

演題 顧客満足のための施設運営 - 業者編 -

副題 ISO 9001:2000 認証効果

都道府県名・施設名 アイチケン ロウジンホケンシセツ サ ク ラ ノ サト
愛知県 老人保健施設さくらの里

【はじめに】さくらの里は平成10年9月開設以来、理事長の方針である「利用者及びその家族に満足して頂けるまごころ介護サービスの提供」に努めているところである。このたびその活動としてISO9001:2000（JIS Q 9001:2000）を導入し認証取得の効果が得られたのでその一例を報告する。これは2000年12月20日に制定された品質保証の国際規格の最新版である。認定範囲は「医療および社会事業」であり、この分類において全国初の認証を取得した。

【目的・対象】施設を管理運営する立場から介護サービスに重要な影響を及ぼす物品・役務等の購買先業者を対象とした管理システムの構築を目的とする。また利用者及びその家族に満足していただける介護サービスが提供できる品質保証体系を確立することを最終目的とする。

【方法】ISO9001:2000の要求事項に従い品質マニュアル・購買管理規定・是正予防処置規定・顧客満足評価規定等を文書化し実行する。具体的には次のような取り組みを行う。品質に影響する物品等を規定する。新規・継続購買先の評価と認定を行う。誤発注を防ぐため必ず購買文書を発行する。決められた部署が発注する。購買品の受け入れ検査、使用前点検を行う。不良品・クレームは不適合品処置報告書、問題発生報告書に詳細を記入する。必要により、是正・予防処置へ展開する。総合アンケートや嗜好調査などの顧客満足度調査を行いその結果をもとに業者を評価する。

【経過及び結果】システム稼動後すぐに発生したのが不適合品である。それは委託業者による給食の納品誤りであり、品数・食事形態等の不一致が1ヶ月間に不適合品報告書で14枚提出されたのである。幸い提供前の受け入れ検査で見ているため未然に防ぐことができているがその業者に対し是正処置を勧告した。原因は食札と食事形態の確認不足や食事変更時の手順が標準化されていないことにあった。是正処置計画としては最終チェック係を決め確認を徹底する。変更事項等注意する点を白板、連絡ノート

【参考文献】

日本規格協会 ISO 9000 要求事項及び用語の解説 [2000年版]

監修 ISO/TC176 国内対策委員会

編著 飯塚 悦功・棟近 雅彦・住本 守・加藤 重信

に書き出し従業員全員が確認する。でありその後改善報告されている。次に多いのはリネン類でシーツの破損・汚染、枕カバーの破損が圧倒的であり納入業者に対し是正処置を勧告した。その結果、汚染・破損が多く見られる枕カバーを新品と交換し、シーツは工場を別のホテルリネン工場での生産体制とするとの計画・報告が見られ、不適合品の発生もなくなり是正処置の有効性が検証された。その他重大な問題発生は見られない。

【考察】不適合品や問題発生の中にはかなり細かい指摘や軽微で実際のサービスに重大な影響を及ぼさないケースもある。安全確保やリスク低減を図るためにはインシデント情報を把握する必要があるが、どのレベルまで取り上げるかが今後の改善材料である。ただ闇雲に業者を責めるより客観的結果を提示して業者と共に改善に向け取り組むことにより業者にも顧客満足のための意識付けができると考える。利用者の満足は施設の評価であり、また外部業者への評価でもある。

【総括】高齢化社会を迎える中で利用者のニーズは多様化・個別化する傾向にあり、その中で利用者に満足して頂けるサービスの改善・向上は大きな課題である。今回のISO認証効果としては相談及びケアサービス業務の体系的な標準化が進んだ。日々の介護サービス業務で発生する問題が明確に把握・分類・原因究明でき、客観的で合理的な是正策がうてた。業務改善に対する職員全員の意識改革が促進された。利用者及びその家族への適切な説明や他の施設・機関への連絡が確実にできるようになった。サービスに関わる業者にも改善に取り組む姿勢が見られた。などである。施設全体のシステムが目標（品質方針）の達成に向け稼動し続け、そのプロセスやプロセス間の相互作用を明確にし継続的改善を行っていくことがサービスの向上につながると認識した。反面、単に数字的な結果やマニュアル化を重要視するあまり職員やシステムに負担がかかるという課題もある。今後は無理のないシステム作りに取り組み、今まで以上に満足していただけるサービスの提供に努めていく所存である。