

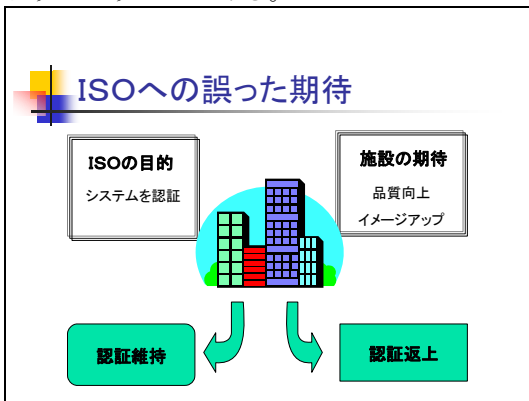
【Q】

ISO 9001 を導入すると、検査室の成果があがったり、売り上げが良くなったりするのですか？

【A】

ISO システムの認証取得は経営システムが国際規格に沿って構築されていることの証明であって、成果が上がることの保障ではないということである。

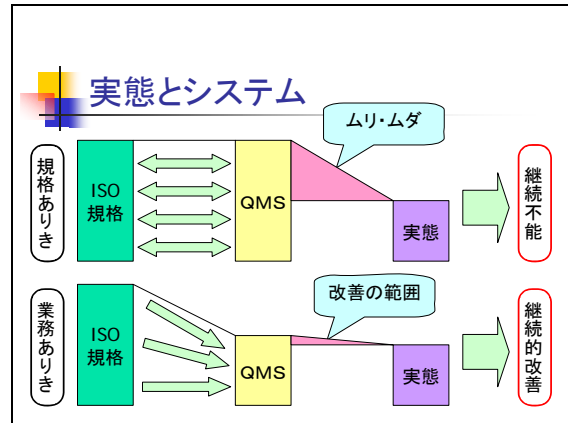
また、品質保証ではないということである。たとえば、自動車運転免許証を持っていることと、無事故・無違反の優良ドライバーであることとは必ずしも一致しないということである。具体的には、ISO システムを導入したハンバーガーショップが必ずしも美味しいというわけではなく、どの店に行ってもほぼ同一のサービス、味が保証され、食中毒や異物混入などの発生率が低いであろうということである。



もう1つの大きな誤解は、規格に対する過大解釈である。特に文書化に対する誤解が大きい。

確かに、文書化、記録の作成には多大な労力を必要とします。はじめから完璧なシステムの構築など無理なのである。そのシステムを自施設にあうように改善してこそ、本物のシステムになる。

システムが重過ぎると運用しにくく、継続がむずかしくなる。まず、規格が要求する最低限の軽いシステムから考える。「規格ありき」ではなく、「業務ありき」で考える。



【町田幸雄】

次号へ続く・・・

ひとくち英会話

❖ 何かお困りですか？

→ May I help you?

❖ 最初に外来受付窓口で手続きをしてください。

→ Please go through the reception desk for the outpatients, first.

❖ 会計の窓口は、1階にあります。

→ The window of the cashier on the first floor.

❖ 救命救急センターの窓口は1階にあります。

→ The window of the critical care center is on the basement first floor.

❖ この車イスに移って下さい。

→ Please move yourself and sit in this wheel chair.

❖ 薬局は院外にあります。

→ We have our pharmacy outside of the hospital.

❖ タクシー乗り場は正面玄関の前にあります。

→ The taxi stand is in front of the main entrance.

❖ 患者様の部屋番号は、警備室で聞いてください。

→ You can ask the room number of the patients at the security room.

❖ 平日の面会時間は 15:00～20:00 です。

→ Visiting hours on weekdays are between 15:00 and 20:00

❖ ご気分はいかがですか？

→ How do you feel?

❖ お大事になさって下さい。

→ Take care of yourself.

❖ お気をつけてお帰り下さい。

→ Please be careful on your way home.

病院・検査での会話をリクエストされた方をはじめ会員の皆様、ご愛読いただきありがとうございます。

最近、皆様方より、同様の希望が多いので、病院で有用な英会話をシリーズで掲載いたします。

【小松京子】