

ISO9001 QMS導入による経営基盤の強化

社会福祉法人 千鳥会

住所/TEL 兵庫県淡路市育波558番地2 / 0799-84-1717

URL/E-mail <http://www.chidorikai.or.jp/> / e-mail : yuuragi.hokudan@view.ocn.ne.jp

経営理念

経営理念

1. 福祉はいつでも全ての人のために
1. 個人の尊厳の保持
1. 地域に貢献できる事業の提供
1. 社会資源の効果的な利用で自己実現を目指す
1. 専門性を高める教育・研修の充実

基本方針

1. 地域福祉に関する機能や役割を担います。
1. 利用者に信頼されるよう高品質のサービスを提供します。
1. 利用者の主体的参加が得られるサービスメニューの展開と実施を目指します。

品質方針

利用者様に満足いただける福祉サービスを提供し続けることが、当法人の目的であり、法人の発展に重要であることから、品質マネジメントシステムを尊重し、継続的改善に努め、利用者様に喜んでいただける安全で、安心なサービスを総合的に提供する仕組みを全職員の理解と参加のもとに創ります。

私たちは、品質方針を達成するために、以下のことを行います。

1. 品質マネジメントシステムが、組織の行う各事業活動に適切にリンク、運用し、その有効性を継続的に改善します。
2. 法令を遵守し、事故の無い福祉サービスを実現するマネジメントシステムを構築します。
3. 法人事業の業績を向上させるために、①顧客満足度の向上 ②顧客クレームの低減を目指します。
4. 優しさと笑顔で迅速、誠実な対応をこころがけます。
5. この品質方針が、全職員に理解されるよう周知に努めます。

事業内容及び定員

- ・特別養護老人ホーム：千鳥会ゴールド（50名）ショートステイ（11名）
- ・特別養護老人ホーム：ゆうらぎ（50名）ショートステイ（10名）
- ・養護老人ホーム：北淡荘（168名）
- ・通所介護：津名デイサービスセンター（35名）
- ・通所介護：ゆうらぎデイサービスセンター（24名）
- ・通所介護：しおさいデイサービスセンター（3名）
- ・グループホーム：しおさい（18名）
- ・小規模多機能型居宅介護事業所：ぬくもり（25名）
- ・居宅介護支援事業所：千鳥会在宅介護支援センター
- ・居宅介護支援事業所：ゆうらぎ居宅介護支援事業所
- ・訪問介護：ゆうらぎ訪問介護ステーション
- ・その他の事業：高齢者住宅等安心確保事業、被災高齢者自立生活支援事業

収入 (法人全体) 平成20年度決算	①社会福祉事業	1,087,095,809円
	②公益事業	0円
	③収益事業	0円
	合計	1,087,095,809円

従業員数 (法人全体)	210名 (非常勤含む)
----------------	--------------

当面する経営課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経営者の方針（事業目標）が現場職員まで浸透しない。 ・ 各事業所、部署に於ける方針（事業目標）の進捗状況が把握しづらい。 ・ 現場で発生しているクレーム、アクシデント、等の報告及び再発防止対策が確実に実施されていない。 ・ 教育訓練システムが確立されていない為、人材育成が難しい。 ・ 継続的改善を実施する事により顧客満足度を向上させ、経営基盤の強化を図る為のシステムが確立されていない。
----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

発表する取組みに着手した理由、背景	<p>社会福祉法人 千鳥会は、平成4年当時の旧津名町が立ちあげて民間委託運営で当時の医師会中心に運営されていましたが、介護保険制度実施に伴い更に民間運営が色濃くなり、新生千鳥会として再出発することになりました。</p> <p>再出発に当たり、法人の存在価値を高めその果たすべき役割を認識し、地域住民の皆様、利用者の皆様に喜んで頂けるサービスを提供する為に、5つの経営理念と3つの基本方針を掲げました。この経営者の思いを全職員に的確に浸透させ、事業目標を達成する為に継続的改善を実施し、顧客満足度を向上させる事が、経営基盤の強化に結び付くとの認識に基づき、ISO9001品質マネジメントシステムの導入を決意しました。</p>
-------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

発表する取組みの現時点での効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ QMSを導入した事により、経営者の方針（事業目標）を現場職員まで浸透させるシステムが確立した。 ・ 経営方針（事業目標）に基づき部署目標、個人目標を設定し、PDCAサイクルを廻し継続的改善を実施する事により、目標の共有化が図れた。 ・ マネジメントレビュー（経営者による見直し）を定期的実施する事により、方針（目標）の進捗状況が把握でき、的確な指示が出せる様になった。 ・ 不適合発生時の是正処置及び水平展開による予防処置を的確に実施する事によりクレーム、アクシデント、等が減少した。 ・ 教育訓練システムを確立し、職員に必要なニーズを明確にし、教育訓練を実施する事により、職員のスキルが向上した。 ・ 業務プロセス手順書を作成し、認証機関及び内部監査にて定期的に見直しを実施する事により標準化が図れ、サービスの質が向上した。
-----------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

以上の効果を得た事により、顧客満足度は徐々にではあるが向上している。

ISO9001QMS導入による 経営基盤の強化



社会福祉法人 千鳥会

発表者 事務課長 山田 正司
施設部長 池田 英生

兵庫県淡路市所在5事業所



千鳥会のあゆみ

平成 4年 4月 1日	社会福祉法人 千鳥会設立
平成 4年 5月 1日	特別養護老人ホーム 千鳥会ゴールド 開設 津名デイサービスセンター 開始
平成 8年10月15日	高齢者住宅等安心確保事業 開始
平成 9年 1月20日	千鳥会在宅介護支援センター事業 開始
平成10年 4月 1日	被災高齢者自立生活支援事業 開始
平成12年 4月 1日	介護保険制度施行 千鳥会居宅介護支援事業所 開始
平成16年 4月 1日	グループホームしおさい 開始
平成19年 3月 1日	ゆうらぎデイサービスセンター 開始 ゆうらぎ居宅介護支援事業所 開始 ゆうらぎ訪問介護ステーション 開始
平成19年 3月15日	特別養護老人ホームゆうらぎ 開設
平成19年 3月26日	養護老人ホーム北淡荘 開設
平成19年12月 1日	小規模多機能型居宅介護事業所めくもり 開設

導入目的

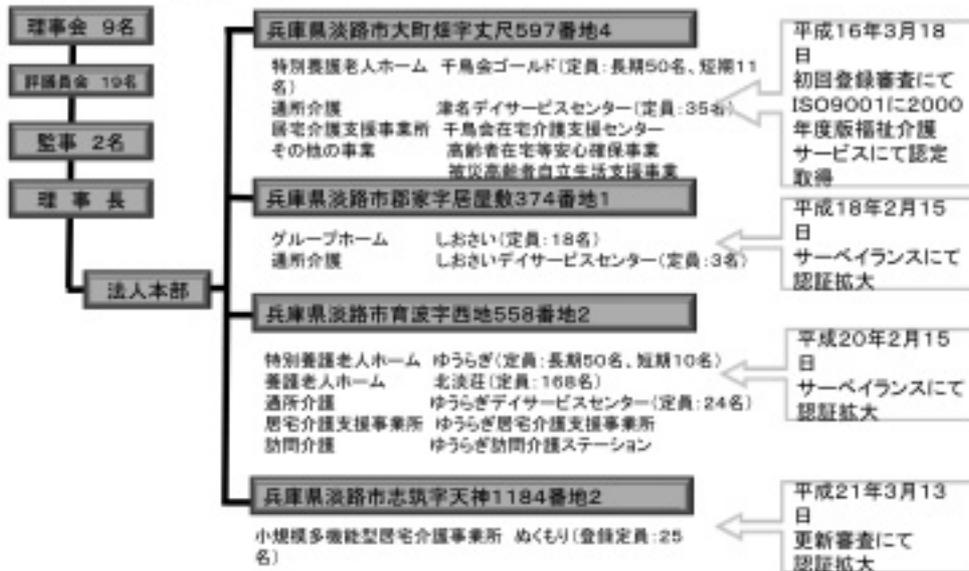
当面する経営課題

- ・経営者の方針(事業目標)が、現場職員まで浸透しない。
- ・各事業所・部署に於ける方針(事業目標)の進捗状況が把握しづらい。
- ・現場で発生しているクレーム、アクシデント等の不適合事項の報告及び再発防止
対策が、確実に実施されていない。
- ・教育訓練システムが確立されていないため、人材育成が難しい。

以上の経営課題を克服する為に、継続的改善を実施し、顧客満足度を向上させる事により、経営基盤の強化を図ることを目的とする

ISO9001品質マネジメントシステムの導入を決定

導入範囲



登録証



付属書

導入までの流れ

1. ISO9001:2001年度版に基づき福祉マネジメントシステムを明
確にした品質マニュアル作成
2. 福祉マネジメントシステム運用の組織作り
3. ISOシステム及び内部監査員教育の実施
4. 職種毎の業務フロー図及び各部署毎の業務手順書作成
5. 経営方針(事業計画)に基づいた部署、個人目標の作成
6. 内部監査によるシステム確立度合の検証及び是正処置の実施

導入後の問題点と対策

問題点

製品を福祉サービスに置き換えシステムを維持管理していくことへの職員の戸惑い反発

業務プロセス手順書に基づく業務が出来ない

不適合事例は記録されるが、是正処置にいたらない

内部監査員のスキル不足により、効果的な内部監査が実施出来ない

事業目標を達成するための計画・実施は出来るが、確認不足により改善する為の処置がとれない

対策

スキルアップ研修にて議論する場を設け、システム導入の目的、重要性を説明し、理解を促す

・実際の業務に合わせて手順書を改訂する
・業務を標準化する為の重要ポイントのみを明確にスリム化実施

・実際の事例に基づくOJT教育により原因解析力を強化
・記録フォーマットを変更し、重要度に関わらず是正実施

・内部監査チェックリストを作成し、スキル不足を補う
・事務局員によるOJT及び事業所間による内部監査実施

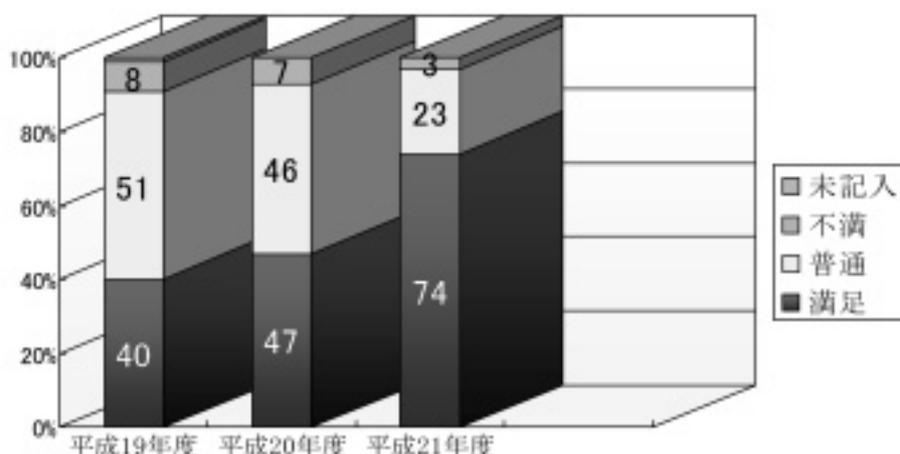
・品質目標、管理実施計画書のフォーマットを見直し、個人1回/月、上司1回/3ヵ月進捗確認に基づき計画を修正
・マネジメントレビューの実施回数を2回/年⇒1回/月へ変更し、進捗状況確認に基づく改善指示を実施

導入効果

- ・ QMSを導入した事により、経営者の方針(事業目標)を現場職員まで浸透させるシステムが確立した。
- ・ 経営方針(事業目標)に基づき部署目標、個人目標を設定し、PDCAサイクルを廻し継続的改善を実施する事により、目標の共有化が図れた。
- ・ マネジメントレビュー(経営者による見直し)を定期的を実施する事により、方針(目標)の進捗状況が把握でき、的確な指示が出せる様になった。
- ・ 不適合発生時の是正処置及び水平展開による予防処置を的確に実施する事によりクレーム、アクシデント等が減少した。
- ・ 教育訓練システムを確立し、職員に必要な教育ニーズを明確にし、教育訓練を実施する事により、職員スキルが向上した。
- ・ 業務プロセス手順書を作成し、認証機関及び内部監査にて定期的に見直しを実施する事により標準化が図れ、サービスの質が向上した。

以上の効果を得た事により、顧客満足度は徐々にではあるが向上している。

満足度アンケート調査による事例



アンケート実施内容例：施設について…設備・雰囲気・行事・サービス 等
食事について…時間・味付け・大きさ・メニュー 等
職員について…接遇・対応・マナー・言葉遣い 等

アンケート実施例施設：特別養護老人ホーム ゆうらぎ

今後の課題と対策

当面の目標: 自己認証宣言を2012年に実施予定

第三者認証機関に頼る事なく自身で
QMSの更なる構築を実施する為には

全職員参加型のQMSの運用

- ・教育・訓練を充実する事により職員のスキルアップを図る
- ・不適合、苦情等の情報をオンライン化し、共有する事により事業所間のレベルのバラツキをなくす
- ・事務局員参加によるOJT及び事業所間による内部監査を実施する事により、法人自身による有効性確認機能を強化する