

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 2020年6月23日(火)～24日(水)

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、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. 1/3

審査員名	万 場 勇
------	-------

No.	○ △	M S	内 容	項番 部署
1.	—	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。	—
2.	○	Q	・理事長から施設運営方針の中に、データの取得、分析、予測等データに基づく科学的介護の推進を強く上げておられます。データ分析の結果が将来発生することを事前に察知し予防介護に生かすこと、このことは大きく言えば将来起こることの予知を可能にするもので、介護作業の軽減化、コスト増を抑える重要な方向性を示すもので、評価したいと思います。	5.1 トップマネジメント
3.	○	Q	・今季冬のインフルエンザシーズンを迎えるに際して、当組織様の業務マニュアルに沿った、インフルエンザ発生時の緊急対策として、施設を上げて取り組まれていました。これは見事であったと、副理事長（施設長）自ら、これこそ“プロの仕事だ”と語っておられました。 この緊急事態への対応が、3月以降急激に襲ってきた、新型コロナウイルス感染症発生の対策として見事生かされ、当施設において無事緊急事態宣言のなか無事何事もなく過ごすことが出来ました。これら一連の活動はトップマネジメントの指導力とリーダーシップの賜物と評価されます。	5.1 トップマネジメント
4.	△	Q	ホームヘルパー事業では、2020年度目標 3,200 千円/月売上を掲げ、利用様が満足頂けるサービスを提供しようとクレームもなく 19 名の社員で丸となって挑戦されていました。 当事業での教育に関しては、年度初めに年間教育計画を立て、個々の教育実施後には報告書が作成されていました。 この報告書の中で教育の有効性評価について、各受講者の感想文の要素が強く、有効性の評価にはなっていませんでした。教育の主催者又は直属の管理者の評価が期待されます。 一方個人別に年間の「教育訓練計画及び実績表」が作成され、1 年間の全ての教育訓練が記録され、この記録用紙を活用し、年間の教育訓練の有効性評価欄を作成し評価するようにされては如何でしょうか。	7.2 ホームヘルパー事業
5.	○ △		ケアハウス事業は、一人暮らしの 60 歳以上の自身で身の回りの作業が出来る人を対象に入居されていますが、現在利用者 19 人を実質 3 人で、交代でしっかりケアされています。 ケアハウスでは、日々の引継ぎは ケース記録（「個人記録」）を毎日作成しています。しかし利用者の健康の状況も比較的良好なこともあり、毎日の変化は少なく、毎日の記録に残す必要もない状況です。内容も日記的な内容も多く見受けられます。このケース記録（「個人記録」）の記録の残し方について、作業の効率化の面より改善が期待されます。また食事についての毎日の記録も作成されており、この記録との統合についての検討、改善が期待されます。	8.5 ケアハウス事業

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.2/3

審査員名	北 崎 洋 司
------	---------

No.	○ △	M S	内 容	項番 部署
1	○	Q	品質目標の展開は、時宜を捉えたテーマ設定となっており、方針展開が有効に機能していた。 2019年度は、法人からの方針を受け、「利益の追求」から展開していた。内容は、記録の入力作業で、76%減の業務の改善が図られた。 2020年度は、「サービスの向上」から展開し、「自律支援に繋がる取り組みを8件以上」としていた。	6.2. デイサービス センター事業
2	○	Q	「気づき BOX」、「ハットしてグッド」など、情報収集が有効に機能していた。 現場で日々の業務遂行から発生した事象について、気づき BOX を利用し、「注意、提案」がされていた。また、職員に対しての賛辞については、ハットしてグッドを利用し、現場をモニタリングしていた。 サービスの質改善と向上に大変良いシステムである。	9.1.1 デイサービス センター事業
3	△	Q	上記の現場からの情報活用について検討の余地がある。 情報の質にかかわらず、標準化や現場のノウハウとなる文書化された蓄積がされていない。現場の技術書となりうる大切な情報である。 現場のサービス向上のため、利用方法について検討ください。	10.3 デイサービス センター事業
4	○	Q	ワイズカルテの利用が機能的で有効であった。 ワイズカルテで、アラートが出現した利用者に対して、看護師が日々の身体状態を把握し、介護士などに「申し送り」として情報提供していた。 利用者の身体状況変化に対して、変更管理の情報が提供されていた。	8.5.6 小規模特養事業
5	△	Q	上記の記録方法について、検討の余地がある。 利用者に対する介護計画は「24時間シート」と、変更などによる「申し送り一覧」で業務遂行をしていた。 当日のサービス提供実施の記録については、「申し送り一覧」を使用しているとのことであるが、記録内容について、検討の余地がある。	7.5.2 小規模特養事業
6	○	Q	新型コロナウイルス感染予防に伴う外出自粛や訪問活動の自粛により、地域からの生活支援情報の入手が困難となっている状況である。 しかし、情報入手の方法、提供出来るコンテンツ、連携先などを積極的に模索していた。今後、活動が再開に伴い、今までの在宅介護支援の概念を現状打破する提案活動を期待する。	4.4 在宅介護支援 センター
7	△	Q	契約内容の確認および承認には、相談受付票、利用伺書がインプットされている。承認の根拠となる情報の記載内容について、検討の余地がある。介護保険の期間、有無、基礎疾患など、検討材料と検討結果を明確にする。	7.5.2 居宅介護支援 事業

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.3/3

審査員名	北 崎 洋 司
------	---------

No.	○ △	M S	内 容	項番 部署
8	○	Q	<p>担当者は、入居者および利用者の楽しみとして、食事を通して明るい生活を送っていただきたいという思いを強く感じた。</p> <p>献立、食材、見た目、色合い、盛りつけ方法に気配りと心配りを実践していた。</p> <p>また、「お楽しみ食」は、嗜好調査結果や季節感を取り入れる工夫をしていた。日々の満足度にも注意を払い、限られた資源を有効に活用し、改善を継続していた。</p>	9.1.2 給食事業
9	○	Q	<p>コロナ禍での新しい取り組みとして、「オンライン面会」を現在進めている。大変良い取り組みである。</p> <p>利用者およびご家族の面会に対する強い希望に対して、個人情報保護や運用、セキュリティ、インフラストラクチャーなど解決しなければならない課題はあるが、顧客満足度の向上のため、近々運用を開始するとのことである。</p>	9.1.2 有料老人ホーム事業

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)