

（寄稿）

NOMURA

介護事業経営と現場の力

PDCA サイクルというと、誰でも一度は聞いたことがあるのではないのでしょうか。その一方、なかなか上手く機能していないと感じている方も多いかも知れません。

介護事業は、多くの職員が利用者と関わりあいを持つ、複雑でかつ労働集約な事業です。しかも、成果は目に見えにくいもので、現場の一人一人の力がサービスの質を大きく左右するのは言うまでもありません。

例えば、「栄養ケアマネジメント」は介護報酬の加算要件とされていますが、その要件の内容は、まさに入所時のスクリーニングに始まり、モニタリング、計画の変更（詳細は本文参照）まで、まさに PDCA の一連のプロセスとなっています。

このように、「現場力」はある意味 PDCA サイクルを回す力も重要なファクターの一つと言えるのではないのでしょうか。

また、ISO9001 では、形のないサービスは、『サービス提供の該当するプロセスの妥当性確認を行わなければならない』と記述されており、一つ一つのプロセス自体が、品質を決定する介護業務は、この考え方にぴったり当てはまります。そしてその品質を担保するものは、そのプロセスが守られて業務が遂行されているという業務日誌等のドキュメント類となります。

本稿は、介護施設での ISO マネジメントシステムの導入と運用に 10 年以上携わってこられたイソリスク総研株式会社 取締役 岩井氏に寄稿いただき、ISO の考え方に基づく、品質マネジメントの行い方を介護事業の特性をふまえながら紹介いただきました。

これまで岩井氏が培ってこられた経験を基に「介護現場力を高める」ことを狙いとして、ISO マネジメントシステムの考え方を取り入れた介護現場で必要な 6 つの管理システムについて提案いただいております。

最終章ではデータ分析を現場が行うことの重要性とともにデータの可視化、分析手法の一部を紹介いただいております。本稿が現場力を高める取り組みのきっかけになれば幸いです。

（市川）

2015 年 8 月 10 日

Healthcare note

（No. 15-09）

寄稿者名：
イソリスク総研株式会社
取締役 岩井 忠

編集主幹：
野村ヘルスケア・
サポート&アドバイザリー
市川 剛志

野村證券株式会社
金融公共公益法人部