

特集

社会的責任(CSR)が問われる病院

社会からの要望、また医療機関側の改善に向けた取り組みとして「医療の質」が、ますます声高に叫ばれている。しかし、ここで「医療の質」の本質を確認しておく必要がある。すなわち、「医療の質」には治療行為に伴う「診療の質」ばかりではなく、組織体としての「経営・運営の質」の追求も包含しているものと考えられる。それによって、各々の医療機関で行われる医療が社会から必要とされているサービスであるかどうか判断されていくに違いない。

昨今「企業の社会的責任(CSR : Corporate Social Responsibility)」は、企業にとってその存続をも左右する重要な視点となっている。今年、話題となった「企業価値」という言葉もまた、企業が社会に対して行うべき CSR をまっとうしてこそ生きてくるものであると思われ、CSR をないがしろにしたマネーゲームだけでは真の企業価値を産み得ないものとする。企業に課せられている CSR では最も原則的なものとして「規範の遵守」、「製品(病院ではアウトカム)・サービスの提供」、「収益の確保と納税」、「株主利益の保護」であるといわれる。さらに、「積極的な情報開示」、「環境への配慮」、「誠実な顧客対応」、「社員のキャリアアップ支援」、「社会活動への関与」などへと拡大されているのである。

これに対して、病院は従来「地域医療」という視点のもとで公共性ばかりを主張してきた。しかし、今後は唯一「株主利益の保護」を除いて、CSR と同様に顧客満足、安全、雇用、環境問題、個人情報保護から経営上の問題までへの透明性と対応が求められているに違いない。本特集では「病院の社会的責任(HSR : Hospital Social Responsibility)」のあるべき姿について考えてみたい。

(神野 正博)