介護業界躍進企業ルポ

FC500店舗を超え、デイサービストップランナーとして躍進する㈱日本介護福祉グループ。新年の事業戦略、「内部監査体制の構築」と「コンプライアンス遵守体制」を取材した。

内部監査体制の構築と、サービス品質の「自主点検制度」を2012年1月より導入。自主改善機能の強化で「法令遵守」と「サービス品質の維持向上」を制度化！

小規模デイサービス「茶話本舗」

㈱日本介護福祉グループ

東京都墨田区

代表取締役社長 小柳 壮輔

小規模デイサービス（通所介護）の「茶話本舗（さわほんぽ）」事業を全国で展開する、株式会社日本介護福祉グループ（本社…東京都墨田区、代表取締役…小柳壮輔、URL＝http://www.japan8.jp/）は、利用者に対するサービス品質の維持向上を目的に、2011年5月に運用を開始した「茶話本舗サービス自主ルール基準」の周知徹底を図るために、内部監査体制の構築と、事業所運営に関する「自主点検制度」を2012年1月より導入する。内部監査体制の一新・強化はフランチャイズの解除や事業所閉鎖といった"厳罰"を盛り込む方針だ。

だけに、その徹底によって、グループ全体のサービスの質的向上ならびに茶話本舗ブランドのイメージアップと、市場にわだかまる宿泊付きデイへの不信感の払しょくに繋がるだろうと業界関係者も注視している。

また2012年の幕開けとともに国内外（台湾事業所の開設）など更なる飛躍を目指す同社の積極果敢な躍進ぶりは、今後とも目が離せない存在だ。

劣悪な同業者の所業に強まる風当たり

日本介護福祉グループは、茶話本舗ブランドで、全国に499事業所（2011年12月現在）をフランチャイズ・チェーン（FC）展開している。主力のサービスは、宿泊付デイだ。同グループは06年にこのサービスに着手。以降、このサービスは、夜間につかの間の休息を求める家族介護者への有効な支援（レスパイトケア）として大きな支持を受け、急速な成長を遂げてきた。しかし、ここにきて、宿泊付きデイに強い逆風が吹き始めた。その実情について同社の小柳壮輔社長は次のように語っている。

「デイのうち、宿泊サービスは介護保険が適用されません。言い換えれば、法の厳しい制約を受けない訳です。そのため、一部の事業所の中には、『男女の乱れ』『雑魚寝』など、極めて劣悪なサービスを提供する例も見られる。そして何より困るのは、そんな劣悪なサービスの有りさまが喧伝された結果、弊社や業界全体のイメージにまで悪影響を及ぼし始めていることです。」

つまり、一部の劣悪な同業者がまき散らす悪評の凄まじさが、サービスの質の向上に腐心する同社の評判にまで響き始めているというわけだ。

こうした業界全体に及ぶイメージダウンの状況を打破するために、同社は11年5月に全事業所でサービスの質を担保するため「自主ルール基準」を策定し周知徹底を図ってきた。その内容は、人員や料金、防炎・防火などの基準にまで言及した意欲的なルールであり、「業界関係者からは、介護業界をリードする強い志と理念を実践していると高い評価を受けました」（斉藤正行副社長）。しかし、それでも、一部の関係者からは、全事業所で自主ルール基準を守れるのかどうか、疑問視する意見も寄せられたという。それだけに信賞必罰、不退転の決意で臨むことが期待されている。

フランチャイズ契約解除の通告も実施する方針

介護事業者は、介護保険制度に基づいて利用者（要介護者）に対してサービスを提供している事業者で、公費および保険料に賄われ運営されている。介護に関連する各種法令は、利用者に対するサービス品質が最低基準以下に陥ることを監視するための法であり、利用者へのサービス品質の維持向上という点では各事業者に任されているのが現状である。

だが、すでに「茶話本舗」で自主的に提供している「延長・早朝・宿泊」サービスは介護に関連する各種法令の適応外で、公的制約を有しないことから、自主的なルール策定が求められている。直営、フランチャイズを合わせて500事業所を超える見通しとなった今、その監査体制についての強化を図るために、「内部監査体制」の構築と、「自主点検制度」を導入する同社。その「点検項目」は実地指導における「自己点検表」に準じ、「評価項目」は都道府県による「自己評価表」・「第三者評価分析シート」に準じて作成する。

◆内部監査体制の運用フローは以下の通り。

(1)指定申請書提出時の内部監査による事前監査チェック体制の導入

(2)年2回の自主点検制度の運用（詳細は下記参照ください）

(3)自主点検結果に基づき改善の見られない事業所は、内部監査による実地監査を実施

(4)実地監査に基づく改善指導、各事業所より改善計画書の作成及び改善実施、改善結果報告を提出。

(5)内部監査等による度重なる監査指導の結果、著しく問題のある事業者、改善の意思のみられない事業者にはフランチャイズ契約解除の通告

◆自主点検の具体的な運用フローは以下の通り。

(1)実施回数 年2回（内1回は本部の品質管理者が実施2回目は各事業所の管理者が実施）(2)実施期間…4か月(3)実施フロー…a、本部から事業所へ自主点検の実施通知および様式の送付b、事業所で自己点検報告書の作成および本部への提出c、本部より事業所へ改善通知書を送付d、事業所で改善計画書の作成および本部への提出e、事業所でサービス改善の実施f、事業所より本部へ改善状況報告書の提出。

日本介護福祉グループは、第1回目の自主点検を2012年1月から実施、「茶話本舗サービス自主ルール基準」の周知徹底を図ることで「茶話本舗」の利用者への「サービス品質の維持向上」と、「コンプライアンス遵守体制の強化」を徹底する。

■日本介護福祉グループについて

台湾施設見学

35名定員の認知症専門のデイサービスです。当然、台湾には認知症専門デイというサービス分類があるわけではなく、法人独自で設定しているようです。

URL＝http://www.japan8.jp/

・社名…株式会社日本介護福祉グループ

・本社所在地…〒130－0026 東京都墨田区両国4－25－9 三和ビル3階

・主な事業所…北海道・東京・千葉・大阪・山梨・福岡（直営）その他全国37都道府県（加盟店）合計499事業所（2011年12月現在）・設立…2005年5月

・資本金…33,000,000円・代表者・代表取締役小柳壮輔（こやなぎ・そうすけ）

・事業内容○小規模デイサービス（通所介護）○茶話本舗（さわほんぽ）事業○社会福祉分野コンサルティング事業○小規模フランチャイズ事業等

■報道関係者お問合せ先

■株式会社日本介護福祉グループ担当…斉藤

TEL＝03－5625－4456

FAX＝03－5625－4457

E-mail＝

■株式会社日本介護福祉グループ担当…斉藤
TEL＝03－5625－4456
FAX＝03－5625－4457
E-mail＝