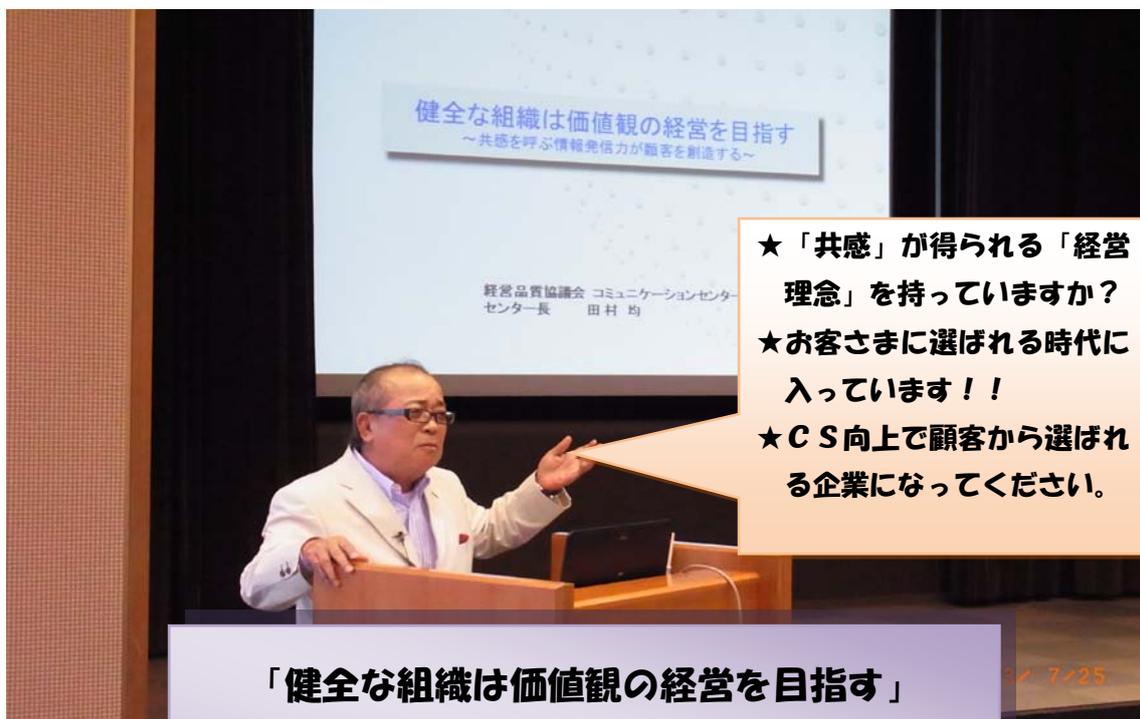




東北経営品質フォーラム

すばらしき経営の実現を目指して

～今、CSを考究し、健全な組織形成へ～



「健全な組織は価値観の経営を目指す」

～共感を呼ぶ情報発信力が顧客を創造する～
 経営品質協議会 コミュニケーションセンター
 センター長 田村 均 氏

東北生産性本部では、経営品質協議会が提唱する「経営品質向上活動」の普及・推進を通して、東北における企業の経営革新を支援する目的で、平成25年7月25日(木)に東北経営品質フォーラムを開催いたしました。

このフォーラムには東北各地の病院長、各種企業の社長や幹部の皆さま約50名の参加をいただき開催いたしました。

第一部は、CS経営の伝道師である田村氏より、我が国の高度成長時代から現代に至る時代変化と共に、売れる時代から選ばれる時代に変化し、効率から効果へのプロセス・イノベーションの必要性や各企業が何を(目的など)大切にしているのか、その良

い価値観をお客さまに伝えて、共感を得ることが顧客を創造し選ばれる企業になる。など示唆に富んだご講演を頂きました。



「患者視点に立った病院づくりの実践」

～顧客の価値を高め続ける組織学習の仕組み～

社会福祉法人恩賜財団済生会支部

福井県済生会病院 病院長 田中 延善氏

第二部は、2012年年度日本経営品質賞大企業部門受賞の福井県済生会病院の田中病院長より、「患者さんの立場で考える」との理念を、ビジネスパートナーまで共有・浸透させると共に、フラットな組織づくりのための活動やチーム医療（多職種の総合力）の推進、医療の標準化（クリニカルパス）などにより患者さんの立場で考えた質の高い医療サービス改善の仕組みなどの具体事例をご報告していただきました。

特に特筆すべき内容としては、総合病院は専門技術者の集合体（国家資格21種類、その他省庁、県、学会、協会の認定資格は約1,000種類）であり、これらの総合力が安心して任せられる医療（アウトカム）であることから、同病院は強力にチーム医療の推進を実施して、「クリニカル・パス（医療の標準化）」など職種を超えたチーム医療や、「バスキュラーチーム（血管検査室）」など診療科を超えた新しいチーム医療の実現を図り、結果して、患者・職員・医師にとって大変有用（高い満足度）だったとのご報告がありました。一方、病院経営から見るとコスト削減、無駄の排除、人材活用などの面で大変メリットがあったとの報告があり、ご参加いただいた病院関係者からもチーム医療推進方法への質問が相次ぎ、関心の高さが伺われました。

当本部としましては、今後もCS（顧客満足）・ES（社員満足）の視点に立った経営革新への支援をしていきたいと考えておりますのでよろしくごお願い致します。以上