

【選考理由書】

組織名称：社会福祉法人敬仁会

業種：老人福祉、障害者福祉、救護施設、保育所

従業員数：正規 719 人、定時 323 人（常勤換算数 261 人）

認証取得：ISO 9001（2002 年）

1. 事業特性

昭和 33 年に救護施設から事業を開始。昭和 58 年、鳥取県で民間として最初の特別養護老人ホームを開設し老人福祉分野に活動を広げ、その後、精神障害者施設、知的障害者施設、保育所など活動分野を拡大してきた。平成 19 年からは活動エリアを東京に拡大して介護老人福祉施設を開設。平成 27 年度末時点で老人福祉施設（10）、障害者施設（1）、救護施設（2）、保育所（2）の計 15 施設を運営。総利用人数は 2,468 人（一日平均）となっている。

2. マネジメントシステムの特徴

第一の特徴は、事業の拡大をはかる中、質の高い福祉サービスを提供するために、業務手順の標準化をすすめることをマネジメントシステムの目的としている点である。老人福祉施設・障害者施設・保育所など施設によって提供するサービスが大きく異なるため、システムの運用は、施設長をトップとし、施設ごとに品質マニュアルを作成して進めている。その上で、各施設の責任者をメンバーとする「ISO 運営委員会」を設置し、各施設での優れた取り組みや問題点を共有・水平展開している。

第二の特徴は、工夫を凝らした様々な教育を実施している点である。品質マネジメントシステムを仕事の中で使いこなせるようになることを目指して、「何故敬仁会は ISO に取り組むのか」という入門研修（新人対象）、「仕事に関わる手順書が自分で引けるようになるための研修（キャリア 3 年程度対象）」、「品質マニュアルに定められたルールが自分たちの仕事にどのように関係するかを自分たちで考える研修（ベテラン対象）」などを行っている。

第三の特徴として、利用者目線に立ったリスクアセスメントを進めている点である。リスクマネジメント委員会を設置し、事故の再発防止を徹底するとともに、ヒヤリハットを集めて事故の未然防止に生かしている。また、「ヒヤリハット月間」を設定することで職員の参加を広げている。結果として、リスク対策が利用者の要求実現の障害とならないよう、一人ひとりの利用者に即した対策を実施できるようになってきている。

3. 成果

サービス提供の仕組みづくりが進んだことで、新規事業の拡大・事業所の新設が円滑に進められるようになり、平成 17 年以降の新規事業の開設や既存施設での新規サービスの併設は合計 13 事例に及んでいる。また、総利用人数は平成 15 年の 1,127 人（一日平均）から平成 27 年は 2,468 人と 2.2 倍に伸長できた。一方で、リスクマネジメントの分野では、平成 24 年～27 年にかけてヒヤリハットの報告件数を 1.7 倍に増やすとともに、利用者一人当たり事故の発生件数を 53%削減できている。

以上より、社会福祉法人敬仁会の活動は、社会福祉の分野に応じたマネジメントシステムを構築・運用することで着実な成果をあげた事例として高く評価できる。