

## 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2回サーベイランス

3・審査実施日 2019年7月26日(金)

4・基準文書 適用規格 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

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、進行状況は各事業の『月次活動報告書→マネジメントレビュー報告書』にて適時報告しつつ改善に取り組んでいます。

# 観 察 事 項 票

観察事項票 No. 1/2

審査員名	万 場 勇
------	-------

No.	○ △	M S	内 容	項番 部署
1.	—	—	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。	—
2.	○	Q	<p>トップインタビューでは深谷理事長様から概略次の様なお話がありました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・活動状況については昨年同様特に気がかりな事象もなく順調に推移している。</li> <li>・介護活動のIT化についての作業のロボット活用化は、現在施設内を順番に試用しており、介護作業とロボット化の融合について検証中である。</li> <li>・医療と介護の連携についても同様にどのように分かりやすくデータが使えるか、検討を重ねている。</li> <li>・現在文書化されている業務マニュアルの見直しと、どのように活用するか検討を指示している。いつでもどこでもこれらの標準がどのようにすれば使えるか検討を指示している。</li> <li>・いよいよ当施設も外国人介護士の採用に踏み切り、インドネシア人 2 名を 1 年後従事させることで、進めている。</li> </ul>	5.1 トップマ ネジメン ト
3.	○	Q	ヒヤリハット件数、事故、苦情件数が集計されていますが、ヒヤリハットは近年変わらず、事故及び苦情は大幅に減っています。ヒヤリハットについては「気づきヒヤリハット」をあらたに取り入れ、KYK（危険予知活動）にも力を入れており、これらの効果が出てきていると思われます。	10.2 管理責任 者
4.	△	Q	介護の仕方、やり方及び再発防止策について、計画された教育・訓練による徹底、繰り返し必要であることは言うまでもありません。それらの教育・訓練だけでなく、日々の日常的な活動、会話の中で一言アドバイス、気づきを与える等の地道な活動も重要ではないかと考えます。	8.5 管理責任 者
5.	○	Q	給食事業では新しく入ってこられた方との審査でしたが、堂々と要領よく説明頂き、分からないことはすぐ確認され、明確な回答を頂きました。これから夏に向かって食中毒、ノロウイルス対策に万全に取り組まれます様期待します。	8.5 給食事業
6.	△	Q	業務マニュアルの見直しについては、各部署で積極的に取り組まれていましたが、手順の見える化の一環と、容易に理解できる手段として、プロセスのフローチャート化が期待されます。関係者（部門）と、業務の流れを相関関係について描くことにより分かりやすく何処が間違っているかが分かりやすくなります。これは 2015 年版のプロセスアプローチの手法に基づくものです。	4.4 デイサー ビス他共 通
			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. 2/2

審査員名	小山 徳子
------	-------

No.	○ △	M S	内 容	項番 部署
	—	Q	特養およびショート事業について、相談(ワーカー)、看護、介護、リハビリ業務の連携をお聞きしたところ、利用者様の情報共有だけでなく業務連携に必要なコミュニケーション力の高さが観察できました。	特養・ ショート
1	○	Q	リスクマネジメント委員会は3班(ヒヤリハット班、事故班、苦情/要望班)に分かれ活動されていました。中でもヒヤリハット班による“気づき”を追加した「ヒヤリハット/気づき/事故/苦情/要望報告書」は、2018年6月~2019年3月で15件の提出されており、今後の活動に大いに期待しています。	8.7 特 養・ショ ート (リスク マネジメ ント委員 会)
2	○	Q	ノロウィルスなど汚染物への対応用品一式が用意されていました。使用方法や感染予防の認識について、看護部指導による勉強会や、職員会議での発信など周知活動が実施されていました。	8.7 特養
3	○	Q	交替制勤務からの引継ぎ(申し送り)および多職種での業務連携は介護支援ソフト「ほのぼのNEXT」を活用されていました。また夜間との引継ぎにも介護支援ソフトを中心に補助簿による詳細な要件が申し送られ、利用者への配慮が工夫されていました。	7.4 8.5.1 特養
4	○	Q	入所者の所有物である歯ブラシ・入れ歯などは識別できるよう配置されていました。また、入れ歯などの紛失予防の一覧によるチェック簿にも工夫が見られました。	8.5.3 特養
5	○	Q	夜間との引継ぎ(申し送り)には介護支援ソフト「ほのぼのNEXT」、申し送り一覧、補助簿が使用されており、利用者の様子以外にも業務連絡に漏れが生じない工夫が見られました。	7.4 8.5.1 小規模特 養
6	○	Q	「苦情報告」から「是正処置報告書」へ展開した一例から、アンガーマネジメントに関する勉強会を発信するなど、組織的な取り組みに繋がっており評価できます。	8.7 小規模特 養
7	○	Q	『居宅サービス計画作成マニュアル』などで業務の説明をしていただきました。現在、新入職員にも使いやすい文書の作成にかかっていました。スタッフの案も集約される予定であり、使われる文書づくりに期待いたします。	7.5.3 居宅介護 支援
8	△	Q	保険証の利用者の所有物はめったに発生しないとの事でした。もし預かる場合には鍵のかかる机で保管しその机の鍵の保管先については特に取り決めがありませんでした。現在はタブレット等で保険証の画像をとり預からないとの事でしたので、今後、利用者の所有物が発生する場合には保管方法について話し合っておかれた方が良いと思われます。	8.5.3 居宅介護 支援
9	○	Q	居宅介護支援に関する書類の作成では、Excelを工夫して利用者氏名などが複数書類にも反映される工夫をされていました。業務効率につながる点が評価できます。	7.5.3 居宅介護 支援

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)