

# 福祉現場で使えるISO9001導入に向けての試行錯誤の軌跡 — 認証5年目の現状と課題 —

## 社会福祉法人 依田窪福祉会

|                          |  |         |              |       |             |       |            |    |              |
|--------------------------|--|---------|--------------|-------|-------------|-------|------------|----|--------------|
| 住所/TEL                   | 長野県上田市下武石776-1 / 0268-85-2202  |         |              |       |             |       |            |    |              |
| URL/E-mail               | http://www.janis.or.jp/users/tomosibi/ / e-mail: tmsb-mu@janis.or.jp   |         |              |       |             |       |            |    |              |
| 経営理念                     | 法人理念：「地域の方々の安心安全な自立生活の支援」  |         |              |       |             |       |            |    |              |
| 事業内容及び定員                 | 例： <ul style="list-style-type: none"><li>・特別養護老人ホーム（50名）1 箇所</li><li>・認知症グループホーム（9名）1 箇所</li><li>・デイサービス（25名）2 箇所</li><li>・デイサービス（12名）1 箇所</li><li>・デイサービス（10名）3 箇所</li><li>・ショートステイ（10名）1 箇所</li><li>・居宅介護支援事業所 1 箇所</li><li>・ヘルパーステーション 3 箇所</li><li>・配食サービス事業 2 箇所</li><li>・高齢者ハウス（10名）1 箇所</li></ul> |         |              |       |             |       |            |    |              |
| 収入<br>(法人全体)<br>平成20年度決算 | <table><tr><td>①社会福祉事業</td><td>566,633,241円</td></tr><tr><td>②公益事業</td><td>64,599,954円</td></tr><tr><td>③収益事業</td><td>7,356,157円</td></tr><tr><td>合計</td><td>638,589,352円</td></tr></table>  | ①社会福祉事業 | 566,633,241円 | ②公益事業 | 64,599,954円 | ③収益事業 | 7,356,157円 | 合計 | 638,589,352円 |
| ①社会福祉事業                  | 566,633,241円   |         |              |       |             |       |            |    |              |
| ②公益事業                    | 64,599,954円  |         |              |       |             |       |            |    |              |
| ③収益事業                    | 7,356,157円   |         |              |       |             |       |            |    |              |
| 合計                       | 638,589,352円   |         |              |       |             |       |            |    |              |
| 従業員数<br>(法人全体)           | 150名（非常勤含む）  |         |              |       |             |       |            |    |              |
| 当面する経営課題                 | <ul style="list-style-type: none"><li>・役員の見直し（経営責任を負える役員を選出）</li><li>・中間管理職層の育成</li><li>・キャリアパスに対応した教育研修の充実</li></ul>  |         |              |       |             |       |            |    |              |
| 発表する取組みに着手した理由、背景        | <ul style="list-style-type: none"><li>・法人事業の拡大に伴い、事業所間のサービス提供方法がまちまちとなったこと。</li><li>・新人職員などに、業務の引き継ぎがうまくできず、指導職員の個人的な力量に頼っていたこと。</li><li>・ISO導入前は、事故発生時の原因究明の際に、どの作業が事故を招いたのかなど業務の検証ができなかったこと。</li></ul>   |         |              |       |             |       |            |    |              |
| 発表する取組みの現時点での効果          | <ul style="list-style-type: none"><li>・ISO導入時には組織内部ではなかなか理解が進まなかったが、現在まで継続してくる中、ようやくその必要性が認識されてきた。</li></ul> また昨年 の 監査 の 緩和 要件 に ISO 認証 が 加わった こと により、これまでの ISO 取得 の 納得 性 が 高まった。<br>現在では職員の教育研修のツールとして有効に機能し始めた。  |         |              |       |             |       |            |    |              |

福祉現場で使える ISO9001 導入に向けての試行錯誤の軌跡  
— 認証 5 年目の現状と課題 —

社会福祉法人依田窪福祉会  
常務理事 村岡 裕

1 依田窪福祉会の ISO9001 の概要

- ・ 製造業の手法で導入を図った当初の失敗と教訓
  - ISO の導入にあたり外部機関にコンサルティングを依頼したが、当初コンサルは製造業での解釈を当てはめようとしたり、規格原文の項目に沿ったマニュアル作成を行おうとしたため、現場では業務に生かすというイメージが持てないシステムとなった。
  - 「設計・開発」が当初適用除外とされた
- ・ 業務に合わせて作成した品質マニュアルと QMS 手順書
  - ISO の規格に沿った部分を QMS 手順書として作成
  - 認証直後から始めた品質マニュアルや業務手順書の再構築作業
    - ◇ 1 年後に ISO の再認証を実施
    - ◇ 業務の流れに沿った形で再整理
- ・ 適用事業とその概要
  - 特養、デイ : 利用者へのサービス提供開始からサービス提供終了までの業務
  - 本部業務 : 職員採用から職員の退職までの業務

2 ISO9001 を現場に定着させるための模索

- ・ いかに職員にわかりやすく ISO の全体像を示すか
  - 依田窪福祉会の ISO9001 の全体のイメージ 資料 1
  - 経営管理の中に ISO9001 の位置付けを明確にする 資料 2
- ・ 職員に敬遠されても、継続し続けることの重要性
  - 「何のために導入しているのか」ということを信念を持って伝え続ける
  - 効果はすぐに出ないことを覚悟
  - 定着するようになるタイミング（時期）が来るまで待つ
- ・ ISO が定着することとなったきっかけ
  - ISO9001 があってよかったと思った「事件」
    - ◇ 手順に沿った救命救急の実施によって利用者の命が救えたこと

3 要となる QMS 手順書・業務手順書の構造と運用の工夫 資料 3

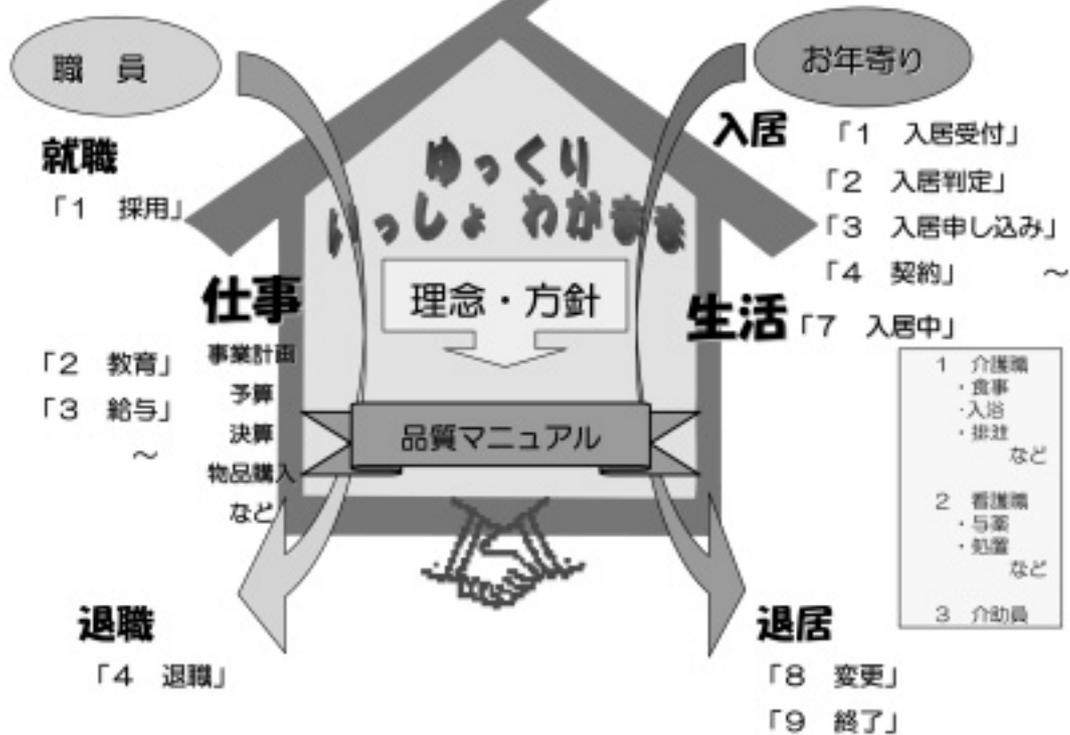
- ・ わかりやすくする
  - 職員に示したり使用したりする全体図や手順書はできるだけ 1 枚の紙で概観できるように工夫した
- ・ 管理できるようにする
  - 手順書等は、作成することよりも、最新のものが確実に使用できるよう管理しておくことが重要。

- ◇ 管理できないほどたくさん作り過ぎない
- ◇ 重要なもの以外は作成しない（捨てる）勇気をもつ
- ・ 使おうという気にする
  - いかにか職員が手順書等を手にとるか
    - ◇ 絵や図の併用
    - ◇ 表現の工夫
  - 過去に起こった事故などの失敗事例を手順書に明記する
    - ◇ 手順から逸脱した際に起こる事故を認識し、緊張感を持つ
- ・ 介護現場には、介護現場でのマニュアルの作り方がある
  - 機械の操作とは違い、基本動作以外の応用動作は相対的に多い
  - 製造業とは違った視点でのマニュアル作成の必要性

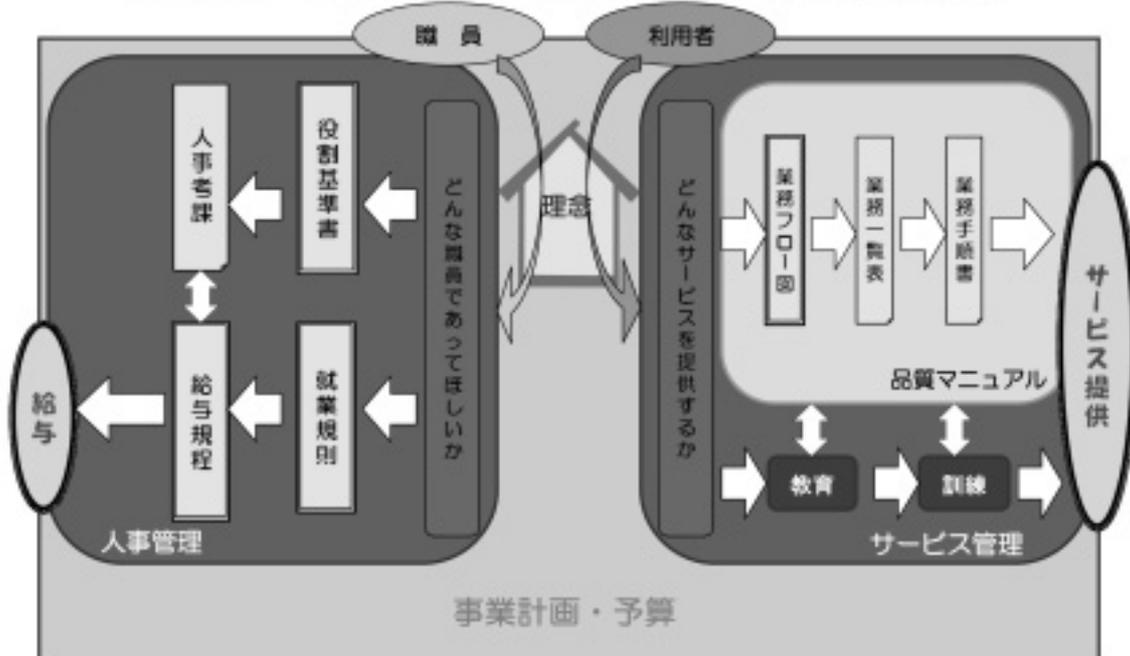
#### 4 今後の課題

- ・ 2008年版への対応
  - 文言の変更に対応し、解釈を変える必要性などがあるが、これまでのものよりサービス業により理解されやすい解釈となってきた。従って、2000年版改訂の意図を正しく理解し、今後システムに盛り込んでいくことが重要となる。
- ・ 教育訓練の工夫
  - サービス提供業務など、サービスの質にかかわる業務の教育訓練を、業務手順書を常に参照しながら実施する
- ・ 内部監査にコンプライアンス監査を盛り込む
  - 7. 2. 1 (C) では法令規制要求事項への適合が求められている。また、内部監査の対象として、省令・通知などの法的順守（コンプライアンス）についてもチェックが求められる。
  - 法的順守の証拠として、チェック状況の「記録」を残すことが重要であることから、法的順守責任者へ「仕組み」として、「記録」が提出できるように整えていく。

# 私たちの職場 (ISO9001で標準化しているもの)



# 人事管理とサービス管理の関係図



| 食事介助の目的 |          | お年寄りの嚥下が安全にできる食事をする。<br>同じテーブルを囲む人達とコミュニケーションがとれる食事をする。<br>美味しく食べられたという満足感がある食事をする。   |  |
|---------|----------|---|--|
|         | 介助の流れ    | 手順・ポイント   | 想定されるリスク   |
| 1       | 食事準備(配膳) | 利用者を待たせない為に、介助者は迎えに行く前に、食事を配膳台に準備しておく。  | 利用者を連れて来てからの準備は、介助者が利用者を待たせる(離れる)時間が長くなる為、利用者が待てずに動き、異食、転倒の危険がある。  |
| 2       | 誘導       | 1、利用者に声を掛け、覚醒していることを確認する。<br>2、他人の前に出て行くので、恥ずかしい思いをしないように、身なりを整えてから食卓へ誘導する。<br>(目やにが付いていないか、髪の毛は乱れていないか)<br>3、車椅子を食卓に付けフットレストから足を下ろし床に着ける。<br>または、車椅子から椅子に移乗し床に足が着くことを確認してから食卓に付ける。<br>4、食事をする姿勢を確認する。→ <b>絵(5つのチェックポイント)</b>   | 1・覚醒していないと、食べ物だと認識していないので、食べる意識も無く、嚥下反射も起こらない。<br>無理に食べ物が口に入れられると、咀嚼、嚥下ができず誤嚥、窒息につながる。<br>4・姿勢が悪いと、食事中に嚥下困難となり、誤嚥、窒息しやすくなる。(例・あごが上がっている。お尻がずっている。)     |
| 3       | 食事開始     | 1、介助者は手洗いをする。<br>2、介助者の手をおしぼりで拭く。<br>3、食事を配膳する。→ <b>絵</b><br>4、必要ならば利用者にエプロンを付ける。<br>5、横に座る。(利用者と同じ目線、またはやや下になるように)<br>介助は利用者の利き手側から介助する。<br>(全介助の場合は、介助者の利き手と反対側に利用者が座るようにする)<br>6、献立を説明しながら、先に汁物で口の中を湿らせてから次のものを食べてもらう。(食べ物がまとまり飲み込みやすくなる)  |  |
| 4       | 食事中      | 1、咀嚼状態を観察しながら、利用者が飲み込んだのを確認してから、次の一口を運ぶ。(口が止まることなく、リズム良く噛んでいる。喉ぼとけが上下するのを確認する。)<br>2、介助のスプーン、箸は、介助者の口より下から持つていく。(顎が下向きになるので誤嚥を防ぐ)<br>3、口周りが汚れたら、その都度ティッシュで拭く。<br>4、姿勢が崩れたら、その都度直す。<br>5、利用者が不快にならないように、食事の適温で食べて頂く。(温かく食べる物が冷たくなった時は、レンジで温めなおす。)  | 1・食べ物を次々と口に入れると、誤嚥、窒息、死亡に至ることもある。<br>4・姿勢が悪いと、誤嚥、窒息しやすくなる。<br>誤嚥の症状・咳き込み、むせる、痰が出る、鼻水が頻回、声のかすれ<br>5・温かく食べる物が冷めたら、まずい。<br>温かい物は温かく、冷たい物は冷たく。             |
| 5       | 食事終了     | 1、温かいおしぼりで、再度口周り、手を拭く。<br>2、服薬があれば、個人に合わせた飲みやすい方法で服用してもらう。<br>誤薬を防ぐ①ナースがユニットごとの薬箱に利用者の薬を入れる。<br>②薬は服用してもらう直前まで、薬箱の中に入れておく。<br>③テーブルごとに、座っている利用者の薬をテーブル担当者に渡す。経管栄養の方には、滴下用ボトルに薬袋を貼り付けておく。<br>④薬袋の記名が本人かを確認し、服用してもらう。<br>⑤事情により、服用しなかった薬はナースに渡す。<br>3、お膳を所定の場所に片付け、テーブルの上面、側面を拭く。<br>椅子、車椅子を使用している方の肘掛、アームレストも拭く。<br>4、エプロンはずし、洗濯用バケツにいれる。<br>5、利用者の座っている車椅子、または椅子を引き、机の下に落ちたおかず等を拾ってから、車椅子に移乗する。 | 2・②服用するまでに、ポケットに入れたり、他の場所に置いておくと、落したり、忘れたり、無くしてしまう。<br>2・④薬の記名と本人を確認しないと、誤薬により、急変の可能性もある。<br>3・テーブルの側面に食物、汁等が付いているのを見逃すと、こびり付き、臭いと不潔の原因となり、座った時に不快である。 |
| 6       | 誘導       | 1、洗面所に誘導し、口腔ケアを行う。(口腔ケアマニュアル参照)<br>2、所定の場所に誘導する。<br>3、食事チェック表に食事量、水分量を記入する。   |  |