

水野施設長の介護マネジメント塾

12月号

介護支援専門員の業務と品質の国際規格 ISO9001

はじめに

皆さん、こんにちは。社会福祉法人一誠会が、品質の国際規格 ISO9001 の認証を取得してから早いもので1年が過ぎました。

特別養護老人ホームをはじめとする施設や事業者が保有する個人情報には利用者にとって極めて守秘性が高い、既往歴や現病歴、要介護状態、ケアプランメニュー、家族構成などが含まれており、これら個人の情報を適正に管理することは、施設や事業者、中でも生活相談員、介護支援専門員の責務であるといえます。

一方、ご利用者によりよい介護サービスを提供するためには、情報は発信するためにあり、自らが保管管理し、抱え込んでおくものではありません。これは介護の仕事というのは、チームケアで成り立っているからです。介護支援専門員が作成するケアプランを例にあげれば、ケアプランというものは、さまざまな情報を収集し、それを組み合わせて、ご利用者に満足いただけるプランを策定し、提案され、実行されることがチームケアの原則です。

しかし、ご利用者に提供する介護サービスが標準化され、安全にかつ適切に行われなければ質の高い介護サービスの提供はままなりません。そこで、社会福祉法人一誠会では、介護支援専門員をプロジェクトリーダーとして、品質の国際規格である ISO9001 の認証取得を行い、自施設が提供する介護サービスの質を、第三者に客観的に評価いただく仕組みを導入しました。

そこで、今回は、介護支援専門員を中心に認証取得を行った ISO9001 とは何か、ISO9001 の認証取得によって、どのようなメリットがあるのか、介護支援専門員、生活相談員の立場でお話ししていきたいと思います。

ISO9001とは

ISO 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のことです。

よく知られているものに、写真のフィルム、ネジの規格などがありますが、こうした物の規格だけでなく、組織のマネジメントシステム(管理の仕組み)に関する国際標準も策定しています。それが ISO9001 です。

ISO9001 は、「顧客の要求を満たし、一定の品質サービスを確実に提供できる仕組みがあること」「顧客の満足度の向上をめざし、継続的に改善を行う仕組みがあること」が求められています。

したがって、その規格は、業種や規模、サービスの内容を問わず、あらゆる組織に適用できるようにつくられています。

つまり、ISO9001は、業務プロセスや改善によって、製品やサービスの質の向上を図るための認証制度で、サービスを提供するための仕事のルールを定めるという事ですから、サービスの内容や特性に合わせて、それぞれの組織の実情に応じたルールを決めていけばよいのです。

このことから、ISO9001は、近年においては、さまざまな事業所において導入され、社会福祉法人、高齢者福祉施設などの事業所においても認証取得の動きが活発化しているというわけです。

ISO9001の審査登録の仕組みは、組織の品質マネジメントシステムがISO9001の要求事項に適合しているかどうかを、審査は、1カ国に1機関ずつ置かれている認定機関により認定登録された認定機関が客観的な第三者として審査し、認証をすることをいいます。

なお、認証取得後は、定期的に維持審査(毎年1~2回)、更新審査(3年)を受けるため、常にサービスの質を向上させることが必要な仕組みとなっています。

ISO9001がもたらすメリットとは

生活相談員、介護支援専門員の大きな役割の一つにリスクマネジメントがあります。ISO9001では、顧客満足度の向上を目指し、必要な仕事のルールを決めていくものですから、実際のご利用者の満足度、クレームや事故を発生させないように仕事のルールを継続的に見直していかなければなりません。

介護現場の課題として、職員の中で、介護サービスを提供する際、手順や内容にバラツキがあるということがあげられます。サービスの質に「無理」「無駄」「ムラ」があるということは、明らかに利用者には不利益になり、また、施設側にとっても、作業効率の悪さを生み出していきます。そして、それは結果的に、サービスの質は低下し、コストは増え、リスクは拡大してしまい、仕事は忙しく大変なのに、効果が上がらないという悪循環に陥るといえます。

このような状態では、介護の質を管理する生活相談員、介護支援専門員という立場のものとして、「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ばかりか、ご利用者に提供すべき介護サービスの質を、確保していないということにもなりかねません。

標準化とは、「サービスの質を一定に保てるようにすること」と、「作業方法や手順などのルールや仕組みが決められていること」を示しているものです。それらについて基準となる方法を職員全員が行うことにより、ある一定の安定した介護サービスが提供できるのです。

社会福祉法人一誠会でもそうでしたが、標準化を行っている段階で、職員が行っている現在行っている業務の手順が洗い出されると、同じ職種なのに、違う方法で行っていることも少なくありませんでした。

移乗介助一つ取ってみても、スムーズに行える職員と、なぜか時間がかかり、最悪の場合は、ご利用者に擦過傷などの怪我を負わせてしまう職員がでます。また、一人で行ってもよいことを複数の職員で行っていたり、複数の部署から同じ部署に報告・連絡したりするなど、いつ、誰が、どこで行うのか決まっていないために、無駄な手間がかかってしまう場合もあります。これは、指導者により、方法や考え方が違うため、新人職員であれば、混乱し、自己流を見いだしてしまうといった悪影響を与えかねないということです。

これらは、きちんとルールを決め、ベストな方法を共有していない結果であり、非効率的で質の低い介護サービスは、利用者の満足度を低下させ、リスクを拡大させ、無駄なコストをかけることにつながるということです。

さらに、ISO9001による標準化は、その必要性や職員の力量、ご利用者のニーズ、法令や規則などの変化により、見直しや修正を重ねていかなければなりませんから、これらにより、介護サービスの質が向上し、自分たちが遵守しなければならない事柄も明確にされます。

このことが、結果的にリスクやコストを管理することにもつながっていくわけです。そして、活用されるマニュアルは、施設が経験し培ってきた技術を情報として蓄積でき、新人教育が効率的になり、充実した指導書として、活用することができるようになり、ご利用者の満足度の向上はもちろん、リスクマネジメントも図れるというわけです。

介護支援専門員の役割

介護サービス事業者は、介護支援専門員によって作成したケアプランに沿ってサービスを提供し、介護支援専門員を含めた介護スタッフによって、実際にケアプラン通りにサービスが提供されているか、ケアプランは効果を発揮しているかなどをチェックしていかなければなりません。

ケアプランは、介護支援専門員が作成することになっていますが、これは施設の介護支援専門員がケアプランの作成作業をすべて単独で行う作業を意味したものではありません。ケアプランは、介護支援専門員が行うケアマネジメントを中心にケアプランミーティングや、ケアプランカンファレンスでの話し合いにおいて策定されるものでありますから、その過程では施設の全職種が連携しながら共同作業として必要な情報を収集し、適切なアセスメントを行うという視点が必要になるということです。

そこで大切なことが、介護業務の手順化、マニュアル化、つまり、標準化であるといえます。介護サービス事業者は、ご利用者の立場に立って、サービスを提供し、高品質なサービスを提供していくためにも、ご利用者をはじめ、第三者にもわかるように「言語化」していくことや「数値化」していくことが必要になってきています。

ISO9001では、自分たちの事業所における介護サービスを提供するための仕事のルールをきちんと決め、決めたルールをルールどおりに仕事を実施し、その結果をきちんとチェックし、さらに、チェックした結果を踏まえて、仕事のルール自体の見直しを行っていくということで、それらが品質

マネジメントシステムであり、いわゆるP-D-C-Aという考え方が確実に機能していくことで認証を得られるわけです。

つまり、介護支援専門員にとって、ケアプランがケアプラン通りにサービスが提供されているか、ケアプランは効果を発揮しているかなどをチェックしていくためにも、「言語化」された基準や「数値化」された記録などが必要になる ISO9001 の認証取得は、自らが担う役割にとって、また、ご利用者の方々の満足度の向上のためにも、有効な仕組みであることはもちろん、第三者がさらに客観的に有効性を評価してもらえる仕組みとして、ご利用者はもちろん、ご家族や地域、関係諸機関への信頼に繋がる大事なツールといえます。

まとめ

ISO9001 では、前述のとおり、自分たちの事業所における介護サービスを提供するための仕事のルールをきちんと決め、決めたルールをルールどおりに仕事を実施し、その結果をきちんとチェックし、さらに、チェックした結果を踏まえて、仕事のルール自体の見直しを行っていくことです。

つまり、P-D-C-Aという考え方が確実に機能していくことで認証を得られるわけで、両者が整合性なく運用されていても、どちらかが一方だけが適正に運用されていても、効果はなく、保管しあう関係性が必要であり、これはまた同時に、生活相談員と介護支援専門員の業務と同様で、両者が相互補完的な関係であることが、ご利用者に対する権利擁護と提供する介護サービスの質を保障するものといえるのです。

※参考文献

(財)日本適合性認定協会ホームページ <http://www.jab.or.jp/>