

ISO 9001 に基づく社会福祉法人静香会の運営について

大橋 孝雄* 水口 栄治**

*聖隷クリストファー大学 **社会福祉法人静香会・知的障害者更生施設悠雲寮

On the Management of Social Welfare Corporation “SEIKOUKAI” founded on ISO9001 Quality Management System

Takao OHASHI,* Eiji MINAKUCHI **

* Seirei Christopher College

Social Welfare Corporation SEIKOUKAI

** YUUUNRYOU Rehabilitation Facilities for Mentally Handicapped Persons

キーワード：ISO 9001 静香会・知的障害者更生施設 静岡県第1号 認証取得

I 支援費制度発足時における障害者福祉施設の現状

社会福祉における基礎構造改革の一つとして、障害者福祉については利用者本位の支援に大きなウエートが置かれることとなり、具体的には、身近な地域での相談窓口の総合化やケアマネジメント体制の整備、地域権利擁護事業及び成年後見制度の利用促進等地域での生活支援が強化される一方、福祉施設においては、施設の小規模化や個室の整備をはじめサービスの質の向上のための第三者機関によるサービス評価及び苦情解決体制の整備等が要求されている。

この障害者福祉サービスについては、半世紀にわたって続いてきた措置制度が廃止され、平成15年度から形式的には利用者自らがサービスを選択し契約によりサービスを利用する仕組みとなった。しかし、福祉施設が十分足りているとはいえない現状では対象者が任意に施設を選ぶことはできないし、またこれまでの施設中心の福祉サービスを一挙に変えることは現実には出来ず障害者が施設を出て地域で生活できる生活環境も社会的条件も整備されていないのが実態である。

しかしながら福祉施設側としては、早晚新たな視点に立った施設運営の体制整備を行わなければならない。これまでのように入所措置を行った実施機関から「措置費」として交付された財源で施設運営をしていたときには、その用途が原則的に決められていたため全国一律の運営が行われていた。しかし、今後は独立した人格をもつ利用者との契約に基づき利用者が支払う「支援費」¹⁾により運営されるため、その用途は基本的に利用者のニーズに福祉事業の経営者又は施設長がどう応えるかで決まることとなり、このことにともなって今後次第に施設にお

けるサービスは格差を生み、サービスの個別化や多様化が進むものと思われる。しかしながらこのような変革の流れに気づきまたは危機感を抱く福祉事業経営者等は、未だ少ないのが現状である。

その理由は、支援費制度に変更になってもほとんどの施設において利用者の新規入退所はみられず、施設内の雰囲気も措置制度のときと変わりなく、また利用者のサービス向上に必要な財源的裏付けも従前と比べて変化の少ないことがあげられる。

こうした状況のなか、施設利用の契約制や支援費制度への移行を前に利用者が満足できる福祉サービスの提供を目指し静岡県下で最初にISO 9001（以下、「9001」という。）の認証取得に成功した社会福祉法人静香会²⁾（以下、「静香会」という。）の実態を述べ今後の社会福祉法人や福祉施設経営のあり方を検討する上での資料としたい。

本稿の構成は次のとおりである。IIにおいては9001の内容について説明する。IIIにおいては9001について静香会が取り組んだ主たる背景について述べる。IV及びVでは静香会がコンサルト機関からの指導を受け、後に審査登録機関から9001認証取得にいたる経過を報告する。VIでは9001に基づく静香会及び悠雲寮運営における基本的事項について言及する。VIIは社会福祉施設における9001に対する考え方について述べる。VIIIはまとめである。

II ISO 9001 について

ISOとは、International Organization For Standardizationの略で国際的標準化機構と訳されている。本部はスイス・ジュネーブにあり正式な国際機関ではないが、ねじの規格

やカメラのフィルムの感度や避難路の非常口を示す緑のマークなど世界的に共通する基準の設定など、工業製品や品質管理などの国際規格を決めている民間機関である。現在146か国の標準機関が加盟している。環境マネジメントシステムの「ISO14001」や品質保証活動に関わる品質マネジメントシステム規格として「9001」が知られている。

最近、国内の地方自治体や企業が相次いでイメージ向上につなげようとこれを取得しているが、9001は「顧客に対して満足を実現できる企業であることを知らせるための、品質マネジメントシステムに関する規格である」と解される。また、ここでいう品質マネジメントシステムとは企業経営において経営者が方針・目標を設定し、その目標を達成するための「管理の仕組み」を言っている。すなわち9001が対象とする「品質マネジメントシステム」は品質方針・目標を設定し、その目標を達成するためのシステムである。

品質というと狭義に解釈して「製品のクオリティ」をイメージするが、「質」は顧客に提供するあらゆる物事に関係し、そのプロセスは顧客満足を達成するために管理することをいう。具体的には、Plan（計画）→Do（実行）→Check（検証）→Act（対策実行）のマネジメントサイクルを確立し、目標を達成するための仕組みであり、このプロセス管理を「品質」という視点で一括したのが「品質マネジメントシステム」である。³⁾つまり、マネジメントサイクルに基づいて、企業の活動目標を計画通りに実行していくための管理システムのことである。

端的にいえば「顧客満足」を追及するシステムで、社会福祉事業の場合、社会福祉事業者が利用者に提供する福祉サービスについて、その

品質保証を行うことでありこの認証を取得したということは、社会福祉事業者の福祉サービスの提供システムが国際的な基準に達していることの認証とも言える。

社会福祉法第78条（福祉サービスの質の向上のための措置等）第1項では、社会福祉事業者が提供する福祉サービスの質は社会福祉法第3条にいう良質かつ適切なものでそのためには自主的な自己評価等により、常に利用者の立場に立った福祉サービスを提供する姿勢が強く求められている。社会福祉事業者による自己評価は、福祉サービスの提供についての啓発や改善を促すうえで有効であるが、必ずしも十分な客観性をもつ情報とはいえない。サービス提供に従事する者に対して自らのサービスが客観的指標とするためには、第三者が客観的立場から適正に評価を行う仕組みが必要である。⁴⁾

社会福祉事業者が利用者の立場に立って提供している福祉サービスが良質かつ適切であるかについては、その時代における社会通念や福祉サービスの技術水準、利用者側の意識などによって決定されるが、第三者が客観的な立場から適正に評価を行う仕組み（第三者評価機関）の一つとして9001が注目されている。9001は社会福祉法第78条が求めている第三者評価の仕組みを比較的適正に行うシステムを取り込んでいるからである。

Ⅲ 9001に取り組んだ背景

静香会が、9001を取得しようとした理由は次のとおりである。

1. 理事長の示唆

静香会の理事長である尾崎和治氏は、尾崎建設株式会社の創業者であり現在も会長の地位にある。この尾崎建設が、平成13年、9001を

取得した結果、従業員の意識が高まり着実に事業実績に効果が出ていることから、9001は福祉事業にはなじまないものかと悠雲寮長に話があったことが直接の動機となっている。⁵⁾

2. 悠雲寮等施設経営の省力化・合理化が進んでいたこと

(1) 給食業務の委託

悠雲寮の給食業務は、平成元年4月の施設開設当初から地元大手の給食専門業者（フジ産業KK）に委託しているが、調理員に恵まれ、献立内容について利用者から喜ばれていた。平成11年2月静岡県東部地区施設長が行った県東部地区の知的障害者更生施設15施設を対象とした給食業務についての非公式調査によると、調査対象施設の利用者1日1人当たりの食材購入費は最高が980円、平均が885円であり悠雲寮は800円であった。悠雲寮と他の施設の食材購入平均値との差は利用者1日1人当たり平均85円で年間では150万円の差が生じている。⁶⁾ また、人件費については、直営の場合職員配置基準による常勤調理員数は4人を求めているが、現実はこの施設においてもこの基準数では足りず、更に数名の調理員を増員しているのが実態である。現に悠雲寮においても7人のパート調理員が勤務している。

悠雲寮の職員1人当たりの年間人件費の平均単価は500万円であるので、直営の場合、常勤職員4人では2000万円となるのに実際の給食業務委託費は年間1000万円弱である。つまり給食業務の外部委託により、毎年1000万円以上の経費節減が図られている。これが、施設設備の充実をはじめ利用者の処遇に直接関わる生活支援員数が、旧措置費基準での生活指導員数⁷⁾ 12人に対し7人上回る19人の配置ができていなど、人的及び財政的余裕が施設運営において新たな事業の展開できる素地とな

っていた。

(2) パソコンの導入

給与、経理及び栄養管理についてのコンピューターの導入はどこの施設でも当然のこととして行われているが、静香会においては平成11年度からケース記録関係についてパソコン導入の検討をはじめ平成13年4月にM社と独自のソフトを共同開発し、ケース記録関係についてもパソコンで処理している。

ケース処遇記録について、支援員が利用者の誰彼の区別なくいつでも入力（記録）でき、その記録はコンピューターが個人別に整理し、また検策項目ごと関連記録を一括取り出すこともできるわけで、手書きの場合とは比較にならないほど省力化されその記録の活用性も高まっていた。⁸⁾

このような省力化、合理化の流れの中でISO取得の挑戦について、財源（500万円）の調達及び事務量の増加が懸念されたが職員の抵抗もなく決まった。

3. 精神障害者通所授産施設等の委託運営のため社会的信用度の強化の必要性があったこと

平成15年度に悠雲寮との隣接地に長泉町独自の知的障害者通所授産施設（1階）及び長泉町外1市1町が連携し精神障害者通所授産施設（2階）を整備し、これを当法人が運営することとなっている。

精神障害者関係施設は、これまでは精神病院を主体とする医療法人による運営が一般的で、静香会のような社会福祉法人が当るのは精神障害者の保健及び福祉に関する知識や技能を有する職員の確保の面からも不利であるため全国的にも少ないのが実態である。

このため静香会としては、9001を取得することにより精神障害関係機関や利用対象者等からの信頼性を得る必要性があった。

IV 9001 認証取得のためのコンサルタント

認証取得について悠雲寮のみとするかあるいは法人全体の事業とするかについては理事長の判断で法人全体の事業とすることになった。

認証取得作業は、まずコンサルト機関である「日本スイコー」⁹⁾による現状分析から入り、法人の組織目的の明確化、既存システムの9001の要求事項による改善、各種規定等の整備、運営方針及び目標の設定、内部監査要員の養成、品質マネジメントシステムの確立とマネジメントレビュー（見直し）等の実施など、ISO取得のために必要な諸々の作業が行なわれた。

コンサルタントは平成14年3月7日を第1回目とし、以後月2回毎回午前9時から午後4時まで幹部職員を中心に常時5～6人が参加し、翌年の1月7日まで延べ21回行った。

作業は、最初9001の要求規格からの現状分析であったが、ISOは「顧客満足」というこれまでの経験において等閑視されてきた利用者の立場に立った視点から福祉事業を見ることであった。例えば施設での1日の流れ（日課）についても利用者の要望を聞く事なく、施設の都合で組まれていることが明確となり、作業に参加した職員も次第に問題意識を持ちながらコンサルタントを受けることができた。

V 審査機関による審査

日本スイコーによる品質マニュアルの作成からシステムの運用等コンサルタントプログラムは平成14年11月25日に終了したので、静香会は9001認証取得について審査登録機関「インターナショナル・スタンダード・サーティフィケーションジャパン社（ISCジャパ

ン）」¹⁰⁾へ平成14年11月28日に申請手続きをとった。経費の見積り、契約等の手続きを経て審査を受けた。審査の流れは「審査機関への申請」→「予備審査」→「本審査」→「登録」の順で行われた。平成14年12月2日にISCジャパンによる予備審査が行われ、一部の修正について平成15年1月7日に指導を受けたのち平成15年1月14日～15日の両日2人の審査員による最終審査（登録審査）が行われた。「静香会のレベルは高い」との評価を得て無事これにパスし、ISC本部から静香会への登録証明書は平成15年2月6日付けて交付された。¹¹⁾

VI 9001 に基づく法人及び施設の運営

ここでは9001に基づく静香会及び悠雲寮が認証取得のために整備した諸規定、組織・職員についての目標設定及び審査機関による査察監査について述べる。

1. 品質マニュアルの作成

品質マニュアルは、静香会が利用者に対して提供するサービスの品質方針を宣言し、9001としての品質マネジメントシステムに基づき静香会の福祉サービスに関する組織、職員の任務及び業務の推進方法等を文章化したもので、次に述べる法人運営の基本事項について記述している。

なお、ここでは、以下の(1)、(2)、(3)及び(4)については概要を述べる。

(1) 管理体制

9001を推進する運営責任者(悠雲寮長)、管理責任者(施設開設準備室長)等の責任権限を明確にしている。

(2) 人的資源の育成及び施設設備等の点検整備

職員の教育訓練の強化による職員の適材適所

への配置及び設備等の維持管理方法を規定している。

(3) 福祉サービスの提供

福祉サービスについての品質目標の設定、プロセスの明確化、検証又は評価及びその記録の整備について規定している。

(4) 利用者のニーズの把握

利用者または利害関係者からの福祉サービスについての苦情、要望、改善要求及びその他関係団体からのニーズ情報等の把握方法について規定している。

(5) 法人、施設及び職員個人の目標設定

法人としての運営方針及び目標、施設ごとの目標を設定しそれに応じた職員個人ごとの目標をA4版の1枚に記しそれをクリアケースに入れて、各自いつでも見えるところに置き常に意識的にその目標と対峙するようにしてある。この目標については、3か月ごとに達成状況をマネジメントレビューにおいてレビューに参加した職員全体によりチェックされる。

(6) 毎月のマネジメントレビューの実施

毎月の職員会議や指導会議のほかISOの要求事項として、前回からの1か月間における職員間の連絡ミス、利用者の事故、設備器具の破損、器具機材の不調、車両事故等通常の状態から逸脱した事態のほか利用者からの要望や苦情等について、既に応急処理が済んだものについても所定の報告様式に基づき報告され、関係職員により原因究明から今後の予防処置または発生防止のためのシステムの是正等を協議する。また、このことは職員全員に周知徹底する。

その他法令等の変更や県監査の指導事項、職員の提案、更に6か月ごとに行われるISO審査機関によるサーベイランス(査察監査)の結果を参考にして施設運営が品質マニュアルどおりに行われているかどうかをチェックする。

また、運営責任者、管理責任者、3事業施設、事務、栄養士及び看護師業務の8部門に対する年2回の職員相互で実施する内部監査等の結果が報告され必要な是正処置や不適合事項の発生防止策を検討する。

2. 各種管理規定の制定

前述の「品質マニュアル」は、9001の要求事項に基づき社会福祉法人として国際的に適用できる福祉サービスを宣言するもので、これを基本にして以下の各種の規定を作成している。

(1) 品質保証活動表

利用者の入所から退所までの手続き、年間の事業計画や予算の編成、個々の行事の実施計画、毎日の福祉サービスの提供については、施設設備の点検から物品の発注、毎朝のミーティング、一日のサービスの流れから記録の整理まで使用する諸様式及びそれらの記載責任者、またそれは品質マニュアルのどこに規定されているかが一枚にまとめられ明確化している。

<別紙1の(1)、同1の(2)>

(2) 文書管理規定

品質マニュアルを基に文書類を各種管理規定、各種要領、手順書類等に分類しそれら文書の管理、改訂、廃止、保管等の方法及び配布先を明確にし、常に最新版の文書を整備している。

なお、文書の改廃または改訂等については、いつどのような理由でどこを改訂したか等の改訂履歴がわかるようにしてある。

(3) 記録管理規定

法人及び施設における会議録、利用者の処遇関係記録、経理会計記録等殆どの記録類について、個々に保存期間が明確化され常に容易に検索でき利用できるよう整理してある。

(4) 教育訓練規定

幹部に対するISO品質マネジメントシステムについての教育をはじめ一般職員を対象とす

る福祉サービスにかかる研修等が採用時や配置転換時に行われる。また、必要とする各種資格取得者等に対しては計画的に教育訓練が行われ、所属団体等の研修会に参加した場合その記録は個人ごと明確にしている。

なお、社会福祉士、介護福祉士、精神保健福祉士等福祉関係資格のほか大型自動車運転免許等公的資格についても個人ごとのリストを作っている。

(5) 協力機関評価規定

静香会が取引している給食材料、施設設備の維持補修、各種消耗品等全ての関係業者について技術力、品質管理、協力度、納期管理及び価格等を5段階評価で行い平均点以上と認めるところとしか取引しないなど業者管理を徹底している。

(6) 内部監査規定

法人内全ての部門活動が、品質マニュアルどおり実施されているかどうかについて年2回施設側が事務部門を、事務部門が栄養業務部門を監査するなど相互に他部門を監査することになっている。

監査の結果、改善すべき事項については、前述のマネジメントレビューの際文書により報告され是正方法が検討され、是正を行った結果は運営責任者に報告され関係記録は全て保存される。

なお、この監査に携わる職員は、外部教育機関または法人内で監査事務について別に研修を受けた者に限られている。

(7) 不適合管理規定

施設運営上のミス、施設設備の異常及び利用者又は保護者等からの苦情等について関係規定に抵触し「不適合事項」と認めた場合、直ちに「不適合発生報告書」により報告され、応急措置が講じられた後原因の究明、対策の実施及びその結果の確認、再発防止のための方法等がマ

ネジメントレビューにおいて検討する。

苦情関係については「社会福祉法人静香会利用者等苦情対応要領」に基づき必要に応じ第三者委員に報告し、解決策が講じられることが定められている。

なお、不適合管理規定において「不適応サービス」については「利害関係者からの苦情及び指導計画からの逸脱を言う」と定義している。

「指導計画」は法令規則、法人の各種規程等を根拠にして施設で策定されるもので実際には非常に幅広い規定となっている。

例えば、現実の問題として入所者がガラスを破損した場合、これを施設設備の異常と判断し「不適合」として取り扱うかどうかについては、その原因を明らかにすることが必要であり、直ちに「不適合」とすることには無理があるが、ガラスが破損したといふ事実は看過できないものであるため、このような異常事態を見つけた職員から「事故又は異常事態等発生報告書」を報告させ、必要な応急処置を行ってから原因や責任の所在の究明を行い、「不適合」として取り上げるかどうかを決定するという二段構えの方法で対処している。

<別紙2の(1)、同2の(2)>

3. 審査機関による査察監査

9001については、認証取得後6か月ごとにその運用が適正に行われているかどうかのサーベイランスが審査機関により行われる。

法人に対する最初の審査は、平成15年7月14日に次の事項について行われ、良好な品質マネジメントの運営が行われているとの評価を得た。

(1) 運営責任者

品質マネジメントシステム及び品質マニュアル等基本的事項について、前回の最終審査以来の品質マニュアルの改訂内容、毎月のマネジメ

ントレビューの開催及び検討事項、新年度における品質方針及び品質目標等についての審査が行われた。

(2) 管理責任者

利用者の要望を取り入れるために、食事の嗜好調査及び残滓の分析、年数回の昼食のバイキングの実施、外出や一泊旅行について写真やパンフレットを見せて目的地を設定している等を説明した。

内部監査の実施については、実施計画の策定、監査者の記述状況、品質マニュアルに違反またはそのおそれのある場合の取扱い等について説明した。

(3) 悠雲寮

品質目標について、3か月ごとの達成状況の確認、公用車及び施設設備の点検状況、不適合発生(事故発生または各種マニュアルの違反等)の処理状況等の確認が行われた。

(4) 事務部門

文書管理、記録管理等の実態等の確認が行われた。

Ⅶ社会福祉施設における9001に対する考え方

9001の考え方やシステムを社会福祉施設における入浴介助の例で具体的に検証してみよう。

例えば悠雲寮の浴室のタイル、手すりの安全点検からシャワーやお湯の温度設定機器及び細菌の繁殖を防ぐ塩素滅菌装置等の機能や安全性の点検については、品質保証活動表にあるチェックリストに基づき定期的に週1回行うことが規定されている。浴用石鹸やシャンプー等については、協力機関評価規定に基づき評価された業者と取引し、個々の物品については品質マニュアルにより発注から検収まで規定された手続きにより購入されたものが使われる。これら

ハード面の維持管理が決められたとおりに行われていなければ「不適合」として、その理由や今後どうすればこれを防ぐことができるのかが毎月のマネジメントレビューで検討され記録される。

また、ソフト面については、入浴は、施設利用契約書に基づく重要事項説明書に「入浴は毎日」とうたわれているため毎日入浴していないと「不適合」となるわけである。

なお、毎日入浴することになっているからと言って、風邪をひいている利用者を入浴させた場合結果の如何を問わず処遇上不適切であるから当然「不適合」と判断する。

入浴を介助する職員については、介助できる技能を持っている者を配置することが前提条件であり、これは各職員の履歴、公的資格の有無等により配置の根拠が明確になっている。福祉サービスとしての入浴介助における具体的方法について、どのように衣類を脱がせ、最初にどこを洗い、何分浴槽に浸かるのか等のマニュアルはない。これらは利用者の満足が全てであり、入浴の目的が果たせたのかどのような効果があったのかで判断すべきものであるとの考え方である。

つまり、ラーメン屋において、厨房の設備機械が整っており食材や調味料の品質も適正なものであれば、調理方法についてのマニュアルは必要なく、できあがったラーメンを客が満足するかどうかの結果が全てであるというわけである。

ISOはすべてをマニュアル化しマニュアルどおりに業務を遂行しなければならないものと一般的に理解されているようであるが、規定しなければならないものは自分達で定め、自分達が決めたマニュアルだからこれを遵守するが、実施してみて不都合が生じたり、こうした方がもっと良いというよう提案があった場合は、毎月のマネジメントレビューにおいて検討し、マ

マニュアルが常に改善されていく過程こそISOのマネジメントの本来の機能である。

また、マニュアルを作成するとなると、あるべき姿を念頭におくため実際に実施しているレベルよりもハードルを高くしがちであるが個人の技術や技能に関わるものについて何ら規定はなく、ある職員の技術や仕事の方法が良いものであれば、それについては他の職員にそれを教育訓練し全職員のレベルアップを図るということでありこの意味で職員に対する教育訓練のウエートは高い。つまり9001が求める要求事項をどのような方法で満たすかは個々の施設の創意工夫に求められており定期的な見直しと改善と実行により利用者の期待に応えるのである。

ISO取得後の査察審査においては、単に現状維持のレベルにとどまっていればよいというものでなく、マニュアルの改善や新しい事業への取り組みなど絶えず前向きに進んでいる状況も評価の対象となる。

品質マネジメントシステムの構築にあたっては社会福祉事業の経営者や施設長等のリーダーシップも問われる。彼等が品質マネジメントシステムの構築を組織運営の一つの柱として位置づけ、その意志を明確な形で施設職員に示すことが必要である。

施設が9001を導入することによって何を不得ようとしているのか、そのことは施設の将来にとってどのような展望を開くことになるのか等を明確にして職員に伝え、導入の目的意識を共有することが重要である。

VIII まとめ

社会福祉施設は、施設の種類や規模の大小にかかわらず個々の施設運営においてそのやり方・仕組みをもっている。これは利用者に対し

サービスの品質を維持し、継続的に改善を行っていく上で有効なものであるが、多くの施設においては、明確なカタチで文書化されておらず、職員の経験として蓄積されているのが一般的である。

9001は、さまざまな社会福祉施設に共通する利用者のサービスの品質に関し行うべき管理の要素を要求事項や推奨事項として定めたものであり、利用者の要求を満たす上で有効な仕組みと考えられる。

その利点をあげるならば…

1. 利用者やその家族等の関係者の信頼感を獲得できる。利用者の立場から見た場合、安定した品質のサービスを提供出来るシステムの条件を定めたものであるから、これを満たす品質マネジメントシステムを構築することは利用者やその家族の信頼感を増すことに結びつく。また、安定した品質のサービスを提供できる施設であるということは利用者や家族の信頼感はもとより当該法人や施設についての地域での信頼感を醸成する原動力となることが期待できる。
2. 職員の責任・権限の明確化は施設内各部門のインターフェイスにより不十分なコミュニケーションが解消でき、施設内における利用者に提供するサービスについて品質のトラブルの防止が出来る。
3. 仕事の標準化が進みその内容がガラス張りになる。9001は責任・権限を明確化し仕事の手順を文書化することを要求していることにより、仕事の内容が職員の誰の目にも明らかなものとなり、仕事の引継がスムーズにできるようになる。また、仕事の内容がガラス張りになることにより、仕事のやり方に内在するさまざまな問題点を客観的に議論できる利点もある。

4. 利用者に対するサービスの品質の意義・重要性が施設的全職員に理解されて品質意識がレベルアップする。9001 は利用者に対するサービスの品質方針・目標を定め全職員に徹底させることを要求している。この活動を通して職員の品質意識の向上が図られる。また、第三者による審査登録が職員全員の目標となることも品質意識の向上に役立つ。

9001 認証取得に関わる問題点として認証取得の作業に時間がかかることがあげられる。

期間を短縮するには、ISOが要求するマニュアルの作成や諸規定の整備等を集中的に行わなければならないが、この作業には職員全員の参加が不可欠であり日常業務を行いながら作業に従事することは困難であり、どうしても月2回程度しか作業のできないのが現実である。

第2点は経費負担である。静香会はこの事業に600万円余を支出している。その主たる内訳はコンサルタントに要する経費が約350万円、審査料金が150万円、そのほか書類や文書の整理保存のための書棚の整備費100万円等である。¹²⁾

職員は1年近く日常業務以外に作業を行うことになるのでこれを可能にする人的余裕と必要経費を調達できる財源的余裕が求められる。

謝辞

本事業の実施にあたり静岡県健康福祉部から支援を得た。記して謝意を表したい。

注

- 1) 支援費について申請を受けた市町村は、認定調査担当者が勘案事項について障害者や関係者から聞き取り調査を行い、支給の可否やサービス量の決定を行う。介護保険と違って訪問調査も委託が禁止されており地方公共団体職員が行う。すなわち認定は市町村が行い、介護認定審査会のような行政から独立した判定機関は設けていない。認定やサービス量を判断する役割は市町村が担うべきものとしており、国や都道府県も詳細な基準を策定していない。支援費制度ではその運用において市町村間で違いが出てくることが考えられる。
- 2) 静香会は、知的障害者更生施設「悠雲寮」(入所定員50人)静岡県独自の施設基準により設置した重度障害者生活訓練ホーム「悠雲寮生活訓練ホーム」(通所定員20人)及び知的障害者グループホーム「悠雲の家」(利用定員4人)並びに同グループホーム「アネックス悠雲の家」(利用定員4人)を運営しており、職員総数は35人である。なお、平成16年度からは地元長泉町ほか周辺市町の整備する精神障害者及び知的障害者通所授産施設の2施設(各定員20人)の運営がこの法人に委託されることが決まっている。所在地は静岡県駿東郡長泉町下長窪字鉄平1122-2である。
- 3) 白瀉敏朗「ISO 9001 早わかり」中経出版、2003年、pp. 20-21
株式会社トーマツ環境品質研究所「ISO取得のための審査登録機関の選び方」中経出版、2002年、p. 10
- 4) 社会福祉法令研究会「社会福祉法の解説」中央法規、2001年、pp. 274-275

社会福祉法第78条第2項においては、国にたいし福祉サービスの質の向上に向けた事業者の努力を援助するために、福祉サービスの公平かつ適切な評価（客観的な評価基準の策定等）を講ずるよう努めなければならない旨の責務を課している。

5) 尾崎建設株式会社・総合建設業（建築、土木工事）静岡県駿東郡長泉町一色417-1
社長 尾崎敬治 従業員30人 資本金2400万円
平成14年2月 ISO9001:2000 認証取得

6) 悠雲寮（入所定員50人）1日当たり50人×85円＝4250円、月12万円余、年間150万円

食材購入費が低い理由は、調理員が食材を無駄なく利用しており、既製や半既製の総菜を一切使わず、野菜は悠雲寮で栽培したものを極力活用していることなどがあげられる。なお、食材費を1日800円と設定しているわけではない。

給食に関して「悠雲」（社会福祉法人 静香会 悠雲寮発行 平成13年10月1日発行）の中で次のように述べている。

*「昆布や削り節、干し椎茸など味のもととなる材料は品質の良い、むしろ高価な物を使っていますので最低だったとは意外でした。食材購入費の不用分は、外出や旅行等入所者の他の処遇費にまわせるわけです。」

*「何よりも素材を生かしたものを手間を掛けています。例えばニンジンの煮物であれば鶴や蝶や星の形であったり、酢の物であれば1～2センチの大きさのキュウリでのトンボや亀など見事な芸術品が<中略>全てに添えられ

ているのはまさに驚異的であります。」

*「指導員が敢えて指導しなくても食物の残滓が非常に少ないのも驚きです。」

*「ともあれ、女性調理師として沼津市内の有名レストランで腕を磨いたという責任者の大島さんの入所者に対する愛情とプロとしての心意気」

7) 支援費制度の導入に伴い「生活指導員」は「生活支援員」に職名が変更された。

8) 大橋孝雄「知的障害者施設におけるケース記録のデータベース化」、静岡新聞社、「BUSINESS Vega」Vol. 66. 2002年1月

9) 株式会社「日本スイコー」の内容は次のとおりである。

代表者氏名 植野和男 所在地 沼津市寿町9-18三誠ビル2F

事業内容 ISO9001、ISO14001、HACCP認証取得コンサルティング等 ISO9001、ISO14001の内部監査養成

10) 本部 オーストラリア シドニー
所在地 さいたま市上落合2-4-2-3407 さいたま新都心アルーサ 北与野2号棟34階3407号（アネックス）

日本エリアマネージャー 有富英洋
事業内容大洋州の認定機関としてISO9000、ISO14000、HACCP等の審査登録業務

11) 登録証明範囲は、次のとおりである。（登録番号：QAC/R81/0145 登録日：2003年2月6日有効期間：3年間）

①知的障害者更生施設悠雲寮における知的障害者更生のための入寮生活指導及び作業指導

②悠雲寮生活訓練ホームにおける在宅重度障害者の身辺自立のための通所生活訓練

指導

- ③グループホーム悠雲の家における知的障害者の社会的自立のための地域生活支援
- 12) この経費について平成 15 年 1 月に静岡県から「支援費制度円滑移行特別対策加算」として 680 万円余が交付された。交付金は平成 15 年度から設けられた支援費制度のためのソフト購入経費を含めての額である。

別紙1の(1) 品質保証活動表 知的障害者更生施設 悠雲寮

大分類	業務の流れ		業務のポイント	業務を実施する為に必要な情報 文書（インプット）	いつ	誰が	業務の結果の情報記録 （アウトプット）	関連文書
	小分類	行政、外部からの要求確認						
受け入れ・退所	行政、外部からの要求確認	行政機関又は入所保護者からの運営にあたっての要望事項を明確にする	行政機関からの通知	1/年又は適宜	寮長、課長、主任	通知文書、役員会議事録	7.2.3 ①A	知的障害者福祉社
	入所候補者の情報並びに要望の確認	入所候補者の必要情報の明確化	行政機関、個人からの連絡、面接	入所化検討時	課長、面接の場合指名された支援員	利用予定者面接表	7.2.2 ①A	
	入所の可否の確認	寮長、課長主任による入所候補者に対する受け入れ対応能力可否の確認	利用予定者面接表	打診後	寮長、課長、主任	入所可否連絡	7.2.2 ①B	
	入所手続き	定められたルールに基づく契約の締結	入所書類一覧	入所決定時	寮長、課長、主任	入所書類一覧	7.2.2 ①C	
	入所者の受け入れ	入所に必要な書類及び身の回り品等を預かる	入所書類一覧	入所時	支援員	入所書類一覧	7.2.2 ①D 7.5.4	
	居室の検討	入所者の特性を考慮した居室の決定	利用予定者面接表	入所決定後	支援員	居室二表示	7.2.2 ①E	
	退所に伴う行政機関への連絡	定められたルールに基づく退所手続き	退所書類一覧	退所時	課長	退所書類一覧	7.2.3 ①B)2	
	退所	退所に伴う所有物整理と必要書類作成	退所書類一覧	退所時	支援員	退所書類一覧	7.2.3 ①B)2	
	事業計画書策定	入所者の福祉サービスの充実強化を踏まえた事業計画の作成	理事長、施設長のビジョン、前年度のデータ分析、通達文書、理事会議事録、契約書類等	年度末	理事長、施設長	事業計画書（理事会議事録）	7.1	
	年間行事の作成	利用者の希望、親の会の要望を考慮して作成	前年度計画、前年度各種報告書、県愛護協会の通達文書、親の会議事録、事業計画書、契約書類等	2～4月	課長、主任	年度行事表	7.5.1	
計画準備	予定計画の作成	サービスを実現するためのサービス資源の検討	事業計画書、契約書類等、年間行事表、各部門からの要望	年度末	寮長、課長、主任	予算計画	7.5.1	
	指導計画書の作成	サービスを満たす為の目標の明確化と実現のプロセス計画	事業計画書、契約書類等、各会議資料、健康管理委員会、ケース記録まとめ（月、年）	年度末	課長、主任	指導計画書の作成	7.5.1	
	職員配置	サービスを実現するための配置	指導計画書、公的資格一覧、職務履歴	指導計画書作成後	寮長、課長	組織図	6.2.1	
	勤務表の作成	サービスを実現するための配置	指導計画書、行事計画書	前月末	課長	勤務表	6.2.1	
	行事計画の作成	具体的実施計画の作成及び保護者への情報提供（行事実施の為の）	年度行事表	年度行事表	職員会議前（月1回）	課長、支援員	行事予定表、悠雲だより	7.5.1
			外部団体からの通知・口頭					

別紙1の(2)

計画 準備	行事計画の修正・変更 業務実施計画の作成	具体的実施計画の追加 個別プロジェクトを表現させる為の実 施計画	外部団体からの通知・口頭		随時 実施1週間前	支援員(役割分担) 担当支援員	行事予定表 起案書A(あらかじめ定め た計画の実施)	7.5.1 7.5.1	
			行事計画書	作業予定表、外部からの要請、利用者からの要望					
サー ビス	施設環境整備の確認	利用者が安全、快適な生活が送れるよ うな生活環境の整備	指導計画表	指導計画書、非常災害時等対策要領、インフラ ストラクチャー—覧表	日々	支援員	施設状況確認—覧表	6.3 6.4	知的障 害者福 祉法
	施設設備の保全	利用者が安全、快適な生活が送れるよ うな設備整備の保全	予算計画、点検表(各種)、払い出し表	指導計画書、修理同一書、食品発注書、協 力機関調査表、協力機関評価シート	月一回(防 災訓練)、 指定期日	支援員(防災管理 者)(安全運転管理 者)、業者	自動車点検管理、ユー ザリテラ設備点検、 公用車管理点検項目・ 運行簿、防災訓練実施 記録	6.4	
	物品手配	施設生活環境の為の物品手配	物品購入同一書、修理同一書、食品発注書、協 力機関調査表、協力機関評価シート	物品購入同一書、修理同一書、食品発注書、協 力機関調査表、協力機関評価シート	計画時または 随時	支援員(各係)、栄養士	物品購入同一書、修理 同一書、食品発注書	7.4.2	
	発注	手配要求を満たす為の購買発注	注文書、承認された同一書	受領時	事務	事務又は発注支援員	注文書、口頭、食品発 注書	7.4.2	
	検証	発注内容と購入物品の照合確認	注文書、承認された同一書	受領時	事務	事務又は発注支援員	承認された同一書・納 品書への押印、換収記 録簿	7.4.3	
	全体ミーティング	必要事項の通告、確認	前日(夜勤者)からの業務(報告)日誌、寮長、 課長、看護師、栄養士、各係りからの指示事項	毎朝	毎朝	把握職員を除く全職員	必要な事項のみ業務連 絡日誌(電子媒体)、業 務報告書(電子媒体)	5.5.3	
	一日の勤務表作成	一日の流れを確認する 業務事項に合わせた作成	勤務表、行事予定表、業務日誌	ミーティング後	ミーティング後	課長、主任(C勤)	一日の勤務表	5.5.3	
	サー ビスの実施	指導計画書並びに業務実施計画に基づ くサービスの展開と監視	指導計画書、給食管理計画書、健康管理計画書、 利用者所持金等取扱要領	毎朝	毎朝	担当支援員、栄養士、 看護師	個別チェックリスト、 施設状況確認—覧表	8.2.3*	
				起案書A、B	個別プロジェクト実施時	起案書A、B	看護師	外出報告書、ケース記録 (電子媒体)	
	業務日誌の作成	一日の業務内容確認と記録	ケース記録、勤務表	日々業務終了前	日々業務終了前	課長、C勤、支援員、 主任	業務日誌	8.2.4	

別紙2の(1)

事故又は異常事態等発生報告書

A 事 故 等 の 内 容								
事故等の発生	施設区分	悠雲寮 生活訓練ホーム 悠雲の家 アネックス						
	発生年月日	平成	年	月	日	午前	午後	時 分頃
	現場							
	利用当事者							
	事故等の具体的状況							
第一発見者								
応急処置等	事態収拾のための具体的処置							
連絡又は通報	保護者等への連絡	月	日	午前	午後	時	分頃	
		父親	母親	その他 ()				
	上司への報告	月	日	午前	午後	時	分頃	
		()	()	()	主任	支援課長	寮長	理事長
関係機関への通報	月	日	午前	午後	時	分頃		
	消防署	警察署	()	市町村	その他 ()			
起 案	平成	年	月	日	起案者氏名 ()			
承 認	平成	年	月	日	施設長印 ()	管理責任者 ()		
原因の所在	B 判 断 の 根 拠							
発生責任等	利用者							
	職員							
	設備器具							
	その他							
今後の措置	不適合管理規定による	是正処置報告書による処理						
		予防処置報告書による処置						
	経過観察							
	利用者注意							
	職員注意							
その他								
起 案	平成	年	月	日	起案者氏名 ()			
承 認	平成	年	月	日	施設長印 ()	管理責任者 ()		
関係職員供覧印	課長	主任	主任	主任	主任	主任	支援員	支援員

別紙2の(1)

事故又は異常事態等発生報告書

A 事 故 等 の 内 容									
事故等の発生	施設区分	悠雲寮 生活訓練ホーム 悠雲の家 アネックス							
	発生年月日	平成	年	月	日	午前	午後	時 分頃	
	現 場								
	利用当事者								
	事故等の具体的状況								
	第一発見者								
応 急 処 置 等	事態収拾のための具体的処置								
連絡又は通報	保護者等への連絡	月 日 午前 午後 時 分頃							
		父親 母親 その他 ()							
	上司への報告	月 日 午前 午後 時 分頃							
		() () () 主任 支援課長 寮長 理事長							
関係機関への通報	月 日 午前 午後 時 分頃								
	消防署 警察署 () 市町村 その他 ()								
起 案		平成 年 月 日 起案者氏名 ()							
承 認		平成 年 月 日 施設長印 () 管理責任者 ()							
原因の所在		B 判 断 の 根 拠							
発生責任等	利用者								
	職員								
	設備器具								
	その他								
今後の措置	不適合管理規定による	是正処置報告書による処理							
		予防処置報告書による処置							
	経過観察								
	利用者注意								
	職員注意								
起 案		平成 年 月 日 起案者氏名 ()							
承 認		平成 年 月 日 施設長印 () 管理責任者 ()							
関係職員供覧印		課長	主任	主任	主任	主任	主任	支援員	支援員