

審査確認書

受審組織情報：

受 審 組 織 名 社会福祉法人駿河会

所 在 地 静岡県静岡市葵区富沢 1542 番地の 39

審査情報：

審 査 実 施 日 2018 年 10 月 18 日 ～ 2018 年 10 月 19 日

受理番号

02066

適用規格（審査基準）

JISQ9001:2015

審査種別

サーベイランス

双方、以下について確認しました。

- ☒ 審査報告書
- ☒ 登録証記載内容確認書
- ☒ 観察事項報告書・高く評価できる事項
- ☐ 第 1 段階審査での所見
- ☐ 是正要求報告書（今回指摘分）
- ☐ 是正要求報告書（前回指摘分）
- ☐ 改善要求回答書（今回指摘分）
- ☐ 改善要求回答書（前回指摘分）



ご署名

受審組織

宮地 俊博

署名

JMAQA

中原 隆世子

社会福祉法人駿河会 御中

マネジメントシステム審査報告書

【 品質 】

報告書

1. 審査対象
2. 審査概要
3. 審査結論
4. 審査結果
5. 最終会議で合意した内容との相違点について

添付資料

- ☒ 登録証記載内容確認書
- ☐ 是正要求報告書（今回指摘分）
- ☐ 是正要求報告書（前回指摘分）
- ☐ 改善要求回答書（今回指摘分）
- ☐ 改善要求回答書（前回指摘分）
- ☒ 観察事項・高く評価できる事項報告書
- ☐ 第1段階審査での所見
- ☐ 審査項目別指摘事項一覧（アイネットにて掲示）
- ☐ パフォーマンスデータ（OHSMS）
- ☐ その他

2018 年 10 月 19 日

一般社団法人日本能率協会

審査登録センター

センター長 井上 直

1. 審査対象

(1) 登録組織

名 称： 社会福祉法人駿河会

晃の園

所在地： 静岡県静岡市葵区富沢 1542 番地の 39

登録範囲に含まれる事業所、所在地

<別紙「登録証記載内容確認書」による>

(2) 登録対象となる製品／サービスの範囲

<別紙「登録証記載内容確認書」による>

(3) 適用規格

適用規格： JIS Q 9001:2015 (ISO 9001:2015)

2. 審査概要

(1) 審査名称及び審査目的

審査名称： サーベイランス

審査目的： 認証登録維持に値するかどうかを検証する。

(2) 審査実施日 2018 年 10 月 18 日 (木) ～ 2018 年 10 月 19 日 (金)

審査工数 3.0 人日

(3) 審査チーム

【リーダー】 中原登世子

【メンバー】 植嶋敏郎

(4) 審査対象マニュアル

文 書 名： 品質マニュアル

文 書 番 号： QMS-010-19

制 定 日： 2017/04/01

改訂日： 2017/11/07
版数： 2.0 版
方針声明者： ラポーレ駿河施設長／晃の園園長 玉田直文／芳澤ひろ子 氏

(5) 審査対象 事前にご同意いただいた 「実地審査スケジュール表」 参照。

(6) 注記

- 1) 対象要員数： 88 名（換算要員数）
- 2) その他： 該当なし。

3. 審査結論

(1) 総合評価

今回のサーベイランス審査では、貴組織の品質マネジメントシステムは適用規格に引き続き適合し、当センターが定める審査の総合評価基準に基づき、「登録維持に値するレベル」を満たしていると評価した。

[フォローアップ審査の要否ならびに実施時期]

否。

(2) 不適合

1) 今回審査で指摘した不適合

今回の審査では不適合が指摘されていないので該当しない。

2) 前回審査で指摘した不適合に対する是正処置の有効性の評価

前回の審査で不適合が指摘されていないので該当しない。

(3) 前回の審査で指摘した 4. 観察事項の処置

■不適合に進展したもの、引き続き観察事項としたものはなかった。

(4) 「登録者遵守規則」 遵守状況

「登録者遵守規則」(AA403) については、遵守状況を確認した結果、規則通り維持されていることを確認した。

4. 観察事項、及び、高く評価できる事項

別紙「観察事項、高く評価できる事項報告書」参照。

5. 審査結果

マネジメントシステムの全体概要／適用除外

◎今回の審査で焦点を当てた重点項目

事業と統合された ISO マネジメントにより、介護の質が向上されている^{ことも}確認することを重点項目とする。

◎審査チームが検証した上記に対する運用状況の評価

重点項目に基づき審査した結果、介護の提供体制、介護過程（実施内容）が評価される加算の算定が追加されており、介護の質の向上につながっていると評価できる。

◎次回審査の重点項目

優れた介護提供体制、及び、介護過程で介護を提供した結果、ご利用者の生活の質がどのように向上しているか、結果（パフォーマンス、アウトカム）に着目した審査を行う。

◎前回審査以降のシステムに影響を及ぼす変化

■前回審査以降、平成 30 年 4 月に介護報酬の改定があった。

◎審査登録範囲の適切さについて

■~~変更あり~~：「登録証記載内容確認書」のとおり。

◎特別審査の概要

■該当なし

◎【QMS】適用不可能であることを決定した要求事項

■なし

◎内部監査のプロセス：監査プログラム、監査実施、検出した不適合に対する処置の適切性

■適切

実施日：平成 30 年 7 月 12～27 日

◎マネジメントレビューのプロセス：実施プロセス、インプット・アウトプット情報の適切性

■適切

実施日：平成 30 年 9 月 27 日

◎総合所見（審査所見に対する全体評価 他）

- ・QMS の運用は、2005 年 12 月 14 日の初回登録より、約 13 年目を経過し、PDCA マネジメントは定着している。特に、ケアプロセス（介護過程）のマネジメントには信頼がおける。
- ・事業運営上の最大のリスクである人材の確保と育成については特に注力されており、本年度も進入職員が確保されている。その他、多数の高く評価できる事項を特定した。
- ・いくつかの観察事項は検出されたが、マネジメントシステムの改善意欲は極めて高く、介護の質の高さがより明確に示すことができるようになることを期待する。

その他

◎実地審査スケジュール表（審査計画）からの変更

■なし

◎審査プログラムに影響を与える変更状況（登録製品・サービス範囲、工数、専門性等）

■なし

6. 最終会議で合意した内容との相違点について

■該当なし

なお、本「審査報告書」に関して、以下の事項を念のため申し添えます。

- ①当審査は、当センターの方針と手順に基づき、実施しました。
- ②当審査は、サンプリングに基づいて実施していることから、不適合が検出されていない部分であつても、不適合が一切存在しないという保証を行うものではありません。このため、今後の審査において不適合が検出された場合、「マニュアル」等に遡って是正処置を要求する必要があることを予めご承知おきください。
- ③本報告書については、契約に基づき、貴組織及び当センター双方に守秘義務があります。
- ④今回の「審査報告書」は、一般社団法人日本能率協会 審査登録センターの審査チームリーダーの責任において作成しております。本報告書についてご意見がある場合は、当センター審査部にお申し出ください。

本審査におけるご協力に対し、審査チームを代表して感謝いたします。

以上



登録証記載内容確認書

1. 組織情報

組織名	社会福祉法人駿河会
審査種類	サーベイランス
審査終了日	2018 年 10 月 19 日
審査リーダー	中原登世子
適用規格	JIS Q 9001:2015 (ISO 9001:2015)
登録証発行(和文/英文)	■和文 / □英文
受理番号	02066
登録番号*	JMAQA-1989

2. 登録証に記載される内容

下記内容は登録証に記載されます。登録証記載内容のご確認をお願いします。

- 登録証は、初回登録時、更新審査時、または、登録内容が改訂された場合に発行されます。
- 判定後、ご確認していただきました内容で、登録証を発行します。
- 認定シンボル（JAB 等の認定機関シンボル）は、認定状況により登録証への表示ができない場合があります。
- 以下該当する箇所に☑をお願いします

登録証の変更の有無:	☒ 前回発行の登録証の内容から変更なし ☐ 前回発行の登録証の内容から変更あり(変更内容を以下に記載) ・変更内容(削除項目を含む)
------------	---

●登録証記載内容【和文】

前回の登録証から記載内容の変更がある場合、変更箇所を下線で示す。(初回登録の場合、全てを記載)

適用規格	JIS Q 9001:2015 (ISO 9001:2015)
組織名	社会福祉法人駿河会
事業所名	晃の園
所在地	静岡県静岡市葵区富沢 1542 番地の 39
審査登録範囲/ 審査登録範囲に含ま れる事業所、所在地	①特別養護老人ホーム晃の園における、介護老人福祉施設サービスの計画及び提供 ②晃の園ショートステイにおける、短期入所生活介護サービスの計画及び提供 ③デイサービスセンター嘉響における、通所介護サービスの計画及び提供 静岡県静岡市葵区富沢 1542 番地の 39

- ④ケアハウスラポーレ駿河における、軽費老人ホームサービスの計画及び提供
 ⑤デイサービスセンターこだまにおける、通所介護サービスの計画及び提供
 ⑥ラポーレ駿河居宅介護支援事業所における、居宅介護支援サービスの計画及び提供

静岡県静岡市葵区富沢 1542 番地の 46

- ⑦大川高齢者生活福祉センターにおける、通所介護サービスの計画及び提供
 静岡県静岡市葵区日向 10 番地

- ⑧介護予防デイサービスセンターごろざにおける、通所介護サービスの計画及び提供

静岡県静岡市葵区山崎 2 丁目 35 番地の 11

- ⑨ラポーレ駿河ホームヘルプサービスにおける、訪問介護サービスの計画及び提供

- ⑩ラポーレ駿河はとり介護支援事業所における、居宅介護支援サービスの計画及び提供

静岡県静岡市葵区羽鳥 6 丁目 4-18

●上記に表記しきれない場合は、別紙を添付する。

別紙の有無	☐ 有り / ☐ 無し
-------	---

別紙参照の際、登録証が発行されます

□ 観察事項報告書 ■ 高く評価できる事項

受理 No.Q02066

QMS			枚数	1/3
[審査対象組織] 社会福祉法人駿河会	[審査日] 2018年10月18日(木) ~ 2018年10月19日(金)	[受審側経営者又は管理責任者署名]	[審査員署名] 植嶋敏郎	
			[リーダー署名] 中原登世子	

*受審側経営者又は管理責任者署名は最初のページのみお願いします。

(1) (7.1.2 人々) 【法人全体】

要員の確保と育成に注力されており、本年度も新人職員を確保できている。現有職員の離職を予防するため、職員自身がどういう働き方を望むのかについて自ら考え提案する活動も実施されている。晃の園では、介護福祉士資格保有者が常勤換算で83%を占めており、質の高い提供体制が整備されている。

(2) (6.1 リスク及び機会への取組み) 【ラポーレ駿河居宅介護支援事業所、ラポーレ駿河はとり介護支援事業所】

2017年度目標であった「民生員に向けた災害時のケアマネ活動のパンフレットの配布」「民生員に向けた利用者の想定される居場所の一覧の配付」が100%実施されていた。地域のケアマネに対する発災時の研修も実施されている。二晩にわたる停電が生じた先般の災害時に、受講者が研修内容を実践できたか確認され、研修の有効性を評価されると更に良い。

(3) (8.5.1 サービス提供管理) 【ラポーレ駿河居宅介護支援事業所、ラポーレ駿河はとり介護支援事業所】

利用者ごとのケースファイルは、必要書類が整備されていることがひと目でわかるようインデックスを用いて整然とファイリングされており、日常業務の管理が確実に行われていることが見てとれた。

(4) (6.1 リスク及び機会への取組み) 【晃の園】

2017年度目標として設定した「暮らしの手帳」の項目を「介護職員力量チェック」の評価項目に追加し、力量評価につなげていた。介護技術が強化され、利用者のどのような結果の良さに繋がったのか(介護技術が未熟で骨折・内出血が生じていたが、減少してきた)の分析・評価がされているとよい。また、看取りケアが増加する傾向があるならば、看取りケアに必要な力量項目を追加すると更によい。

(5) (6.2 品質目標及びそれを達成するための計画策定) 【晃の園】

2018年度に「新しく算定予定の加算を含む7つの加算の手順書を作成する」を目標としている。加算が算定できるということは、提供体制や提供内容などの算定要件を満たす、すなわち質の高いケアの代替指標と考えられる。良い体制、良いケアのプロセスが評価される制度であることから、手順を作成する、加算を算定することは重要な目標である。

(6) (8.6 サービスのリリース) 【晃の園】

ひなげしの看取りの例では、「ひなげしケースカンファレンス」(5月24日付)で、自らの看取りケアを振り返り、良かった点やもっとこうすれば、という点を話し合っていた。

(7) (7.1.4 プロセスの運用に関する環境) 【晃の園】

施設内は清潔で臭いが全くない。入浴は個浴対応で、天井走行リフトとスリング(ネット)を利用し座位で入浴できるようにしている。安全で快適な入浴ケアと評価できる。

(8) (8.5.1 サービス提供管理) 【晃の園ショートステイ】

「満床ではない限り、認知症の方を断らない」方針で利用者を受け容れており、家族のレスパイト目的を叶えるサービス提供が実践されている。認知症研修修了者の配置と職員の認知症研修の計画・実施も行われて、認知症専門ケア加算も算定している。

■観察事項報告書 □高く評価できる事項

受理 No.Q02066

QMS			枚数 2/3
[審査対象組織] 社会福祉法人駿河会	[審査日] 2018年10月18日(木) ~ 2018年10月19日(金)	[受審側経営者又は管理責任者署名]	[審査員署名] 植嶋敏郎
			[リダー署名] 中原登世子

*受審側経営者又は管理責任者署名は最初のページのみお願いします。

- (1) (10.2 不適合及び是正処置) 【ラポーレ駿河居宅介護支援事業所、ラポーレ駿河はとり介護支援事業所】
「サービス向上報告書」の報告内容について「管理者記載欄」で「改善計画作成」の可否を判断し水平展開を講ずるしくみは構築されている。日中独居の高齢者の熱中症予防のためデイ利用を計画し長男から断られたが、連絡漏れでデイに送られた件では、水平展開不要との判断であった。しかし長男が断った理由や、不要と判断した根拠は記載されていない。判断根拠は記録することが望ましい。
- (2) (8.2.2 サービスに関する要求事項の明確化) 【ラポーレ駿河居宅介護支援事業所、ラポーレ駿河はとり介護支援事業所】
医療連携加算の算定要件を満たす2件の事例では、「入院時情報提供書」「退院・退所情報記録書」が適時に適切に記録されていることを確認した。高齢の利用者については、延命処置や看取りに関する希望など ACP の内容についても把握し、医療施設に情報提供されるとよいと考えられる。処方薬については、変更の都度、薬情(お薬の説明書)を入手する手順を確立し必要な事業者に適時に情報提供されることが望まれる。
- (3) (6.2 品質目標及びそれを達成するための計画策定) 【晃の園、晃の園ショートステイ】
2017年度・2018年度ともに「職員が～する」という活動目標が設定されている。その結果、「利用者が～する(事故に遭わない、感染しない、満足する、食形態が上がる、オムツが外れる、最期に食べたいものが食べられる)」という目標は個々の利用者の施設サービス計画書には設定されているものもあるが、事業所としての目標、及び、評価指標を設定する視点は重要である。
- (4) (8.2.2 サービスに関する要求事項の明確化) 【晃の園】
施設サービス(入所)の審査対象となった看取りの2事例について、いずれも看取りに対する本人の希望が特定されていなかった。家族に対して本人と相談し意思確認していただく依頼すること、及び、家族の意思を確認することはされているが、本人の意思確認は重要である。意思表示できる状況で入居された方とは、職員との関係性を構築し深めていく中でご本人の想いを知り、また、意思表示できない状況で入居された方の場合、家族等からの聞き取りや入居後の生活状況から汲み取るなど、「最期の時間をここで何をしたいか」「どこで看取られたいか」「誰と一緒にいたいか」などご本人の希望をかなえるには、本人の意思確認から始まる。また、例えば、「マグロを食べたい」という個別の希望にどこまで応えるのかという基本的な考え方を持つことも重要である。
- (5) (5.2.1 品質方針の確立、8.1 運用の計画及び管理) 【晃の園】
【ケア方針】には、「基本的なケアとして、起きる・食事・排泄・清潔・入浴・洗面・睡眠などの生活を整え、自立支援を行いながら暮らしの全般の支援を行います」と記述されている。どんな食事を提供するのか、どういう排泄ケアをするのか、どんなお風呂に入っていたのかなど、施設のこだわるケアの方針をより具体的に示すことが期待される。
- (6) (8.5.4 保存) 【晃の園】
医務室冷蔵庫にインフルエンザワクチンが保存されている。劇薬であるので、出納管理(何月何日何個入庫、何月何日何個出庫、残数何個)といった管理をすることが望ましい。
- (7) (8.5.1 サービス提供管理) 【晃の園ショートステイ】
利用者●●様の例では、30年1月31日のサービス担当者会議で看護師が「仙骨部、皮剥けが少し広がっています。エアマット使用、除圧、体位交換」と述べているが、2月1日付「短期入所生活介護計画書」には「畳に布団、あるいは超低床ベッド使用」と計画されており、「24時間シート」にもエアマット、体位交換の記載はない。このような不整合について、日常業務の中で誰かが気付いて修正するか、不整合であっても問題ない理由(根拠)が記載されていることが望ましい。

☑高く評価できる事項

受理 No.Q02066

QMS			枚数 3/3
[審査対象組織] 社会福祉法人駿河会	[審査日] 2018年10月18日(木) ~ 2018年10月19日(金)	[受審側経営者又は管理責任者署名]	[審査員署名] 植田敏子
			[1次審査員署名] 中野 聖子

*受審側経営者又は管理責任者署名は最初のページのみお願いします

規格項番	観察事項・高く評価できる事項
------	----------------

＜高く評価できる事項＞

10.2.1 「不適合及び是正処置の実施」(ラポレ駿河ホームヘルプサービス)

サービス向上報告書（30年4月17日作成）を確認したところ〇〇様（〇〇〇〇〇〇生まれ）のヒヤリハット事例として車イスのストッパーをかけ忘れ利用者を移乗させたところズレ落ちてしまった事例が発生していた。家族に対して謝罪し、それに対して次回の訪問から利用者への安全な介護の実施と本人に安心を与えるため6月まで2名のヘルパーで訪問を継続した。ご本人の不安もなくなり、またその間に使用していた安楽なスライドシーツの使用をみて家族が購入を希望し家族の日常介護の負担軽減にもつながった。ヒヤリハット事例への対応とその間の利用者家族との適切なコミュニケーションでサービス向上につながったよい事例として高く評価できます。

8.2.1 「顧客とのコミュニケーション」(介護予防デイサービスセンターごろぎ・ケアハウ斯拉ポーレ駿河)

平成 30 年度に実施した内部監査で重要事項説明書の加算要件である「運動機能向上加算」等について文書に明記されているが利用者に対して内容説明が不十分であるとの指摘を受け「介護予防デイサービスセンターごろぎ重要事項説明書」の様式に各種加算の内容についてそれぞれ説明を加えた文書を追加し、より利用者にとって理解しやすいものに変更していた。法人の今年度の品質目標の中にある「コンプライアンス強化」と連動した内部監査から利用者にとってより信頼できる書式に変更した取り組みは高く評価できます。

〈觀察事項〉

10.2.1 「不適合及び是正処置の実施」(ラポーレ駿河ホームヘルプサービス)

平成30年7月13日作成の「サービス向上報告書」で行政の实地指導の指摘項目として3点が上がっていた。そのなかで「処遇改善加算の周知について掲示していなかった」件について事業所では「平成30年度 処遇改善の内容について (2018.3.29 作成)」として作成されていたが实地指導では指摘事項として取り上げられていた。指摘の趣旨は「事業所の職員に対して実施する「処遇改善加算の周知」であり周知した記録として事業所内で適切な対応を検討されたい。他2点は適切に改善されていた。