

老人福祉施設(介護サービス)の ISO 9001 認証(審査登録)

社会福祉法人松美会の取組み

辻中浩司

社会福祉法人 松美会
特別養護老人ホーム アイユウの苑 事務長



はじめに

社会福祉法人松美会(理事長松永靖英・山口県下関市彦島道町3-17-2)は、特別養護老人ホーム50床を核として、在宅福祉サービスのデイサービス・ショートステイ・ホームヘルプサービスとそれらのコーディネート業務を担う在宅介護支援センターを併設展開し、地域老人福祉の拠点を目指す複合型老人福祉施設である。

当法人において、ISO 9001 認証(審査登録)取得を目的として、1998年8月に「ISO 9001 認証取得推進委員会」を発足させ、外部のコンサルティング会社に頼らず、すべて職員が要求項目の解釈、業務の標準化及び品質マニュアルの作成などの準備を進めてきた。その結果、1999年10月1日付けで財団法人規格協会品質システム審査登録センターよりISO 9001 認証(審査登録)取得した。対象範囲は、以下のとおりである。

対象範囲: 下記の事業で実施される介護サービス計画の設計及び福祉サービス
(介護サービス、看護、健康管理、相談援助、生活支援、栄養管理
及び食事サービス)

- 特別養護老人ホーム アイユウの苑
- アイユウの苑 デイサービス
- アイユウの苑 ショートステイ
- 彦島アイユウの苑 ホームヘルプサービス
- 彦島アイユウの苑 在宅介護支援センター

ホームヘルプサービスを除く、4サービスについては、これまで単体の事業でもISO 9000sの取得例はなく、認証対象が社会福祉法人、サービスの複合型施設というケースも国内初である。ここで、これらのISO 9001 認証(審査登録)取得の取組みについて紹介させていただく。

1. ISO 9001 認証取得の背景

2000年4月から、超高齢社会を支えるための施策「介護保険制度」が施行される。同時に4兆円規模の巨大シニアマーケット市場が誕生する。この介護保険制度の導入により、社会福祉法人を取り巻く環境はもとより、介護サービスを取り巻く環境は、大変革期を迎えることとなる。これまでの「借財・委託による与えられる福祉」から「利用者＝顧客として契約による選択される福祉」へ変わろうとしている。その結果、「置かれた介護報酬のなかで、いかにお客様に選択していただける質の高いサービスを効率的に提供できるか」といった究極のテーマに挑むこととなる。また、社会

審は、これまで暗申審査・無執事申で行ってきた認証取得推進について、一橋の光と審査登録に向けた希望を注入してくれるものとなった。そして、当初予定の1か月遅れとなったが、1999年9月に登録審査を受審、10月1日付けで認証取得することができた。表1に認証取得のスケジュールを示す。

3. アイユウの箱における品質システム

品質システムを構築していく上で多くの難題を克服した。ちもと製造業のための規格であるISO 9001の要求項目をどう理解して福祉の言葉に置き換えるのか、労働協約型の法人サービスがシステムになじむのか、サービスが製品となり、生産と消費が同時であるが最終検査はどうするのかなど多くの問題点が出てきた。結果として、これらの問題点を踏まえて、当法人の品質システムとISO規格要求事項のすり合わせについて、ISO 9001 要求事項と対比させながら、次のとおりアイユウの箱の品質システムを構築した。表2にISO 9001 要求事項とアイユウの箱における品質システムの対比を示す。また、図2にマニュアル体系を示す。

- ① 「製品」を「介護サービス」、「設計」を「ケアプラン」としてシステムを構築した。
- ② ケアプランによる利用者の要求事項（ケア目標）を踏まえた毎日の「個別サービス計画表」を利用者ごとに策定することで質の高い介護サービスが提供できるとした。
- ③ 「工程管理」は、「個別サービス計画表」ごとのサービス提供ができたこと、及び策定したケアプランに対する評価とした。また、「最終検査」は、ケアプランの見直しとした。
- ④ 食事サービスにおいては、レストランにおける利用者のキーマンを意識し、毎食の「食事サービス個別対応表」を利用者ごとに作成することで質の高い食事サービスが提供できるとした。
- ⑤ 不満足サービスの管理では、「ヒヤリ・ハットメモ」の有効活用で利用者に満足して

表2 ISO 9001 要求事項とアイユウの箱における品質システムの対比

ISO 9001 要求項目	アイユウの箱の品質システム
4.1 経営者の責任	経営者の責任
4.2 品質システム	品質システム
4.3 契約内容の確認	施設入所申請書及び在宅サービス利用申込
4.4 設計管理	ケアプラン
4.5 文書及びデータの管理	品質システムに関連する文書の管理
4.6 購買	物品購入及び業務委託
4.7 顧客支給品の管理	（当法人の品質システムにこの項は含まない）
4.8 製品の識別及びトレーサビリティ	サービス管理
4.9 工程管理	サービス管理
4.10 検査、試験	サービス管理
4.11 検査、計測及び試験装置の管理	サービス管理
4.12 検査、試験の状態	サービス管理
4.13 不適合品の管理	不満足サービスの管理
4.14 是正処置及び予防措置	是正処置及び予防措置
4.15 取扱い、保管、包装、保存及び引渡し	サービス管理
4.16 品質記録の管理	記録の管理
4.17 内部品質監査	内部品質監査
4.18 教育・訓練	教育・訓練（資格取得）
4.19 付帯サービス	残かり金の管理
4.20 統計的手法	統計的手法

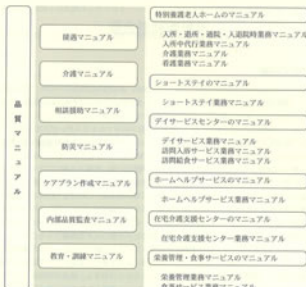


図2 マニュアル体系

いただける質の高いサービスを目指すこととした。

- ⑥ 品質方針は、「顧客満足から顧客感動へ“やさしさ”“真心”“思いやり”で満ち溢れた“心のかかりするサービス”を目指す」とした。

4. ISO 認証取得プロジェクトにおける効果

ISO 9001 認証取得の取組みを行ってきた結果として次のような効果が出てきた。何よりも、コンサルタントを問わずに自分たちだけで取組みを行ってきたことに大きな成果があるように思う。

- ① 責任及び権限が明確化されてきた。
- ② 品質マニュアルの作成で、法人の品質システムの全体像が明示され、理解されてきた。
- ③ 部署間との関係が見え、部署間の役割が明確化されてきた。
- ④ 業務の標準化により、あいまいさがなくなり、統一した介護サービス提供ができてきた。
- ⑤ 開院後4年目を迎えた時期に、これまでやってきたことの整理（業務の見直し）ができてきた上、品質という観点からサービスを捉えることができるようになってきた。
- ⑥ 本来やるべきことで十分できていなかったことが「ISO が要求しているから」という理由で実行できてきた。
- ⑦ ご利用者及びご家族等に「このようなシステムで」、「このようなサービスを提供させていただきます」というものを目に見る形にできてきた。

- ⑧ クレーム等に速やかに対応できるようトレーサビリティの観点から記録類が整備できてきた。
- ⑨ 内部品質監査において他部署の業務が理解できてきた上に、有用な記録書の有効活用が推進されてきた。

5. 今後の課題

ISO 9001 の認証取得ができたが、このことで到達点に達したとは考えていない。アイユウの魂において、ISO 9001 認証取得ができたことは、これまでのあいまいな手順を標準化し、仕組みとしてそれぞれのサービス提供部署の基盤整備ができたものと認識をしている。しかしながら、福祉サービスが、人の手によって行われ、かつ、生産と消費が同時である対人サービスであることから、そこには「やさしさと真心と思いやりで満ち溢れた心のかおりを提供できる職員の存在」がなければ本末転倒である。福祉サービスにおける ISO の品質システムを考えたときに、品質システムについて、教育・訓練された能力集団が支える要因が極めて強い影響力を持つことから、「やさしさ・真心・思いやり」を大前提にし、どのような業務にどのような技量・技術が必要かを明確にしながら品質システムに組み込んでいくことが必要であるとする。この技量・技術の明確化は、新しい人事考課及び賃金制度といったトータル人事システムに結び付けるものと考えている。また、さらなる業務の標準化及び品質目標の測定法の確立とその数値化を推進する必要があると考える。特に、意思表示のできない高齢者等の顧客満足度の数値化が今後の大きな課題であるとする。今回の登録に向けて全職員が一丸となって整備した品質システムの登録は、維持・改善・進化する新たな出発点に立ったことと認識し、品質システムの維持・改善・進化を推進していくことで、顧客満足から顧客感動へ、選択していただけるサービス提供主体を目指せると確信している。

当法人の ISO 9001 認証取得について、ご支援、ご指導を賜りました皆様、審査いただいた審査員の皆様のご苦勞、ご指導、ご協力に感謝申し上げます。ありがとうございました。

ISO 9000 シリーズの改正動向に注目している関係者必読!

対訳 品質保証の国際規格 改正案 ISO/DIS 9000, 9001, 9004

ISO/TC 176 国内対策委員会 監修
B5判 400頁 定価：本体1,800円(税別)

2000年12月に発行が予定されているISO 9000シリーズ改正に向けて、公表された国際規格原案(DIS)の対訳版。

対訳国際規格原案

- ISO/DIS 9000 : 2000 品質管理システム—基礎及び用語
- ISO/DIS 9001 : 2000 品質管理システム—要求事項
- ISO/DIS 9004 : 2000 品質管理システム—パフォーマンス改善の指針

日本規格協会 発行