



## 第1回 用語の確認

最近、医療機能評価や国際規格を受審される施設が多くなってきています。受審される施設からの問い合わせで最も多い物が「文書化」に関するものです。本号から、文書化について連載します。

### (1) 文書化の意味

- 実務に使用し、逐次改定することを前提とした文書。
  - 確立された仕事(現在行っている仕事)の仕方、手順を文書に記述する。
  - 文書にして初めて、仕事の仕方が明確になり、誰もが知ることができる。
  - 組織全体に周知することができる。
- これが文書化の目的なのであって、文書化すること自体が目的なのではない。文書に記述された手順は実行されなければならない、組織の仕事は変化するものであり、改善のために変えなければならない。
- 仕事の仕組みや文書、記録の内容と管理の方法は、実務で実行出来、実務の変化に柔軟に対応できるものであることが極めて重要である。

### (2) 文書と記録

### (3) マニュアルとは

マニュアル (Manual) とは、「手に持った本」を意味するラテン語から来た言葉である。マニュアルの適用範囲は、仕事の処理手順や手続きを記述した「手順書」・「処理要領」類、機器類や、パソコンや情報システムなどのソフトウェアの使い方に関する「使用説明書」・「操作説明書」類、さらには職員の行動規範、教育用テキスト類までと、広範に及ぶ。

ここで重要なことは、語源にあるように“手に持った”ことであることであり、換言すれば“すぐそばにあり、いつでも使える”ことである。

### (4) 標準

標準とは、企業や団体、あるいは業界団体といった組織内における生産物の仕様や仕事の方法、手続きなどに関する“決めごと”である。

標準化とは、標準を定め、それを受け入れ採用していく組織ぐるみの過程や活動のことであり、組織内での“決めごとづくり”とその実行である。標準化とは、組織内における合理的な基準、共通的な規格や仕様、構造、形式、を定め、採用していく組織ぐるみの取り組みのことである。なお、標準化は、当事者間の納得を前提としており、決して、一方的な押しつけや画一化ではない。

「標準」を日本工業規格 (JIS Z8101) では、「関係する人々の間で利益または利便が得られるように統一・単純化を図る目的で、物体・性能・能力・配置・状態・動作・手順・手続き・責任・考え方・概念などについて定めた取り決めを標準」と定義している。

