



让中造司事程程

○試験取得に要した費用（円）

文書審查	150,000
子圖審查	904,000
語經費	185,700
(交通費、宿泊費)	
消費稅	52,700
文書審查	150,000
登錄審查	1,536,000
語經費	322,540
(交通費、宿泊費)	
消費稅	84,300
登錄料	100,000
英語版	50,000
J A 非登録	10,000
消費稅	8,000
計	3,553,240

※認証取得推進委員会の経費手当は含まれない。

※維持費等の費用は、第1回が562,080円、第2回（拡大審査含む）が540,540円（どちらも消費税込）。

「SO取得の取り組みの中で最も難しかった点は何か。」
「製造業のためにつくられた品質システムを福祉サービスに読み換えなければならなかったこと。前例がないだけに全くの手探りでした」と辻中さんはいう。たとえば「不適合品目の管理」は「不満足

改善が継続する仕組み
サービスもレベルアップ

消すだけでよくなった。

もう一つ大事なポイントは、コンサルタントを頼まず、自分たちだけで実現したと述べることは、「コンサルタント」料が安くも三〇〇万円、場合によっては一〇〇〇万円以上かかること非常なリスクがある。しかし、それ以上に、我々にとってISOは、ゼネコンなどのようにそれを得ていなければ人々に信用を得ないという目的ではなく、本来は今や一つの仕事をS/Oの要否は「業」に直結するようには構築し直す必要はないと考えたからと説明する。

この用は、前記「五五五」方針
そのうち、車から先行的に「国
の施設改善」に対する助成、国庫
費負担等）として約三〇〇億の
補助が出たので、実質三〇〇億
強である。

こうして自立に取り組み方法
を導いたことも、結果的にブラ
スになったことだ。

「多様な業務の圏を越えての取
り組むために、外部からの専門
的支援が必要」という意識をつら
やうに定着させました。最初には
出ましたが、自分たちは「やる
よ」と決めたことから、はやいな
ど皆が協賛するようになった。諸
君も知ります、達成感と分かれな

マニュアル作成へ
すべての業務見直す

推進委員会が最終取り組んだのは、マニユール作り。そのためには、まずすべての業務の見直しを行った。そこがわかたが、各自が、いかにバラバラな方向を歩いていたかという点。それらを一つひとつ検討しながら、サービス内容を標準化していた。これによってベテラン、新人が関わっても、誰もが一定レベルのサービスを提供できる仕組みが整った。

ISOでは、作成したマニユール通りにサービスを提示することによって、その結果を残すことも求められる。記録についても洗

契約への変化に対応
マンネリから脱却

松美会が特別表議老人ホーム
「アイユウの苑」松水紀子施設長
を開設したのは一九九五年六月
当初から事務長として勤めている
辻中清司氏は民間企業から転職
した。そんな辻中さんの目には、
契約もサービスマニュアルもな
く、その多くが慣習と経験をベ
ースに実施されている福祉サービ

た。開設から月日が経ち、職員が新しい職場に慣れ、日々の業務がマンネリ化するようになってくるのと、その印象はますます強くなった。職員の間からも、自分たちのやり方ではないのか疑問の声が次第に上がってきた。

そこで、開設から三年がすぎた一九八六年六月に「CS（顧客満足推進委員会）」を立ち上げた。明泰の暮れには全護保険法が成立し、

福澤「Iビ」は全体がぐわめき、契約の時期ももあった。指図が、契約への移行をならぬ、利用者が予約した事業所への脱却が求められていた。

そんなとき、辻中さんを目に止めたのがI SOだった。辻中さん四十四の本を読んだとき、セミナーに参加しながら、I SOを保護するI SOに活用できないか、その可能性を探っていた。そして最終的に、取組む組込みが可能だと判断し、同年八月に「I SO部」I SO認定取組推進委員会」を発足させ、一先月の取得に向けて活動がスタート

コンサルタントに頼らず
自力での取得めざす

員会には、各部署のリーダー格を中心にして〇人が参加、これら全職員数の三分の一に相当する。最初には少数精鋭も考えたが、専任スタッフを減く余裕がないことや日常業務と平行しての取得が難いことなどといった理由から、最終的にこの人数になった。

「情報伝達がスムーズに行なえただけでなく、皆の間でISOを取捨するんだという目標・目的が広がり共有化でき、結果的にはよかつ

◆【レポート①】施設事業者の取り組み
社会福祉法人松美会「アイユウの苑
あいまいなサービスから
標準化されたサービスへ

社会福祉法人松美会（松永清美理事長、山口県下関市）は、介護保険が施行される半年前の一九九九年十月に、ISO9001の認証を取得した。福祉施設サービス分野では全国的にも初の試みで苦勞も多かったが、その分得たものも大きかったようだ。



◆社会福祉法人松雲会（しょうげか）
〒750-0092 山口県下関市豊島町3-17-2
☎0832-66-8287 特養ホーム「アイユウの苑」
（定員50人）のほか、ショートステイ（10人）、デイ
サービス、訪問介護、訪問入浴、夜間介護支援
センター、ケアマネジメントセンターを運営。

