

ISO9001 外部審査結果

1・組織情報

組織名 社会福祉法人 富士会

所在地 愛知県知立市山屋敷町富士塚1番地336

主要業務 介護福祉事業

- ・特別養護老人ホーム・ショートステイ・デイサービスセンター
- ・ホームヘルパー派遣事業・在宅介護支援センター・小規模特養
- ・ケアハウス・介護付有料老人ホーム

2・審査種類 QMS 更新審査

3・審査実施日 2017年7月5日(水)～6日(木)

4・基準文書 適用規格 JISQ9001:2008(ISO9001:2008)

5・審査者 一般財団法人 日本科学技術連盟 ISO 審査登録センター

6・審査結果 不適合 無し

7・指摘事項 「観察事項票」の通り

8・法人では

外部審査での指摘事項のみならず、審査時の口頭指摘事項も漏らす事なく、改善できるものは各事業所で行い、水平展開が必要なものは他の事業でも改善を心がけています。水平展開も含め改善できたか否かの確認は内部監査で確認する事とし、その完了が一目で分かるよう「内部監査のまとめ」にて記録しています。

観 察 事 項 票

観察事項票 No. 1 / 4

審査員名	横沢 俊一
------	-------

No.	○ △	M S	内 容	項番 部署
1	○	Q	更新審査にあたり、3年間の当法人の品質マネジメントシステム（QMS）の成果の改善状況を確認しました。理事長のリーダーシップの下、引き続き、組織のQMSが規格を含め、関連する要求事項に適合し、効果的に維持されていることを確認致しました。 今後も、理事長の方針を各部門の業務システムに柔軟に翻訳し、改善が図られることを期待します。	8.5.1 全体
2	△		内部監査で検出された不適合に対する処置の内、修正処置の内容をより具体的に記述することを検討する余地があります。	8.2.2 管理責任者
3	△		内部監査に際し、「経営者指示事項」が示されていますが、監査のまとめとして、指示事項に対する監査結果の評価内容がより明確に記述することを検討する余地があります。	8.2.2 管理責任者
4	○		内部監査委員会では、内部監査実施後に監査結果を丁寧に検討していることが『内部監査委員会議事録』に記載されていました。評価できる活動です。	8.2.2/ 8.4 内部監査委員会
5	○		月次活動報告書の様式を工夫し、毎月の活動結果の推移と累計がわかりやすく記載できるようになっていました。改善の成果として評価できる内容です。	8.4/ 5.6.2 管理責任者
6	○ △		事務総務部品質計画書では、人事労務管理関連プロセスが明確にされていることを確認しました。但し、当計画書に挙げられているプロセスは、総務部が実施するものに限定されており、統括部長などが関与する採用から退職に至る一連のプロセスも網羅する必要性について検討する余地があります。	7.1 総務部
7	△		一部のユニットの冷蔵庫内の食品（牛乳など）や受付前に設置されている手指消毒用アルコールの有効期限の管理方法について、検討の余地があります。	7.5.5 小規模特養
8	△		入居者が、家族等が持参した食品を自ら保管管理する際、賞味期限が過ぎたものについて、その処分方法について、入居者との間で議論となることがあるようです。「入居にあたってのお願い」などの文書にルールを明記し、入居契約時に説明を徹底するなど、合意を得るための手順を改善する余地があります。	7.2.2 小規模特養

本観察票は、審査活動により得られた情報に基づき、特に良好な活動が見られた場合や、懸念される事項等が見られた場合に起票する。懸念される事項に対しては必ずしも処置を要求するものではないが、有効性の観点からは対応されることを推奨する。 (○：良好な点、△：改善・検討が必要な点)

観 察 事 項 票

観察事項票 No. 2 / 4

審査員名	横沢 俊一
------	-------

No.	○ △	M S	内 容	項番 部署
9	○	Q	ホームヘルパー派遣事業所は、平成 28 年 10 月 1 日付で現地に移転し、運営規程などの関連文書の改訂、利用者への変更事項等について確認しましたが、適切に実施されていることを確認しました。	5. 4. 2 ヘルパー事業部
10	△		品質計画書に利用料請求の関連プロセスや本部への受け渡し等の関連プロセスをより明確化することを検討する余地があります。	7. 1 ヘルパー事業部
11	△		退院当日に訪問介護を実施した S 様の事例を中心に訪問介護の一連のプロセスを検証しました。退院に際し、事前にケアマネジャーから確認した情報の記録が希薄な状態でした。関連情報を簡便かつ確実に、どのように記録すべきかについて検討する余地があります。	7. 3. 7 ヘルパー事業部
12	○		S 様の事例では『ヘルパー活動記録票』に実施した活動内容及び観察した情報などが簡潔にわかりやすく記録されていました。活動記録の書き方事例としても活用されることを期待します。	8. 2. 4 ヘルパー事業部
13	○		公用車管理手順書に基づき、教育訓練が実施されていました。同手順書は、ストレッチャーの乗せ方が写真により解説されており、理解しやすいものとなっていました。	6. 2. 2 ヘルパー事業部
14	○		目標必達管理の活動として作成した「デイサービス事業所一覧」「ショートステイ事業所一覧」「ヘルパー事業所一覧」は、利用者に対する“スムーズな支援開始”の目標に直結したものとなっていました。評価できます。	5. 4. 1 居宅介護支援事業部
15	△		教育実施結果を記録する『法人合同教育シート』と『教育訓練計画及び実績表』を統合することの可能性について検討することを期待します。	6. 2. 2 居宅介護支援事業部
16	○ △		業務マニュアル別紙 1 として作成した業務フロー図は、予防支援と総合事業の流れが対比された形式で記載されており、わかりやすいものでした。これらのプロセスが、居宅介護支援の品質計画書に設定しているプロセスと矛盾しないか検討する余地があります。	7. 1 居宅介護支援事業部
17	△		2 年に 1 回、取引業者の再評価を実施し、『取引業者評価表』に評価結果を記録していますが、より簡便に「評価基準」と「評価結果」を記録する方法について検討することを期待します。	7. 4. 1 管理責任者

本観察票は、審査活動により得られた情報に基づき、特に良好な活動が見られた場合や、懸念される事項等が見られた場合に起票する。懸念される事項に対しては必ずしも処置を要求するものではないが、有効性の観点からは対応されることを推奨する。 (○：良好な点、△：改善・検討が必要な点)

観 察 事 項 票

観察事項票 No. 3 / 4

審査員名	万 場 勇
------	-------

No.	○ △	M S	内 容	項番 部署
1.	△	Q	H29.7.1 発生したディーサービスの中で「湯船に浸かっているとき顔が湯に浸った状態であった」とのヒヤリハットがありました。処置は今のところ監視を徹底する内容で、ヒヤリハットとして処理されていきました。この状況は非常に重大性を含んでおり、単なるヒヤリハットの処理でなく、是正処置報告書で徹底した原因の調査（なぜなぜを繰り返す等）、再発防止策の検討、対策の有効性評価など徹底した対応が期待されます。	8.5.2 ディーサービス事業部
2.	△	Q	H29.6.18 発生したディーサービス迎え中、自宅のスロープにより車いすで乗り込む際に滑り落ちたという事故についてもヒヤリハットで処理され修正処理されていきました。この事例についても、重大性を含んでいることから、是正処置による再発防止策を検討されることを期待します。	8.5.2 ディーサービス事業部
3.	○	Q	ディーサービスでは、目標として月収及び利用率の前年度以上の確保をあげていましたが、残念ながらこの 3 年間下降傾向が続いています。この事態を打開すべく、新規の利用者様には担当の職員を張り付ける、ケアマネ様に、当施設でやっている各種のイベント、活動情報を FAX にて頻繁に送り PR を行う等努力されていきました。	5.4.2 7.5.1 ディーサービス事業部
4.	○	Q	特養事業部生活相談部、ショートステイ部では、特養、ショートステイともに稼働率で、90%以上でともに目標値を超えており、非常に順調に推移しているとの事でした。重点を置いた活動として「挨拶が不十分」という外部からのアンケートの結果を受け、計画的に挨拶運動を実施し、効果を上げていました。このことは、全員で何かをやろうと決め、やる気になればできることを証明しており、今後の活動の良い事例となると思われます。	5.4.1 特養事業部生活相談部、ショートステイ部
5.	○	Q	看護部では給食部と共同で、「食事環境の改善」を目標に取り上げ、食事の際の姿勢を正す、テレビを見ない等の活動を行っていました。また歯科衛生士の協力を得て、口腔内ケアを積極的に展開され、利用者様の健康を維持、向上させるための施策を丁寧を実施されていきました。	5.4.1 特養事業部看護部
6.	○	Q	介護部では、2017 年度は「職員の技量の向上（排泄）」を取り上げ、今までも（ベッドからの移乗）、（職場の環境整備）などを実施してきました。この活動は「目標必達管理票」を使用し、PDCA による切口で徹底した管理が行われていました。	5.4.1 特養事業部介護部
7.	△	Q	介護部は、当施設における重要な部門の一つと思われませんが、職員の力量の程度がサービスの質に大きな影響を与えることは確かだと思います。従い、各個人の力量の程度を知ることは重要ですが、力量マップによる評価も検討されることが期待されます。	6.2.2 特養事業部介護部

本観察票は、審査活動により得られた情報に基づき、特に良好な活動が見られた場合や、懸念される事項等が見られた場合に起票する。懸念される事項に対しては必ずしも処置を要求するものではないが、有効性の観点からは対応されることを推奨する。（○：良好な点、△：改善・検討が必要な点）

観 察 事 項 票

観察事項票 No. 4 / 4

審査員名	万 場 勇
------	-------

No.	○ △	M S	内 容	項番 部署
8.	○ △	Q	<p>給食部では管理栄養士一人で、外部委託業者の管理及びケアプランの栄養面の立案を一手に実施されていました。また丁度、6月から委託業者を変更されたばかりで、現在初期段階でいろいろな意見を各方面から寄せられておりそれらの調整に丁寧に対応されていました。</p> <p>次のような点につき検討されることが期待されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前委託業者では実施されていたとのことですが、毎日の出勤時、体温測定 による、健康チェックも新委託業者にも依頼されてはどうか ・厨房内天井部のホコリ等の除去 	6.4 給食部
9.	○	Q	<p>有料老人ホームでは、この 2 年間の改善活動として、利用者様のアンケートの結果を受け、顧客満足度の改善、向上を目指し次の 2 項目を取り上げ実施されていました。この結果最新のアンケート結果は 4.15 から 4.65 へと向上し、活動強化の成果が結果として確認されました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食事内容の改善：アンケートによるおいしい食事にしてほしいとの要望に対し、器の交換、お米を変えて炊き立てご飯の提供、味噌汁の改善、盛り付けの改善などを取り上げ実施。 ・訓練加算を伴う、リハビリテーションの導入：イージーウオーク機 4 台等 3 種類の機器の導入によるリハビリテーションの実施、リハビリ体操の導入 	5.4.1 有料老人 ホーム
			以下余白	

本観察票は、審査活動により得られた情報に基づき、特に良好な活動が見られた場合や、懸念される事項等が見られた場合に起票する。懸念される事項に対しては必ずしも処置を要求するものではないが、有効性の観点からは対応されることを推奨する。 (○：良好な点、△：改善・検討が必要な点)