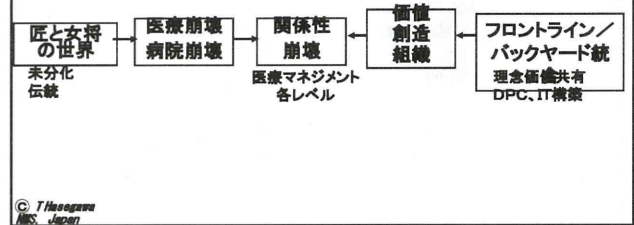


この20年におきた大変化と展望

	匠と女将	関係性			信頼のチーム
		きしみ	おじれ	所属	
社会対医療界	頼り (信頼・尊敬)		X		相互理解
施設対施設	自己完結 (未分化)		X		各施設機能分化 分担と連携
職種対職種	匠を支える (一方的)		X		分化分担チーム化 再構築
師長対病棟職	病棟お母さん (総合機能)			X	多職種チーム 分担と連携
医師対他医師	種々な専門分化 (そのくせ未分化)		X		能力ある専門化 分担と連携
患者対医療者	おまかせ (信頼)		X		説明と納得 チームの一員

© T Higashigawa
MIS Japan

崩壊から創造へ



価値共創組織の構築

どのような価値か？



第3の糸

背景

大航海へようこそ

アジアからアフリカへの宝船

日本もスリランカ

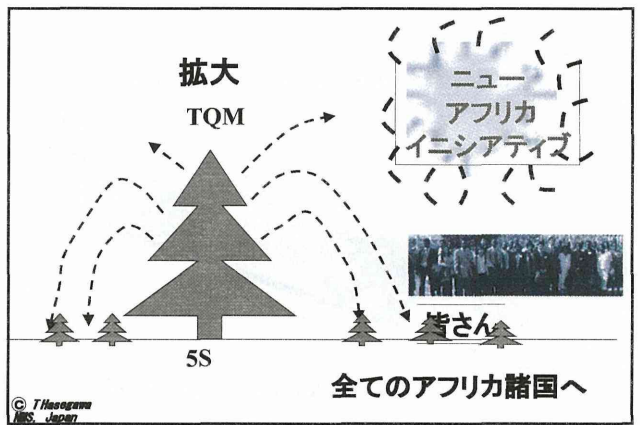
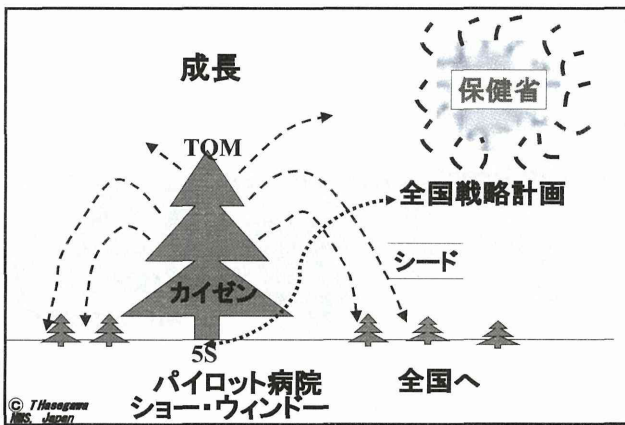
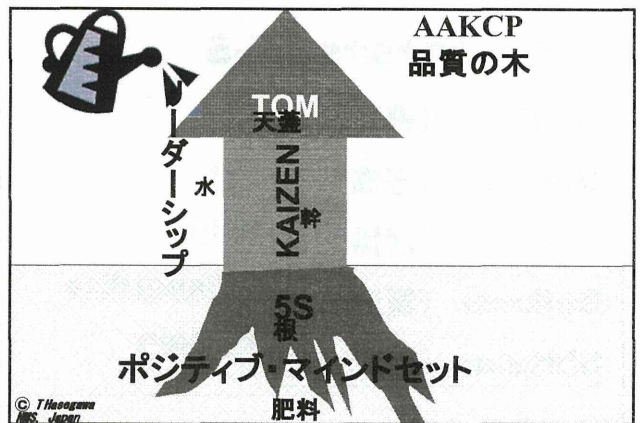
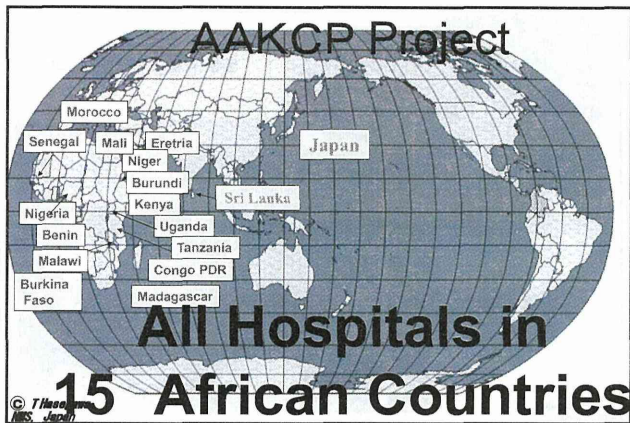
も昔宝島と呼ば

れていた

Dr Karandagoda / Dr Handa / Dr Ikeda

AAKPC

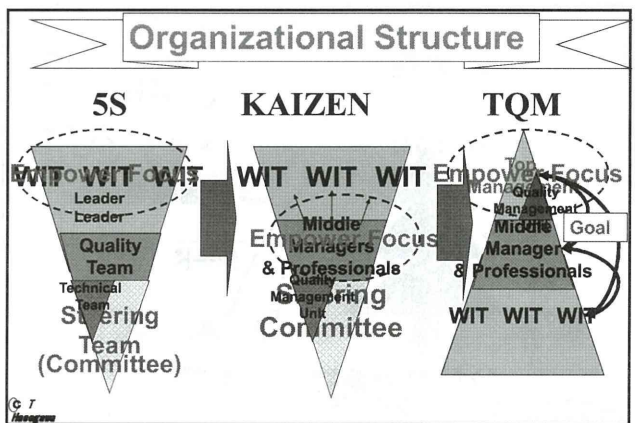
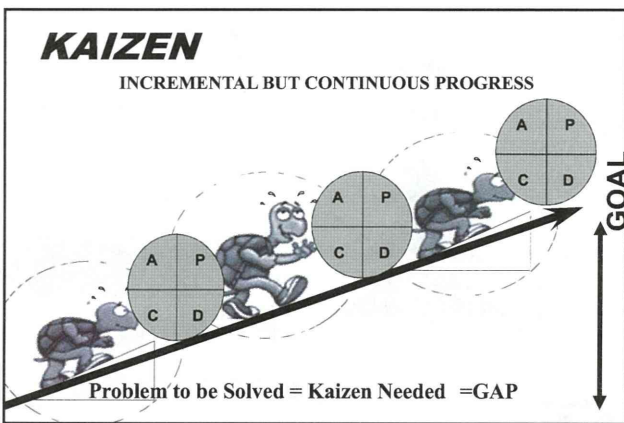
© T Higashigawa
MIS Japan



段階



s+s+s+s+s= 5-S	
Seiri (整理)	Sort
Seiton (整頓)	Set
Seiso (清掃)	Shine
Seiketu (清潔)	Standardize
Shituke (躰)	Sustain



プロジェクトの歴史

2004
半田先生による5S普及活動の開始

2005 A Study on Organizational Reinforcement through Total Quality Management
「保健医療セクターにおける『総合的品質管理 (TQM) 手法』による組織強化の研究」
長谷川 鈴木 JICA 客員研究

2007
上記活動、研究の下に
8カ国への研修が開始

2009
そしてさらに7カ国で開始

偉大なるリーダー、創造者

全ては彼の病院から

はじまった



展望

当初とても信じられなかった無謀なプロジェクトの

成功の理由

1. 自分たちの為 (入り口は患者の為じゃない)
労働環境、効率の改善 働きやすい!
2. 目に見える改善
5Sの具体性、ショウウインドウ、見えやすさ!
3. スリランカの成功例
途上国で応用と実践、より身近な成功!
4. 其処にある資源使用
廃品を応用、ダンボールで自分で作る、安上がり!
5. 実現への自信
職員参加で実現、ポジティブシンキング!
6. 情報の交換
目標管理血判状、見える化で参考例の共有、競争心をあおる!

意識と
チーム

茶 “CHA” TEA

コミュニケーション ホスピタリティ
全世界的な協会

- ・ 珈琲セレモニー
エリトリア、エチオピア、モロッコ、スーダン
- ・ 歓迎の茶会
多くのアラビア諸国



© Theogama
MIS, Japan

京都でお茶の練習をするアフリカ人参加者



© Theogama
MIS, Japan

千利休による16世紀に確立された



統合芸術
景観、響き、味覚
千利休

Culture of Japan
日本の文化

茶の湯

「Chanoyu」
Tea Ceremony

Ceremonie Du The

おもてなし

こころ
Esprit

「Omotenashi」
Co creation with Host & Customer

5S

かたち
Form

「Go-esu」
簡素、清潔、効率的、合理的

総括

© Theogama
MIS, Japan

概念整理

CSってなんなの？

Customer Satisfaction の略 CS
顧客満足と訳します。稀に消費者満足とも訳
します。

PSって聞くけど？

Patient Satisfaction を略してPS
患者満足と訳し顧客が患者の場合です。

この言葉は経営ではあまり使いません。

Quality 医療の質とどう違うの？

違います。いくつかある医療の質の捉え
方の一つです。

どんな捉え方があるの？

大きく分けて医学的に見た質と経営的に
見た質とがあります。

どちらがCSなの？

医学的な結果ではなく顧客が感じたもので
す。

では主観点になるよね？

そうです。医学的な質は客観的に捉える
ものですが、顧客満足はそれぞれの顧客
に聴いてみなければわかりません。

ESって聞くけど？

Employee Satisfaction の略 ESです。
職員満足とあるいは職務満足雇用者と訳し
ます。

ESとCSってどんな関係？

ES職員の満足とCS顧客の満足と
は強い関係があるといわれています。
ESはCSの一部という考え方もあります。

えっ、何でESがCSなの？

経営では顧客には外部顧客と内部顧客の2
つの顧客があると考えの人がいます。外部
顧客が普通に考える顧客で内部顧客が職員
というわけです。職員は外部顧客にサービス
を提供する目的のため互いにサービスを提供
し合っているため顧客同士と考えるわけ
です。

うーん、互いを顧客として尊重すべきというわけ？

そうです。そう考えると職員はチームとなって互いに助け合うことになるでしょう。

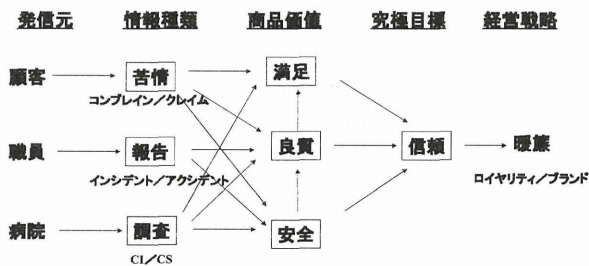
でも私は医療界ではESや内部顧客のCSという考えよりもPS Professional Satisfaction 専門職満足、つまり「やりがい」大切に考えています。

えー、またPSが出てきた。
もう一つPSって聞いたことがある。

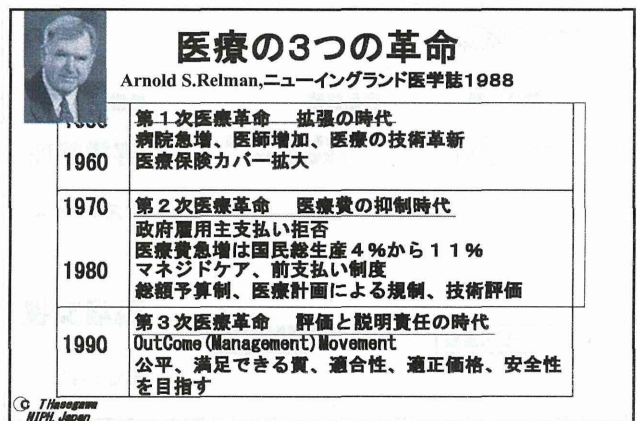
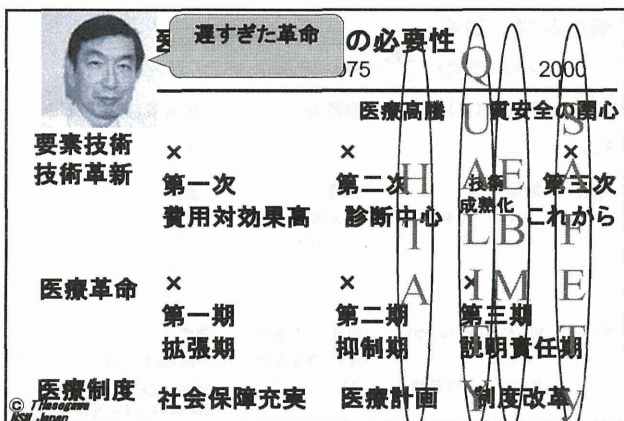
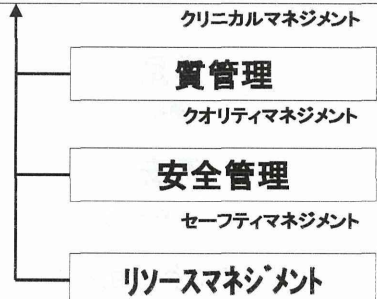
そうです。さきほどの医療には質Qualityともう一つ重要な安全Safetyがあります。

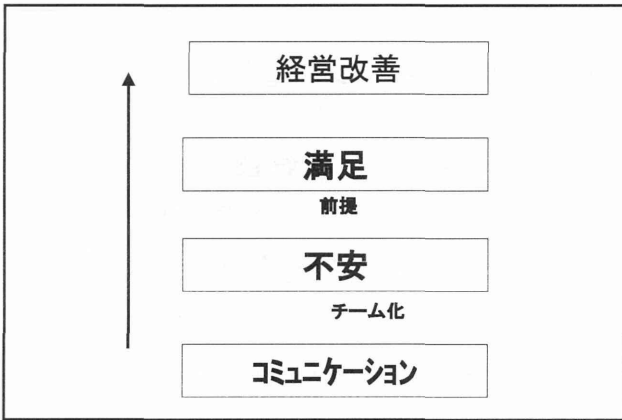
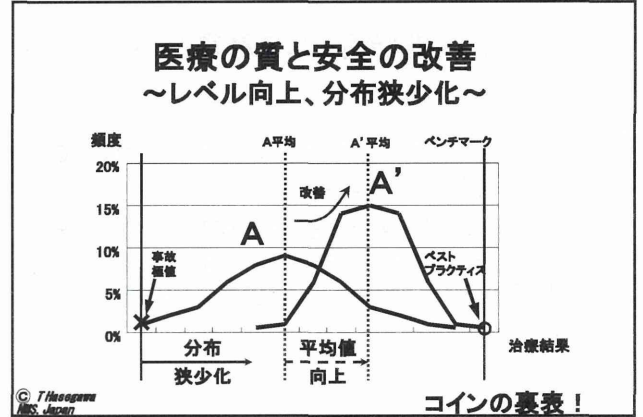
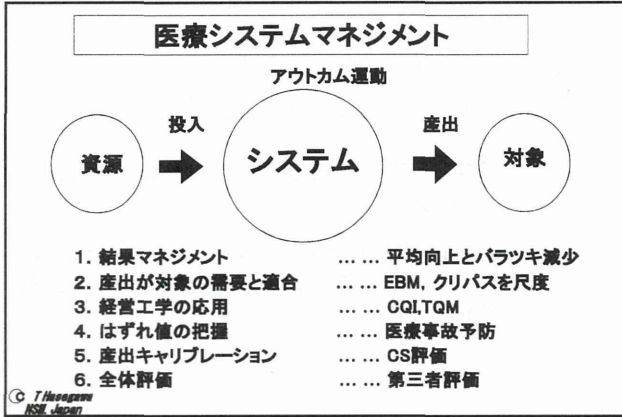
顧客も専門家より良い医療を求め目指すべきですが、その前にまず安全、事故がない事が重要です。

3つの情報源と3つの価値そして究極の目標

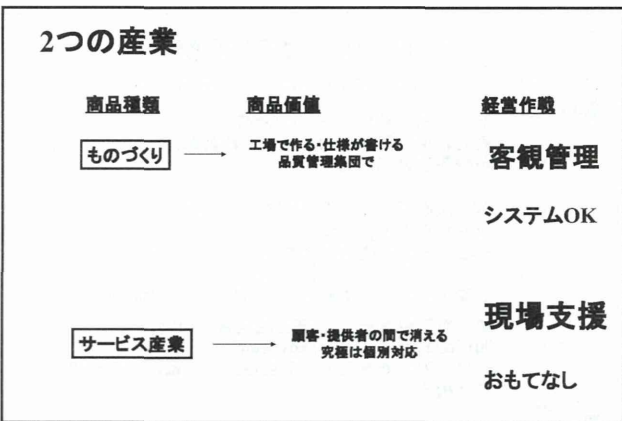


臨床マネジメント(管理or経営)



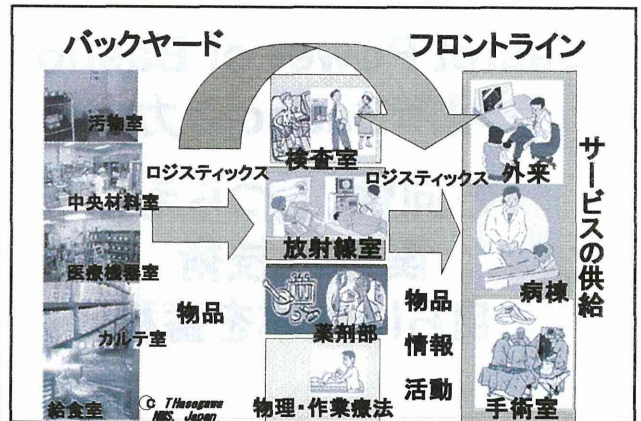


提案



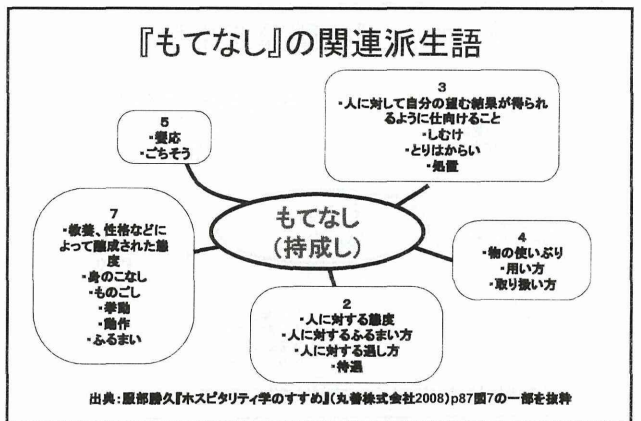
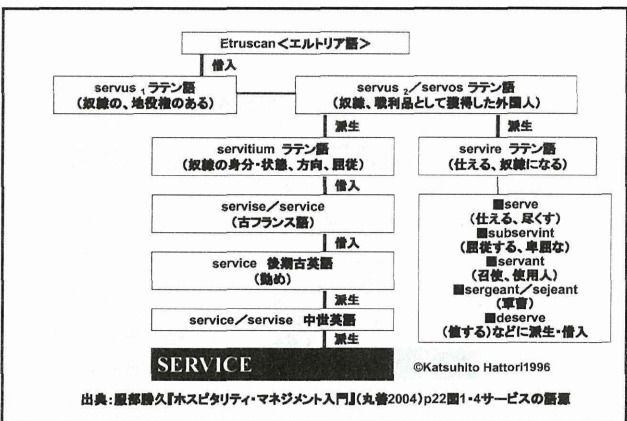
病院経営の構造

	フロントライン	バックヤード	リンク
主体	技術系(主)	事務系(主)	経営系(主)
重点	新しい	古い	重い
対象	結果 CS & ES(相互) Quality & Safety	資源 人(獲得、育成) 物(ロジ) 金(収入、資本) 情報	基盤 意識 組織 知識
手法	Value Cocreation Team化 共に学び育つ組織	定量化・知識化 分析・見える化 JIT	使命(Mission Management) 計画(経営戦略、ブランディング) 5S/KAIZEN/TQM (変革マネジメント場所マネジメント)

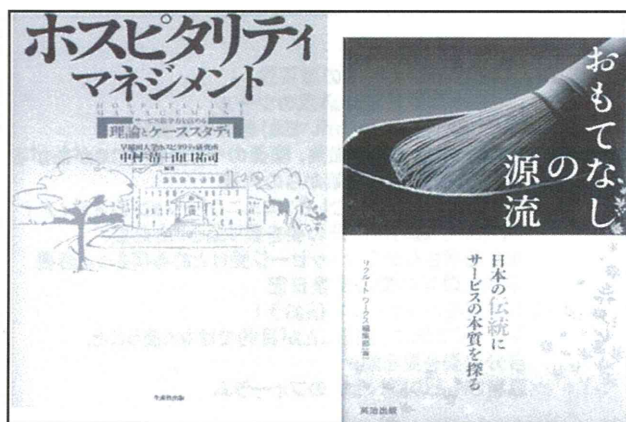
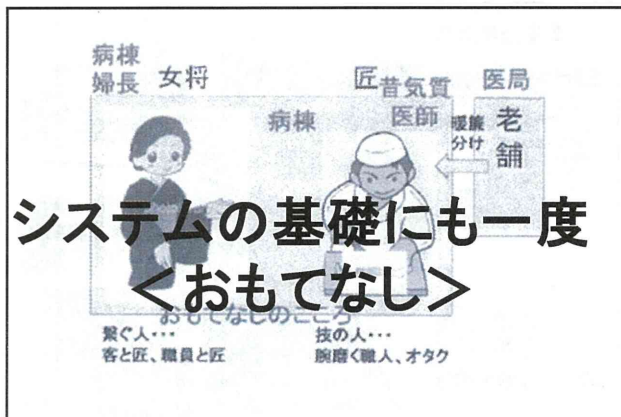


終わりに

- おすすめ
- みんなで確認共有「CSの重要性」！
これからは質管理に必須のツール
 - CSだけでなくPS(やりがいES)あわせて実施！
もともと内部顧客の職員、職員のやりがいでCSがあがる、
医療崩壊、病院崩壊からの再建
 - CSは測るツールよりむしろコミュニケーションのメディア！
病院が客観的に自分の姿を振り返ること必要、
でも患者さんからのメッセージ受けとめる事も必要
病院と患者の愛の交換日記
 - 新しい商品パッケージを使おう！
なるべく簡単に、測ることが目的ではなく使うこと、
自分の姿を見る鏡、
患者さんとの話し合いのフォーラム



Secret Power of Basho
場所Bashoの力
 方向性、しつらえ、
 関係性技術
 自らに資本を蓄積



Hospitalityの成り立ち

- *ghos-ti (印欧祖語PIE) → hostis (ラテン語)
 :「客」、「旅人」、「異邦人」
 (→guest (現代英語))
- ↓
- *ghos-ti + * poti (印欧祖語PIE) → hospes (ラテン語)
 :「客をもてなす主人」(→host (現代英語))
- ↓
- hospitalis (ラテン語) :「交通機関や宿泊施設が整備されていない時代に、危険と隣り合わせで巡礼する異邦人を接待すること」
 (→hospitality)

出典:p12, サービス&ホスピタリティ・マネジメント研究グループ著
 『サービス&ホスピタリティ・マネジメント』産業能率大学出版部2011.3.31

