

# ISO9001初心者研修 (高齢者総合福祉施設)

目的:ISO9001が、当組織にとって顧客満足向上を目指し、成長していくために必要な道具であることの認識をする。ISO9001の概要と当組織のサービスマネジメントシステムとの関連を理解する。

## スケジュール:

平成 年 月 日 (13:30 ~ 17:30)

### 1. ISO9001とは

---顧客満足を高め、成長させていく道具---

### 2. 入浴介助業務のマネジメントシステム

顧客満足ってなんだろう？

Aさん入浴業務の要求事項って？

入浴業務の管理手順、必要な資源の管理？

入浴業務の監視

継続的改善のための監視・データ分析

どんな文書が必要？どんな記録が必要？

平成 年 月 日 (13:30 ~ 17:30)

### 3. ISO9001と入浴介助業務

4章: 一般要求事項

5章: 経営者の責任

6章: 資源の運用管理

7章: 製品の実現

8章: 測定、分析及び改善

それぞれ規格に対して、

当組織マネジメントシステム、特に入浴介助業務では

こんなことが該当する。

# ISO9001ステップアップ研修(ステップアップ9001)

目的:ISO9001と内部監査の目的をレビューし、より経営に貢献できる内部監査が実施できるよう、監査員のステップアップを図る。

アウトプット:内部監査に関わる改善点とその実行

スケジュール:

平成 年 月 日(13:30~17:30)

1. ISO9001の活用
2. ISO9001:2000について  
---さて、我々にとってISO9001は?
3. 内部監査の目的  
---さて、我々の内部監査は有効か?
4. 内部監査の焦点
5. プロセス審査

平成 年 月 日(13:30~17:30)

6. 監査のポイント  
--さて、我々の内部監査方法で改善させていくべき事項は?
7. 監査員力量  
--さて、我々は、内部監査員力量をいかに、充実させていくべきか??

# ISO9001ステップアップ実践指導コンサル (ステップアップ9001)

**目的:** 内部監査の充実をはかるとともに、顧客満足向上及びシステム・プロセスの継続的改善を促進させる。

**方法:** 監査計画、実施、まとめ、是正改善の一連ステップの実践を通じ (立会い)、目的・状況・レベルに応じたアドバイス・指導を行う。

## スケジュール:

項目	内容	支援	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
監査計画	前回研修の確認、前回監査の反省、監査の目的焦点、監査時間割り監査員割り当て、準備事項	同席し、左記内容について、実践指導	*						*					
(準備)	調査・チェックリストなど		*						*					
監査実施	監査	〃		*						*				
監査のまとめ	監査の振り返り、反省、監査の改善事項、指摘よりプロセス改善内容の確認・改善	〃			*						*			
是正・改善推進	改善計画・改善	是正・改善内容アドバイス、推進フォロー				*	*	*				*	*	*
コンサル日数			0.5	1	0.5	1	1	1	0.5	1	0.5	1	1	1

# ISO9001ステップアップ実践指導コンサル(ステップアップ9001)

**目的:**現場第一線要員が会社目標を認識し、それに貢献できる行動を自律的に行なえるよう体制を創り出す。結果、会社目標の達成、利益の拡大・確保ができる組織体質を創り出す。

**方法:**目標展開、現場での管理ポイント設定、現場での監視・管理ポイント設定、的を絞った力量アップ、現場での改善実施。

[内容・スケジュール]

内容	コンサルタント支援	6月	7月	8月	9月	10月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	
目標展開(より現場へ、より短サイクルに)	方針・方法提示 着眼アドバイス 改善案提示 推進促進	→											
グラフ化検討、掲示		→											
グラフを通して周知、コミュニケーション		→											
ライン別、ひと別などデータ分析より焦点化		→											
グラフ・データ分析より個人にも焦点化・フィードバック		→											
要員の力量顕在化、評価、動機付け、育成	方針・方法提示 着眼アドバイス 改善案提示 推進促進	→											
標準化対象と内容の明確化		→											
現場観察(目標達成のためのキー検出)		→											
現場での管理ポイント設定		→											
現場運用管理改善		→											
ライン・作業改善	是正内容アドバイス。推進促進。	→											
現場観察(改善状況確認、改善促進)		→											
是正処置実施	監査計画焦点化から実施・フォローまでをOJTアドバイス	→											
内部監査実施(ルール遵守とPDCA活動監査)		→											
		(御社、内部監査計画時のタイミングに順じて)											

コンサル充当日数 2 1 2 2 1 1 1 1 1 1 1 1