

**医療・福祉サービス業** (ISO9001, ISO14001)

1. 業務特性

医療・福祉サービス業は、「利用者の満足や安全の確保、快適性の向上により、信頼性を高めていくこと」が必要な業務である。

2. 導入・運用のポイント

1) ISO9001

**【構築】**

患者及び社会の期待・要求事項及び発生する可能性がある事故を明確にし、現状の管理体制・業務手順を分析し、見直しを行うことが必要になる。

**【運用】**

業務の効率化・コスト削減を目指して、システムの継続的改善を行う。

(ISOは、認証取得してからの各企業の自助努力の如何によって、その効果が発揮されるシステムです。)

2) ISO14001

医療系廃棄物の適切な管理

院内感染の防止と衛生管理のための薬品管理の適切化

ほか

## 業種別 マネジメントシステム導入ポイント

### 3. 導入効果の例

#### 1) ISO9001の場合

導入・運用ポイント	業務上の効果
・管理体制・業務手順の明確化	・医療事故・クレーム・ミスが少なくなる。 ・顧客・社会から信頼を得ることができる。 ・従業員の意識・自覚が高まる。 ・部門間及び患者とのコミュニケーションが向上する。
・システムの運用(継続的改善)	・患者満足度が向上する。 ・業務の効率化・コスト削減ができる。

#### 2) ISO14001の場合

改善ポイント	環境上の効果	業務上の効果