



# TQM活動の分析

～マトリックス図を用いて～

TQM支援センター

堀内 亜梨紗  
伊藤 文代

# 発表の概要

TQM活動では「ムダ、ムリ、ムラ」を解消するため業務改善に取り組んでいる。

これまでの取り組みを  
「発生頻度」と「緊急性」に焦点をあて  
マトリックス図で分析したので報告する。



# TQMとは？

**T**otal

全員・全体で

**Q**uality

医療・介護サービスの質を

**M**anagement

継続的に向上させる

【出典：飯塚病院HP】

業務改善により「ムダ・ムリ・ムラ」を解消して  
患者さんに寄り添う時間を増やす（＝患者さんも笑顔に）  
働き方を改善する（＝職員も家族も笑顔に）

# 洛和会で行っているTQM活動の特徴



参加メンバーは現場スタッフ      多様な職位・職種で意見交換



業務改善の視点は「無くす・減らす・変える」



本部職員の随時出席（現場の声が直接届く）



月1回の委員会、ディスカッション、新規事案

# TQM支援センターの役割



業務改善の視点「無くす・減らす・変える」がぶれないように助言し、現場スタッフの主体性を支援



新規課題への取り組みを支援



本部との情報共有（開催日程の連絡、レジュメ・議事録送付）



月1回の委員会で活発な意見交換が行えるよう支援

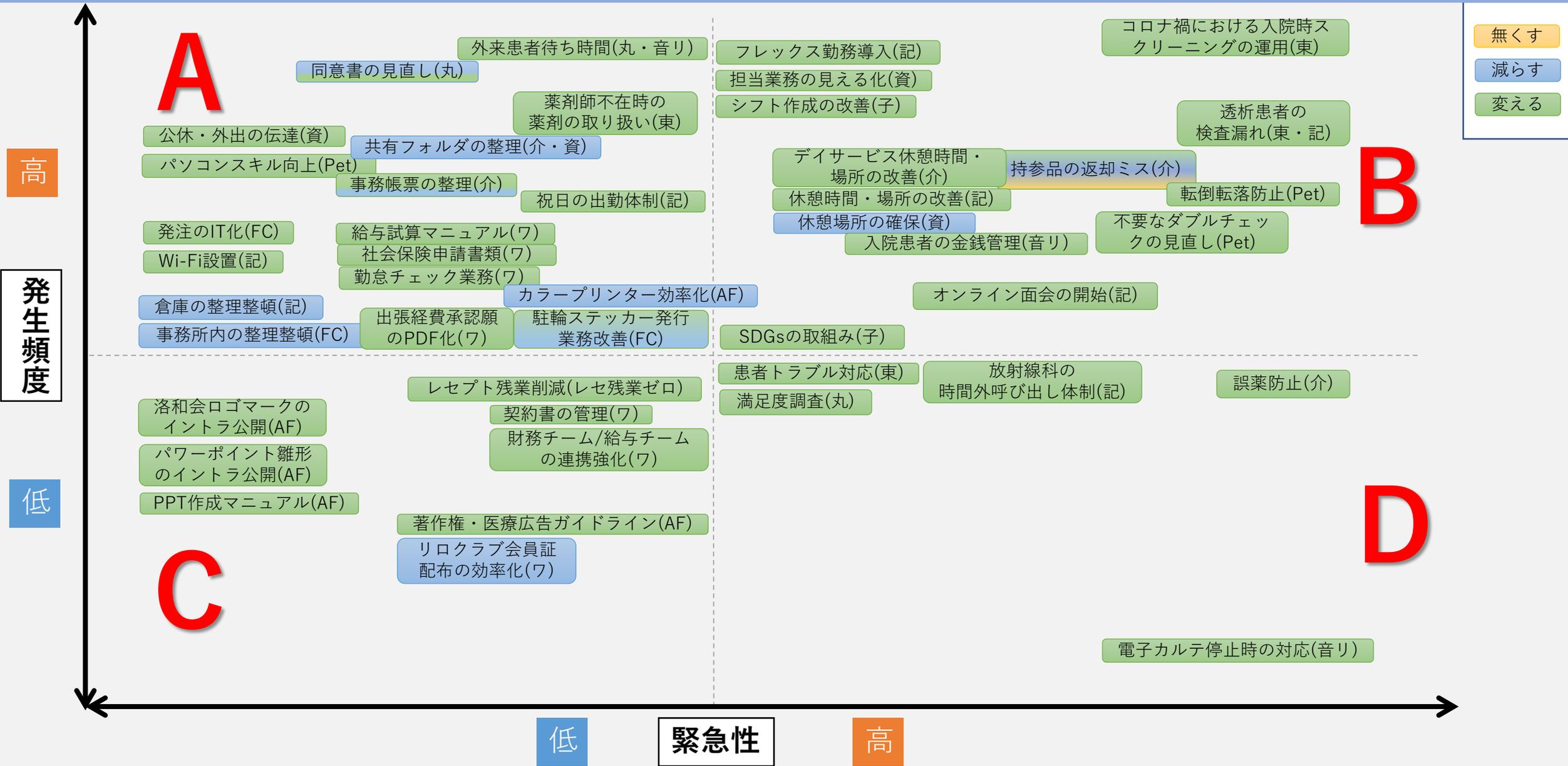
# 2020年6月～2021年7月の活動について

**13部署でTQM活動を行い、  
約110課題の改善テーマに取り組んだ。**

## TQM活動を行っている部署一覧

東寺南病院TQM委員会	音羽記念病院TQM委員会	丸太町病院TQM委員会
音羽リハビリテーション病院TQM委員会		ファシリティケアTQM委員会
アローフィールドTQM委員会	介護事業部TQM委員会	ワイズファイナンスTQM委員会
資材センターTQM委員会	子ども未来事業部TQM委員会	レセプト残業ゼロ会議
Pet TQM（管理職選抜者研修者）		音羽病院（OKK会議）

# TQM活動マトリックス図（発生頻度/緊急性）



# マトリックス図の分析

**A** 発生頻度：高い  
緊急性：低い

慣例となっている身近な業務に対し、問題意識を向けタイムリーに改善に取り組むことができる課題

**B** 発生頻度：高い  
緊急性：高い

職員の業務負担軽減だけでなく患者さんの安心・安全に関わる重要性の高い課題

**C** 発生頻度：低い  
緊急性：低い

頻発する課題ではなく、患者さんへの影響度も低い  
ため見過ごされやすい課題

**D** 発生頻度：低い  
緊急性：高い

発生頻度は高くないが、  
怠れば重大な事態に繋がる課題

## 情報共有

- イントラページを開設
- 毎年のヘルスケア学会発表

## 効果測定

- 写真やデータの効果的な活用
- 実施前後の変化

## 方策の分類

- 改善方策「無くす」「減らす」の増加