

介護サービスの国際規格取得し 安心のサービス提供を目指す

— 山口県・社会福祉法人松美会アイユウの苑 —



施設内は明るく
もみぢスペースも
充実している



テーブルなどの設備には使いやすい工夫が随所に施されている。施設が広いため、居室や活動室、浴室からは開門
距離を一掃できる

可多を受け、翌年に特別養護老人ホームアイユウの高齢者をもちあげた。まだ新しい施設であらう。これは事務所に経理をうかがうと、「理事長は当時からやと選れた施設で、施設を運営し、近くには老人保健施設を開設していたが、下関市や周辺住民の需要もあつて市島で福祉施設を開設することにしたのである。」

職員には福祉の経験者もいたが、私のように民間企業で働いてきた者から見ると、福祉サービスは契約的なもの、サービスマニエールもなく、なんとなく実施されているという、非常にわかりにくい世界であった。それをなんとか、利用者にも働く人にもわかりやすいものにしていくと考えるという。当時はまさに「介護保険制度や福祉サービスの利用への制度の見直しに直結した考えではなく、福祉サービスを民間サービス並にわがやうにする、民間のきちんとしたものにしよう」ということで手がけられたものという。

職員で委員会を組織してISO取得に向けて検討し、上からサービスの内容を維持、向上するためには、まずその基本となるべきことが必要になる。出社事務局長によると、ISOに出会ったのは、こうした評価基準を構築していた会社という。

「いろいろと確認などを見ていて、製品基準だけでなくサービス基準の適用もあることを知った。そこで、セミナーに参加して説明を聞いて、取り組むべきことを決めた。その頃はまだ福祉でISO取得した例もなかった。医療機関でも検査など限られた部門での取得例があつた程度であつた。取り組んでみると、ISOの要求基準はやはり製造業のものであつたから、どう福祉サービスに読み替えるかに苦労した。このことである。」

一連の取り組みの経緯をみると、まず、一九九八年六月にISO（国際標準化）推進委員会を設置してサービスの質の向上に着手し、同年八月にISO9001認証取得推進委員会を設けて検討を開始している。

ISO取得推進委員会発足によりC S推進委員会に先だつてケアマネアール作成に向けた検討を開始し、一九九八年一月にアイユウの苑のケアセンターのありのする施設を目標として「サービス」をまとめた。このマニュアルが後のISO認証取得に大いに力になったもので、引き続きC S委員会はマニエールをベースに、さらにサービスの質の向上を図るべく、P、F、ドゥッカリの「非常事態対応の自己評価手法」をテキストに検討を重ねている。

サービス産業には馴染みにくいとされる国際規格（ISO）を取得して、地域のニーズに応じて利用者が安心して利用できる福祉・介護サービス事業の展開を図っている先駆的な施設がある。介護保険制度の施行にも沿った新しい時代の福祉・介護事業の展開に取り組み、下関市の社会福祉法人松美会にうかがった。

福祉・介護サービスの質が大きな課題になるISOという国際規格（標準）は、写真フィルムなどをはじめとする工業製品規格としては以前から知られていた。しかし、サービス提供、とりわけ老人福祉サービスのような分野では適用が難しいとされてきた。福祉サービスや介護サービスは措置制度で実施されてきたところから、サービス提供であることや、品質管理といった概念からは違い位置づけにあったといえる。



施設の概要
社会福祉法人 松美会

所在地：〒750-0092
山口市下関市原島道町3-17-2

Tel：0832-66-8267
fax：0832-66-7276

ISO9001 審査登録（1999.10.1）登録番号 JSA2590

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および福祉サービス（介護サービス、看護、健康管理、相談援助、生活支援、栄養管理および食事サービス）

- 特別養護老人ホーム アイユウの苑（定員50人）
- アイユウの苑 デイサービス（定員35人）
- アイユウの苑 ショートステイ（定員10人）
- 原島アイユウの苑 ホームヘルプサービス
- 原島アイユウの苑 在宅介護支援センター

その他の事業：アイユウの苑 訪問入浴サービス、アイユウの苑 ケアマネジメントセンター（介護支援専門員5名による250人の在宅介護支援事業・要介護認定調査事業）

職員数：70名（常勤職員41名、非常勤職員5名、非常勤パート24名）

契約・利用にもなつて
わがやうなサービスが
必要
社会福祉法人松美会は、福祉施設が不足していた下関市島地区のニーズに応えて、平成六年に設

