

※本リリースは、以下に同時配布しております。

経済団体記者会／経済産業記者会／経済産業省ペンクラブ／厚生労働記者会／厚生日比谷クラブ／自動車産業記者会

報道関係者 各位

2012年11月8日

日本経営品質賞委員会

2012年度 日本経営品質賞 受賞組織決定



「福井県済生会病院」が受賞

公益財団法人日本生産性本部(理事長:松川昌義)が設立した日本経営品質賞委員会(委員長:佐々木元 日本電気株式会社 名誉顧問)は11月8日(木)、2012年度「日本経営品質賞」受賞組織を発表した。表彰セレモニーを、2013年2月20日(水)にロイヤルパークホテル(東京・水天宮)で開催する。

日本経営品質賞(大規模部門受賞)

社会福祉法人恩賜財団 済生会支部

福井県済生会病院

(福井県福井市:総合医療機関)



代表者 病院長 田中 延善氏

福井県済生会病院は、福井市にある総合医療機関で、「患者さんの立場で考える」の理念を、経営幹部が率先してビジネスパートナーにまで浸透を図っている。同時に、話し合える機会の場合、働くことの原点や働き甲斐を大事にする仕組みづくりの結果、垣根を超えて専門職が一体となって治療計画を立てる「クリニカルパス」の高い実施率につながり、診療サービス標準化等の複合成果を生み、医療サービスの革新を実現。入院・外来双方の「病院満足度ポイント」で全国トップレベル水準を維持するとともに、従業員意識調査でも全国トップレベルの結果となっている。また、求められる地域連携の中核的役割を果たすために、現状に満足せず、新たな指標の開発や外部機関を活用した改善の仕組みを構築している。従業員満足を起点に患者満足を実現していく変革の推進は、医療業界を超えて、組織開発の範となる。

*医療機関の受賞は、昨年の川越胃腸病院に続いて2組織目。

2009年度から「日本経営品質賞」へのステップとして設立された「経営革新推進賞」「経営革新奨励賞」の受賞組織は、以下の通り決定した。

<経営革新推進賞>

日本全薬工業株式会社

(本社:福島県郡山市 / 主な事業:動物用医薬品の開発・製造・輸入・販売)

トヨタ部品静岡共販株式会社

(本社:静岡県藤枝市 / 主な事業:自動車部品・用品販売)

<経営革新奨励賞>

株式会社ピアズ

(本社:愛知県名古屋市 / 主な事業:販売促進における企画運営・販売員育成)

なお、本年度は大規模部門:5組織、中小規模部門:6組織、合計11組織からの申請を受けた。地方自治体部門の申請はなかった。

【問い合わせ先】日本経営品質賞委員会 アドминистраーション 担当:福村・柳本

〒150-8307 東京都渋谷区渋谷3-1-1 (公財)日本生産性本部内

Tel:03-3409-2641 / Fax:03-3409-1167 / E-Mail:k.fukumura@jpc-net.jp

URL:http://www.jqaward.org/

2012 年度日本経営品質賞 大規模部門 社会福祉法人恩賜財団済生会支部 福井県済生会病院 「表彰理由」

福井県済生会病院は、「患者さんの立場で考える」の理念の浸透を最優先と考え、経営幹部が率先して病院内はもとよりビジネスパートナーまで浸透を図っている。医師・看護師・薬剤師・検査技師・栄養士など専門職が一体で治療計画を立てる「クリニカルパス」の高い実施率により、診療サービス標準化、生産性と医療過誤・誤診の防止、効率性、職員のプロ意識の向上など、垣根を超えた取り組みが複合成果を生み、医療サービス提供の革新を実現している。その結果、入院と外来双方の「病院満足度ポイント」も全国で高い水準を実現している。また、病院としての基幹プロセスの充実を確認するために、病院機能評価等を活用し、職員満足から患者満足が向上する組織になっているかを確認するために、日本経営品質賞を活用し、改善する仕組みを構築している。

こうした結果、満足が高い組織が出来上がり、職員意識調査結果と患者満足度外部調査結果が合致した全国トップレベルの結果となっている。職員満足から患者満足を向上するという変革の経緯、理念の浸透と働き甲斐の追求が患者満足に通じていることの再認識のしくみなど、医療機関をはじめ他業界の組織にとっても参考となり、経営品質の基本理念の具現化や組織開発に対する多くのヒントが含まれている。

以下が、今回の審査で高く評価した点である。

1. 理念の共有・浸透度から行動を振り返る学習の常態化

病院の職員全員で共有する理念を「患者さんの立場で考える」とし、職員の理解と浸透を図るために、病院長や経営幹部自ら、ことあるごとに現場に赴き、現場の事象と合わせた言葉で語り掛け、常に理念・価値観を語ることにより、職員の意識の変革と連携を促進する組織風土の醸成が図られる体制ができている。その結果、患者さんの声から医療提供プロセスの改善が常態化しており、高い患者満足度結果や外来患者数増加などにつながり、高い財務結果に連動している。また、目的をもった対話の場の設置とともに、理念から働くことの原点・働き甲斐を考えるフォロー研修など、理念・基本的価値観に立ち戻り、考え直す学習の取り組みが常態化している。

2. 医師と職員が一体化した医療サービス提供の革新と全国比較で高水準の「入院・外来の患者満足度」の実現

チーム医療実現のための組織の壁をなくすことを目的に、「ワークアウト」の手法を取り入れたプロジェクトの編成、革新の中核人材となる現場リーダー育成等、診療現場の組織能力の育成を進めている。そのことで医師・看護師等の専門職が一体となって治療計画を立てる「クリニカルパス」が全国的に高い実施率につながっており、診療サービスの生産性と安全性向上等の複合成果を生み、医療サービスの革新を実現している。その結果、入院、外来双方の患者満足度も全国比較で高い水準結果となっている。

3. 組織マネジメントを意識した現場改善および組織風土改善ツールの展開とその学習の仕組み

組織の継続的改善と成長を続けるために、ISO9001、BSC、シックスシグマを融合させた独自の「済生会クオリティマネジメントシステム(SQM)」を導入し、理念や意識のベクトルの統一、組織横断的なチームの形成、創造工夫しながら問題解決をする場(環境)の提供等、組織風土改善の目的も果たしている。組織全体の展開度・実行度合いをSQMインタビューでモニタリングし、病院全体の取り組むべき課題発掘等に生かしている。その結果、組織全体の能力が向上し、変革のスピードに対応できる組織となっている。

4. 地域医療における連携医との良好な関係構築と選ばれる病院づくりの革新

地域の中核的役割を果たすために、地域連携室を置き、連携医との役割分担や病院の特徴と戦略・設備などを共有する講習会や勉強会が行われ、開放型病床も40床運営されている。また、連携医アンケートで常にニーズ・要望を把握して改善する仕組みが整備されている。さらに、地域連携室職員と連携医のface to faceのコミュニケーション、栄養士や認定看護師の指導協力等がなされている。その結果、患者さんの「紹介率」、「逆紹介率」といった地域医療支援病院で求められる水準において、達成要件を高く上回る水準を納めている。さらに、「日本一患者が幸せになる」という3カ年ビジョンの実現の観点から、地域連携医との良好な信頼関係を活かし、新たな指標として「逆紹介患者(開業医さんに返した患者)の幸せ度アンケート」を創造し、実施するとともに、地域連携医との相互学習する仕組みまで構築されている。

以上



福井県済生会病院の事業概要

- 設立 1941年8月
- 代表者 病院長 田中 延善
- 所在地 福井県福井市和田中町舟橋7番地1
- 売上高 16,108百万円(2012年3月末)
- 従業員 1,356名(派遣、委託職員含む。2012年10月現在)



【沿革・事業内容】

「済生会」は明治44年に明治天皇から賜った「恵まれない人々のために施薬救療し、済生の道を広めるように」という済生勅語によって創立され、当院は昭和16年に恩賜財団済生会福井診療所として福井県に開設されました。済生会創立の原点である「救療済生」の精神や社会福祉法人としての使命は当院にも脈々と受け継がれているものであり、当院では「患者さんの立場で考える」を理念に掲げ、保健・医療・福祉を統合した総合医療を目指しています。また、無料・低額診療事業や生活困窮者支援事業を推進し、更生施設への無料診察の実施など社会貢献も進めています。常に現状の取り組みに甘んじることなく、患者さんの価値を考えて行ってきた数々の先駆的な取り組みは、昭和52年の日本で2番目となる全身CT導入をはじめとして、県内で1番、北陸や全国でも早い段階での取り組みが多数占めており、「地域で支える病院」を目指して、地方でも最新の医療サービスを安心して受けられる体制を整えています。

「病院の差は中で働いている職員の差である」という言葉は、当院の経営層が語っている言葉です。新しい建物や高度な医療機器はお金さえあれば真似ができますが、中で働いている職員の価値観はお金では買えません。また、職員が互いに協力し認めあえる職場とするには、組織横断的でフラットな組織づくりも不可欠です。当院では「ワークアウト」や「ワールドカフェ」の手法を取り入れ、職員同士が目的をもって対話する場を多く設けることで、理念や価値観を全職員で共有し、チーム医療を実現しています。経営の第一歩は全職員が理念を共有し、方向性を合わせることで、そしてそれに共感できる職員を育てることだと考えています。

【経営品質向上活動への取り組み】

当院では、組織の継続的な改善と成長を続けるための戦略的な組織マネジメントシステムとして、ISO9001、BSC、シックスシグマの3つのツールを融合させた、済生会クオリティマネジメントシステム(以下SQM)という独自のシステムを2005年より導入しています。このシステムは、理念や方向性の統一、組織横断的なチームの形成、目標に向かって創造工夫しながら問題解決をする場(環境)を提供するなど組織風土改善の目的も果たしています。

SQM導入後に課題として挙がってきたのが、職員満足度の低下でした。働く職員の高い満足がなければ患者さんに満足していただける医療サービスを提供することはできません。そこで2006年の日本版医療MB賞クオリティクラス(以下JHQC)の模擬審査でのフィードバックも活かしつつ、職員満足度向上のための取り組みを2007年より重点的に実施。特に、職員の心に響くマネジメントの必要性を感じ、職員の情的資本に着目した取り組みを実施しました。職員のやりがいや内発的動機づけのために、ワーク・ライフ・バランスの整備や理念に沿った行動をとった職員を表彰する「済生会ホスピタリティー賞」の創設、リマインドDVDの作成、福利厚生をまとめた「済生会プレミアム」の充実など様々なアクションプランを実施しました。

これらの取り組みを通して職員満足度と患者満足度の向上、さらには収益増加が実現され、2011年に第5回ワーク・ライフ・バランス大賞優秀賞、福井県経営品質賞知事賞、そしてJHQCのクオリティクラス認証でSクラス認証を受賞するなど、外部からの評価も頂いております。今後も社会福祉法人としての役割を果たし、患者さんやご家族、地域の方々や職員に期待以上の価値を提供していくために、変革しつづけてまいります。

<本件お問い合わせ先> 福井県福井市和田中町舟橋7番地1

社会福祉法人 恩賜財団 済生会支部 福井県済生会病院 事務副部長/経営企画課 課長 齋藤 哲哉

TEL 0776-23-1111 FAX 0776-28-8527 E-mail t-saito@fukui.saiseikai.or.jp

日本経営品質賞(Japan Quality Award)について

1. 日本経営品質賞とは

日本経営品質賞は、わが国企業が国際的に競争力のある経営構造へ質的転換をはかるため、顧客の視点から経営を見直し、自己革新を通じて顧客の求める価値を創造し続ける組織の表彰を目的として、(財)日本生産性本部が1995年12月に創設した表彰制度です。今回までの17年間に201組織が申請し、本年度の受賞組織を含めてこれまでに31組織が受賞しております。

また、2009年度より「日本経営品質賞」に加えて、同賞に至る2段階の賞を新たに設け、以下の3つの賞に該当する組織を表彰しております。

- 日本経営品質賞:「日本経営品質賞アセスメント基準」に基づく審査において、経営革新を進めるモデルとしてふさわしいと認められた組織

※大規模部門と中小規模部門の両部門合わせて最大6組織まで、また地方自治体部門は最大2組織までを表彰します。

- 経営革新推進賞:「日本経営品質賞アセスメント基準」に基づく審査において、セルフアセスメントを積極的に活用した経営革新の実践活動に継続的に取り組み、顧客価値創造の方法と成果が、総合評価で優秀なレベルに達していると認められた組織

- 経営革新奨励賞:「日本経営品質賞アセスメント基準」に基づく審査において、セルフアセスメントを活用した経営革新活動に取り組み、組織内での対話や協働による革新活動と成果が、総合評価で良好なレベルに達していると認められた組織

*「医療法人」については原則受け付けていないが、日本生産性本部主催の「クオリティクラス認証」の「Sクラス(最高クラス)」を認証された機関のみ受け付けている。

2. 日本経営品質賞委員会

日本経営品質賞委員会は、日本経営品質賞全体における最高意思決定機関で、わが国を代表する各界のリーダー8名による構成となっております。経営革新のモデル組織としての表彰組織の決定・発表、表彰制度、アセスメント基準の妥当性、審査員の選考、審査プロセスなど、日本経営品質賞に関するあらゆる面を審議、検討、決定しております。

委員長：佐々木 元 氏（日本電気株式会社 名誉顧問）

委員：有馬 利男 氏（グローバル・コンパクト・ジャパン・ネットワーク 代表理事）

委員：飯塚 悦功 氏（東京大学大学院 工学系研究科 上席研究員）

委員：佐野 尚見 氏（公益財団法人松下政経塾 理事長兼塾長）

委員：野中 郁次郎 氏（一橋大学 名誉教授）

委員：野中 ともよ 氏（特定非営利活動法人ガイア・イニシアティブ 代表理事）

委員：福川 伸次 氏（一般財団法人高度技術社会推進協会 顧問）

委員：山崎 彰三 氏（日本公認会計士協会 会長）

3. これまでの受賞組織

年度	受賞組織
1996年度	日本電気(株)半導体事業グループ
1997年度	アサヒビール(株)、千葉夷隅ゴルフクラブ
1998年度	(株)日本総合研究所、(株)吉田オリジナル
1999年度	(株)リコー、富士ゼロックス(株)第一中央販売本部
2000年度	日本アイ・ビー・エム(株)ゼネラルビジネス事業部、 (株)武蔵野
2001年度	第一生命保険(相)、セイコーエプソン(株)情報画像事業本部
2002年度	パイオニア(株)モバイルエンタテインメントカンパニー、 カルソニックハリソン(株)、トヨタビスタ高知(株)
2003年度	NECフィールディング(株)
2004年度	千葉ゼロックス(株)、(株)ホンダクリオ新神奈川
2005年度	トヨタ輸送(株)、 松下電器産業(株)パナソニック オートモーティブシステムズ社、 松下電器産業(株)松下ホームアプライアンス社エアコンデバイス事業部、 (株)J・アート・レストランシステムズ
2006年度	福井キヤノン事務機(株)、滝沢村役場
2007年度	福井県民生活協同組合
2008年度	該当なし
2009年度	(株)スーパーホテル、万協製薬(株)
2010年度	(株)武蔵野
2011年度	シスコシステムズ(同) エンタープライズ & パブリックセクター事業、 川越胃腸病院、(株)ねぎしフードサービス

※組織名は受賞当時のものです。

4. 日本経営品質賞 審査プロセス概要

(1) 申請対象

大規模部門(社員・職員数300人超)・中小規模部門・地方自治体部門

*「医療法人」については原則受け付けていないが、日本生産性本部主催の「クオリティクラス認証」の「Sクラス(最高クラス)」を認証された機関のみ受け付けている。

(2) 申請方法

「顧客本位」「独自能力」「社員重視」「社会との調和」という基本理念の4要素と「7つの重視する考え方」に基づき、8領域(カテゴリー)にわたって20のアセスメント項目から構成される「日本経営品質賞アセスメント基準」に沿って、申請企業・組織は「申請書」を作成し、日本経営品質賞委員会に提出していただきます。

(3) 「日本経営品質賞アセスメント基準」の構成

① 基本理念の4要素

顧客本位……顧客価値の創造、顧客の価値評価がすべてに優先する

独自能力……他組織とは異なる見方、考え方、方法による価値実現

社員重視……1人ひとりの尊厳を守り、独創性と知識創造による組織経営

社会との調和……社会に貢献し、社会価値と調和する

②7つの重視する考え方

- i) 顧客から見たクオリティ
- ii) リーダーシップ
- iii) プロセス志向
- iv) 対話による「知」の創造
- v) スピード
- vi) パートナーシップ
- vii) フェアネス

③8つのカテゴリーと20のアセスメント項目

どの業種・業態の企業・組織にも共通する経営の要素を8つ定め、さらにその下に実際に評価を行っていく20のアセスメント項目が配置されています。

なお、「組織プロフィール」という項目を8つのカテゴリーの前段におき、審査を行う前提として、申請企業・組織が目指す理念や大事にしている考え方、さらに置かれている事業環境や現在取り組んでいる経営課題について記載していただいております。

<カテゴリー・アセスメント項目一覧(2012年度)>

組織プロフィール			配点
カテゴリー・アセスメント項目			
1.	経営幹部のリーダーシップ		120
1.1	経営幹部のリーダーシップ	120	
2.	経営における社会的責任		50
2.1	社会要請への対応	30	
2.2	社会への貢献	20	
3.	顧客・市場の理解と対応		100
3.1	顧客・市場の理解	50	
3.2	顧客からの意見や苦情への対応	30	
3.3	顧客満足の明確化	20	
4.	戦略の策定と展開		60
4.1	戦略の策定と形成	30	
4.2	戦略の展開	30	
5.	個人と組織の能力向上		100
5.1	組織的能力	40	
5.2	社員の能力開発	30	
5.3	社員満足と職場環境	30	
6.	顧客価値創造のプロセス		120
6.1	基幹プロセス	60	
6.2	支援プロセス	30	
6.3	ビジネスパートナーとの協力関係	30	
7.	情報マネジメント		50
7.1	経営情報の選択と分析	30	
7.2	情報システムのマネジメント	20	
8.	活動結果		400
8.1	リーダーシップと社会的責任の結果	60	
8.2	個人と組織の能力向上の結果	60	
8.3	プロセスの結果	100	
8.4	総合結果	180	
合計			1000

(4) 各アセスメント項目の評価方法

すべての審査、評価レポートの評点は、「日本経営品質賞アセスメント基準」の評点ガイドラインをもとに、①経営のクオリティシステムの明確さ、②そのシステム展開の浸透度合い、③システム展開の成果としての実績、④経営システムとして成熟度合い、の4つをベースとして評点を決定します。

具体的にはアセスメント項目ごとに評点し、それを各カテゴリー単位で集計し、獲得した評点をレベルで示します。全体の評点は、図表の評点総括にもとづき、10段階のレベルで表現しています。

<評点総括>

レベル	評点	内 容
D	(~99)	<改善にむけた取り組みが見られない> 組織の理想的な姿を明確にしておらず、現状を維持する考え方にとらわれている。変革にむけてのものの見方や考え方が見られないため、改善にむけた行動が行われず、活動結果、総合結果ともに、改善傾向が全く見られず明らかに低い水準にある。
C	- (100~199)	<過去の枠組みの中での改善行動> 組織目的とそれを実現する理想的な姿の追求が不十分のため、一般的な方法を導入するにとどまっている。過去の枠組みの中での改善や、その場かぎりの行動が中心になっている。それにより、活動結果、総合結果ともに、期待する改善傾向が得られていない。
	+ (200~299)	
B	- (300~399)	<過去の枠組みにもとづく改善から、革新へ向かい始めている> 組織目的とそれを実現する理想的な姿を明確にした上で、現状とのギャップを認識し改善に結びつけている。組織内での対話が重視され始めており、組織目的の実現に向けた部門や活動間での協力関係も醸成され始めている。それにより、活動結果、総合結果ともに、改善傾向が見られ始めている。
	+ (400~499)	
A	- (500~599)	<求める価値を戦略的に考え、行動している> 組織目的とそれを実現する理想的な姿を組織全体で共有し、現状とのギャップを認識し戦略的に行動している。組織内での対話が活発に行われ、他部門との協力関係が構築され、それぞれの目標は組織全体の目標との一貫性がとられている。顧客や市場の変化に対して現場は顧客価値実現の原則にもとづいて行動し、行動した結果から新たな方法が創造され始めている。それにより、活動結果、総合結果ともに改善傾向が見られ、競合を上回っている。
	+ (600~699)	
AA	- (700~799)	<組織全体で学習することにより、大きな価値を生み出している> 組織目的とそれを実現する理想的な姿を組織全体で共有し、顧客価値実現にむけた組織運営の原理・原則が定着している。対話による自律的な相互連携が定着し、組織全体で、より多くの新たな発見をし、そこから独自の価値を生み出す学習が展開されている。それにより、活動結果、総合結果の多くで改善傾向が見られ、業界最高水準を達成している。
	+ (800~899)	
AAA	(900~)	<革新軌道に乗って最高の成果を生み続けている> 組織目的とそれを実現する理想的な姿を組織内および関係する外部と共有し、顧客価値実現にむけた組織運営の原理・原則が定着している。組織内および関係する外部との対話による自律的な相互連携が常態化し、独自の価値創造と価値を高めるための学習が絶え間なく行われている。それにより、活動結果、総合結果のほとんど全てが業界を超えてベストプラクティスの水準となっている。

(5) 審査プロセス

日本経営品質賞委員会から任命された審査チーム(5名程度)が担当し、3段階(下記、審査プロセス参照)にわたって、延べ1000時間を費やして行われます。これらの審査後、判定委員会の推薦のもと、日本経営品質賞委員会において「経営革新を進めるモデルとしてふさわしい」と判断された組織に日本経営品質賞の受賞が決定されます。

①個別審査(7～8月の2ヶ月にわたって実施)

②合議審査(9月上旬3日間にわたって実施)

◆第1回 判定委員会(9月中旬:現地審査に進む申請組織の判定)

③現地審査(10月上旬3～4日間にわたって実施)

◆第2回 判定委員会(10月下旬:表彰推薦組織決定)

◇日本経営品質賞委員会(11月:表彰組織決定)

※その後、表彰状の授与・革新活動内容の報告等を行う「日本経営品質賞表彰セミナー・報告会」が2月(本年度:2013年2月20・21日)に開かれます。

以上