

品質保証システムの 国際標準規格ISO9001に 適合したケアプラン

社会福祉法人松美会 特別養護老人ホームアイユウの苑 生活相談員 藤井成樹
事務長 辻中浩司

企業をはじめ、医療、介護の世界でもISO（国際標準機構）規格の取得が目立っています。ISOの取得はモノやサービスの品質に国際的なお墨付きとなるからです。介護施設でのISO審査は、利用者が満足するための介護サービスやケアプランなどが整備されているかが重要になります。ISOを取得した施設は、今後、利用者が施設を選択する際の一つの材料になるかもしれません。

そこで今回は、ケアプランでISO9001を取得した、社会福祉法人松美会 特別養護老人ホームアイユウの苑の取り組みを紹介いたします。

ISO9001認証（審査登録）取得の 背景および目的

介護保険制度の導入により、これまでの措置・委託による“与えられる福祉”から、利用者＝顧客としての契約による“選択される福祉”へ変わろうとしている。その結果、「限られた介護報酬のなかで、いかにお客様に選択していただける質の高いサービスを効率的に提供できるか」といった究極のテーマに挑むことになる。

また、民間介護サービス事業者のFC（フランチャイズ・チェーン）展開、および大企業の介護事業への参入などに対抗するため、社会福祉法人の存在意義を明確にしながら、生き残りを賭けた戦略が必要になってきた。その戦略として、お客様に当法人のサービス内容だけでなく、サービスの質をわかりやすく伝えることができる体系的なマネジメン

トシステムの構築が必要であり、それはISO9000sの認証を取得することであると考えた。

以下に、その具体的な目的を5つ挙げる。

- ① 顧客満足度を踏まえた、質の高いサービス提供をシステムとして構築できること（これまで何となくあった手順を標準化、文書化し、そのとおり業務を行い、結果を記録に残すという仕組みを作る）。
- ② 業務の標準化により、誰でも同じ品質のサービスを提供できるようにすること。
- ③ 居宅介護支援事業者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主体になること。
- ④ 内部品質監査と定期維持審査による、システムの恒常性と向上性があること。
- ⑤ 福祉の現場におけるインフォームドコンセントおよびアカウンタビリティの考え

方の上に立つこと。

当施設は1999（平成11）年10月、財団法人日本規格協会品質システム審査登録センターより、ISO9001審査登録（以下、認証取得とする）された。ISO9001は、ISO9000sのなかで「設計管理」を含む、最も対象範囲が広い品質保証システムの国際標準規格である。

ISO9001の要求項目を満たす
ケアプラン作成

1) ISO9001認証取得のためのシステム

当施設では、ISO9001のアイデンティティといえる「設計管理」という機能を、利用者に当施設で生活を送っていただく上で、援助機能の一つである「ケアプラン策定」と解釈し、認証取得に取り組むに至ったのである。取り組みは、「手順はすでに存在する。それ

がISO9001の要求を満たしているかどうか
問題」という考え方でいった。

資料1はISO9001要求項目「4.4設計管理」と当施設の業務を対比したものである。当施設では資料1のように、現在ある手順をそのままISO9001の要求項目「4.4設計管理」に対比させた。

ここで留意したことは、ISO9001の要求項目を満たすために新しいシステムを作るのではなく、既存のシステムをその要求項目に合致するように解釈するという点だった。なぜなら「新しいことをしなくても、手順は存在するはず」なのだから。

2) ISO9001認証取得前と後の ケアプラン策定の違い

前述したように、ISO9001認証取得するために行ったことは、存在する手順を標準化し

文書化するという作業である。そのことによって「あいまいだった手順が明確化される」という効果が得られたと考える。

ISOが保証してくれることの一つに、「アイユウの苑が提供するサービスの管理体制への安心感」というものがある。具体的には、ケア目標およびケアプランを策定する手順（工程）およびサイクルなどが、当施設のみで文書化による統一がなされたということである。この工程の統一により、利用者に所定の手続きを踏んだケア目標およびケアプランの提供が確保されたようになった。

また、サイクルを標準化したことにより、かつてケアカンファレンスは1人の利用者に対して1回を実施し、ケア目標およびケアプランが決定すると途絶えていたが、随時（利用者のADLが大きく変化した時）、または4ヵ月に1回はケアカンファレンスを開くよう要

格調整を行い、その時間の確保に努めるようになった。このことにより、利用者のニーズを満たす、必要なサービスを確実に提供できるようになったと考える。

3) ケア目標およびケアプランが決定するまでの流れ

図1のようなサイクルで、ケアプラン策定およびサービス提供が行われる。このような流れは、特に珍しいものではなく、むしろ一般的であるだろう。ただ、ISO9001を認証取得した施設として、ほかの多くの施設と違うと思われることは、これらの流れを利用者に安心していただけるよう標準化し、文書化しているという点である。具体的には、利用者およびご家族などに「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、目に見える形にしているという点である。

資料1 JIS X 9001「設計管理」の要求項目とアイユウの策における業務の対応

- [illegible]

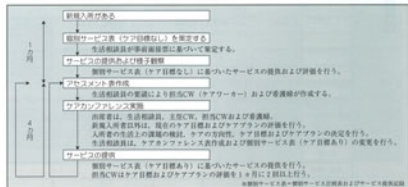


図1 ケア目標およびケアプランが決定するまでの流れ

[illegible]

機 能：										主成分分析シート		相対分子質量シート	
なぜこの実験を行うのか													
手を洗った後がきれいになるようにするため。													
1月20日		1月21日		1月22日		1月23日		1月24日		1月25日		1月26日	
朝		昼		夜		夜		夜		夜		夜	
特設：リボン交換		高圧純化 初回		高圧純化 2回目		高圧純化 3回目		高圧純化 4回目		高圧純化 5回目		高圧純化 6回目	
高圧純化 7回目		高圧純化 8回目		高圧純化 9回目		高圧純化 10回目		高圧純化 11回目		高圧純化 12回目		高圧純化 13回目	
高圧純化 14回目		高圧純化 15回目		高圧純化 16回目		高圧純化 17回目		高圧純化 18回目		高圧純化 19回目		高圧純化 20回目	
高圧純化 21回目		高圧純化 22回目		高圧純化 23回目		高圧純化 24回目		高圧純化 25回目		高圧純化 26回目		高圧純化 27回目	
高圧純化 28回目		高圧純化 29回目		高圧純化 30回目		高圧純化 31回目		高圧純化 32回目		高圧純化 33回目		高圧純化 34回目	
高圧純化 35回目		高圧純化 36回目		高圧純化 37回目		高圧純化 38回目		高圧純化 39回目		高圧純化 40回目		高圧純化 41回目	
高圧純化 42回目		高圧純化 43回目		高圧純化 44回目		高圧純化 45回目		高圧純化 46回目		高圧純化 47回目		高圧純化 48回目	
高圧純化 49回目		高圧純化 50回目		高圧純化 51回目		高圧純化 52回目		高圧純化 53回目		高圧純化 54回目		高圧純化 55回目	
高圧純化 56回目		高圧純化 57回目		高圧純化 58回目		高圧純化 59回目		高圧純化 60回目		高圧純化 61回目		高圧純化 62回目	
高圧純化 63回目		高圧純化 64回目		高圧純化 65回目		高圧純化 66回目		高圧純化 67回目		高圧純化 68回目		高圧純化 69回目	
高圧純化 70回目		高圧純化 71回目		高圧純化 72回目		高圧純化 73回目		高圧純化 74回目		高圧純化 75回目		高圧純化 76回目	
高圧純化 77回目		高圧純化 78回目		高圧純化 79回目		高圧純化 80回目		高圧純化 81回目		高圧純化 82回目		高圧純化 83回目	
高圧純化 84回目		高圧純化 85回目		高圧純化 86回目		高圧純化 87回目		高圧純化 88回目		高圧純化 89回目		高圧純化 90回目	
高圧純化 91回目		高圧純化 92回目		高圧純化 93回目		高圧純化 94回目		高圧純化 95回目		高圧純化 96回目		高圧純化 97回目	
高圧純化 98回目		高圧純化 99回目		高圧純化 100回目		高圧純化 101回目		高圧純化 102回目		高圧純化 103回目		高圧純化 104回目	
高圧純化 105回目		高圧純化 106回目		高圧純化 107回目		高圧純化 108回目		高圧純化 109回目		高圧純化 110回目		高圧純化 111回目	
高圧純化 112回目		高圧純化 113回目		高圧純化 114回目		高圧純化 115回目		高圧純化 116回目		高圧純化 117回目		高圧純化 118回目	
高圧純化 119回目		高圧純化 120回目		高圧純化 121回目		高圧純化 122回目		高圧純化 123回目		高圧純化 124回目		高圧純化 125回目	
高圧純化 126回目		高圧純化 127回目		高圧純化 128回目		高圧純化 129回目		高圧純化 130回目		高圧純化 131回目		高圧純化 132回目	
高圧純化 133回目		高圧純化 134回目		高圧純化 135回目		高圧純化 136回目		高圧純化 137回目		高圧純化 138回目		高圧純化 139回目	
高圧純化 140回目		高圧純化 141回目		高圧純化 142回目		高圧純化 143回目		高圧純化 144回目		高圧純化 145回目		高圧純化 146回目	
高圧純化 147回目		高圧純化 148回目		高圧純化 149回目		高圧純化 150回目		高圧純化 151回目		高圧純化 152回目		高圧純化 153回目	
高圧純化 154回目		高圧純化 155回目		高圧純化 156回目		高圧純化 157回目		高圧純化 158回目		高圧純化 159回目		高圧純化 160回目	
高圧純化 161回目		高圧純化 162回目		高圧純化 163回目		高圧純化 164回目		高圧純化 165回目		高圧純化 166回目		高圧純化 167回目	
高圧純化 168回目		高圧純化 169回目		高圧純化 170回目		高圧純化 171回目		高圧純化 172回目		高圧純化 173回目		高圧純化 174回目	
高圧純化 175回目		高圧純化 176回目		高圧純化 177回目		高圧純化 178回目		高圧純化 179回目		高圧純化 180回目		高圧純化 181回目	
高圧純化 182回目		高圧純化 183回目		高圧純化 184回目		高圧純化 185回目		高圧純化 186回目		高圧純化 187回目		高圧純化 188回目	
高圧純化 189回目		高圧純化 190回目		高圧純化 191回目		高圧純化 192回目		高圧純化 193回目		高圧純化 194回目		高圧純化 195回目	
高圧純化 196回目		高圧純化 197回目		高圧純化 198回目		高圧純化 199回目		高圧純化 200回目		高圧純化 201回目		高圧純化 202回目	
高圧純化 203回目		高圧純化 204回目		高圧純化 205回目		高圧純化 206回目		高圧純化 207回目		高圧純化 208回目		高圧純化 209回目	
高圧純化 210回目		高圧純化 211回目		高圧純化 212回目		高圧純化 213回目		高圧純化 214回目		高圧純化 215回目		高圧純化 216回目	
高圧純化 217回目		高圧純化 218回目		高圧純化 219回目		高圧純化 220回目		高圧純化 221回目		高圧純化 222回目		高圧純化 223回目	
高圧純化 224回目		高圧純化 225回目		高圧純化 226回目		高圧純化 227回目		高圧純化 228回目		高圧純化 229回目		高圧純化 230回目	
高圧純化 231回目		高圧純化 232回目		高圧純化 233回目		高圧純化 234回目		高圧純化 235回目		高圧純化 236回目		高圧純化 237回目	
高圧純化 238回目		高圧純化 239回目		高圧純化 240回目		高圧純化 241回目		高圧純化 242回目		高圧純化 243回目		高圧純化 244回目	
高圧純化 245回目		高圧純化 246回目		高圧純化 247回目		高圧純化 248回目		高圧純化 249回目		高圧純化 250回目		高圧純化 251回目	
高圧純化 252回目		高圧純化 253回目		高圧純化 254回目		高圧純化 255回目		高圧純化 256回目		高圧純化 257回目		高圧純化 258回目	
高圧純化 259回目		高圧純化 260回目		高圧純化 261回目		高圧純化 262回目		高圧純化 263回目		高圧純化 264回目		高圧純化 265回目	
高圧純化 266回目		高圧純化 267回目		高圧純化 268回目		高圧純化 269回目		高圧純化 270回目		高圧純化 271回目		高圧純化 272回目	
高圧純化 273回目		高圧純化 274回目		高圧純化 275回目		高圧純化 276回目		高圧純化 277回目		高圧純化 278回目		高圧純化 279回目	
高圧純化 280回目		高圧純化 281回目		高圧純化 282回目		高圧純化 283回目		高圧純化 284回目		高圧純化 285回目		高圧純化 286回目	
高圧純化 287回目		高圧純化 288回目		高圧純化 289回目		高圧純化 290回目		高圧純化 291回目		高圧純化 292回目		高圧純化 293回目	
高圧純化 294回目		高圧純化 295回目		高圧純化 296回目		高圧純化 297回目		高圧純化 298回目		高圧純化 299回目		高圧純化 300回目	
高圧純化 301回目		高圧純化 302回目		高圧純化 303回目		高圧純化 304回目		高圧純化 305回目		高圧純化 306回目		高圧純化 307回目	
高圧純化 308回目		高圧純化 309回目		高圧純化 310回目		高圧純化 311回目		高圧純化 312回目		高圧純化 313回目		高圧純化 314回目	
高圧純化 315回目		高圧純化 316回目		高圧純化 317回目		高圧純化 318回目		高圧純化 319回目		高圧純化 320回目		高圧純化 321回目	
高圧純化 322回目		高圧純化 323回目		高圧純化 324回目		高圧純化 325回目		高圧純化 326回目		高圧純化 327回目		高圧純化 328回目	
高圧純化 329回目		高圧純化 330回目		高圧純化 331回目		高圧純化 332回目		高圧純化 333回目		高圧純化 334回目		高圧純化 335回目	
高圧純化 336回目		高圧純化 337回目		高圧純化 338回目		高圧純化 339回目		高圧純化 340回目		高圧純化 341回目		高圧純化 342回目	
高圧純化 343回目		高圧純化 344回目		高圧純化 345回目		高圧純化 346回目		高圧純化 347回目		高圧純化 348回目		高圧純化 349回目	
高圧純化 350回目		高圧純化 351回目		高圧純化 352回目		高圧純化 353回目		高圧純化 354回目		高圧純化 355回目		高圧純化 356回目	
高圧純化 357回目		高圧純化 358回目		高圧純化 359回目		高圧純化 360回目		高圧純化 361回目		高圧純化 362回目		高圧純化 363回目	
高圧純化 364回目		高圧純化 365回目		高圧純化 366回目		高圧純化 367回目		高圧純化 368回目		高圧純化 369回目		高圧純化 370回目	
高圧純化 371回目		高圧純化 372回目		高圧純化 373回目		高圧純化 374回目		高圧純化 375回目		高圧純化 376回目		高圧純化 377回目	
高圧純化 378回目		高圧純化 379回目		高圧純化 380回目		高圧純化 381回目		高圧純化 382回目		高圧純化 383回目		高圧純化 384回目	
高圧純化 385回目		高圧純化 386回目		高圧純化 387回目		高圧純化 388回目		高圧純化 389回目		高圧純化 390回目		高圧純化 391回目	
高圧純化 392回目		高圧純化 393回目		高圧純化 394回目		高圧純化 395回目		高圧純化 396回目		高圧純化 397回目		高圧純化 398回目	
高圧純化 399回目		高圧純化 400回目		高圧純化 401回目		高圧純化 402回目		高圧純化 403回目		高圧純化 404回目		高圧純化 405回目	
高圧純化 406回目		高圧純化 407回目		高圧純化 408回目		高圧純化 409回目		高圧純化 410回目		高圧純化 411回目		高圧純化 412回目	
高圧純化 413回目		高圧純化 414回目		高圧純化 415回目		高圧純化 416回目		高圧純化 417回目		高圧純化 418回目		高圧純化 419回目	
高圧純化 420回目		高圧純化 421回目		高圧純化 422回目		高圧純化 423回目		高圧純化 424回目		高圧純化 425回目		高圧純化 426回目	
高圧純化 427回目		高圧純化 428回目		高圧純化 429回目		高圧純化 430回目		高圧純化 431回目		高圧純化 432回目		高圧純化 433回目	
高圧純化 434回目		高圧純化 435回目		高圧純化 436回目		高圧純化 437回目		高圧純化 438回目		高圧純化 439回目		高圧純化 440回目	
高圧純化 441回目		高圧純化 442回目		高圧純化 443回目		高圧純化 444回目		高圧純化 445回目		高圧純化 446回目		高圧純化 447回目	
高圧純化 448回目		高圧純化 449回目		高圧純化 450回目		高圧純化 451回目		高圧純化 452回目		高圧純化 453回目		高圧純化 454回目	
高圧純化 455回目		高圧純化 456回目		高圧純化 457回目		高圧純化 458回目		高圧純化 459回目		高圧純化 460回目		高圧純化 461回目	
高圧純化 462回目		高圧純化 463回目		高圧純化 464回目		高圧純化 465回目		高圧純化 466回目		高圧純化 467回目		高圧純化 468回目	
高圧純化 469回目		高圧純化 470回目		高圧純化 471回目		高圧純化 472回目		高圧純化 473回目		高圧純化 474回目		高圧純化 475回目	
高圧純化 476回目		高圧純化 477回目		高圧純化 478回目		高圧純化 479回目		高圧純化 480回目		高圧純化 481回目		高圧純化 482回目	
高圧純化 483回目		高圧純化 484回目		高圧純化 485回目		高圧純化 486回目		高圧純化 487回目		高圧純化 488回目		高圧純化 489回目	
高圧純化 490回目		高圧純化 491回目		高圧純化 492回目		高圧純化 493回目		高圧純化 494回目		高圧純化 495回目		高圧純化 496回目	
高圧純化 497回目		高圧純化 498回目		高圧純化 499回目		高圧純化 500回目		高圧純化 501回目		高圧純化 502回目		高圧純化 503回目	
高圧純化 504回目		高圧純化 505回目		高圧純化 506回目		高圧純化 507回目		高圧純化 508回目		高圧純化 509回目		高圧純化 510回目	
高圧純化 511回目		高圧純化 512回目		高圧純化 513回目		高圧純化 514回目		高圧純化 515回目		高圧純化 516回目		高圧純化 517回目	
高圧純化 518回目		高圧純化 519回目		高圧純化 520回目		高圧純化 521回目		高圧純化 522回目		高圧純化 523回目		高圧純化 524回目	
高圧純化 525回目		高圧純化 526回目		高圧純化 527回目		高圧純化 528回目		高圧純化 529回目		高圧純化 530回目		高圧純化 531回目	
高圧純化 532回目		高圧純化 533回目		高圧純化 534回目		高圧純化 535回目		高圧純化 536回目		高圧純化 537回目		高圧純化 538回目	
高圧純化 539回目		高圧純化 540回目		高圧純化 541回目		高圧純化 542回目		高圧純化 543回目		高圧純化 544回目		高圧純化 545回目	
高圧純化 546回目		高圧純化 547回目		高圧純化 548回目		高圧純化 549回目		高圧純化 550回目		高圧純化 551回目		高圧純化 552回目	
高圧純化 553回目		高圧純化 554回目		高圧純化 555回目		高圧純化 556回目		高圧純化 557回目		高圧純化 558回目		高圧純化 559回目	
高圧純化 560回目		高圧純化 561回目		高圧純化 562回目		高圧純化 563回目		高圧純化 564回目		高圧純化 565回目		高圧純化 566回目	
高圧純化 567回目		高圧純化 568回目		高圧純化 569回目		高圧純化 570回目		高圧純化 571回目		高圧純化 572回目		高圧純化 573回目	
高圧純化 574回目		高圧純化 575回目		高圧純化 576回目		高圧純化 577回目		高圧純化 578回目		高圧純化 579回目		高圧純化 580回目	
高圧純化 581回目		高圧純化 582回目		高圧純化 583回目		高圧純化 584回目		高圧純化 585回目		高圧純化 586回目		高圧純化 587回目	
高圧純化 588回目		高圧純化 589回目		高圧純化 590回目		高圧純化 591回目		高圧純化 592回目		高圧純化 593回目		高圧純化 594回目	
高圧純化 595回目		高圧純化 596回目		高圧純化 597回目		高圧純化 598回目		高圧純化 599回目		高圧純化 600回目		高圧純化 601回目	
高圧純化 602回目		高圧純化 603回目		高圧純化 604回目		高圧純化 605回目		高圧純化 606回目		高圧純化 607回目		高圧純化 608回目	
高圧純化 609回目		高圧純化 610回目		高圧純化 611回目		高圧純化 612回目		高圧純化 613回目		高圧純化 614回目		高圧純化 615回目	
高圧純化 616回目		高圧純化 617回目		高圧純化 618回目		高圧純化 619回目		高圧純化 620回目		高圧純化 621回目		高圧純化 622回目	
高圧純化 623回目		高圧純化 624回目		高圧純化 625回目		高圧純化 626回目		高圧純化 627回目		高圧純化 628回目		高圧純化 629回目	
高圧純化 630回目		高圧純化 631回目		高圧純化 632回目		高圧純化 633回目		高圧純化 634回目		高圧純化 635回目		高圧純化 636回目	
高圧純化 637回目		高圧純化 638回目		高圧純化 639回目		高圧純化 640回目		高圧純化 641回目		高圧純化 642回目		高圧純化 643回目	
高圧純化 644回目		高圧純化 645回目		高圧純化 646回目		高圧純化 647回目		高圧純化 648回目		高圧純化 649回目		高圧純化 650回目	
高圧純化 651回目		高圧純化 652回目		高圧純化 653回目		高圧純化 654回目		高圧純化 655回目		高圧純化 656回目		高圧純化 657回目	
高圧純化 658回目		高圧純化 659回目		高圧純化 660回目		高圧純化 661回目		高圧純化 662回目		高圧純化 663回目		高圧純化 664回目	
高圧純化 665回目		高圧純化 666回目		高圧純化 667回目		高圧純化 668回目		高圧純化 669回目		高圧純化 670回目		高圧純化 671回目	
高圧純化 672回目		高圧純化 673回目		高圧純化 674回目		高圧純化 675回目		高圧純化 676回目		高圧純化 677回目		高圧純化 678回目	
高圧純化 679回目		高圧純化 680回目		高圧純化 681回目		高圧純化 682回目		高圧純化 683回目		高圧純化 684回目		高圧純化 685回目	
高圧純化 686回目		高圧純化 687回目		高圧純化 688回目		高圧純化 689回目		高圧純化 690回目		高圧純化 691回目		高圧純化 692回目	
高圧純化 693回目		高圧純化 694回目		高圧純化 695回目		高圧純化 696回目							

個別サービス計画表および サービス提供記録 (資料2)

1) 個別サービス計画表および サービス提供記録とは

この「個別サービス計画表およびサービス提供記録」を説明する前に、当施設で独自に定義づけた言葉の説明をする。
標準サービス…食事サービス、入浴サービス、
転倒転落による回診など、すべての利用者に
提供されるサービス。

個別サービス…食事の内容、入浴方法である
一般浴・リフト浴・特浴、排泄介助方法で
あるボータブルトイレ介助・おむつ交換、
移動介助など、利用者の心身の状態に応じ
て提供される（当てはまる利用者としてで
ない利用者がいる）サービス。

ケア目標…全老施設版ケアプランVersionⅢ
で示されているとおり、その利用者にとっ
て一番注意して行うサービス。個別サービ
スに含まれるものでもあるが、あえて別
のものとして考えている。

ケアプラン…標準サービス、個別サービスに
加え、ケア目標および当施設における毎日
の流れからなり、利用者に対し、毎日どの
ようなサービスを提供するかの流れであ
る。これは、当施設において現状と存在す
るものではなく、個別サービス表により文
書化され、必要に応じて利用者および家
族に提示できるものである。

当施設では、次の目的を達成するための

一つの形として、個別サービス表を作成した。

- ① 利用者一人ひとりに対して、「いつ」「ど
んなサービスが提供されるのか」の計画
を一目でわかるように提示したい。
- ② サービスを提供した場合、「いつ」「誰が」
「どんなサービスを提供したのか」を記
録に残したい。

個別サービス表は、横軸に午前・午後およ
び1週間分の日にちを、縦軸に時間を示して
あり、それぞれの交わったところに、その日
のその時間に提供されるべきサービスが記入
されている。また、個別サービス表の上部に
はケア目標が、下部には確認印欄がある。

この個別サービス表は、ISO9001認証取得
のために作成したものではないが、ISO9001
認証取得にも役立つと考えている。なぜなら、
全老施設版ケアプランVersionⅢの帳票
類だけでも何とかなったかもしれないが、こ
の個別サービス表をISO9001要求項目4.4.
5が要求する「設計からのアウトプット」と
したことで、ISO登録審査の審査員に納得し
てもらいやすい形で「アイユウの飛の品質シ
ステムには、利用者の生活の設計（をお手伝
い）」機能がある」ということをアピール
できたと考えるからである。

ISOが要求する「設計管理」ということに
関連してもう少し詳しく述べると、この「個
別サービス表」に「〇〇さんに対して6月10
日の10時に入浴サービス、12時に昼食サー
ビス…を提供します」ということ（標準サー
ビスおよび個別サービスのみ）が示されてい

なかったならば、当施設に「設計管理」機能
があるとは認められなかった。それは単なる
サービスの組み合わせにしかすぎず、設計で
はないとみなされるからである。

では、この個別サービス表に示されている
ケアプランが、単なるサービスの組み合わせ
とどこが違うのかということになる。それは
別に難しいことではない。そこには、その利
用者のためにだけに考えられたケア目標があ
り、当施設ではケア目標も含めたケアプラン
策定の過程こそが、独自の「設計機能」であ
ると認められたのである。

2) 個別サービス計画表および サービス提供記録の活用

個別サービス表は、50人の利用者全員に対
して作成する。個別サービス表には1週間分
の計画が示されているため、毎週50人分一
人ひとりに合うように作成している。これは誰
一人としてまったく同じケアプランがないた
め、毎週50人おりの個別サービス表が必要で
あるということの意味し、またそうでなければ
個別ではないのである。

これにより、どの利用者に対して「私はどのよ
うなサービスを受けられるの？」と聞かれた時
にも、その答えが一目でわかるようになる。
これは、福祉の現場におけるインフォームド
コンセントおよびアカウンタビリティの考
え方に立つものである。また、これはサービス
提供記録でもある。この計画どおりにサービ
ス提供が行われたら、確認の印を押すよう
になっている。その確認印をもって、サービス

が提供されたことの証明となるのである。

一方、体調不良や外出のため、計画されて
いたサービスの提供が行われなかった時は、
そのサービスには横線を入れてそのことを示
す。また、1日3回、食事サービスを提供し
たという証明はどうやって行うのだろうか。
口頭でいくら「提供しました」と言っても、
納得してもらえないのではないだろうか。記
録に残すことこそ、その最善の手段だと考え
る（ちなみに、ISOでも記録を残すことの重
要性が指摘されている）。

このように、契約内容を明確に提示できる
ことにより、利用者（＝お客様）には安心し
て生活を送ってもらえるようになると考え
る。また、実施した内容を記録に残すこと
により、クレーンなどへの対抗手段を持てる
のである。

おわりに

ISO9001認証取得の取り組みを推進してき
たなかで、お客様に「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にできるよ
うになってきた上に、今後、ますます増加す
るであろうクレーンなどに速やかに対応でき
るよう、トレーサビリティの観点から記録類
の整備ができてきたと思う。しかしながら、
品質システムの登録は、維持・改善・進化す
る出発点に立ったにすぎないと考え、現在は
さらなる品質システムの向上を図り「顧客満
足から顧客感動へ」を目指している。