

「内部監査・相互交流事業」について

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/> / tmsb-iti@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

行動方針 ゆっくり いっしょ わがまま

事業内容及び定員

①社会福祉事業	
特別養護老人ホーム	1 箇所 (60 名)
デイサービスセンター	7 箇所 (25 名、13 名、8 名、3 名)
認知症グループホーム	1 箇所 (8 名)
訪問介護事業	3 箇所
②公益事業	
居宅介護支援事業	1 箇所
配食サービス	2 箇所
③収益事業	
介護何でも相談室	1 箇所

収入 (法人全体) 平成 21 年度決算	①社会福祉事業	564,000,800 円
	②公益事業	63,517,900 円
	③収益事業	7,487,500 円
	合計	635,506,200 円

従業員数
(法人全体) 145 名 (非常勤含む)

当面する経営課題

- ・ 役員の見直し (経営責任を負える役員の選出)
- ・ 中間管理職層の育成

発表する取組みに着手した理由、背景

同じ介護業界で働く職員同士が、それぞれの現場でそれぞれの考え方で実施しているサービスの監査を実施することにより、お互いがお互いの想いをぶつけ合うことで、様々な「気づき」、「発見」があるのではないかと考えた。地域的に別の法人の内部監査を代行して実施することにより、システムの「大きな改善」につながる「気づき」が得られるのではないかと「内部監査・相互交流事業」を企画し、実施した。

発表する取組みの現時点での効果

- ・ 介護現場で働く職員同士が ISO9001 を共通言語に、お互いの現場を見ることで気づき受ける。
- ・ 内部監査では自法人内のみ。他流試合のような内部監査はない。内部監査員の力量アップにもつながる。
- ・ 理念・方針・文化など環境が違う法人での内部監査で、自法人のシステムを考えてみるきっかけとなる。
- ・ 施設見学の「見るだけ」とは違い、お互いが真剣に意見をぶつけあい、新たな「発見」を得る。
- ・ 同業界の他法人職員の姿を見て、我が身を振り返り、明日からの自分の業務に役立てることができる。

依田窪福祉会および広域福祉事業会の「内部監査・相互交流事業」について

■ 交流法人

社会福祉法人依田窪福祉会 長野県上田市 (高齢者分野 :事業所数 12 職員数約 145 人)

社会福祉法人広域福祉事業会 千葉県木更津市 (高齢者・障害分野 :事業所数 18 職員数約 260 名)

ISO9001 では「内部監査」を実施することが要求され、認証取得法人は毎年定期的に内部監査を実施している。また ISO9001 認証の継続のため、審査機関からの定期的な審査を受けている。さらに定期的に行政による実地指導も受けている。他にも第三者評価や情報公表など、さまざまな審査員や監査員、調査員よってのチェックがなされている。このように「実施しなければならないこと」や「守らなければならないこと」などについてのチェックは数多くなされているが、これらの受ける回数が増えれば増えるほど、求められるシステムへの適合に注意がいきがちで、環境の変化にあわせたシステムの「大きな改善」につながる結果が得られることは少なくなってきたと実感する。

そこで今回、同じ介護業界で働く職員同士が、それぞれの現場でそれぞれの考え方で実施しているサービスの監査を実施することにより、お互いがお互いの想いをぶつけ合うことで、様々な「気づき」、「発見」があるのではないかと考えた。地域的に別の法人の内部監査を代行して実施することにより、システムの「大きな改善」につながる「気づき」が得られるのではないかと「内部監査・相互交流事業」を企画し、実施した。

■内部監査・相互交流事業の「前提」

- ・ 法人で ISO9001 認証取得をしている。
- ・ 法人職員で内部監査が実施されている。
- ・ 内部監査チームリーダー・内部監査員が、自法人内での内部監査の経験がある。
- ・ 内部監査チームリーダー・内部監査員として、監査報告書が書ける。是正処置要求が提出できる。
- ・ 両法人のトップマネジメントが事業実施に前向きである。
- ・ 両法人の品質マネジメントシステム構築の理念がかけ離れていない。

(※ISO9001 は認証取得のみの目的ではない、システムと実際の現場は別ではないなど)

■当初予測されたメリット

- ・ 介護現場で働く職員同士が ISO9001 を共通言語に、お互いの現場を見ることで気づき受ける。
- ・ 内部監査では自法人内のみ。他流試合のような内部監査はない。内部監査員の力量アップにもつながる。
- ・ 理念・方針・文化など環境が違う法人での内部監査で、自法人のシステムを考えてみるきっかけとなる。
- ・ 施設見学の「見るだけ」とは違い、お互いが真剣に意見をぶつけあい、新たな「発見」を得る。
- ・ 同業界の他法人職員の姿を見て、我が身を振り返り、明日からの自分の業務に役立てることができる。

■実施方法

- ・ 双方で1回ずつ、1日内部監査を実施。
- ・ 内部監査前日に監査先法人の見学ツアーを実施
- ・ 1部署2時間程度で、合計3部署実施。
- ・ 双方で相手先に向く内部監査チームリーダー及び内部監査員を選抜
- ・ 内部監査にはコンサルタントが立ち会い、内部監査の支援を実施
- ・ 観察結果のシートをまとめ、内部監査是正処置要求書作成、監査報告までを監査員が実施
- ・ それぞれ「トップマネジメント」に対する内部監査結果報告会を実施

■実施までの工程

- ・ 双方の法人トップマネジメントによる協議
- ・ 内部監査実施時期の決定
 - 「9月に広域福祉事業会で(監査員:依田窪福祉会)」
 - 「10月に依田窪福祉会で(監査員:広域福祉事業会)」実施を決定

- ・ 内部監査チームリーダーおよび内部監査員の選抜
- ・ 双方のISO事務局が中心となり、詳細日程・監査対象部署を調整
- ・ 日程・監査対象部署を決定後、監査チームによって監査プログラムの立案
- ・ 内部監査詳細スケジュールの提案
- ・ 相互に訪問し、それぞれ内部監査の実施(9月14日、10月21日)
- ・ 内部監査観察結果シート、内部監査是正処置要求書等のまとめ
- ・ トップマネジメントに対する内部監査結果報告会を実施

■内部監査実施結果について

- ・ 評価は6段階の報告方法を使用した
 - ①致命的な不適合・・・特定していない不適合
 - ②重大な不適合・・・ルール・手順書がない不適合
 - ③重大な不適合・・・ルール・手順書の不備の不適合
 - ④軽微な不適合・・・実施されていないの不適合
(※記録が作成されていない不適合も含む)
 - ⑤軽微な不適合・・・記録の管理の不適合
 - ⑥軽微な不適合・・・効果的でない不適合
- ・ 広域福祉事業会内部監査結果・・・「②重大な不適合が1件」「④軽微な不適合が1件」であった。
- ・ 依田窪福祉会内部監査結果・・・「④軽微な不適合が1件」であった。

■内部監査を実施してのトップマネジメントの感想

- ・ 内部監査員は、現場で働く人々の視点がよくわかっている。現場の人間が現場を見ることの大切さを感じた。
- ・ 法人内の内部監査では、自組織の根本的な課題にはなかなか気づきにくく、どうしても「見えるもの(※印が無いなどの軽微なこと)」を対象にして監査をしがちだが、今回の内部監査では「構造(※システムそのもの。例えば手厚くやり過ぎではないかなど)」について監査ができたので、このような大局的な視点に基づく監査ができることが、相互交流のメリットではないかと感じた。
- ・ 監査のときに、いかにオープンに隠さずにやっていくのかがポイントかもしれない
- ・ まずはやってみるという「スタンス」は大事なのでは？

■内部監査を実施しての職員の感想

- ・ 法人内での内部監査では得られないような気づきを得ることができた。(雰囲気作り、入居者への配慮など)
- ・ 普段私たちがこれでよいと思ってやっていたことでも、さらにできることがあることに気がついた。(服薬管理など)
- ・ 守りの姿勢で隠すのではなく、弱いところを見せる方がいい。不安なところを率直に話ができる内部監査の良さを改めて感じた
- ・ 受ける側として、法人内で内部監査を実施する際の着眼点の勉強になった。
- ・ 監査では、自法人にはない視点での指摘があり、様々な新たな気づきや発見につながった
- ・ 普段なにげなく実施していることも、改めて聞かれると間違えた文書で説明してしまった。突然でも説明できるようにしておかなければと感じた。
- ・ 法人内の監査員だと、どのあたりを聞かれるのかを前もって察知し対応していたが、今回はそれができず緊張してしまった。

■内部監査・相互交流事業についてのまとめ

今回初めての試みであったが、実施しての感想を聞くと、当初予測されたメリットを十分享受することができたのではないかとと思われる。同業界の他の職場で働く職員同士、同じような悩みを率直に話しをすることでお互いに考えることができた。他の職場だが同業界の同種事業だからその現場の方向性の議論などができたのではないかとと思われる。今回の相互交流事業を通じて、普段なにげなく実施していることでも、なぜそれを実施しているのか、他にも改善できる点があるのではないか、など、業務の構造自体に目を向けるよききっかけになったのではないだろうか。