

日本医療機能評価機構

2013

No.

3

# NEWS LETTER

特集

## 病院内における 医療の質管理の実務責任者 「クオリティ マネジャー」の養成

認定病院の患者安全活動について  
～認定病院患者安全推進協議会(PSP)の取り組み～

活動報告

Topics & Information



## 病院内における 医療の質管理の実務責任者 「クオリティ マネジャー」の養成

公益財団法人日本医療機能評価機構  
執行理事 橋本 廸生

評価事業推進部 部長  
遠矢 雅史

### 1. はじめに

医療が高度化・複雑化する中、医療の質を向上させていくためには、個々の診療・ケアの技術を向上させていくことに加え、病院組織として医療の質向上に取り組むための仕組み、マネジメントシステムを構築する必要性・重要性が増していると考えます。

認定病院の中でも、医療の質を管理する部門の設置や担当者を配置する施設が散見されます。そういった病院がどのような組織体制を組み、実際にどのような業務を行なっているのかについて事例を収集しています。まだ調査中ですが、特徴的なことは、①病院長自ら先頭に立ち推進している、②専従や専任の担当者を配置し、部門横断的かつ全組織的に活動する医療安全や感染管理部門と連携しながら進めている、③QI（クオリティ インディケーター）やCI（クリニカル インディケーター）を設定して質改善活動に活用している、などであり、継続的な質改善活動を実践して一定の成果をあげています。

しかし、そのような病院はそう多くはないのが現状ではないでしょうか。医療機能評価機構では、病院機能評価事業の枠組みを大きく変更し、継続的な質改善活動を重視する方向性を強く打ち出しました。それと同時に、病院の質改善活動を支援する目的で、医療の質管理の実務責任者、「クオリティ マネジャー」を養成することにいたしました。平成24年度に初めて4日間の研修を実施し、54名に修了証をお渡ししました。平成25年度は定員を増やし、約170名が受講予定です。また、事務局体制についても強化しました。評価事業推進部内に「教育研修室」を設け、修了者のフォローアップやさらなる研修プログラムの開発などに注力していく予定です。

本稿では、病院内の医療の質改善活動の中心として期待される医療の質管理の実務責任者、「クオリティ マネジャー」の養成プログラムや今後の展開について紹介します。

## 2. クオリティ マネジャーの養成

病院の自律的かつ継続的な質改善を支援するために、院内の質改善活動の中心となる「クオリティ マネジャー」を養成するセミナーを平成24年度から始めました。

### (1) プログラム内容

4日間の講義・グループワークを通じて医療の質管理・評価に関する基本的な知識や、応用・実践に必要なクオリティ インディケータの設定と質改善の取り組みや医療安全、内部監査、病院機能評価に向けた院内体制の構築など、質改善活動に必要とされる知識・スキルについてグループワークを中心に集中的に学ぶプログラムとなっています。また、2日間の講義形式とグループワーク形式2日間との間の期間を活用し、自院の医療の質に関連する課題について、データを用いた分析や解決策などをまとめ提出することが必須となっています。

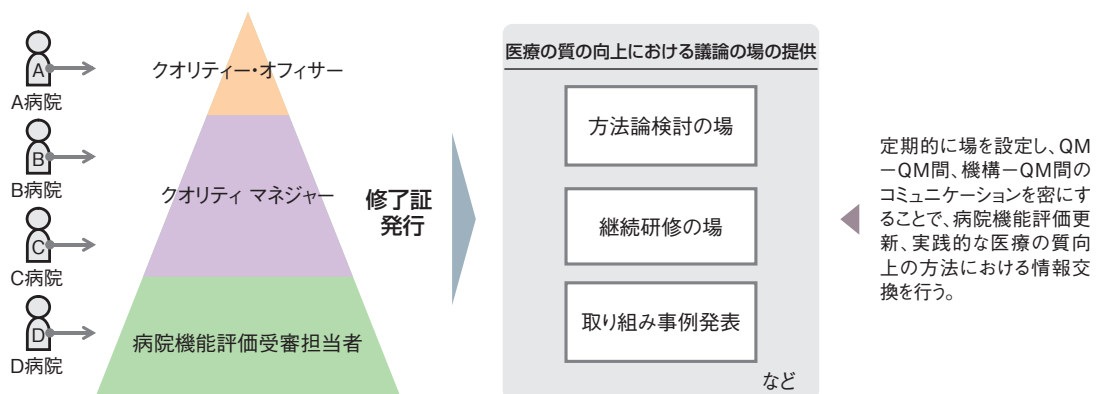
表1：クオリティ マネジャー養成セミナー プログラム

講義形式〔1・2日目〕
<ul style="list-style-type: none"> <li>・クオリティ マネジャーに期待されるもの</li> <li>・医療制度の概要と病院機能</li> <li>・広報と地域への情報発信《ランチョンセミナー》</li> <li>・医療の質の概念と病院機能評価</li> <li>・医療の質向上に向けた診療ガイドライン、症例検討会の活用</li> <li>・財務管理：財務諸表、損益計算書を読む</li> <li>・感染管理</li> <li>・QIの設定と医療の質向上の取り組み（継続的質改善の実践事例）</li> <li>・社会調査、医療統計、グラフ作成、プレゼンテーション方法等</li> <li>・ヒューマンリソースマネジメント</li> <li>・患者満足度調査</li> </ul>
<p>課題提示：自院のデータを用いた分析、問題点の抽出、考えられる解決策の立案など</p>
グループワーク形式〔3・4日目〕
<ul style="list-style-type: none"> <li>・課題の発表及びディスカッション</li> <li>・GWによる学習法、KJ法など</li> <li>・情報管理・個人情報保護</li> <li>・継続的質改善の取り組み</li> <li>・医療安全・危機管理（事故対応等）</li> <li>・病院機能評価に向けた院内体制の構築</li> </ul>

### (2) 今後の展開

認定病院の医療の質改善に関連する調査内容、養成セミナー修了者へのアンケート調査等をふまえて、来年度以降の養成プログラムについて一部見直しを検討しています。また、修了者を対象とした医療の質向上における議論の場の提供、フォローアップ研修の実施を予定しています。

図2：クオリティ マネジャー養成構想の概要



### 3. その他の養成セミナーについて

#### (1) 医療対話推進者養成セミナー

平成16年度より認定病院患者安全推進協議会でプログラムが検討され実施してきた「医療コンフリクト・マネジメントセミナー」を、平成25年1月に厚生労働省医政局より通知された「医療対話推進者の業務指針及び養成のための研修プログラム作成指針」に準拠した内容に改定し、名称を変更しました。

医療機関の職員が、患者・家族からの様々な相談に対応するために必要な知識、技術を習得することで、円滑なコミュニケーションを支援し、日本の医療現場での対話促進文化の醸成に貢献することを目的として実施しています。

プログラムは導入編と基礎編に分かれており、導入編では、医療概論・医療の質向上と患者安全の推進についての講義を行った後、病院の患者・家族相談・支援体制の実例を紹介します。また、被害者の立場の方からの患者・家族の思いについての講演の後に、総論として患者対応と医療メディエーションについての講義があり、医療メディエーションの概念や理論・技法など基礎的な知識を学びます。

続く基礎編では、3人1組となり、各々が医療者、患者、メディエーターという役柄で行うロールプレイを中心に、対話促進による関係調整を行う能力の取得や活用を目指します。また、導入編と基礎編の全ての講義を受講された方には、修了証を発行しています。

#### (2) 病院機能評価担当者養成セミナー

病院機能評価受審をするための院内の担当者を対象として、実施しているセミナーです。初めて病院機能評価受審のプロジェクトを院内で中心となって進める方を対象として、受審準備の担当者の担う役割についてグループワークを通じて理解し、院内で受審準備を進めることができるようになることを目指しています。



グループワークの様子

内容は、午前中に効果的な受審準備に向けて受審の意義や担当者の役割、機能評価の概要の講義を受け、ランチョンセミナーで受審体験談を聞いた後、午後からはグループワークを行います。グループ毎にテーマが与えられ、その中で担当者としてどのように準備や対応をしていくか話し合い、グループ発表をした後に全体討議を行います。グループワークでは、受審経験のあるサーベイヤーがファシリテーターとして気軽にご質問にも答えており、毎回好評をいただいております。

### 4. 今後の予定

本年度は、前述の3つのセミナーを中心に、さらに、それぞれのフォローアップ研修等を検討しながら進めております。また、来年度以降に向けては現在当機構で行っている各種事業の成果等について、研修を通じて還元していくことを検討してまいります。

# 認定病院の患者安全活動について

## ～認定病院患者安全推進協議会（PSP）の取り組み～

### （１）認定病院患者安全推進協議会について

「認定病院患者安全推進協議会（以下、協議会）」は、病院機能評価の認定証を取得した病院の有志が主体となり、患者安全の推進を目的として平成15年4月に組織化された協議体です。これまで、緊急性が高い課題に応じて部会・検討会を設置して種々の検討を行うとともに、患者安全推進ジャーナルの発刊やセミナー・フォーラムを開催するなど、患者安全の推進に成果をあげてきました。協議会は、認定病院であれば申請により会員病院になることが可能で、現在、認定病院の約6割が活動に参加しています。

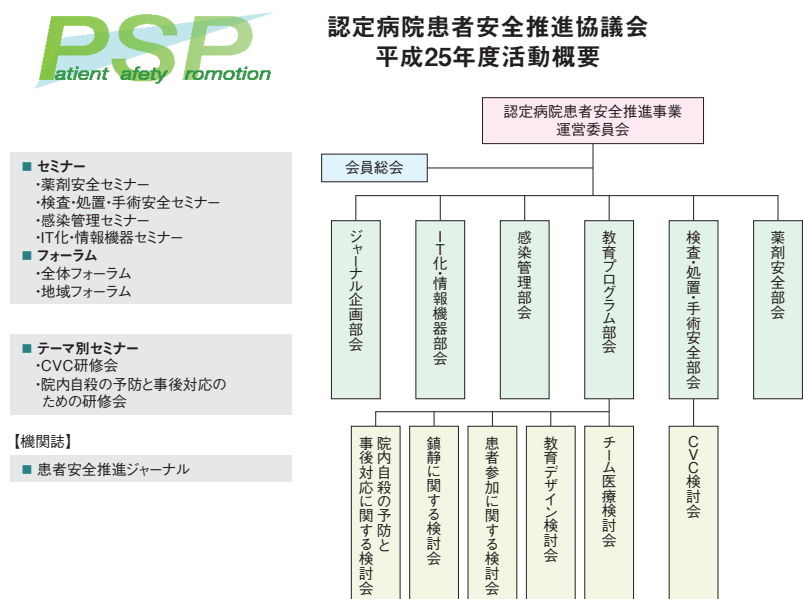
本稿では、協議会の活動について紹介します。直近の活動内容や詳細については、協議会ホームページ (<https://www.pspjqhc.or.jp/>) をあわせてご覧ください。

### （２）部会の活動について

患者安全に関する緊急性の高い課題（分野）を選定し、薬剤安全部会など6つの部会（図1）を設置しています。各部会では、それぞれテーマを設定し、現状調査や事故事例分析、課題解決に向けた防止策等の取りまとめなど、活発な議論を行なっています。中でも重要かつ緊急な事項については、「提言」として個別に情報発信して注意を喚起しています。平成15年12月に全認定病院へ「提言：アンプル型高濃度カリウム製剤の病棟および外来在庫の廃止、10%キシロカインの病棟および外来在庫の廃止」を初めて発信し、直近では「提言：侵襲的な検査での誤認防止について」を発信しました。

教育プログラム部会では、重要性の高い個別教育プログラムの開発と普及、施設内で行われる安全教育機能の支援などに取り組んでいます。これまでに、医療コンフリクトマネジメントや自殺防止等についての教育プログラムが開発され、その普及に取り組んできました。今後もチーム医療を促進するための教育プログラムの開発などが進められており、セミナーやフォーラム等で還元していく予定です。

図1：「認定病院患者安全推進協議会」平成25年度活動概要



### (3) セミナー、フォーラムの開催について

医療現場において取り組むべき喫緊の課題をテーマとし、部会で検討された内容を広く還元することや参加者の皆様と共にさらに考察を深めていくことを目的としてセミナー（年16回予定）を開催しています。また、年間の協議会活動を総括して報告し、医療安全に関わる専門家をお招きして講演、ディスカッション等を行う全体フォーラム（年1回）や、各地域の会員病院の活動を活性化することを目的に行う地域フォーラム（年3回）を開催しています。



薬剤安全セミナー（ワールドカフェ形式）



全体フォーラム

【今後の予定】（詳細は、会員専用ホームページにてご案内いたします。）	
9月22日（日）	第2回地域フォーラム（郡山）
10月11日（金）	第2回院内自殺の予防と事後対応のための研修会
17日（木）	第1回IT・情報機器セミナー
11月15日（金）	第3回CVC研修会
30日（土）	第3回地域フォーラム（倉敷）
12月13日（金）	第2回感染管理セミナー
2月 6日（木）	第2回検査・処置・手術安全セミナー（福岡）
14日（金）	第3回院内自殺の予防と事後対応のための研修会
15日（土）	第3回院内自殺の予防と事後対応のための研修会
3月15日（土）	第1回全体フォーラム

### (4) 「患者安全推進ジャーナル」の発刊について

患者安全のテーマに特化した機関誌で年に4回発刊されており、会員病院には毎号3冊を無料でお送りしています。医療現場における事故事例や、部会等での検討成果を中心に、事故防止のための具体的な方策を掲載するなど、医療安全に関わる多くの医療者の方にご活用いただいています。また、現在、国内における医療安全に関する唯一のジャーナルとしても重要な役割を担っています。

### (5) まとめ

協議会は、会員病院による自主的な活動を重視しています。会員病院自ら主体的となり、積極的な参加が活動のエネルギーになっています。患者安全の向上のために、会員病院の経験や有効な事故防止策、改善事例などを共有することが重要と考えており、より多くの認定病院に参加いただくことが必要です。

今後はさらに医療現場で役立つ情報を還元するために、患者安全推進ジャーナルの内容の充実を行なっていくことに加え、教育プログラムの開発を強化することなどにより、患者安全の継続的な取り組みを推進、支援してまいります。

## 病院機能評価事業

7月18日

### 国際モダンホスピタルショウ2013

7月18日に開催されました国際モダンホスピタルショウ2013に、「病院機能評価の革新を問う」というテーマでシンポジウムを開催いたしました。

当日は300名を超える多くの方々にご参加いただき、「機能種別版評価項目3rdG: Ver.1.0」で受審された3つの病院から、受審の意義や取り組み事例、審査当日の様子などを中心にご意見等も踏まえ講演いただきました。

1病院目は、西広島リハビリテーション病院（機能種別：リハビリテーション病院）の院長 岡本隆嗣様より院長のお立場から、同時に受審した付加機能にも触れながら機能評価の受審に至った経緯や受審後の変化等について講演いただきました。

2病院目は、川越胃腸病院（機能種別：一般病院1）の常務理事 須藤秀一様より病院管理者・事務管理のお立場から、経営の質向上という側面を踏まえて受審の意義や活動事例等について講演いただきました。

3病院目は、東京慈恵会医科大学附属柏病院（機能種別：一般病院2）の看護師長 森三枝子様より看護現場のご担当者としてのお立場から、準備状況や当日の様子などを中心に講演いただきました。

後半は、会場からの質疑応答にお答えする形でディスカッションを行い、とても活発なディスカッションとなりました。

今後も受審体験談をはじめ受審病院にとって有益な情報等、各種セミナーなどを通じて発信していきたいと考えておりますので、引き続き、病院機能評価事業へのご支援を宜しくお願いいたします。

## 医療の質・経営向上支援事業

6月14日

### 医療の質・経営向上支援セミナーを開催

今年度より開始した「医療の質・経営向上支援事業」のご紹介、ならびに経営改善に向けた実践事例を共有することを目的とした「医療の質・経営向上支援セミナー」を開催いたしました。

講演の部では、本事業を担当するアドバイザーと試行調査にご協力いただいた病院の方々に、経営方針の伝達や職員の育成等、医療の質を高め、経営を向上させるための方法・考え方についてお話しいただきました。

またパネルディスカッションでは、会場から自治体病院の経営に関する問題等、熱心な質問が相次ぎ、たいへん盛況のうちに閉会の時間となりました。

本事業へのお申し込みを受け付けています。  
詳しくは当機構企画部（03-5217-2335）までお問い合わせください。

## 医療事故情報収集等事業

医療安全情報（7月16日・8月15日情報提供分）

No.80「膀胱留置カテーテルによる尿道損傷」

No.81「ベッド操作時のサイドレール等のすき間への挟み込み」



No.80（1ページ目）



No.81（1ページ目）

詳しくはWEBで <http://jcqh.or.jp/>

# Topics & Information

各イベントの申込み方法、詳細については当機構のホームページのイベント情報をご覧ください。開催日の概ね2ヶ月前よりお申し込みの受付を開始します。

<http://www.jcqhc.or.jp/> 日本医療機能評価機構▶ホーム▶イベント情報

## 10月

### 第3回 受審病院説明会

病院機能評価の受審申込をいただいた病院に、審査の概要や留意点等について説明を行います。

[日 時] 10月15日(火) 13:30~17:00

[会 場] 日本医師会館(東京都文京区)

[対 象] 受審申込済みの病院

[参加費] 無料

[問合せ] 評価事業推進部(03-5217-2326)

## 11月

### 無料ご相談会

「評価項目に対する取り組み方がわからない」「増改築や移転計画が受審時期と重なる」等具体的な質問・相談・改善の方向性についてサーベイヤーが個別にお答えします。

[日 時] 11月28日(木) 13:00~16:40

[会 場] 当機構会議室

[参加費] 無料(原則1病院1回限り)

[問合せ] 評価事業推進部(03-5217-2326)

## 12月

### 病院機能改善支援セミナー

平成25年4月より開始した機能種別版評価項目3rdG:Ver.1.0について枠組みや評価項目体系のポイント等の説明を行います。

[日 時] 12月5日(木) 13:00~17:00

[会 場] 大阪ガーデンパレス(大阪府大阪市)

[対 象] 病院機能評価の受審を検討中の病院

[参加費] 1名:5,000円

[問合せ] 評価事業推進部(03-5217-2326)

### 2013年度評価調査者(サーベイヤー)募集

2013年度の評価調査者(サーベイヤー)の募集を今秋に予定しています。詳細は、当機構ホームページに掲載します。

### 患者安全推進ジャーナルのご案内

当機構の認定病院患者安全推進協議会が発刊している機関誌です。No.32が近日に発行されます。

#### ● 会員病院(1,050円)

認定病院患者安全推進協議会のホームページより会員サイトへログインのうえ、お申し込みください。

会員病院価格となります。

#### ● 会員外病院(3,150円)

当機構ホームページ> 出版・ダウンロードからお申し込みください。



### 認定病院フォーラム

病院機能評価の認定病院を対象に、ノウハウ・情報共有の場として認定病院フォーラムを開催致します。

[日 時] 1月18日(土) 10:00~17:00

[会 場] 東京ビッグサイト(東京都江東区)

[対 象] 病院機能評価の認定病院

[参加費] 未定

[問合せ] 評価事業推進部(03-5217-2326)

プログラム等の詳細については、確定次第、ニュースレター・チラシ等で案内します。

#### 編集後記

当機構では、いよいよ今月にISQua(医療の質 国際学会)の第三者評価を受審します。内容については、組織認証ならび評価項目そのものの項目認証となります。この認証を受けることで、国際的な基準で病院の評価を行えるようにするとともに、病院機能評価の意義と価値を高めていきたいと思っております。

日本医療機能評価機構

## NEWS LETTER

2013年9月1日発行  
(奇数月1日発行)

発行責任者: 井原 哲夫

発行元: 公益財団法人日本医療機能評価機構

〒101-0061 東京都千代田区三崎町1丁目4番17号 東洋ビル

TEL: (代) 03-5217-2320 / (編集: 評価事業推進部) 03-5217-2326

<http://www.jcqhc.or.jp/> / e-mail: [order\\_news@jqhc.or.jp](mailto:order_news@jqhc.or.jp)

本誌掲載記事の無断転載を禁じます