

出國報告（出國類別：其他:國際比賽）

**International Convention on Quality
Control Circles competition
2017 Manila
2017 年馬尼拉國際品管圈大會比賽**

服務機關：臺北榮民總醫院
姓名職稱：丁玉芝、吳姍螢副護理長
派赴國家：菲律賓 馬尼拉
出國期間：106.10.24~106.10.28
報告日期：106.11.27

摘要:

「國際品管圈大會」藉由與他國相互交流，促進世界各國品管圈活動。本院開心圈參與2016年全國品管圈競賽中獲得金獎殊榮，獲院方推薦代表本院參與2017年在馬尼拉舉辦國際品管圈大會發表，並獲得國際品管圈審核通過參賽。開心圈主要是針對以往multidrug resistance bacteria 感染發生率過高所進行的品管圈，分為四大策略進行改善方案，感染發生率由千分之9.1大幅降低至千分之3.5，至比賽前仍能維持在目標值千分之6.5以下，病人加護病房停留天數也由8.29天下降為6.84天，比賽過程中利用多媒體展現品管過程，比賽內容引發評審興趣、熱烈討論，榮獲金獎肯定。在大會當中觀摩他國比賽以及演講，除了瞭解國際間品管手法與趨勢，也激發本圈成員更好品管圈的運作思維與創意。

關鍵字:國際品管圈大會、開心圈

目次

一、 目的

二、 過程

三、 心得

四、 建議事項

附錄

一、目的：

國際品管圈大會(ICQCC, International Convention on Quality Control Circles)舉辦目的為促進世界各國品管技術發展，提高各國品管圈活動水平，並獲相互交流的機會，此大會起源於 1975 年，由日本全國品管圈總部即日本科學技術連盟(Japanese Union of Scientists and Engineers, JUSE)、韓國全國品管圈總部(韓國工業標準協會)及台灣全國品管圈總部(財團法人先鋒品質管制學術研究基金會)三個機構共同約定，由台、日、韓輪流舉辦國際品管圈大會(ICQCC)，並逐漸拓展國際觀，邀請其它各國優秀品管圈參加發表，目的是讓品管圈活動能擴大國際視野。至 2007 年加入之會員共有台灣、日本、韓國、中國、香港、新加坡、泰國、菲律賓、馬來西亞、印度、印尼、斯里蘭卡及孟加拉等 13 個會員。

從 1976 年在韓國漢城舉辦第一屆國際品管圈大會，到 2012 年在馬來西亞吉隆坡舉辦第卅七屆國際品管圈大會，前後已有 37 年的歷史。近 40 年間，無論由那一個國家主辦，每年都會有上千的品質同好，由世界各地匯集而來積極參與，從未間斷，就學術性集會而言是非常難得的盛會，「國際品管圈大會」確實在品質領域中是一項極珍貴的活動。本院開心圈參與 2016 年全國品管圈競賽中獲得金獎殊榮，獲院方推薦代表本院參與 2017 年在馬尼拉舉辦國際品管圈大會發表，並獲得國際品管圈同意發表，藉由參賽、觀摩，瞭解國際品管手法以及品管趨勢。

二、過程

這次 2017 年國際品管圈主辦國家為菲律賓，地點在馬尼拉 Okada 國際會議中心，時間為 10 月 24 日至 10 月 28 日，此次參與大會國家除台灣之外，參賽國家包括地主菲律賓、印尼、新加坡、南韓、日本、中國、印度、斯里蘭卡、模里

西斯、泰國等國，大約共 400 個品管圈共襄盛舉。除了台灣以醫療為主題，參賽隊伍當中也包括漁業、航太、汽車、核能、行銷等各行各業，各國精英齊聚一堂，相互切磋。

我們台灣代表團由財團法人先鋒品質管制學術研究基金會領軍，國內共有七個隊伍被選出參與，包括臺北榮總開心圈、臺中榮總脫離圈、榮總守心圈、三軍總醫院心手相連圈、光田綜合醫院螃蟹圈、雙和醫院 IHC 圈、統一企業茶王圈，共 21 名成員組成。除了統一茶王圈為食品業外，其餘六個隊伍皆為醫療相關業務。

本隊代表本院參與 10 月 26 日(比賽第二天)上午 08:00 第一組比賽，品管名稱為“開心圈”，主要是針對心臟外科加護病房以往 multidrug resistance bacteria 感染發生率過高所進行的品管圈，經討論、發現問題要因後，分為四大策略進行改善方案，自 2015 年 7 月份實施環境衛生、口腔衛生、手部清潔及隔離措施四部份，經由措施後，感染發生率由千分之 9.1 大幅降低至千分之 3.5，感染發生率至比賽前仍能維持在目標值千分之 6.5 以下，而且病人加護病房停留天數也由 8.29 天下降為 6.84 天。比賽時間為 20 分鐘，前 15 分鐘首先以短片介紹本院，並本圈品質改善制定流程、執行方式詳細報告外，中間將各種措施以短片方式介紹，穿插生動演說；後 5 分鐘為評審詢問時間，此次三位評審皆為醫療背景的人員，其中一位菲律賓籍裁判先前則是馬尼拉 Metropolitan Medical Center 品管小組人員，所以對我們這次的主題很感興趣，裁判分別詢問問題如下，首先請我們示範圈內洗手步驟，我們當場說明單位內洗手政策，包括洗手五時機、洗手步驟，並說明如何確認洗手時間足夠，評審對於本圈監測洗手時間方式非常喜愛，評審回饋本圈表示評審先前為醫院內推動洗手小組成員，讚揚本圈策略；其次詢問單

位內的空調清潔，例如如何清潔空調、多久清潔，說明本院空調感染管制規範，評審再提問漱口水濃度原因以及殺菌措施提出討論，藉由評審詢問，更可加深說明本圈如何以統一漱口水濃度，將病人拉入品管圈內參與醫病共策方式，比賽過程流暢，沒有發生硬體問題，同仁們通力合作，由於評審對於本團隊改善策略表示贊同也非常有興趣，比賽結束後評審不但再與團隊討論，並和我們互留聯絡方式，氣氛熱絡。最後團隊不負眾望得到金獎，相當喜悅。比賽結束後我們同為台灣隊伍的品管圈加油，同時觀摩其它國家隊伍。

大會每日邀請各國品管菁英演講，首先登場的是菲律賓 JOLLIBEE 公司的品質管理經理分享企業品管成功經驗，JOLLIBEE 為跨國性食品集團，旗下餐飲品牌在全球有 3,200 家餐廳，其中包括 603 家海外連鎖店，1,150 家快樂蜂連鎖店，其中著名的連鎖店為台灣永和大王、大陸宏狀元、日本 DONUTS、美國 BURGER KING 等，對該企業來說顧客服務是很重要的，一個跨國公司要如何管理客戶服務品質，他們利用的是 NET WORK，以 NET WORK 管理各國服務品質，不但減少人力成本、環境需求成本，更可以提供統一規範品質，最後更以 NET INCOME AND EPS 表格說明這樣方式為他們所帶來的利益，而他們公司的願景是希望成為菲律賓品質管理的領導者，能成為中國品質管理系統的主流，更希望能拓展美國業務，要達成這樣的願景，公司品管的理念是不論要做什麼，都要做得好。

接著登場是印度品管圈(Quality Circle Forum of India, QCFI)代表，首先說明印度目前品管大多是進行 5S 為主，5S 分別為整理 (SEIRI)、整頓 (SEITON)、清掃 (SEISO)、清潔 (SEIKETSU)、素養 (SHITSUKE)，印度參與的團隊就算沒有 90%，也有 80%以上是透過 5S 來做改善，演說過程中介紹印度各圈展現

成果以及 5S 進行方式，在印度 5S 的推動情況，QCFI 不只是印製 5S 推行手冊，也跟日本 JUSE 等較著名的機構聯盟，進行 5S 推行的實地審查，審查通過後頒予 5S 執行優良的證書

大會最後一場演說，則是請日本品管圈代表演說，此演說題目新穎，以 MFCA(Material Flow Cost Accounting)作為 GLEAN (Green、Gold、Lean) 的一個新的創意改善手法，以減少製造或其他企業對於環境的影響。主要運用品管的概念，就是在工作流程中，透過三無主義(Muda 無駄、Muri 無理、Mura 無均)中的 Muda，用來減少沒有附加價值的作業，而其實 MFCA 也已經被標準化為 ISO14501。

大會結束最後一天晚宴令人印象深刻，每一個國家在晚宴都要準備一項節目，台灣團由先鋒基金會準備的一首台灣旅遊局行銷歌曲“Taiwan, the heart of Asia”，全團隊成員在比賽這三天中利用空檔練習，全員同心完成，最後主持人也預告大家明年 2018 的 ICQCC 地點是新加坡，並由新加坡主辦人來作一簡單介紹，希望明年度大家也能參加。未來六年 ICQCC 主辦國分別為 2018 新加坡、2019 日本、2020 孟加拉、2021 印度、2022 印尼、2023 中國。

三、心得

首次參加大型國際品管圈比賽，除了訝異參與大會圈數、每個國家動員參與人數眾多，更驚艷於大會安排演講內容，讓人瞭解何謂企業品管手法，以及各國目前品管推動動機、方式以及未來品管趨勢。而每一個品管圈的成立，都可為企業帶來上億元的利益，雖然相較之下醫療品管所得到的成本利益無法與這些企業相比，但是無形的病人安全、品質改善，卻是無可比擬。

比賽方面來說，由於評審來自各國，讓人體會書面、發表資料很重要，發表內容的邏輯是關鍵，參觀其他國家競賽時，各國品管比賽報告內容多以圖、表且顏色鮮艷呈現，少有文字呈現，著重 PDCA 呈現方式以及過程；比賽雖然使用英文發表，但其實有些國家發音不清楚，觀摩其他國家比賽時，發現有些國家口音很重，有時連評審都難以了解比賽隊伍想表達意境，即使如此，各國選手展現自信，利用比手畫腳、圖示表達改善的過程與成果，並展現熱情、信心與成就感。在評審問答方面，如同前面所述，因為國家口音不同，比賽前圈員最怕的不是答不出問題，而是聽不懂問些什麼？所幸，本圈皆能及時回答評審問題且互相支援，並展現「放馬過來」的氣勢，其實評審問題大致是針對團隊成員負責工作(確認團員參與程度)、品管圈運作手法，通常都是在報告時邏輯不清楚之處提問，觀察大多問題都是圈員可以回答得出的問題，而本圈遇到評審正好專業與圈員相同，所以引發共鳴更多，本圈也藉由評審問題啟發思維，最後更以簡單感謝作結。

大會演講當中，JOLLIBEE 公司的品質管理經理是唯一女性，卻也是最讓人印象深刻的演說，除了利用演說機會推銷自己企業產品以及經營理念，更大方的分享成功的品管秘訣，從品管動機、查核、顧客服務、品質安全以及保障到建立品質流程、維持品質以及最後工作人員的品質管理，內容充實又豐富，其中演講稿內容色彩豐富且圖表簡化清楚，最後更激勵大會參與各國菁英；相較之下印度品管圈代表雖然有將印度目前品管主流、手法以及進步說明，但似乎缺少了與大會參賽人員有互動的心靈；日本品管圈代表演說透過三無主義品管方式在工作流程進行品管方式讓人耳目一新，演說時以流程圖簡單呈現，讓人一目了然。

參與此次比賽，除了獲得評委的肯定，榮獲金獎外，讓人感動的是能在國際間與國旗站在一起，當在會場看到國旗，感受到自己是代表台灣，不單單只是臺

北榮總而是中華民國，內心思考的是要代表台灣爭光，各圈展現團結合作氣氛，在表演晚會當天，雖然相較其他國家動輒上百人參與，台灣團展現出熱情，也讓大會印象深刻；除此之外，此次大會比賽讓人感受國際上品管圈熱絡的氣氛，每個國家因應國家政策或是企業經營理念，而有不同品管方向，也了解其他國家品管圈運作主題，激發本圈成員更好品管圈的運作思維與創意。

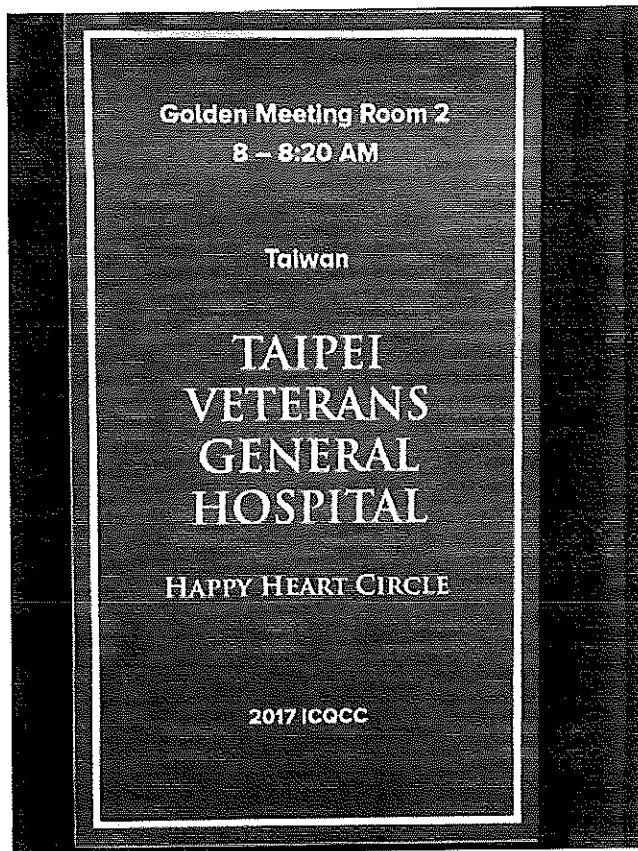
四、建議事項:

此次參與比賽經驗，僅有幾項建議事項，首先建議未來參與國際品管大賽時，醫院能協助代表團有介紹醫院短片，原本參賽時醫院簡介只用圖表介紹，比賽第一天發現有幾個國家好手，以氣勢雄偉短片介紹自己企業，在聲勢上就贏人許多，本圈成員有感，當晚立即修改比賽檔案，製作精美醫院介紹影片，果然比賽當天也展示不同氣魄開場，未來建議醫院可製作醫院行銷影片，利用國際大賽打開醫院知名度。

在比賽行程上，建議帶領團隊的先鋒基金會應當有更佳規劃和應變措施，比賽前雖然每圈都自行攜帶筆記型電腦播放報告檔案，卻發生有成員電腦與播放轉接頭無法銜接，基金會沒有應變措施，幸好各圈之間相互協助借用筆記型電腦，而在行程安排上希望能更精簡，例如測試完比賽檔案後，應當讓選手們盡早回飯店練習，以避免尚未開賽，卻耗盡選手體力遺憾。

附錄一：

2017 年馬尼拉國際品管圈大會開心圈比賽







附錄二：
出國報告座談會

