

1-9

ISO9001 認証取得が職員のモチベーションを高める。

ISO9001 がリスクマネジメントの鍵を握るか

ISO9001 : 2008

リスクマネジメント

高齢者在宅サービスセンター 江戸川光照苑

※キーワードは必ずご記入下さい。

発表者：生活相談員・保田浩一郎	共同研究者：品質管理室長 柴田一佐哲
所在地：東京都江戸川区北小岩 5-7-2	共同研究者：介護支援専門員 高橋広康
TEL：03-5668-0051	E-mail： Shibata@e-kousyoen.or.jp
FAX：03-5668-0052	URL： http://www.e-kousyoen.or.jp/

今回の発表の施設 またはサービスの 概要	平成 8 年 7 月特別養護老人ホームに併設された高齢者在宅サービスセンター（現在一般 25 名・認知 12 名）として開設。平成 21 年 6 月江戸川区では初となる ISO9001 の認証を取得し、高品質な介護サービスを目指し取り組んでいます。
----------------------------	--

〈取り組んだ課題〉

平成 20 年 4 月当時、マニュアルの十分な整備がされておらず、また職員がマニュアルの存在や所在、改定の方法を知らない等、そもそもルール自体が存在しておらず、一部の職員の場合による慣習化されたサービスが提供されていたという状況であった。したがって、マニュアルがあっても提供する介護サービスにはもちろん、職員教育にも活用されていない状況下にあったといえる。このような状態では、介護サービスの質を確保することもできず、「私たちは一生懸命やっています。」と、いくらいったところで、誰からも認めてもらえない。そのようなことからリスクマネジメントが硬直し、有効な改善がなされない状態が続いていた。そこで、介護サービスの質の向上と組織のリスクマネジメントに結びつけるために業務を標準化させ、仕事のルール自体を見直していく仕組みが必要であり、それらが有効かつ適切に運用されているかどうかを自らが監査し、外部からも評価が受けられる仕組みとして有効である ISO9001 の認証取得を目指した。

※ISO とは、ビジネスのグローバル化に対応するために、国際統一規格をつくることを目的に設立された国際機関で、顧客が安心して購入できる保証として、ISO が規格化を行なったのが「ISO9001」である。

〈具体的な取り組み〉

- ①「介護事業者における ISO9001 の必要性」の研修を実施し、
- ② プロジェクトチーム発足させ、キックオフ ③コンサルタントを一部導入し、2 月 1 日より運用開始 ④第一次、二次登録審査を経て正式に登録組織となる。（平成 21 年 6 月 18 日）
- ⑤ ISO9001 の認証取得とサービスの質の向上、組織のリスクマネジメントに対して職員への意識を測るためアンケートを実施した。

アンケートの期間は平成 21 年 5 月 19 日～28 日、対象は ISO 運用に関わる全職員とした。調査方法は質問紙法で、回収

は個人無記名で、品質管理室が回収に当たった。尚、倫理的配慮については、アンケートは研究以外では使用しないこととし、不利益を被ることがないことを書面及び品質管理室長が口頭で説明し、回答をもって同意を得たこととした。

〈活動の成果と評価〉

1. 属性 回収率 76.9% 有効回答 60 名
職域：介護 28 名 看護 7 名 その他 25 名
2. 質問内容に対しての結果と評価
①「顧客満足度の向上」「継続的改善」につながるか。
達成できる、概ね達成できるが 80%と達成への意欲と期待が高まる結果となった。

② ISO 取得のメリット
記録の習慣化が図れる（50%）、組織の方針が明確化される（53%）、リスクマネジメントが図れる（50%）、業務の標準化が図れる（48%）、職員の改善意識の向上（45%）

③ ISO 取得のデメリット
文書や記録が増える（60%）と多いが、メリット、デメリット双方で記録に関する回答があり、文書や記録の必要性の認識とは裏腹に不安が現われている。

④ 自由意見
不安もあるが、自由意見では「慣習的なことが減る」「やりがいが増えた」「自己覚知できる」といった回答が多く、モチベーションの向上に一役を担うことが大いに期待できる。

〈今後の課題〉

ISO9001 の認証取得は、ゴールではなく、スタートである。不安の意見も「インプット情報」として改善に結びつけられる仕組みを得、第三者からの目でそれらを証明してもらえることで、さらに組織に根付くものになり、リスクマネジメント、サービスの質の向上に結びつけられ、職員のモチベーションの向上につながることを確信するとともに、いかに維持していくかが今後の課題といえる。

【メモ欄】