

2019年4月5日

九州から日本を動かす! Move Japan forward from 九州! (75)

私たちがいろいろな病院経営改善提言をすると、「それは飯塚病院だからできるのです」と言われることがあります。私たちの活動については書籍を出版しており、昨年、四冊目を同じ出版社の日経新聞社出版から出しました。そうした私の広報活動もこの言葉につながっているのかもしれませんが、「冗談じゃないですよ、昔飯塚病院は『おんぼろ病院の西の横綱』と称されていたのですよ」と言いたくなります。やる気にさえなれば改善は病院内でも進みます。それが、従業員満足度の向上（ES：employee satisfaction）につながる中で、患者満足度（CS：customer satisfaction）へと発展し、最終的に経営者満足度（OS：owner satisfaction）につながると思います。

飯塚病院でも以前は赤字の年度が多く、木造の外来棟では雨が降ると天井から雨漏りがしてバケツが置いてある場所も見られました。外来患者や訪問者全員が靴を10円で下足番のおばさんたちに預けて、少々汚い感じのするスリッパに履き替えていました。それは多分25年くらい前まで続いていたと思います。

院内で改善運動が始まり、院内の無理、無駄、ムラを無くそうという活動が始まり、TQM（Total Quality Management）運動が始まり、改善に対する関心が徐々に高まっていきました。TQM大会は今年で28回目になりますが、毎年15組ほどのチームが参加してテーマを決め、6か月間の活動でテーマの改善に取り組みます。春のキックオフが先週開催され、発表会が10月19日です。品質改善、待ち時間の改善、医療の質の改善など内容は様々です。以前は看護師、そして各課の女性のリードが目につきましたが、最近では医師、そして各課の男性陣のリーダーが目につきます。嬉しいことです。単一の科で発表することもありますし、近年では複数科による横断的なチームや院外の医療スタッフが参画した改善発表もあります。この共同活動が各科内のチームワーク強化につながり、医療事故防止や、サービス面の改善提案が生まれます。最近話題の働き方改革に関連した成果として、全看護師の帰宅時間が6時10分台から5時30分台にまで短縮されたという手法も発表されています。

私たちが研修医教育プログラムを作るためにハーバード大学のブリガムアンドウィメンズ病院に行った際、当時の院長から「なぜ、日本の病院のマネジメントはうまくいかないのか？自分たちは日本のメーカーが使用している改善手法を導入して成果を出しているのに」と聞かれました。そして、飯塚病院はセメント会社が運営している株式会社立病院ということで興味を持っていただき、パートナーになろうと言ってくださいました。この辺りから飯塚病院に幸運が巡ってきました。飯塚病院がハーバード大学の主力病院と提携したということは当時では驚きでした。

麻生 泰