

Ⅱ 社会福祉法人松美会・特別養護老人ホーム「アイユウの苑」

福祉現場初のISO9001導入でサービスの質を目に見える形に

「アイユウの苑」・「コンパニ」
「アクトシティ」・「ライ」の導入
手帳として

同施設が、福祉現場では全国初のISO9001認証を取得したのは、1999年10月のこと。介護保険は契約による取引であるが、第一に求められるのはあいまいさを排除したサービスの透明性であり、利用者へのインフォームド・コンセントとアクトシティ・ライ（説明責任）が重要だと

考えたのである。

もともとISO9001は、製造業の品質システム。だが、製品をサービスと置き換えれば、サービスの提供から管理までをシステムとして明確化、標準化する手段になる。

ちよびISO9001取得に取り組み始めた1998年、開設から4年目とあって、職員もひと通り業務に慣れた頃。暗黙の了解という気安さはあいまいさを生み、マンネリ化の傾向も見え

始めていた。先にCS（顧客満足）推進委員会を設置し、利用者者に満足されるサービスについて理念的なディスカッションをおこなっていたが、具体的なシステムを検討はまだだ。

そこでまず、全職員の3分の1にあたる20名からなる「ISO9001認証取得推進委員会」を発足。外注コンサルタントを一切使わず、手探りで取得に向けて動き出した。部署ごとにマニュアル作成作業を進め、月に一度推進

ISO9001の導入は、福祉現場では全国初のISO9001認証を取得したのは、1999年10月のこと。介護保険は契約による取引であるが、第一に求められるのはあいまいさを排除したサービスの透明性であり、利用者へのインフォームド・コンセントとアクトシティ・ライ（説明責任）が重要だと



これらのまなで、常勤も非常勤も、ベテランも新人も必要で、情報を共有することも、サービスの標準化を固めたのである。実際に、マニュアル作成作業の中で職員ごとにサービス提供方法に差があるケースも明らかになった。

また、業務マニュアルおよび個別サービス計画表などはすべて、要型があれば利用者およびその家族に公開される。サービスの質を目に見える形にしたことで、契約時のインフォ

र्मド・コンセントとトラブルへの迅速な処理も可能となった。事務長の止中浩司さんは「取得に向けた過程で、自分たちがどんなサービスをどう提供しているのかを再確認し、それまで慣習的にやっていたサービスについて、不足がないかというところを洗い直した機会になった」という。もちろん、システムの見直しを含め、常にサービスの向上を目指してはいるという。

「まずは、自分たちで決めたことは約束通り実行し、実行したことには記録するというシステムによってミスや漏れを減らし、サービスの質を向上させる土壌を作ったということ」

「不満足サービスの質」は、換えて解釈。各部署ごとに内部監査委員を兼任し、6か月に一度、他部署を互いに監査する内部監査機構を定めていく。

「サービスは止むおぼし防犯」は「止むおぼし防犯」について、ユニタナを対応おこなっている。まず、「不適合品の管理」は、「不満足サービスの質」と置き換えて解釈。各部署ごとに内部監査委員を兼任し、6か月に一度、他部署を互いに監査する内部監査機構を定めていく。

「サービスは止むおぼし防犯」は「止むおぼし防犯」について、ユニタナを対応おこなっている。まず、「不適合品の管理」は、「不満足サービスの質」と置き換えて解釈。各部署ごとに内部監査委員を兼任し、6か月に一度、他部署を互いに監査する内部監査機構を定めていく。

「サービスは止むおぼし防犯」は「止むおぼし防犯」について、ユニタナを対応おこなっている。まず、「不適合品の管理」は、「不満足サービスの質」と置き換えて解釈。各部署ごとに内部監査委員を兼任し、6か月に一度、他部署を互いに監査する内部監査機構を定めていく。

「サービスは止むおぼし防犯」は「止むおぼし防犯」について、ユニタナを対応おこなっている。まず、「不適合品の管理」は、「不満足サービスの質」と置き換えて解釈。各部署ごとに内部監査委員を兼任し、6か月に一度、他部署を互いに監査する内部監査機構を定めていく。

「サービスは止むおぼし防犯」は「止むおぼし防犯」について、ユニタナを対応おこなっている。まず、「不適合品の管理」は、「不満足サービスの質」と置き換えて解釈。各部署ごとに内部監査委員を兼任し、6か月に一度、他部署を互いに監査する内部監査機構を定めていく。



「これは問題を全体化し、サービスの改善やトラブルの予防に役立っています。さらに、ケース」との記録は年度末に統計にまとめられているので、将来的にはそれらを分析し、施設全体の業務見直しなどに活用していきたい」という。

さらに、第三者評価については、都道府県のサービス評価委員会による評価事業のほか、日本適合性認定協会（JAB）が認定した審査員機関におこなうISO換自の定期維持審査（1年ごと）と更新審査（3年ごと）が加わる。

だが、「基本的には利用者評価が重要」という考えだ。「市民オプンズマンのような第

「サービスは止むおぼし防犯」は「止むおぼし防犯」について、ユニタナを対応おこなっている。まず、「不適合品の管理」は、「不満足サービスの質」と置き換えて解釈。各部署ごとに内部監査委員を兼任し、6か月に一度、他部署を互いに監査する内部監査機構を定めていく。

「サービスは止むおぼし防犯」は「止むおぼし防犯」について、ユニタナを対応おこなっている。まず、「不適合品の管理」は、「不満足サービスの質」と置き換えて解釈。各部署ごとに内部監査委員を兼任し、6か月に一度、他部署を互いに監査する内部監査機構を定めていく。

「サービスは止むおぼし防犯」は「止むおぼし防犯」について、ユニタナを対応おこなっている。まず、「不適合品の管理」は、「不満足サービスの質」と置き換えて解釈。各部署ごとに内部監査委員を兼任し、6か月に一度、他部署を互いに監査する内部監査機構を定めていく。

「サービスは止むおぼし防犯」は「止むおぼし防犯」について、ユニタナを対応おこなっている。まず、「不適合品の管理」は、「不満足サービスの質」と置き換えて解釈。各部署ごとに内部監査委員を兼任し、6か月に一度、他部署を互いに監査する内部監査機構を定めていく。

「サービスは止むおぼし防犯」は「止むおぼし防犯」について、ユニタナを対応おこなっている。まず、「不適合品の管理」は、「不満足サービスの質」と置き換えて解釈。各部署ごとに内部監査委員を兼任し、6か月に一度、他部署を互いに監査する内部監査機構を定めていく。

