

介護市場の専門情報

日経シニアビジネス

NIKKEI SENIOR BUSINESS

'99.10-11

社会福祉法人松美会

施設サービス

特養・デイ・ショートなどの複合施設でISO9001取得

但馬松美会（山口県下関市、☎0832-66-8287）は10月1日付で、特別養護老人ホーム「アイユウの苑」（50床）を核にしたショートステイ（10床）、デイサービス（A・E型）、ホームヘルプ、在宅介護支援センターの5種類に及ぶサービスの複合型施設を対象にISO9001の認証を取得した。ホームヘルプを除く特養など4サービスについては、これまで単体の事業でもISOの取得事例がない上、認証対象が社会福祉法人、サービスの複合型施設というケースも初めてである。介護保険制度の施行を機に、社会福祉法人は、施設サービスで老人保健施設や介護療養型施設を持つ医療法人、在宅サービスで民間企業や農協・生協など多様な事業者との統合が避けられず、先行きに深刻な不安を抱えているだけに、松美会のISO取得は生き残りかけた戦略として他の社会福祉法人にも大きな影響を与えそうだ。

ISO9001を取得した理由について、松美会では①顧客満足度の向上②民間企業への対抗③職員の士気向上④合理的な経営手法を持つ外資系ナースিংホームへの対抗⑤福祉現場におけるインフォームドコンセントの導入——などの点を挙げている。認証の対象範囲は「下記の事業（注：特養など4サービス）で実施される介護サービス計画の設計及び福祉サービス（介護サービス、看護、健康管理、相談援助、生活支援、栄養管理及び食事サービス）。審査登録機関は、㈱日本規格協会・品質システム登録センター（東京都港区）。松美会では98年8月に「ISO9001認証取得推進委員会」を発足させて以来、外部のコンサルティング会社には頼らず、すべて職員が中心となって作業内容の標準化、品質マニュアルの作成などの準備を進めてきた。

ISO9000シリーズは、製品やサービスの品質を保証する「組織体制」についての国際規格。中でもISO9001は最も認証の対象範囲が広く、設計管理、契約内容の確認、経営者の責任、従業員の教育、検査、是正及び予防処置、文書・データ管理など合計20項目にわたる工程で品質保証の体制を築く必要がある。松美会では、例えば、「設計管理」はケアプラン、「契約

NSOニュース

1

■出版協会の、特養・ショートなどの複合施設でISO9001
 ■大東京火災海上、営業店舗をデイサービス拠点に転換
 ■横浜市が福祉サービス相談を在宅介護支援事業者に委託へ
 ■東芝グループが東電メンタの子会社で在宅介護に参入
 ■足立区で高齢者市場協議会が本格的活動
 ■武蔵野市、住民参加による保険外の高齢者支援事業を公募
 ■平成分譲、在宅介護サービスでISO9001を取得
 ■21出版が貸付管理業者向けに在宅介護参入の研究
 ■鎌倉市が調査から審査まで認定を一貫して電子化
 ■アキレスがプロジェクトチーム立ち上げ介護事業に参入
 ■バリアフリー協会が今年向けデイズニールランド・フア
 ■シルバが在宅介護了社などシルバーマーケット新規認定
 ■福祉用具工業会、福祉用具産業化フォーラムを広島で開催
 ■医療情報システム開発者が介護・福祉の情報化で講演会
 ■池田模範堂が体位変換・両足脱保付用品でモニター募集
 ■テレビ東京が東京と大阪でシニアミットを開催
 ■シルバーサービス振興会が全国健康長寿のまちシンポ
 ■大阪府地域福祉推進財団がシルバーサービス総合フェア
 ■大分県が地域福祉推進研究助成金の交付先決定

NSOレポート

10

英福祉機器展に220社が出展
 主催者が交代、アジアからの出展や来場を期待——10

NSOデータファイル

12

経産省「医療・福祉分野の市場創造・拡大へ向け」(仮)——12

ニューフラッシュ

18

づき、各業務を標準化した手順書を作成している。

また、食事サービスでは、レストランでの注文スタイルを意識して、入居者（利用者）の好みに合わせて個別に食事の対応表を作成しているほか、不満サービスの管理手法として「ヒヤリ・ハットメモ」と呼ばれる用紙への記入を職員に義務付けるなど、顧客満足度の向上へユニークな試みも実施している。(M)

大東京火災海上

在宅サービス

営業店舗をデイサービス拠点に転換

大東京火災海上保険（東京都渋谷区、TEL03-5371-6000）はこのほど、2000年度から介護保険市場に参入する方針を固め、損害保険の営業店舗の一部をデイサービスの拠点に転用する計画を明らかにした。2000年2月に全額出資の子会社を設立し、4月を境に都内で1号店を開業する。軌道に乗れば、数年後に10カ所程度まで拡大する構想もある。スタッフの採用や運営などに関するノウハウは、シルバーシステム（東京都三鷹市）及び脳部メディカル研究所（東京都渋谷区）から導入し、厚生省が定めるサービス基準を満たした上でリラクゼーションといった独自サービスも付加する予定だ。当面、実施事業はデイサービスに限定する。「訪問介護事業者との競合は避けて、むしろ在宅サービスを補完できるデイサービスの特徴を売り物に提携先を広げ、顧客を確保したい」（大東京火災・シルバー開発室）考え。デイサービスの展開に乗り出す背景には、金融ビッグバンの本格化に伴い、営業拠点の統廃合を迫られている事情もあるようだ。

新たに設立する子会社は「㈱大東京ハートフルケア」（仮称）。本社は東京都新宿区に置く。資本金は1億円。1号店の候補物件は都内の住宅地にある大東京火災の営業店舗で、規模は定員20人の予定。介護保険の指定要件である人員・設備・運営基準をクリアした上で、専門家の指導による個

内容の確認」は施設入所措置及び在宅サービス利用委託、「購買」は物品購入及び業務委託、「付帯サービス」は預り金の管理といった具合に、実態に合わせて各項目を読み替えている。「工程管理」「検査、試験」「取り扱い、保管、包装、保存及び引き渡し」などの項目は、まとめてサービス管理とした。これら30項目の品質マニュアルに基

日経シニアビジネス
 NIKKEI SENIA BUSINESS

©1999 NIKKEI INC.
 ISSN 1343-0799

1999.10.11
 第328号
 隔週月曜刊発行・年24回
 購読料1年 86,000円
 (郵費 33,810円)

購読申し込みは
 電話03-5696-1111
 (読者サービスセンター)

発行人：沢井仁
 編集長：白井貴士／編集：石田順一／取材編集／林工
 企画編集部長：小川裕生 企画：志村孝雄 高橋一歩

日経出版社 Nikkei Business Publications, Inc.
 〒100-6022 東京都千代田区千代田2-2-6