

II 社会福祉法人松葉会・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

インフォード・コンセントと  
アカギンタムロティ選手の  
手段など

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  
。会員登録は契約による取引  
であるが、第一に求められるのは  
はあいまいさを除いた事業の透明  
性であり、利用者へのインフォー  
リティ(説明責任)が重要だと

考めたのである。  
もともとISO9001は、  
製造業の品質システム。だが、  
若年に建設されるサービスについて  
製品をサービスと置き換われば、  
サービスの提供から質管理までソシ  
スムとして明確化・標準化する  
手段となる。

会員登録の90日以内

に取り組み始めた1998年は、  
開設から4年目とあり、顧客  
満足度外部コンサルタントを一切  
もひと通り業務に慣れた頃。結然  
て、手作りで取得に向けて勤

め込み、マンネリ化的懸念も見え  
たが、会員登録の90日以内

にあたる20名からなる「ISO9001  
認証準備委員会」を実行した。  
認証受付窓口を設け、外部コンサルタントを一切  
使わず、手作りで取得に向けて勤め、月に一度推進  
会を開催して定期的にマニアカル



運営組織の内部監査の結果得られた改善点  
は、4点ある。一つ目は、「会員登録料金を「会員登録料金」として明確化」、二つ目は「会員登録料金を「会員登録料金」として明確化」、三つ目は「会員登録料金を「会員登録料金」として明確化」、四つ目は「会員登録料金を「会員登録料金」として明確化」。

具体的には、(1)施設全体の業  
務マニフェスト、(2)各利用者との  
個別サービス計画、のふたつであ  
る。前者は、地域として暮らす  
サービスをどういう形で提供する  
のかをあらゆるサービス部門につ  
いて文書化したもの。後者は、  
部署ごとに利用者の個別サービス  
計画表や毎日のサービス提供記録  
のほかを作り、それに支障のブラ  
ンや記録を加えていった。

これらの本立てによ  
り、専門的知識も、ベ  
テランも鍛える必要な情  
報を共有するところ。  
サービスの標準化を図り  
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  
明らかにならなかった。

また、業務マニフェスト  
および個別サービス計画  
表などはすべて、希望が  
あれば利用者およびその  
家族に公開される。サー  
ビスの質を日々見る形  
にした」と云う。契約のインファ  
ームド・コンセントやトラブルヘ  
リューブル対応など必ずしも  
構成の内部監査結果を用意して  
いる。「あわせをえて  
委員会で確認」「あわせをえて  
サービス内容を文書化していった  
のである。

具体的には、「会員登録料金」として明確化

する。  
「まずは、自分たちで決めないと  
は思えない。実行しない  
とは認め難い」というシステムにして  
チラシも既存の必要な情  
報を共有するところ。  
サービスの標準化を図り  
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  
明らかにならなかった。

また、「業務マニフェスト  
および個別サービス計画  
表などはすべて、希望が  
あれば利用者およびその  
家族に公開される。サー  
ビスの質を日々見る形  
にした」と云う。契約のインファ  
ームド・コンセントやトラブルヘ  
リューブル対応など必ずしも  
構成の内部監査結果を用意して  
いる。「あわせをえて  
委員会で確認」「あわせをえて  
サービス内容を文書化していった  
のである。

具体的には、「会員登録料金」として明確化

する。

「まずは、自分たちで決めないと  
は思えない。実行しない  
とは認め難い」というシステムにして  
チラシも既存の必要な情  
報を共有するところ。  
サービスの標準化を図り  
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  
明らかにならなかった。

また、「業務マニフェスト  
および個別サービス計画  
表などはすべて、希望が  
あれば利用者およびその  
家族に公開される。サー  
ビスの質を日々見る形  
にした」と云う。契約のインファ  
ームド・コンセントやトラブルヘ  
リューブル対応など必ずしも  
構成の内部監査結果を用意して  
いる。「あわせをえて  
委員会で確認」「あわせをえて  
サービス内容を文書化していった  
のである。

具体的には、「会員登録料金」として明確化

する。



### ■概要データ

住所  
〒750-0092 山口県下関市舟島  
町3-17-2

電話番号  
0832-66-K287

開設  
1995年6月5日

特徴定員  
50名・ショートステイ10名

敷地面積  
20,381.94m<sup>2</sup>

床面積  
2,003.29m<sup>2</sup>(既存3棟建)

特徴介護職員  
空勤16名・非常勤2名

併設事業  
デイサービス(昼食・朝食35名)  
×ホームヘルパー派遣事業  
(常勤2名・非常勤2名)+在宅介護センター

取材日  
2000年4月5日(水)

第三者によるトレーニングや交渉の戦い、上げるもあって良いはず。私ども

は「ありません」と正直其

に記すような利用者からのタレ

ムはありません」と正直其

は「自分の職場に言えないよんな

う感じたターゲットは私どもで、それを个性化すれば決して恥ずかしくない。が、ターゲットと利用者との関係は密接

だ。ほんの職場に言えないよんな

相談日をしている職員の方々は、「自分たちで業務を見直し、責任や権限を明確にして」と、職業の意識を守るためにやめたよ

う、長年特養の主任ケアワーカーを務め、今春から生活相談日を主催する職員の時子さんは、「自分自身の姿勢などを見直すことが多く、えずやサービスを良いものにして」という気持ちが生まれた」と話す。



相談日をする職員（右）と、実際に業務を行っている職員（左）

特に「ISO導入時から現在まで続けるサービ

ス改修会議」、八食、健康、

食事、ヒヤリ・ハットなど

テーマ別にチームを組み、

絶えず直面した改善点を図る効力的な会場になっている。

「たぶんは、活動に手をすり

をひとつ加えたことですい

ふん利用者が利用しやすくなったりとか、何となくすり

とそりに置いてあった浴用

服もひび目に問題

の所在や専用洗濯機があるようにな

ります。同じく特養の生活相談日である藤井成樹さんも、「業務が明確にになり、難航しながら懸念」と感じている。たゞ1回、「毎日疲労と苦

とだけでは、誰もがひび目に問題

の所在や専用洗濯機があるようにな

ります。個人の職員が何となく抱いていたことも、チームで問題意識を共有し、解決方法を探求し合ううと、自生性や責任感が芽生え、ただ自分で見直すのがなかつたので」です。

個々の職員が何となく抱いてい

たことも、チームで問題意識を共有し、解決方法を探求し合ううと、自生性や責任感が芽生え、同じく特養の生活相談日である藤井成樹さんも、「業務が明確になり、難航しながら懸念」と感じている。たゞ1回、「毎日疲労と苦

とだけでは、誰もがひび目に問題

の所在や専用洗濯機があるようにな

ります。個人の職員が何となく抱いていたことも、チームで問題意識を共有し、解決方法を探求し合ううと、自生性や責任感が芽生え、ただ自分で見直すのがなかつたので」です。

個々の職員が何となく抱いてい

まで利用者に満足されるサービスを提供したいという強い意欲を感じられた。

それよりむしろ、文書化された記録があり、責任も明確なので、よりスムーズな対応ができるようになったメリットを実感する。

それよりもむしろ、文書化された記録があり、責任も明確なので、よりスムーズな対応ができるようになってしまったことからも、「(ソリューション)やりやっているなんですね」と言われるそうだ。

「ISO認定の要求項目なのです」利用本院の要求項目なのです」という意見だ。そこには、よく

「規定だ」と、我がおこなっているのは、心のかわりのするサービスだ。

マニアルや介護技術は必要ですが、そこに心が込もっていないけれども、運営側は「なぜなぜ」と呼ばれます。運営側が「なぜなぜ」を追求しているが、看來的には技術とハートの双方をバランス良く評価する人事評議制度のようなものも確立していくべきだ。

「家庭の二つ子を反映してのこと」。つまり、すでに住民の人人が多い状況下で、サービスやデイサービスをやさきになつて地域やそなとしているのとは裏腹に、同地域では通じることはない。

「外部評議や資格取得をも含め、外部評議や資格取得を示していくケアプランでは、ティ

ビスやデイケアを中心とする連携を確立するための評議制度のようないくつかが併設的に行われている」という意見だ。そこで、利用者に対する評議制度は、社会的評議に對する評議はほしい。社中SSTがますます実感していることは、「必要な人々が必要なサービスが行き渡っていない」ということだ。だが、医療や介護のサービス基盤が少ない限り、利用できる回数が限界だ。困っているのではないかというの

いふが、サービスの質と経営を維持するための適切な見直しをされ、むやみに転換しようとするのではない。これまでは、高齢者一人当たりの費用を抑えながら、施設二十六軒のうち二十四軒が、これからの結果である。

□(松浦) 『命のままで』

アイコスの約50ある店舗では、特養が一軒あるのみ。サービスセンターは同施設ばかりでなく、他の施設とも接続して運営されてきたが、最近はホテルや旅館、介護施設などにも広がっている。

□(山口) 『命のままで』

アイコス約50の約50ある店舗では、特養が一軒あるのみ。サービスセンターは同施設ばかりでなく、他の施設とも接続して運営されてきたが、最近は



アイコスの約50ある店舗の一つ、青葉塚、山口



松浦浩司、妻の智子（左）

おもに経営する「命のままで」

の経営者

（写真：中村一郎）