

品質保証システムの国際標準規格ISO 9001 認証(審査登録)取得の取り組み

山口県・特養介護老人ホーム アイユウの苑 事務長 辻中 浩司

きつかけ

全米無線制度の導入により、福祉サービスを取り巻く環境は大きく変化するものと見なされます。これまでの措置・委託による「見える福祉」から「利用者に必要」として「契機による選択される福祉へ」変わるとして、います。その結果、限られた介護報酬のなかで、いかにおこなわれる選択していただける質の高いサービスを提供できるかに注目があつた。社会福祉のテーマに「読むこと」になりました。また、福祉サービスの改革の中にもあります。なかで、「質と効率性の両立」が求められ、いかにその質を評価する第三者機関の設置が検討されているように、事業の透明性の確保とこの背景として、以上の理由により、ISO9001の認証取得に取組みます。

①顧客満足度をめざましく高いサード・パーティ
の調査を実施し、これに基づいて標準化する（これを
まで何となくあった「顧客標準化」、文
書化し、現とのおり書きを行う、結果を
記録し、残のうしろしめを行うこと）
②法人の信用度を高めるために、個性的な
企業体を作り、市民企業に反対するため
③業務の標準化によりたがひでも同じ品質の
サービスが提供できるようにする
④組織として科学的管理体制を確立するた
め

⑤全職員の「ルールアップと自信」を上げ
るため

⑥内部品質調査と向上維持審査によるシス
テムの制約性と向上性を図るため

⑦アメリカ等の「S・D」認証取得のメカニ
ズムを経営する投資系企業人に対して

具体的取り組み

⑨ 福祉の現場におけるインフォーマルドコン
セントおよびアカウンタビリティの考え
方に立つため

[illegible]

01 509000 5 建築費率の方法



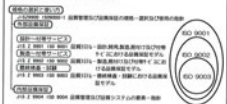
○15090000Sによる損益保証の性質（TOCと比較して）

[illegible]

015024

International Organization for Standardization (国際標準化機構)の組織であり、国際的に適用される規格・標準を制定するための国際機関である。

ISO9000シリーズ（ISO9000～9005）は、ISOの規格と、品質マネジメントに特化した規格で、9001～9004までであり、9001～9003は、顧客の要求に照応する事項を規定した品質管理システムの規格であるのに対して、9004は、組織の改善のためのマネジメントの指南である。



⑧ 居住介護支援事業による利用者の囲い込みが問題となるなか、囲い込みをしなくても利用者から選択されるサービス提供

(連絡先)
〒750-0092 山口県下関市島泊町3-17-2
TEL: 0832-66-8287
FAX: 0832-66-7276
E-mail: ko0500350@mx5.nissin.net

プロジェクトにおける効果

④不満足サービスの管理では、施設で缺陷に作成した「ヒヤリ・ハットメモ」の有効活用で利用者満足していただける質の高いサービスをめざすこととした。

⑤品質方針は、「顧客満足から顧客感動へ
。やさしき。真心。思いやり。で満ち
あふれた心のかおりのするサービス」
をめざすとした。

平成10年8月から、このような取り組みを行ってきた結果として次のような効果が出てきました。何よりもコンサルタントを使わずに自分たちだけで取り組みを行ってきたことに大きな成果があるように思います。

①責任(気がつかなかったり気がついてい
散っておいたりしてはいけないこと)およ
び権限(自分の判断で決裁し、実行する
ことが許され、しなければならぬこと)
が明確化されてきた。

（品質マニュアルの作成で、法人の品質システム全体像が明示され理解されてきた。

③業務の標準化により、あいまいさがなくなってきた。

④開設後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)ができてきたうえに、品質という観点から

サード又を知らぬ間に盗み取られてしまつてゐた。

⑤本来やるべきことで十分でい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。

④ご利用者およびご家族等に「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える形でできた。

⑦クレーム等にすみやかに対応できるように、トレーサビリティ(追跡性)の観点から記録類を整備できてきた。

（内部品質監査において他部署の業務が理解できてきたうえに、有用な記録書の有効活用が推進されてきた。

考察と今後の課題

ISO 9001の認証取得ができたことで、到達点に達したとは考えません。アイユウの苑においてこの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、しくみとしてそれ以外のサービスマスター提供部署の整備整備ができたものと認識をしています。しかしながら、福祉サービスマスターが同時に手によって行われ、かつ、生産と消費が同時である好人サービスマスターであることから、そこにはやさしさと思いやりで満ちあふれ

た、そのおかりを提供できる職員**の存在**がなければ本来転倒であると怒っています。福祉サービスにおけるISOの品質システムを考えた時に、品質システムについて、教育・訓練された能力集団を支える要因がわかって強い影響力をもつことから、「やさしさ・真心・思いやり」を大前提に、どのような業務にどのような技術・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考えています。今回の認証取得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・進化するあらたな出発点に立ったことと認識しています。そして、この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」進捗していただけるサービス提供主体をめざせると確信しています。

©2006-2007年中国出版集团北京人民邮电出版社

[illegible]

中国医药出版社 中国医药出版社 中国医药出版社

Copyright © 2004 John Wiley & Sons, Ltd.

1. 2010年1月1日起，凡在中华人民共和国境内销售货物或者提供加工、修理修配劳务以及进口货物的单位和个人，均应按照《中华人民共和国增值税暂行条例》及实施细则缴纳增值税。

1. 關於「*臺灣省教育廳*」之成立，詳見：謝國興，〈*臺灣省教育行政之發展*〉，頁 10。

* 請向各區辦事處查詢
* 詳情請向本局查詢

● 本書は、2014年10月1日現在、東京大学大学院経済学研究科の授業で採用されている教科書である。

Copyright © 2006 John Wiley & Sons, Ltd.

Citation:

UNIVERSITY OF MICHIGAN LIBRARY

9-23848

[联系我们](#)
[网站地图](#)
[关于我们](#)
[品牌专区](#)
[联系我们](#)

[PDF 文件使用 "PDF 阅读器" 试用版本](#)
[http://www.pdf-x.com](#)

傳真號碼：(86) 21-52323000

Discussion