

私は今、とある学会に向かうため新幹線に乗っています。遠方への移動は飛行機よりも新幹線を利用することが多いのですが、快適で過ごしやすい車内は読書やまとった仕事を片付けるにはもってこいです。高速鉄道として、世界に先駆けて50年以上前の1964年に開業した新幹線は、その技術力もさることながら、定刻運行や安全管理といった面でも高く評価されています。また、乗車前にいつも感じるのですが、非常に礼儀正しい清掃員の方々によって、短時間で流れるように行われる車内清掃には感嘆するばかりです。

1年半から2年ほど前でしょうか、この驚異的な車内清掃が“7分間の奇跡”として国内外のメディアで紹介されたことがありました。従業員の定着率が低く、事故やクレームも多かった新幹線の清掃会社立て直しを任された矢部輝夫氏は、就任直後から徹底的に現場を見て回り、従業員の働き方や抱えている問題を確認したそうです。“自ら現場に溶け込む”ことで得られた問題点は、現場で働く従業員とともに解決策を考え、オペレーションの改善につながっていききました。また、現場から提案された解決策が採用されることで、従業員の仕事に対するやりがいや主体性が生まれ、職

場環境は大きく変わっていったようです。

質の高いサービスの背景にはさまざまな挑戦と失敗があるものですが、このようなエピソードの背景にある教訓は大変勉強になります。具体的な仕事に対する評価と二次的に生まれる価値は、本質的にリーダーではなく、現場で働く職員が生み出しています。職員が自分たちの仕事内容に対して自信をもつこと、そして、自分たちで仕事内容を見直して改善につなげることができるよう環境を、リーダーがサポートして作り上げていくことの重要性を教えてくれていると感じます。

本号の特集はISO 15189の取得に焦点を当てたものとなっています。取得には大変多くの時間と労力を要しますが、認定取得による検査部と病院に対する具体的な効果、取得に必要な手続きとその実際に関して、コンパクトでわかりやすい解説がなされています。これから取得を考えている施設の皆さまは、業務の標準化と定期的な見直しで得られる検査の質改善に加えて、“現場職員が自信をもって業務実施および改善の取り組みを行えるような職場環境を目指す”という視点でご覧いただくと、より深い理解が得られるように思います。ISO 15189の全体像を俯瞰するのに非常に役立つ内容となっていますので、ぜひ、活用をいただければ幸いです。(関谷紀貴)

編集顧問	河合 忠	濱崎 直孝	山中 學	(五十音順)			
編集同人	猪狩 淳	池田 康夫	伊藤 喜久	岩田 敏	大久保昭行		
	小沢友紀雄	片山 善章	軽部 征夫	坂本 穆彦	高橋 正宜		
	中 恵一	本田 武司	三浦 純子				
編集委員	山田 俊幸(主幹)	河合 昭人	佐藤 尚武	関谷 紀貴	山内 一由		

臨床検査 (第61巻第5号) 2017年5月15日発行(年10回発行)

発行 株式会社 医学書院
代表者 金原 優
〒113-8719 東京都文京区本郷1-28-23
☎ 販売部直通 (03) 3817-5659
振替口座 00170-9-96693
☎ 本誌編集室直通 (03) 3817-5712
FAX (03) 3815-7802
E-mail: rin-ken@igaku-shoin.co.jp

定価: 本体 2,200 円 + 税
2017 年年間購読料(送料弊社負担, 2 冊の増刊号を含む 12 冊)
冊子版 本体 30,600 円 + 税
冊子 + 電子版/個人 本体 35,600 円 + 税
電子版/個人 本体 30,600 円 + 税
担当 濱中・境田・小山・三由・能藤
印刷所 (株)アイワード ☎ (011) 241-9341
広告取扱 日本医学広告社 ☎ (03) 5226-2791

- Published by IGAKU-SHOIN Ltd., 1-28-23 Hongo, Bunkyo-ku, Tokyo © 2017, Printed in Japan.
- 本誌に掲載された著作物の複製権・翻訳権・上映権・譲渡権・貸与権・公衆送信権(送信可能化権を含む)は株式会社医学書院が保有します。
- 本誌を無断で複製する行為(複写, スキャン, デジタルデータ化など)は, 「私的使用のための複製」など著作権法上の限られた例外を除き禁じられています。大学, 病院, 診療所, 企業などにおいて, 業務上使用する目的(診療, 研究活動を含む)で上記の行為を行うことは, その使用範囲が内部的であっても, 私的使用には該当せず, 違法です。また私的使用に該当する場合であっても, 代行業者等の第三者に依頼して上記の行為を行うことは違法となります。
- **JCOPY** (出版者著作権管理機構委託出版物)
本誌の無断複製は著作権法上での例外を除き禁じられています。複製される場合は, そのつど事前に出版者著作権管理機構(電話 03-3513-6969, FAX 03-3513-6979, info@jcopy.or.jp)の許諾を得てください。
- 医学書院ホームページ(インターネット)は <http://www.igaku-shoin.co.jp> です。
「臨床検査」URL <http://www.igaku-shoin.co.jp/mag/rinshokensa/>
- 「臨床検査」は, 株式会社医学書院の登録商標です。