

ISO 9001にもとづく対応

「ヒヤリハット報告書」 最多提出者を表彰

近年、医療・福祉サービスの世界でISO (International Organization for Standardization) の認証取得をする事業所が増え続けている。ISO (特に9000ファミリー) は、サービス供給者が需用者の要求事項を満足する製品やサービスを継続的に供給するためのシステムを備えているかどうか、またその実施状況が適切であるかどうかを第三者機関がチェックするもので、認証を取得している事業所は、良質のサービスを提供するためのシステムを備えていると考えられる(ただし、提供されるサービスの質そのものを評価するものではない)。そして、苦情が寄せられるような「不適合」製品(サービス)が見つかった場合、これに対する是正・予防処置を講じることが定められている。

「ISOでは、大前提として『失敗は必ず起こるもの』と考えています。むしろ、同じ失敗を繰り返さないためにはどうすればいいのかわからないのです」と言うのは、1999年10月にISO9001(特別養護老人ホーム、ショートステイ、デイサービス、ホームヘルプサービス、在宅介護支援センター、居宅介護支援事業所(介護保険施行後、拡大認証))を取得したアイユウの苑の事務長・辻中浩司さんだ。

アイユウの苑では、「不満足サービス」のは正・予防のため「ヒヤリハット報告書」を活用している。黄(職員が気づいたこと)、緑(予防処置)、赤(利用者・家族等からの苦情)の3種

アイユウの苑(山口県下関市) やわらぎ・にんじん協議会(東京都立川市)

類の報告書に、苦情を受けた(気づいた)職員が発生日時・場所、状況及び対応、原因、再発防止策等を記入。品質保証責任者がコメントを加え、関係職員全員が閲覧・押印する。1カ月後に記入者がその後の検証結果を裏面に記入して報告書が完成する。品質保証責任者は2カ月に1度、「ヒヤリハット報告書のとりまとめ」を事務長及び施設長に報告する。

実は、アイユウの苑では、ISO取得以前から「ヒヤリハット報告書」を作成していたが、あまり提出されなかったという。

「業務が忙しいということもあるのですが、何よりも職員の間に、報告書を書くことで自分の評価が下がってしまうのではないか、という気持ちが強かったのだと思います」(辻中さん)

そこで、辻中さんはISOの考え方を繰り返し説明し、ヒヤリハット報告書作成の意義を訴えた。さらに、法人としての姿勢を明確にするために、その年最も多くヒヤリハット報告書を提出した人を「業務の改善に前向きな人」として表彰することにした。こうした努力の結果、今では特養ホームのスタッフから月に30~40枚の報告書が提出されるようになった。

アイユウの苑では長い間、ショートステイから利用者が自宅に戻る際の忘れ物がなかなか減らないという悩みを抱えていた。しかし、ヒヤリハット報告書によって顕かへ改善を繰り返し(ショートステイ専用の洗濯機の設置、入所の際の着衣のチェック、退所のための荷づくり後にカバンから出したもののチェック用のカード作成など)、着実に忘れ物を減らしていった。

「少しずつですが、確実に成果は上がっているという手応えを感じています」(辻中さん)