

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 第1回サーベイランス兼移行審査

3・審査実施日 2018年6月28日(木)～29日(金)

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

JISQ9001:2015(ISO9001:2015)

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 登録継続可能 : ISO9001:2015 移行承認

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. 1/2

審査員名	万 場 勇 (1/2)
------	-------------

No.	○ △	M S	内 容	項番 部署
—	—	Q	各部門では、構築されたプロセスの活動・運用状況について確認しましたが、重大な問題点は検出されませんでした。良好な点及び改善の余地については、以下に示した通りです。	—
1.	○	Q	<p>トップインタビューでは、深谷理事長様より概略次の様なお話がありました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・何事にも誠意をもって居心地の良いサービスを提供し、同時に利益を追求することをモットーに活動し、2017年度は計画通りの結果を残すことができた。 ・前期の目標は、介護活動の“IT化”を目指すことで進めてきたがまだ現場サイドの体制構築に時間を要しまだ進行中である。3ヵ年計画で進めたい。しかしロボットの導入を決定し、介護従事者の負担を軽減したい。このロボット導入は地元知立市のF社との共同開発である。あと1~2ヵ月で1号機が納入される。 ・今年度の事業計画に、「無駄の排除」を掲げた。あらゆる面で無駄を排し、その効果を有益な部分につぎ込む、これは経営資源の有効活用である。 ・医療と介護の融合化に取り組みたい。当施設利用者バイタルデータを医師に送り、医師から最適なサービスをアドバイスもらうことにより、最適な介護サービスを提供するという一歩先を見た近未来の介護サービスをはじめたい。これらによって明日の介護サービスを開発して、提供を実現させることは、社会における介護の社会的地位を上げることに繋がる。 <p>理事長のお話の中には、課題を考えた近い将来のあるべき姿を俯瞰されており、2015年版が求めるトップの方向性を明確にされたものであり、高く評価されます。</p>	5.1 社長
2.	○	Q	<p>内部監査は2017年11月28日~1月31日に有効性のある優れた監査が実施されていました。全部門を対象とし、軽微な不適合4件、コメント・アドバイス60件で、内容には決められた重要なサービスが実施されていない等で、他部門の監査員であるゆえの発見で有り、有効な内容です。一方、コメント・アドバイスでは、改善の機会として指摘されているものが多く評価されます。</p> <p>今後も監査側と被監査側が意見交換し、改善の機会を多く検出されるよう期待します。</p>	9.2 内部監査 委員会/ 管理責任 者
3.	△	Q	<p>2017年度のヒヤリハット/事故/苦情・要望については、それぞれ162件(159件)/556(580)/60(67)で、このうち事故件数の職員起因によるものの件数は167件でした。</p> <p>(参考：職員起因による事故発生件数は、2013年168件、2014年177、2015年138、2016年197件)</p> <p>事故件数は、2017年度は前年比15%減っていますが、事故原因分析では、“確認不足”が最も多いそうです。今後の事故未然防止では“確認の徹底”をスローガンにして徹底的な活動を期待します。一方ヒヤリハットの件数と事故発生件数との相関関係の調査も期待されます。ヒヤリハットは全員で共有し、全員で体験しないよう最大の注意を払うことです。</p>	7.1.4 リスクマ ネジメン ト委員会

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. 2/2

審査員名	万 場 勇 (2/2)
------	-------------

No.	○ △	M S	内 容	項番 部署
4.	△	Q	品質マニュアル第2条では適用除外（2015年版では、適用不可能）として、8.5.5 引き渡し後の活動をあげていますが、第35条 8.2.3 a) 利用者が決めた要求事項。これには引渡し及び引き渡し後の活動に関する要求事項があれば含めるとされており、整合していません。実際面で、利用者様他の施設に移動された場合、問い合わせが考えられます。ご一考ください。	4.3 管理責任者
5.	△	Q	2017年2月14日に発生した風呂のお湯を張った後、通常では最初に入浴する人が止めることになっていましたが、手違いで出来ず満水になったことに対する是正処置は、職員が止めることになっていました。しかし実際には職員の忘れが発生したことにより再発したとのことでした。これらはヒューマンエラーによるもので、2015年版 8.5.1 f) でもそれらの対策を求めています。このような場合のヒューマンエラーについてどのように対策をとるか検討が期待されます。	8.5.1 f) ケアハウス事業
6.	○	Q	ヒヤリハットの提出件数がなかなか出ないことから、職場で気づいたことを出そうとの意見から、「ヒヤリハット／事故／苦情・要望報告書」に“気づき”欄を設けて、実施されていました。これはヒヤリハットは「不安全行動」に対して、気づきは「不安全状態」を中心にするもので大変有効な活動と思われれます。	7.1.4 ケアハウス事業
7.	○	Q	ホームヘルパー派遣事業所では、2017年度の品質目標に、人件費の比率を5%下げることを取り上げ、(人件費の割合 81%から 76%へ) いろいろな工夫が実施されていました。結果的には達成できませんでしたが、通常サービスの向上中心に活動される中、収支にも目を向け熱心に改善活動に努力されていることを大いに評価したいと思います。	6.2 ホームヘルパー派遣事業
8.	△	Q	館内巡回の中で、大型冷蔵庫、自販機、食器棚等背の高い設部、機器についての地震対策での転倒防止の検討が検討されます。	7.1.4 管理責任者
			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)

観 察 事 項 票

観察事項票 No. 3 / 4.

審査員名	湯 目 恒
------	-------

No.	○ △	M S	内 容	項番 部署
1	○	Q	理事長は、経営されている有料老人ホームに入所されている方々の毎日測定している血圧や体温などのバイタル値、水分摂取量や排せつ量や、ご本人の持病などをPCに入力し、脈圧と血圧の相関など、変数間の相関関係を解析し、本人、介護者や家族に水分摂取を促したり、食事を指導したり、病気の早期予防に向けた対応が取れるという「健康管理ソフト」(多変量解析ソフト)を開発し、運用されており、中日新聞をはじめマスメディアやYahoo newsにも取り上げられ、その立派な姿勢を尊敬いたします。 今日、世の中では、ビッグデータ解析の時代に入り、経営されている施設でのさらなる応用と職員の方々への教育・指導、また、病院診療データ、薬局処方データ等の地域医療連携につなげ地域包括ケアシステムへ展開させるなど、益々のご活躍と、さらなる発展を期待します。	6.1 9.1.3 10.1 10.3 トップマネジメント
2	○	Q	品質マネジメントシステムを導入後、目標必達管理で各部署で目標を掲げ、その結果を出すための手段までブレークダウンされ、P→D→C→A で進められており、毎月の代表者会議で進捗状況を報告しており、とても良いです。	6.2 共通
3	△	Q	冷蔵庫内に保管している座薬の外袋に“要冷蔵”と記載してありますが、冷蔵庫内に温度計が設置されておらず温度がわかりません。温度計の設置を検討されてはいかがでしょうか。	8.5.4 看護共通
4	○ △	Q	全部門で「改善活動」が実施されており、現場スタッフから、自分の仕事が楽になる、ムダが減る、効率UPなどの改善実施済みや改善提案が、全体で100件以上/年 出ておりますが、1件も提出していない人が約40%もおります。全員が1人1件以上/年 提出し、活動が定着することを期待します。人は無意識に“改善をやっているのです。なにげなく改善をやっているのです。”特に1件も提出していない人に対しては、その無意識の改善を引っ張り上げて光をあて、書かせて、認め、評価し、励ますことにより、意識的な改善とし、多数の改善を連鎖反動的に出させることを推奨します。その無意識的な改善を意識的な改善に変える決定的なコトバがあります。それは「それ、改善だよ！」という言葉なのです。 他にこの言葉の利点として、 ・上長が自部署の問題を知ることができる。 ・上長が部下のだれが、どんな問題をどのように解決しているかを知ることができる。 ・上長と部下とのコミュニケーションが良くなる。 上長が部下に対して改善OJTができる。(職員の能力UP)・部下にしても上長に対し、よいアピール場でもある。結局、改善提案書は道具であり、書き出すのは改善提案活動を継続的な活動にするため、次の改善を引き出すためのものなのです。	10.1 共通
5	△	Q	特養ホールの倉庫に保管している①ノロウイルス対策用の吐しゃ物処理用具一式 及び ②シイフルエンザ対策用対処用具一式の中に「処置手順書」をセットにして保管しており、とっさの発生時に即、対応できるように準備をしている。	6.1 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. 4 / 4.

審査員名	湯 目 恒
------	-------

No.	○ △	M S	内 容	項番 部署
6	○	Q	全ご利用者のご家族に対して「特養アンケート」を年1回実施しており、苦情・要望等、対応すべきものは全て対処しておりとても良い。 一例：要望として“寝具について床置きするには厚さは薄くないでしょうか”という要望に対して、即、厚みのあるクッション性のある素材を購入し、床に敷いた。など小さなご要望に対しても即、対応されていることが確認できました。	9.1.2 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)