

ISO認証取得の取り組み

福井県・金津サンホーム 小林 弥生

はじめに

社会福祉法人金津福祉会・身体障害者療護施設「金津サンホーム」は平成4年4月1日に開設いたしました。開設当初からの施設の取り組みとして、サービスのバラツキによる利用者の不安や不快を問題として捉え、何か幹になるようなものはないかと模索した結果、国際的な共通ルールであるISOに着目しました。業務改善として、また品質を保障していくために、そして顧客満足の追求を目指しISOの認証に取り組みました。

ISO 認証取得のプロセス

ISO認証取得のための取り組みは、以下の通りです。業務改善として、今までの取り組みを再確認し、検討し直す。(10年間の振り返りとして)

QC (Quality Control : 品質管理) から QA (Quality Assurance : 品質保障) へ、そして QI (Quality Improvement : 品質改善) を目指す。

業務の標準化によるルールづくりをし、曖昧なものやバラツキをなくす。

これらを目的としてISO認証取得いたしました。

次に経緯ですが、以下の通りです。

平成12年4月13日 キックオフ

平成13年1月19日 事前審査

3月1日、2日 本審査

3月21日 認証取得

ISO を取得した効果

職員の意識

認証取得してすぐは、職員全員への浸透も難しくISOというものに振り回されることが多々ありました。しかし、運用していくうちにモチベーション、モラルが向上し、品質管理意識を持つようになりました。介護業務に使用する物品にも品質に対する意識を高め、より良いサービスの提供を行っております。



施設全景



オムツなどの検査

運営管理

運営管理としては、業務のルールづくりをし、そのルールを遵守してバラツキのない、ある一定のレベルでのサービスを提供しております。バラツキがなくなったことにより、サービスの質は向上したと言えます。また、責任と権限の明確化によって、業務の効率があがりました。その他にも、福祉に求められるサービスの質(評価)、リスクマネジメント、クレーム対応の3点に対しても、ISOで包括的に管理しています。

ISOは、自己で評価する内部監査もありますが、半年に一回外部審査があります。また審査登録機関が、当施設を審査することによって透明性・公平性・信頼性の確保を得ております。

利用者、家族の思い

業務の標準化によるルールづくりにて、間違いのない安定したサービスの提供により、安心と信頼を



内部監査



外部審査

得ております。また、透明性の確保、そしてサービス提供の計画の立案、またそれを実施したという記録も残し、利用者の皆様やご家族の方々にも安心を頂いております。

今後の課題

今後の課題としては、やはり「顧客満足の追求」と言うことになるでしょう。支援費制度に変わる今、サービスの質の向上、利用者本位のサービス提供、苦情解決は、顧客の満足を満たすためにも最低限必要であると考えます。当たり前ではありますが、どのようなことを利用者が求めているのか、それを知ることが大きなポイントとなるのではないのでしょうか。

2点目に継続的な改善が必要です。ISOを取得し、ただ運用することは簡単ですが、それを維持し、改善していくためには大変な努力が必要です。継続的に、階段を上がるように一段一段改善・向上してい



ISOの説明（ご利用者、ご家族に対して）

くことが大切であると考えます。また、システムのスリム化も改善の1つといえるでしょう。振り回されるだけのシステムでは意味もなく、方向性も修正することが不可能です。

3点目に意識の問題があります。常に意識レベルを高い状態にして業務にあたることは、難しいと思います。しかし、問題を問題と気付かないことが一番の問題です。危険を危険と気付き、問題を問題と捉え業務にあたるべきです。

最後に

支援費制度の施行により、療護施設は競争の世界となります。競争に競り勝つためにも、各施設独自の工夫が必要です。中でも、リスクマネジメントや品質管理は重要問題であると考えます。これからISO取得に取り組まれる施設もあるかと思いますが、QC活動を行っていることはISO取得の近道となります。また、方向性をしっかり定めるためにも、規格の解釈に重点を置いてはいかげでしょうか。

当施設でも、平成7年よりQC活動を行っており、ISOの取得においては、規格の解釈に重点を置き取り組みました。今後も改善すべき所は改善し、顧客満足の追求に力を入れ、より良質な介護サービスの提供に努めて参ります。また、現在は2000年度版へのバージョンアップ作業にも着手しております。