

ISO内部監査の実践から震災時広域連携への発展

社会福祉法人 広域福祉事業会

住所/TEL 千葉県木更津市井尻9521番地他 / (0438) 97-2721

URL/E-mail www.nakago.or.jp / hiyamashita@nakago.or.jp

経営理念 「すべてのサービスは 人のために 世のために」

事業内容

- ・特別養護老人ホーム（104名）1 箇所
- ・短期入所生活介護事業（32名）1 箇所
- ・デイサービスセンター（30名）1 箇所
- ・介護相談センター 1 箇所
- ・ヘルパーステーション 1 箇所
- ・ケアハウス（30名）1 箇所
- ・サテライト事業所 2 箇所
（通所、訪問、短期入所、有料老人ホーム、ナイトステイ事業）
- ・「木更津市北部地域包括支援センター」木更津市より業務委託
- ・障害者支援施設（知的）1 箇所
（短期入所事業）（生活介護）
（日中一時支援事業）（就労移行支援事業）
（共同生活介護 2 箇所）（木更津市指定相談支援事業）
- ・木更津中郷簡易郵便局運営事業 1 箇所

収入 (法人全体) 平成22年度決算	①社会福祉事業	1,228,856,774円
	②公益事業	29,352,770円
	③収益事業	17,472,485円
	合計	1,275,682,029円

従業員数
(法人全体) 260名（非常勤含む）

当面する経営課題

- ・職員定着率の改善
- ・社風の改善（人間力向上）
- ・低収益部門の収支改善
- ・少子高齢化における介護職員人材の確保
- ・次世代・中堅人材の育成
- ・PDCAサイクルの実効性の向上
- ・災害時対策（災害対策マニュアル策定、広域及び近隣施設との連携）
- ・法人として求める人材像の具体化
- ・職員の力量判断手法の整理
- ・高卒新規採用者の育成

発表する取組みに着手した理由、背景

潜在的なニーズとして

- ・業務上の改善の指示を出してもなかなか改善されない
- ・理事長等トップの意思が現場に伝わりにくい
- ・離職率を下げたい
- ・各部署で行っている良い取り組みが他の現場で活かされない
- ・法人規模が大きくなり、お互いに顔・名前を知らない職員が増えてきた
- ・法定監査で指摘される事項について事前に把握し改善しておきたい
- ・自主監査をやりたいと思っているが、監査手法がわからない
- ・監査室を単独で設置するほどの法人規模ではない
- ・中堅層、次世代の人材の育成したい

発表する取組みの現時点での効果

1. 現時点での効果

- ・ISO認証取得により実効性のある内部監査制度を短期間でスムーズに導入することができた。
- ・内部監査が単なる指摘にとどまらない実効性ある業務改善サイクルの一部として機能している。
- ・介護職員による内部監査員制度が内部交流、情報共有、人材育成へとつながっている
- ・相互交流事業を通して、内部監査員である現場職員を中心に他法人との実りある交流を実現することができた。
- ・ISO内部監査から始まった他法人との交流が、災害時の広域連携へと発展する可能性が出てきた。

2. 今後の展望

- ・ISO適用外事業所への内部監査の導入
⇒障害事業職員の内部監査員養成
- ・トップと次世代の人材である内部監査員の交流
⇒キャリアパスとして内部監査員の人事制度化
- ・3者間の内部監査・相互交流の成功・継続
- ・災害時広域連携の具体的協定
⇒内部監査交流時に実務レベルでの協議開始
- ・第三者評価による効果の測定

ISO内部監査の実践から災害時 広域連携への発展

社会福祉法人広域福祉事業会
経営企画室 統括 山下博文

1

ISO内部監査の実践から災害時広域連 携への発展

- ISO及びISO内部監査への取り組み
- 内部監査・相互交流への発展
- さらに災害時広域連携へ

2

ISO導入前の潜在的なニーズ

- トップの改善指示を現場へ反映
- 良い取り組みの共有
- 離職率の改善
- 職員交流の活発化
- 次世代人材の育成
- 自主監査機能、監査手法が無い

3

ISO導入経緯

平成18年度 コンサルタントを導入し取得準備

平成19年度 ISO9001:2000認証取得

平成22年度 第一回内部監査相互交流事業

4

ISO適用範囲

■ ISO適用事業

- 特別養護老人ホーム
(本館50床・新館54床)
- ショートステイ(42床)
- ケアハウス
- デイサービスセンター(30名)
- ヘルパーステーション
- 居宅介護支援事業所(2か所)
- 小規模多機能的事業所(2か所)

職員数185名
内部監査対象部署としては14部署

■ ISO適用外事業

- 地域包括支援センター
- 知的障害者支援施設
- 障害者ケアホーム(2か所)
- 障害者就労移行支援事業
- 障害者生活介護事業
- 障害者相談支援センター

職員数75名

5

ISOへの取り組み

■ ISO9001への取り組み

- 業務の標準化 ⇒ 必要最低限を文書化
- 内部監査を業務改善サイクルの一つの柱
- 一部署で年二回の自主内部監査
- 介護系全職員へISO基礎研修

6

ISO内部監査制度

- 当法人の内部監査の特徴
 - 独立した『内部監査室』は設置せず
 - 介護職員から現場リーダーを内部監査員
 - 内部監査員はする立場であり、される立場
 - 審査機関で使用されている監査手法
 - 業務に張り付き“丸一日内部監査”

7

介護職員による内部監査

- 介護職員が内部監査員であるメリット
 - 現場知っている職員が具体的な監査指摘
 - 監査員自身の業務振り返り
 - 現場での良い試みを情報共有化
 - キャリアパスとしてのステイタス
 - 結果として次世代の人材育成へ

8

内部監査の手法

■ 手法のポイント

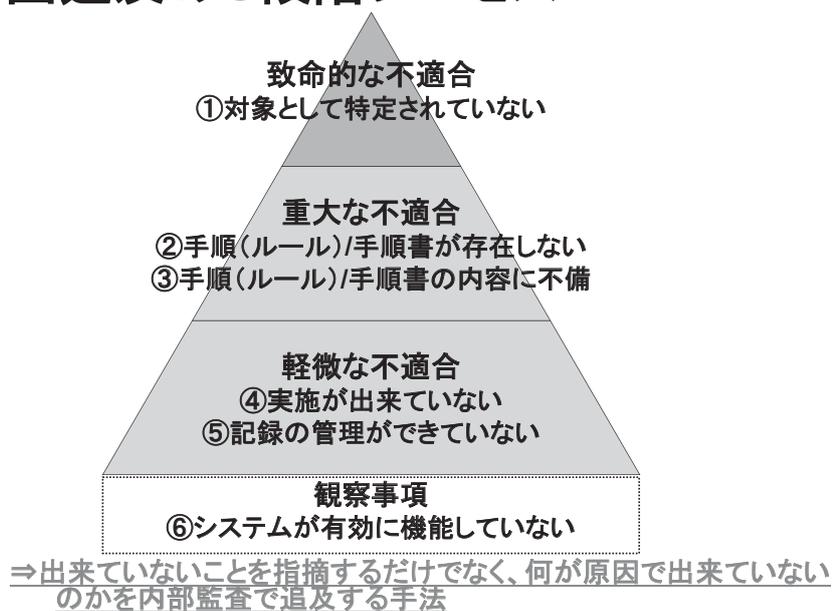
→ まずは「文書」との違いをチェック

- 「手順書」の内容 と 「現場」 の違いをチェック
- 「文書が違っているか」or「現場が違っているか」
- 「違う」の原因を追跡

9

内部監査の手法

■ 原因追及の6段階プロセス



10

内部監査は業務改善サイクルの柱

- 指摘された部署へ“是正処置要求書”
- 理事長へ監査結果を直接報告
- 指摘事項の事後トレースを“次の内部監査”で



『”出来ていない”を指摘して終わりではなく、原因を明らかにして改善サイクルをまわす仕組み』

11

内部監査・相互交流への発展

- 内部監査・相互交流事業
⇒内部監査員を相互に派遣、お互いを監査



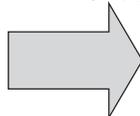
12

相互交流事業 ー2法人概要

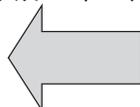
■ 依田窪福祉会 様

- 特別養護老人ホーム
- 短期入所
- デイサービス(4カ所)
- ヘルパーステーション(3カ所)
- 居宅介護支援事業所(1カ所)

平成22年9月



平成22年10月



■ 広域福祉事業会

- 特別養護老人ホーム
- 短期入所
- デイサービス
- ヘルパーステーション
- 居宅介護支援事業所
- ケアハウス

13

実践事例① 於 依田窪福祉会 様



◎内部監査風景(デイ)

- 監査員と被監査側が机をはさみ向かい合って
- 書類をみながらヒアリングを実施



◎内部監査風景(特養・短期)

- 異食防止のため植木鉢にネットが張られている
- 背景などをヒアリング

14

実践事例② 於 広域福祉事業会



◎内部監査風景(特養)

- 監査員と被監査側が机をはさみ向かい合って
- 書類をみながらヒアリングを実施



◎内部監査風景(特養)

- 配薬のための薬箱のチェック
- 監査員が看護室に出向きチェックを実施

15

内部監査・相互交流 一職員の感想

- 実施した感想
 - 他施設の細かい所
 - 突っ込んだ質問
 - 自部署への気付き
 - 良い点を持ち帰り
 - 他施設の経験に基づく新たな視点
- 受けた感想
 - “外部からの眼”による新鮮な指摘
 - 同業者に監査される緊張感
 - 他施設の方が自部署の仕事やシステムをどう見る？

16

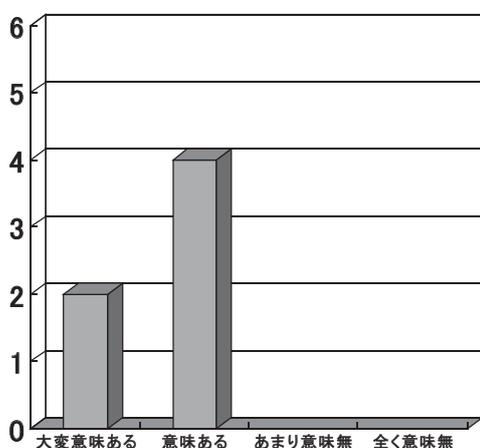
内部監査・相互交流 一職員の感想

- 法人内部監査と比較したメリット
 - 同種施設で働き同じ問題意識のある“外部の眼”
 - 他法人の良い点を生かして通常以上の効果
 - 互いの良い所や悩みを話し交流
 - 他法人トップの利用者様、地域、職員への考え方
 - 自法人と他法人の比較機会

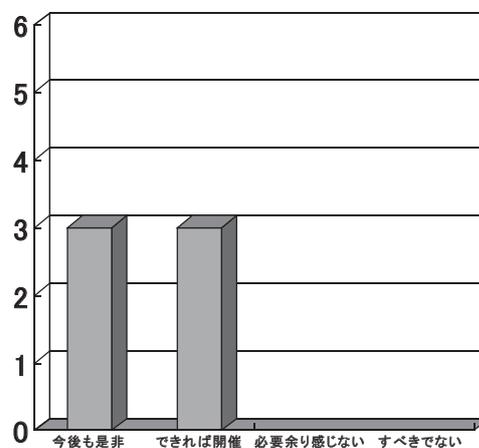
17

内部監査・相互交流 一事業評価

今回の内部監査相互交流事業についての総合評価



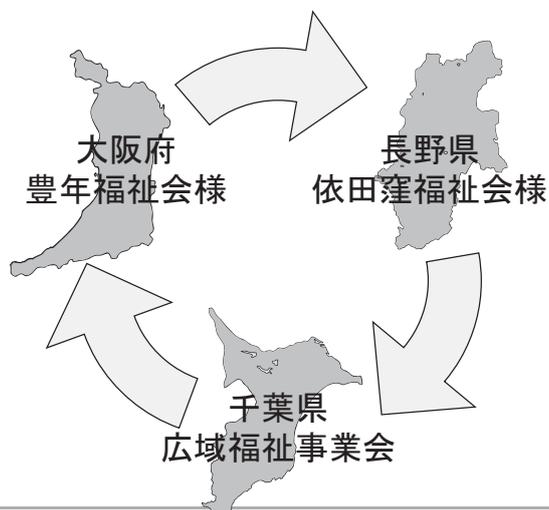
今後の内部監査相互交流事業について



18

内部監査・相互交流の拡大

- 更なる展開
 - 平成23年秋、3法人間での交流へ



19

さらに災害時広域連携へ

- 長野県・依田窪福祉会・村岡常務理事より、内部監査・相互交流法人間で災害時の相互連携について提案あり
- 平成23年5月、長野県・依田窪福祉会様、大阪府・豊年福祉会様、千葉県・広域福祉事業会の法人トップ会談で方向付け
- コーディネートはコンサルタントが実施

20

広域連携の意義

- 東日本大震災の状況から、近隣地域で連携をしていても同時に被災の可能性あり
- また、いざとなると実際の支援は、直接処遇というより後方支援がメイン

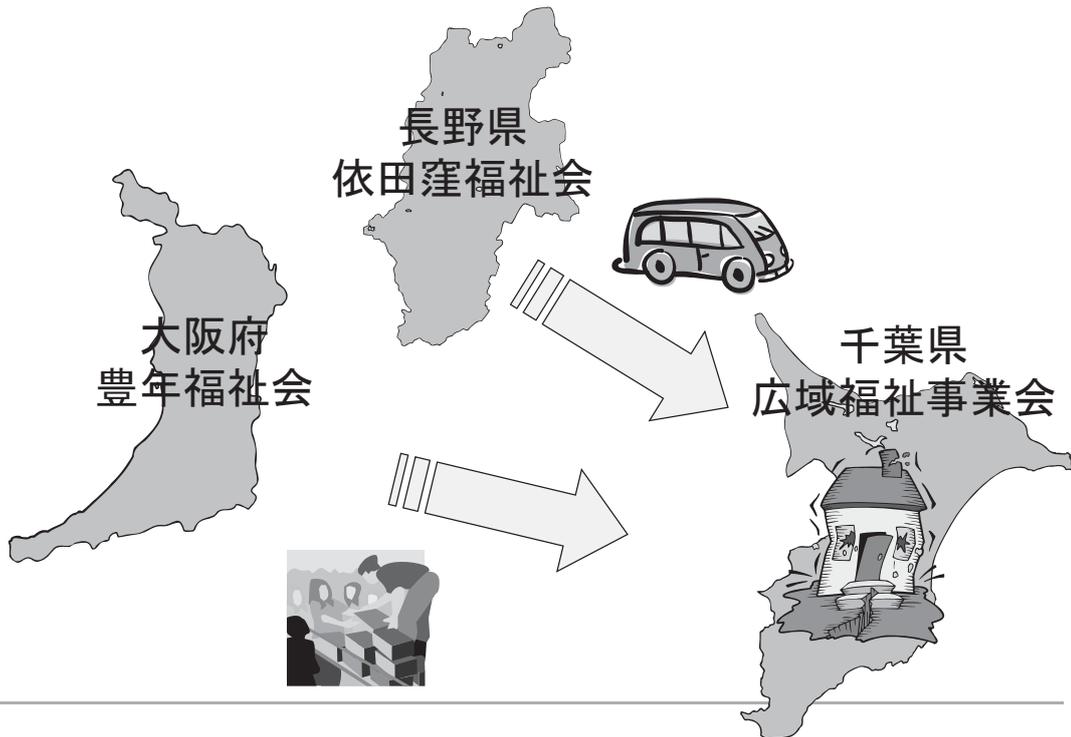
21

顔の見える連携

- 結局重要になってくるのはお互いが顔を知っていること
- 遠隔地にある法人同士が、内部監査・相互交流事業を通して、平時にお互いが顔の見える関係を構築しておくことで、大規模災害での連携に役立つ

22

さらに災害時広域連携へ



23

災害時広域連携 — そのためには

- 3法人での「災害時広域連携協定」(案)
 - 2法人の備蓄物資の送付
 - 緊急時対応・復旧支援(※一時入居者・職員受け入れ)
- 担当者の交流
 - 内部監査相互交流を通じて、情報交換を実施
 - 「もしも」のときでも慌てず対応可能に

24

全体まとめ —ISOへの取り組みから

- 実効性のある内部監査制度を短期間で導入
- 監査制度が内部交流、情報共有、人材育成
- 相互交流事業で他法人との交流へ
- さらに災害時の広域連携へと発展

25

今後の展望・課題

- トップと次世代人材である内部監査員の交流
- ISO適用外事業所への内部監査の導入
- 第三者評価による効果の測定
- 3法人間交流の成功・継続
- 災害時広域連携の具体的協定締結

26

ある職員の感想より

- “ISOについては、本当にやって良かったと感じています。離職率の低下に繋がったと思えるのは、何をすべきかが明確になったからだと思いました。またそれにより、やりがいに繋がっているのだと感じています。

今後も今以上に改善に結びつけられるようにしていきたいという期待が有ります。もちろん不安があります。ISOにとらわれすぎてしまうことも多くあります。

実際の業務にどのくらい落とし込めるか、ISOを使えるかがポイントだと思います。バランスよく、良いツールとしてISOと向き合っていけたらと思っています。”

27

ISO内部監査の実践から災害時広域連携への発展

最後に、当法人にて実践発表機会をいただきました長野県・依田窪福祉会様、大阪府・豊年福祉会様にこの場を借りて御礼申し上げます。

ご清聴ありがとうございました。

社会福祉法人 広域福祉事業会
経営企画室 統括 山下博文

28