



CASSIOPEIA—UHC達成に向けて、対象の5つの病院における、5つ星に輝く質の高い医療ケアサービスを目指して

## JICA ルサカ郡総合病院運営管理能力強化プロジェクト



ルサカの保健省にて、顧客満足度向上ツールとガイドラインを発表(二人おいて左から法月正太郎チーフアドバイザー、Consity Mwale州保健局長、Lackson Kasonka保健省次官、Chinyonga保健省局長)。

インタビュー  
カニャマ病院の5S-カイ  
ゼン-TQMアプローチへ  
の見解

バランススコアカード  
(BSC)をデータ・パフォー  
マンスレビュー・ミーテ  
ィングでのグッドプラクテ  
ィスとして活用

フォトフォーカス  
2023年6月に実施する国  
別研修『病院運営管理に  
おける日本のアプローチ  
と経験』に対するオリエン  
テーション(州保健局にて  
開催)



# インタビュー

## カニヤマ病院の 5S-カイゼン-TQM アプローチへの見解

5S-カイゼン-TQMアプローチは、病院で働くスタッフの職場環境やモチベーションを向上させるための打開策に活用されています。そのため、病院は品質向上のために5S-カイゼン-TQMの実施体制とアプローチを確立する必要があります。



カニヤマ病院薬局長のユニス薬剤師

**5**S-Kaizen-TQM (Total Quality Management) アプローチは、職場環境、サービス品質、資源の有効活用、廃棄物の削減を迅速に改善する効果的な方法です。このアプローチでは、病院内に新しい規律を確立し、全病院職員の全面的な参加を必要とします。5S活動は、職場環境とお客様に提供するサービス要素の両方の質を向上させるために、実際に参画する方式で実践していく必要があります。

5Sとは、Sort (整理)、Set (整頓)、Shine (清掃)、Standardize (清潔)、Sustain (躰)と訳されます。このアプローチは、質の高いサービスの提供、モチベーションの向上、働き甲斐のある職場環境を実現し、医療や行政サービスを向上させることにつながります。また、スタッフの仕事量に対する備え、標準化、適時性についての課題も解決することができます。

カニヤマ病院は、5Sカイゼンアプローチを導入した最初の拠点病院であり、短期間で驚異的な改善が確認され、保健省から5S-KaizenのCenter of Excellenceに指定されています。同病院の薬剤師であるユニスさんは、「我々の経験を通じて、5Sは非常に有益であることが証明されたことから、5S-Kaizen-TQMアプローチは、他のすべての医療施設で実施されるべき素晴らしい手法です」と述べています。

さらに、期限切れの製品とまだ期限切れでない製品が混在している状態を減らすことができ、カニヤマ病院の薬剤部にもメリットがあったと話しています。期限切れの商品が整理されたことで、職場の整理整頓は格段に向上しました。

また、医薬品はグループ化され、

番号が振られ、アルファベット順に並べられ、簡単にアクセスできるようになっていることも紹介しました。例えば、「注射剤」というグループ名で、すべての注射剤が配置されます。これにより、薬剤名だけでなく、グループ名からも簡単に薬剤を見つけることができ、業務が標準化され、時間を短縮することができました。

冷蔵庫には温度測定用のチャートがあり、記入のやりかたを工夫することにより、忘れることなく、特定の時間に測定値をモニターして入力することが簡単にできるようになりました。また、色分けされた在庫管理カードは、製品の規格を統一するための手段として、フォルダーでも活用されています。

現在の配置では、最適なスペースが確保されているため、医薬品やその他のアイテムにアクセスしやすくなっています。医薬品を梱包する際に移動できる十分なスペースがあり、医薬品を注文する際に他部署から送られてくる箱を置くスペースも十分にあるため、在庫切れの監視も容易になりました。以前のやり方では、他の商品を入れる十分なスペースがなかったため、棚から特定の商品を探すのに苦労していました。また、棚がエアコンを覆っていたため、適切な換気が行われませんでした。5S-Kaizen-TQMアプローチを導入したことにより、薬剤部門の安全性と職場環境が改善し、質の高い医療を提供することに資することができました。ユニス薬剤師は、カシオペアプロジェクトが5Sカイゼン-TQMアプローチの実施をサポートしてくれたおかげで、薬局部門の全体的な管理が改善され、現在ではうまく配置されていると感謝しています。さらに、このプログラムを継続し、すべての新人職員にこの技術を教えることで、サービスの質を向上させ、患者と顧客の満足度を向上させることを望んでいます。



在庫管理カードの色分けフォルダーで棚に並んだ商品を整理するユニス薬剤師



適切な番号とラベリングで適切な場所にアイテムを配置しています



色分けされた在庫管理カードと、品名をアルファベット順に並べています



5S改善-TQMアプローチで薬局のラベルを貼った商品を順番に並べています

# バランススコアカード(BSC)をデータ・パフォーマンスレビュー・ミーティングでのグッドプラクティスとして活用

**チ**パタ病院では、毎月のデータパフォーマンスレビューミーティングを開催し、一部の部署がパフォーマンスプレゼンテーションでバランススコアカードを使用しました。

このような会議でバランススコアカードを使用することは重要であり、良いプラクティスです。バランススコアカードは、全体像を明確にし、データに基づいて部門のために取るべき行動を前もって計画し、わかりやすく見える化するを提供するものです。バランススコアカードは、組織のビジョンと使命を行動に移すマネジメントシステムです。病院の経営陣がバランススコアカードを持つことは、各部門のミッション達成に必要なアクションを包括的に把握するために役立ちます。

バランススコアカードは、すでに実行されたアクションの結果を伝え、病院の戦略やビジョンと結びつけ

ます。簡単に言えば、戦略を構築し、伝えるための強力なフレームワークを提供するもので、病院の内外に戦略を容易に伝えることができるようになるのです。

バランススコアカードで抜けもれなく整理されることで、病院の各部門の情報を1つのレポートにまとめ、病院運営幹部がその月の各部門の業績を把握でき、非効率を減らすことができるなど、病院運営にとって多くのメリットがあります。また、優先すべき戦略や活動を特定することで、問題の範囲を拡大することができます。バランススコアカードは、病院の目標やイニシアチブを、病院各部署のさまざまな戦略的目標に対応させるのに役立ち、その結果、活動やイニシアチブが、特定の部署の最も戦略的な目標を達成することにしっかりと焦点を合わせることができるようになります。これにより、病院の各部門の報告は、最も重要な戦略的問題に焦点を当て、実際に何が重要かを測定し、

病院運営幹部が計画の実行を監視するのに役立つようになります。

さらに、バランススコアカードは、中・長期的な視点を考慮し、活動の進捗を測定するのに役立ちます。計画が実際のデータに裏打ちされていれば、部門は時間の経過とともにそのパフォーマンスを容易に把握し、改善のための領域を特定することができます。例えば、バランススコアカードでは、主要な目標を小さな目標に分割し、その目標ごとに指標を作成します。そして、作成した視点をもとに実際のパフォーマンスを測定することで、病院運営幹部や各部門長を含む全ての職員が戦略をより深く理解し、病院内外のステークホルダーやドナーに対して、戦略に関するより良いコミュニケーションを促進することができます。これにより、真に戦略を重視し、質の高いサービスを提供する病院を実現することができるのです。

## Balanced Score Card

XXXXXX Hospital Balanced Score Card 2023						
PLATFORM FOR HOSPITAL MANAGEMENT						
Mission	To provide equitable access to cost effective, quality healthcare services as close to the family as possible.(MOH)					
3 years' Vision						
Value						
Strategic Priority						
Perspectives	Business Objectives & Strategy Map	KPI	Target	Action	Short term	Long term
Customer	○					
Learning & Growth	○					
Internal Process	○					
Financial	○					



チパタ総合病院で開催された月次業績検討会で、熱心に耳を傾ける参加者たち

## フォトフォーカス：2023年6月に実施する国別研修『病院運営管理における日本のアプローチと経験』に対するオリエンテーション(州保健局にて開催)



編集・デザイン：エレン ムティナ チピリピリ  
編集長：法月正太郎

連絡先  
法月正太郎 ルサカ郡病院運営管理能力強化プロジェクト チーフアドバイザー

住所：Plot No.11743A, Brenwood Lane, Longacres. P.o. Box 30027, Lusaka, 10101, ZAMBIA

E-mail: cassiopeia.project.zm@gmail.com  
Website:https://www.jica.go.jp/project/