

ヒューマンライフケア 介護サービスの品質向上 に向けた継続的な改善の仕組みを新たに策定 ～介護スタッフのキャリア形成に活用～

ヒューマンホールディングス株式会社の事業子会社で介護事業等を展開するヒューマンライフケア株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役：野田和彦、以下「当社」）はこのたび、介護サービス品質のさらなる向上と、コンプライアンス（法令順守）に向けた新しい取り組みを開始しました。約 140 項目から成るチェックリストを作成し、チェックと改善を毎月繰り返す仕組みで、これによって品質向上に向けた PDCA サイクルを展開することが柱となっています。

● 品質向上と法令順守 組織で改善

当社が手掛けている介護サービスにおいて、「業務の標準化」と、ご利用者に選ばれたいためのサービス品質の「継続的改善」は、今後の成長を果たす上でますます重要となります。特に介護サービスは国民が支払う税金や保険料によって成り立つ事業であり、その報酬に対するサービスの要求レベルは、今後さらに高まっていくと予想されます。また、厚生労働省の調査によると、2014 年度に「指定取消・効力の停止処分」のあった介護施設・事業所数が、2 年連続で 200 か所を超える（※1）など、全国の介護施設・事業所において、法令順守が求められています。

そのため、当社では従前から介護サービスの品質改善に向けた取り組みや、法令順守チェックを進めておりましたが、さらなる顧客満足度の向上に向け、こうした取り組みを強化する必要があることから、このたび、チェック項目や実施方法を見直した新たな仕組みを策定しました。仕組み化によって、介護スタッフが取り組むべき事項が明確になることから、介護スタッフのキャリアパス形成の一端を担う重要な制度としても位置付けます。デイサービス（通所介護）をはじめ、当社が運営する全てのサービスで、順次導入します。

品質の向上に向けては、①必要なハード（設備・備品）の整備状況、②リスク（事故・感染症等）への備えや対応策、③介護スタッフの採用・育成・定着のプロセス—の 3 分野から成る約 90 項目のチェック基準を設定。事業所の管理者が自己評価を行い、上長と結果を共有した上で、すぐに改善に取り組みます。

また、法令順守においては、①帳票の状況、②保険請求のプロセスと結果、③人員配置の状況—等のそれぞれで、合計約 50 項目のチェック基準を設定しました。複数の事業所を管轄する責任者が、法令で定められた基準に沿った事業所運営ができていることを確認しながら、継続的な改善に取り組みます。

さらに、これらの仕組みによって蓄積されたデータを本社で分析し、全社的に取り組む必要がある課題に対して、本社の各部門とも連携しながら組織的に改善を図ります。品質の高い事業所のノウハウをその他の事業所に横展開させながら、介護業界における「サービス品質 No.1」を目指してまいります。

● 「ISO9001」認証を継続

当社は、こうした品質向上に向けた継続的改善の取り組みを進めてきた結果、国際標準化機構(ISO)が発行する品質マネジメントシステムの国際規格「ISO9001:2008」認証（初回取得は 2012 年 3 月 12 日）と、情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格「ISO27001:2014」認証（初回取得は 2014 年 1 月 14 日）を、2017 年 1 月 14 日付で継続しました。

※1 厚生労働省「介護サービス事業所に対する監査結果の状況及び介護サービス事業者の業務管理体制の整備に関する届出・確認検査の状況」より引用

	項目
サービス品質改善	ハード
	リスク（事故・感染症） 採用・育成・定着
コンプライアンス	帳票 請求 人員配置 その他



△「ISO9001:2008」の審査登録証

■「ヒューマンライフケア」とは

1999年の事業開始以来、全国195事業所（2016年12月1日現在/FC拠点含む）で幅広く介護サービスを展開し、介護事業におけるワンストップソリューションを実現しています。居宅介護支援、訪問介護、小規模多機能ホーム、有料老人ホーム、デイサービス、グループホームなど多岐にわたる介護サービス事業と子育て支援事業、家事支援サービス事業を、教育部門である「ヒューマンアカデミー」、人材サービス部門である「ヒューマンリソシア」「ヒューマンタッチ」をはじめとするヒューマングループ各社と強かに連携しながら行っております。心に届く最高のサービスを目指し、一人ひとりのご利用者様に応じたサービスのご提供と、家族の皆様が笑顔で暮らせる環境づくりのお手伝いをしてまいります。

会社概要

ヒューマンライフケア株式会社 <http://human-lifecare.jp>

【代表者】代表取締役 野田 和彦

【所在地】東京都新宿区西新宿 7-5-25 西新宿木村屋ビル 1階

【設立】2010年4月 ※介護事業開始：1999年 【資本金】1,000万円

本件に関するお問合せ・取材のお申込みは

ヒューマンホールディングス株式会社 広報担当：大森・外川（そとかわ）

TEL：03-6846-8002 FAX：03-6846-1220 E-mail：kouhou@athuman.com