

福祉経営 マネジメント

環境激変の時代を迎える中、利用者本位の理念に添った福祉サービスを提供していくうえで、経営の視点にたった具体的な事業推進が一層求められていく。具体的な運営と実践の中から今後の「福祉経営」のあり方を探る。

品質マネジメントシステム —ISO 9001 認証の実践と展開①—

社会福祉法人松葉会 特別養護老人ホームアイユウ理事長 辻中浩司

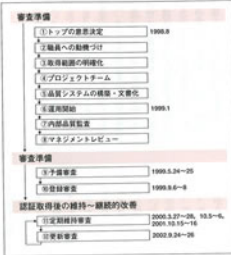
ISO 9001 の認証 (審査登録) 取得

社会福祉法人松葉会は、1999年10月1日特別養護老人ホームアイユウの飛を機とした、シロトステイ、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の3種類に及ぶサービスの複合施設を対象に、品質保証システムの国際標準規格ISO 9001の認証(審査登録)を取得した。

月に3年目の更新審査を完了し、承認された。そして、2003年9月の定期更新審査を受けているところである(認証取得から更新までの流れについては、図1参照)。

による系統化と相反する両往経験が実践施設(個室、ユニットケア)の整備進捗など、総取りのない動きのように方向に向かっているの今少し認めようになってきた。2005年の福祉社会改革を前に、今やならなければならないことは何か、今であることは何か、危機感と使命感を持って何を実践しなければならないか、全養サービスは、無国籍、一過性、非貯蔵性、不可逆性、非消費の不可分性、提供者と受給者の協働性といった特性をもつ。その介護サービスについて、どのように品質を管理し、またその管理手法を普遍化するかは重要な課題である。質の高い設備(新しい、全室個室)、専門性の高い職員(資格、教育訓練)をもつて介護サービスを提供したとしても、介護サービスそのものが品質で提供されることは限らない。また、介護サービスの性能基準はいまだ科学的根拠による性能基準は不明確であり、介護報酬が適切かどうかもわからない。また、人員配置基準におけるマンパワー量と個別ニーズを踏まえた介護量の対比もできていない。でも、しかしながら、このような状況においても、サービス管理者は、どのような役割を期待かからサービスマネージャーを行わなければならない。一般的に、問題のなしてをなんとかやってみて、結果として満足感、不安感、問題のある施設は、介護現場は混乱し、日常業務に追われ、職員はパンアウツ状態ではなからうか、いかなる状況においても、私たちがサービス業者として、自らの提供する介護サービスの質を明確に示し、提示したサービスの内容は、あらゆる商取引ではありえないことである。

図1 アイユウの別の認証取得から更新審査までの流れ



1999.8
1999.1
1999.5.24-25
1999.8.6-8
2000.3.27-28, 9.5-6, 2001.10.15-16
2002.9.24-26

1999.8
1999.1
1999.5.24-25
1999.8.6-8
2000.3.27-28, 9.5-6, 2001.10.15-16
2002.9.24-26

