



Topics 「現時点での規格の改訂は行わず」から学ぶこと

ISO9001は5年毎にレビューを行い規格を改訂しています。現行は2015年版ですが、その前は2008年版、その前は2000年版でしたので「継続的な改善」を続けてきたことが分かります。

2021年4月にレビューの結果として「2015年版からの改訂を現時点では行わない」という決定が公表されました。マイナーチェンジが行われるものと多くの人が考えていましたが…改訂しないという結論には驚きました。

この決定により当面は2015年版が用いられることになりましたが、一連のプロセスを確認すると我々の活動においても参考にしたい点がありました。

①レビューの結果として「改訂しない」ことを決定した

⇒ 検討の結果として、現状維持が最善・最適なら問題ない

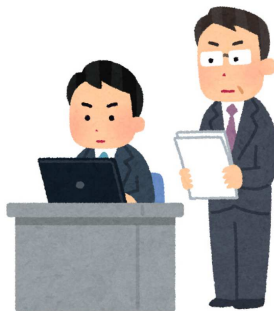
* 変えないことが最善・最適な場合もある

②「次の計画的な（原則5年に1度の）規格レビュープロセスは

早めに行うべき」との提案が合わせて行われている

⇒ これまで通り5年間次のレビューを待つのは得策ではない

* 必要と判断すればルールを変えることを恐れない



改訂しないという結論の是非はさておき、さすがはISOの総本山、検討のプロセスも結果も提案内容にも、しっかりレビュー（評価）が行われたことが伺えます。継続的改善の肝は評価だと、改めて感じた事案でした。

文書管理・内部監査WGより

一次文書・二次文書の見直し

現在、一次文書を各部署の担当者が現状業務との整合性が取れているか、事務局がISOの規格要求事項に対し不十分なところがないかを確認しています。一次文書の改訂後、二次文書の改訂を予定しています。二次文書については、最新の改訂から時間が経過しているものもあり、現状の業務との整合性、一次文書との整合性が取れているかの確認に時間を要することが予想されます。急ぎ、進めたい部分ではありますが、上位文書からの落とし込みは非常に重要なものと考え、慎重に進めさせていただいております。

また、各課（科）の手順書の記載手順が最新であり、一次文書、二次文書に古い手順があるなど、整合性が取れていない部分を見つけた方は、文書管理WGまでご連絡いただくと助かります。宜しくお願い致します。



環境・リユースWGより

リユース活動

リユース活動の再構築に向けて、新たなリユース品の保管場所を確保致しました。現在保管されているリユース品を精査・分別し、今後、皆様がリユース活動を気軽に取り組むことが出来るためのルールを見直して参ります。

リングプル、ボトルキャップ回収

当院ではリングプル、ボトルキャップの回収を職員間で実施しています。職場ではマイボトルが普及し、カン、ペットボトルの利用は段々少なくなっていますが、わざわざ自宅から持ってきてくれる職員もいます。定期的に回収しておりますので、寄付活動にご協力をお願い致します。



個人情報管理WGより



個人情報の削除は慎重に！

先日、某企業にて個人情報 14 万件強を誤って削除し、復旧できない状態にあるという発表がありました。サーバー移行時に完全移行できず、そのまま古いサーバーが契約満了となってしまったとのことで、直接的な原因としては「サーバー移行時の確認不足」となります。

個人情報を含めた重要情報の削除は、「失敗すると取り戻せない」という危険が潜んでいることを認識し、複数人で確認しながら行うことは勿論のこと、削除した内容を含めた「削除履歴」や「バックアップデータ」を残して失敗した際に備えることも、リスクマネジメントとして必要です。健診システムやPACS等からの個人情報の削除は、必要に応じて行われることがありますが、その危険性を十分に理解した上で、慎重な実施を宜しくお願い致します。

お客様の声

ご意見・ご要望



採血の時に注射されているのを見るのが怖くてたまりません。
何か気がまぎれるものを（テレビやポスター等）設置してもらえませんか？

ご回答



採血場所の両脇にプライバシーを配慮する為に仕切り版を設置しています。
仕切り版には、採血時の案内や注意点等の案内を掲示しています。
今後は風景写真等を追加掲示し、気がまぎれるような工夫を致します。

貴重なご意見をありがとうございます！

iKMS review

顧客満足について～CSR職員行動基準ハンドブックより～

10月11日から10月15日の5日間、顧客満足度調査を実施致します。
調査は毎年実施されており、顧客のニーズを調査し、運営に役立てるのが目的です。
CSRハンドブックにも顧客満足の行動基準が記載されております。
是非参考にして頂き、職員全体で取り組み利用者様の満足度を上げていきましょう。

部署活動紹介



顧客管理課 「ダブルチェックの勉強会」で品質の向上を

8月30日に顧客管理課内にて、「ダブルチェックについて」の勉強会を実施致しました。ダブルチェックの有効性やチェックの視点を変えるクロスチェックなどについて学びました。
チェックは慣れてしまうと有効性が弱くなることを改めて感じ、明日からの業務に役立てたいと思いました。職員一人ひとりが知識を高め、最高のサービス品質を追求するため、今後も勉強会を実施してまいります。



次回39号（12月）は、保健指導科です！

編集後記

多様化する性への取り組みとして

テレビ等で、「ジェンダーレス」という言葉をここ数年よく耳にしますが、当院でもご予約の際に、着替え場所・健診着の質問を受けるケースがあり対応しております。
多様化する性への理解を深め、すべての利用者が心地よく過ごせる空間の提供を出来るように取り組んでいく事が、もっと必要になると思います。

