診・人間ドック、指定居宅介護支援、訪問看護、通所リハビリテーションという広範囲での医療サービスを対象とした認証取得の支援により有形無形の経験を得ることができた。

### (1) 成果

昨今の医療事故を見ると、初歩的なミスに起因していることが多い。それを防止するためには業務をマニュアル化し、そのマニュアルに沿った作業を徹底させ、ニアミスが起こった場合は Plan Do Check Action の改善サイクルを回すことによってニアミス減少が図れる。少しでもミスを減らせれば重大事故にはつながらず、病院の信頼性を高め、患者さんによりよいサービスが提供でき、顧客満足度が向上する。

どちらかという医師をトップとする縦割りの組織で、自分の部門中心になりがちな体制から、認証取得活動を通して横の連携を否応なく取らざるを得なかったことはチーム医療に向けて大きな礎となった。準備から構築運用そして審査に至るまでの道のりは長く厳しいものだった。推進委員及び手順書作成の責任者の方々に対し、全体での合意確認と、個別の対応のなかでコンサルティングを進めてきたが、昼休みもないような状態で各部門の推進の方々から、われ先にと問い合わせが続いた。

ISO 用語の難解さに加えて医療用語をどうあてはめ解釈したらよいか、手順書の作成、膨大な医療機器の台帳整備、識別等、気の遠くなるような準備作業を休日をいとわず続けた姿に感服する次第である。そして、認証取得の過程を通して以下の効果が上がったと認識している<sup>5)</sup>。

- 1) 職員の医療の質・顧客満足に対する意識改革
- 2) 同一目標に向けた協力でチーム医療・ケアに効果
- 3) 職員が「良くなってきているという実感」で意欲・動機付けに最大の効果
- 4) 品質改善活動を通して、職員の質向上や教育効果

### (2) 展望

世界的な規模で医療分野への ISO 解釈の標準化が進められている。今回、標準化に先駆けて独自に解釈した内容も社会情勢などを判断しながら、予防処置としての観点からも継続性あるマネジメントシステムとして維持することが肝要と考えている。

また、ISO に取り組むことで、病院経営の基盤が整備されると同時に医療の可視性もますます高まると確信している。

## 6 むすび

医療分野における認証取得支援のコンサルティング実績を加えられたことで、当社サービスの分野を広げることができた。そして、改訂間もない ISO9001:2000 を医療分野の仕事に解釈し医療サービスマネジメントシステムとして構築できたことは、苦労もたえなかったが審査機関にはできぬ、まさにコンサルタント冥利につきるところであった。

ISO9001:2000 の認証を取得されたお客様には、PDCA サイクルを有効にまわし、より安全で、安心と満足を得る医療を提供することにより、いままでもまして患者さんや地域の方々から喜ばれて欲しい。そして、ISO に先行して取組まれた経験をもとに医療分野での啓発や普及にあたっていただければと願っている。

そして、お客様に喜ばれるためには、コンサルタント会社としての信用と実績とともに、最後は担当するコンサルタントにかかっている。当社コンサルタントは、“お客様の上層部への直接の働きかけ、資料に基づく確実なコミュニケーション”を行い、お客様の立場でのコンサルティングを心がけている。今後も知識・経験、人格を磨きながら日々研鑽努力し、ISO 認証のコンサルティングを通して、お客様の業績に貢献していきたい。

最後に、理事長先生、事務長をはじめとする職員の方々国内では最大規模の医療分野における認証を受けられたご努力に敬意を表したい。

参考文献

- 1) 品質マネジメントシステム-要求事項 JIS Q 9001:2000 (ISO9001:2000), 平成 12 年 12 月 20 日制定, 日本規格協会 .
- 2) 品質マネジメントシステム-基本及び用語 JIS Q 9000:2000 (ISO9000:2000), 平成 12 年 12 月 20 日制定, 日本規格協会 .
- 3) 日本規格協会:対訳 ISO9001 品質マネジメントの国際規格, 日本規格協会(2001) .
- 4) 品質マネジメントシステム-パフォーマンス改善の指針 JIS Q 9004:2000 (ISO9004:2000), 平成 12 年 12 月 20 日制定, 日本規格協会 .
- 5) ISOMS 編集室: 医療と ISO9001:2000 時代が求める医療サービスの質, ISOMS, 85, pp.32-47 (2002) .