

社会福祉法人 恩賜財団 済生会支部 福井県済生会病院

院長 / 三浦 将司
福井県福井市和田中町舟橋7番地1
URL: http://www.fukui-saiseikai.com/

昭和16年恩賜財団済生会福井診療所として開設された福井県済生会病院は、診療科21科目、病床数466床を有し「地域医療、がん医療、急性期医療、予防医療」をリードする医療機関として福井県の中核的な病院であるとともに、がんによる痛みや辛さをやわらげる「緩和ケア」に力を入れた地域がん診療拠点病院として専門性の高い医療を追究している。

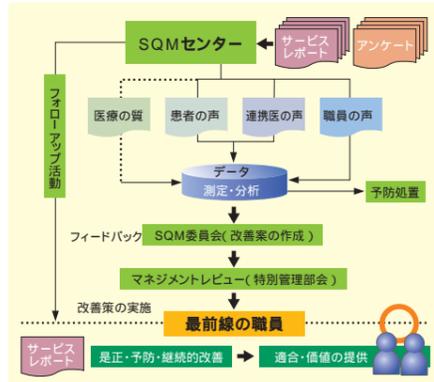


図1 SQMセンターの業務フロー



図2

情報共有基盤の構築で 経営者から職員まで「患者さんの立場で考える」 という病院の理念を実現



患者さんの立場でより良いサービス

福井県済生会病院では、「患者さんの立場で考える」という理念の実現を目指し、「患者さんをはじめ、病院内外のあらゆる要求事項に適合していくため、組織運営の仕組みであるQMSをBSCとともに推進し、病院がより良いサービスを提供できるようにこれを職員全員の熱意と知恵で継続的に改善する」という運営方針のもと、様々な組織活動が行われている。

その中核となる考え方が、可視化による現状の認識と各種業務(質)の改善である。組織全体に必要な情報を共有し、将来のあるべき姿に近づくためのギャップを自発的に測定し分析したうえで改善につなげる活動を行っている。

何を目標にしてどうすべきかを分析

同院ではマネジメントシステムの中でも目標中心のBSCとISO9001として知られるプロセス中心のQMSとを融合し「シックスシグマ」などの考え方を取り入れた独自のフレームワークを定義し、SQM (Saiseikai Quality Management system)を通じて、組織全体に展開している。

各組織でのSQMへの取り組みは、年2回の内部監査(SQMインテグレーション)や年1回の外部監査などを通して戦略目標への進捗管理とPDCA plan-do-check-act)サイクルの確認などのプロセス監視を可視化された情報をもつて行われている。

また、患者さんの消費者意識の高まりとともに、日々様々なクレームや意見が寄せられており、これらを的確に把握しプロセスやサービスの質の改善につなげることが重要である。同院ではこれをSQMセンター(図1)に集約し、定期的に行われるアンケート調査の結果も合わせて、カテゴリごとに分類し分析された結果をマネジメントレビューにて報告する。また連携医からの情報も同様にSQMセンターに集約されている。

病院経営を支える情報マネジメント

同院では、数年前から組織と人材のマネジメントへの取り組みがスタートし、それがSQMに体系化され発展してきている。その背景には、有効なマネジメントシステムを支えるのは「情報」である。正しいプロセスは正しい情報から生まれてくるのであり、情報を可視化するための情報マネジメントシステムが重要である」という考え方があり、情報マネジメントシステムが有効に機能するためには、ITを活用した仕組みが有用である。組織全体での情報の引き出しや共有に加え、これからの病院経営に必要な「情報資本」が蓄積される基盤となるからである。

情報共有の切り札「院内ポータル」

同院では、情報マネジメントの仕組みをMicrosoft SharePoint Server 2007を使用し実現している(図2)。このシステムではSQMのすべての

社会福祉法人 恩賜財団 済生会支部
福井県済生会病院

病院経営を支える情報共有基盤「院内ポータル」を構築

福井県済生会病院では、「患者さんの立場で考える」の理念のもと、QMS(品質マネジメントシステム)やBSC(バランススコアカード)などの管理手法を取り入れ院内情報の可視化に取り組んでおり、その情報共有の基盤となる「院内ポータル」(情報窓口のWebサイト)を構築し、運用を開始した。

福井県済生会病院 経営企画課課長 齋藤 哲哉氏

福井県済生会病院では、地域医療の中核病院として社会に貢献するために、先端医療機器の充実など「明日への投資の確保」が必要であり、そのためには常に患者さんの立場で考え、「患者さんに選ばれる」医療機関であることが重要だと考えています。そのためには、院内の経営者から職員までが情報を共有し、成長するための情報基盤が必要であり、今回導入した「院内ポータル」が大きな役割を果たしてくれと期待しています。また、それぞれの患者さんに適合したより良い医療を提供するには他の専門病院や地域の医院との連携など、広範囲な医療体制が望まれます。そのためには組織を越えた情報共有が必要となってきます。これらの情報の連携や共有にもITシステムは重要な位置づけにあると思います。今後もインテックさんの協力をいただきながら、医療機関としての情報化をすすめていきたいと考えています。



情報が一元管理され、いつでも確認できるほか、病院内の様々な情報を全職員で共有する情報の出入口「院内ポータル」として運用されている。

病院運営に関する時折々の経営層からのメッセージや病院内の各種イベントなど、職員への様々な情報提供をはじめ、勤務管理や交通費精算などの業務管理の一部も搭載している。

業務管理の搭載は、業務の効率化だけではなく日常的な業務プロセスを「院内ポータル」に置くことで、職員が否応なく情報に接することになり、情報が共有と活用を意識づけに大きな効果が期待できる。

理念の実現へ「経営者から職員まで」

「院内ポータル」の実現と同時にSQMのデータをより経営に生かすための仕組みを「院内ポータル」に組み込む計画がすすんでいる。具体的にはMicrosoft Performance Point Serverを利用した情報の集約と可視化に加え、グラフや表などによる分かりやすい表現を用いて迅速な経営判断の支援を行う。

また、職員が「院内ポータル」を通じて職員が自ら情報の共有・検索・活用・整理・統合・分析などを行い、情報の可視化が職員の考える力を支援することで、顧客価値を高めるためのイノベーションが生まれることが期待されている。「院内ポータル」の活用は、「患者さんの立場で考える」同病院の理念を実現する重要な施策に位置づけられている。