

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 2023 年 1 月 12 日 ～ 2023 年 1 月 13 日

受理番号	適用規格（審査基準）	審査種別
02066	JIS Q 9001:2015(ISO 9001:2015)	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 玉田直文

受審組織

署名 中原登世子

JMAQA

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. 観察事項及び高く評価できる事項
5. 審査結果
6. 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）
- その他

2023年1月13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 伊藤 新二

1. 審査対象

(1) 登録組織

名 称： 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

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

2023 年 1 月 12 日（木） ～ 2023 年 1 月 13 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】 枝尚

(4) 審査対象マニュアル

文 書 名： 品質マニュアル

文 書 番 号： QMS010-19-2

制 定 日： 2017 年 4 月 1 日

改 訂 日： 2017 年 11 月 1 日

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／杉山結子 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： 120 名

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、貴組織の当該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「観察事項報告書、高く評価できる事項」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

介護サービスの提供量及び質の継続的改善状況の確認。

◎審査チームが検証した上記に対する運用状況の評価

2022年8月、及び、年末以降現在に至るまでのクラスター発生はあったが、サービス提供量に多大な影響が出たことはなかった。高く評価できる事項として指摘した通り、特養における安全性が向上していると考えられる。

◎次回審査の重点項目

今回同様とすることを基本とする。

◎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、台風 15 号により特養の床上浸水、エレベータ停止という状況が発生した。また、静岡リハビリテーション病院の移転や、ロシアのウクライナ侵攻等による燃料費等あらゆるものの高騰の影響も生じている。

◎審査登録範囲の適切さについて

- 現状の範囲の表記で適切と判断する。

◎特別審査の概要

- 該当なし

◎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：2022 年 6 月 1 日～6 月 30 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：2022 年 12 月 15 日

◎総合所見（審査所見に対する全体評価 他）

- ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けて、新規事業や取組みを始める、新たな一步に踏み出すという戦略的方向性ではなく、足元を固める必要があると認識されていた。
- ・マネジメントシステムの運用は品質管理責任者、及び、事務局メンバーのリーダーシップと注力によりクラスターという状況の中でも維持されている。BCP は風水害やクラスター発生時に実践されている。内部監査及びマネジメントレビューの有効性も維持されている。
- ・いくつかの観察事項は検出されたが、介護の質の維持・向上に向けた運用には信頼がおける。

その他

◎実地審査スケジュール表（審査計画）からの変更

- あり

デイサービスセンター嘉響の審査時間帯の変更、クラスター対応中の晃の園の審査時間帯の変更

◎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、他のシフト勤務等）

- なし

◎今回審査(初回・最終・日々会議等を除く)における ICT の利用及び有効性の評価

- ICT 利用なし

◎シフト勤務の有無

- あり。他のシフト勤務を審査しなくても良いと判断した理由の妥当性

入所では夜勤帯があるが業務プロセスは基本的に日勤帯と同じであり、日勤帯の審査のみで全体を包括できる。

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っても、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可能性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	2023年1月13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)	<input checked="" type="checkbox"/> 和文 / <input type="checkbox"/> 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:	<input type="checkbox"/> 登録証発行前につき該当なし
	<input checked="" type="checkbox"/> 前回発行の登録証の内容から変更なし <input type="checkbox"/> 前回発行の登録証の内容から変更あり
	変更内容/削除内容

●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	
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

	<p>静岡県静岡市葵区富沢 1542 番地の 39</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>静岡県静岡市葵区富沢 1542 番地の 46</p> <p>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</p> <p>静岡県静岡市葵区日向 10 番地</p> <p>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</p> <p>静岡県静岡市葵区山崎 2 丁目 35 番地の 11</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>静岡県静岡市葵区羽鳥 6 丁目 4-18</p>
--	---

●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	<input type="checkbox"/> 有り / <input checked="" type="checkbox"/> 無し
-------	--

■ 観察事項報告書 ■ 高く評価できる事項 受理 No.Q2048

■ QMS		枚数 1/3
[審査対象組織]	[審査日]	[審査員氏名]
社会福祉法人 駿河会	2023年1月12～13日	中原登世子
		[リporter氏名]
		中原登世子

<高く評価できる事項>

- (10.2 不適合及び是正処置、10.3 継続的改善)【経営者、品質管理責任者（法人全体）】**
 特養では、ひやりはつが2020年459件→2021年556件→2022年通年予測610件と増加傾向であるのに対し、レベル4以上がゼロになっている。レベルの低いひやりはつを多く顕在化し予防に繋げることで大きな事故が減っているのではないかと分析されていた。安全文化が醸成されたこととして評価できる。感染対策委員会では毎月、新型コロナウイルス感染症の罹患状況など各チームの現状を確認し水平展開や法人としての決定事項をグーグルのグループチャットで情報共有している。年末以降のクラスターは継続中であるが、状況を把握し必要な対策を行いつつ利用者へのケアを継続されている。
 特養は安全への取組みが奏功したこと、看取りへの移行率が高まってきたことから、2022年度は看取り介護の体制整備に注力することとされ、「最期が晃の園でよかった」という家族の満足度をアウトカム（成果）目標に設定されている。退去手続きに来訪された家族に聴き取りを行い「サービス向上報告書」にその内容が記録されている。
- (10.2 不適合及び是正処置、10.3 継続的改善)【晃の園事務】**
 昨年度まで発行されていなかった「サービス向上報告書」を2022年度4月から事故及び改善の両面について記録するようになり、「QMS活動報告書」の「サービス向上報告書②」で一覧化している。事務には管理人（送迎担当）が含まれ、送迎中の車椅子からのずり落ちや、給与金額相違という事務上の事象もある。個別事象の原因に対する改善が図られており、業務改善に資する活動となっている。
- (8.5 サービス提供)【ラポーレ駿河はとり居宅介護支援事業所】**

 - 在宅医主導でシズケアかけはしにより情報連携されたがん末の利用者MS様は、1年以上の関わりの中で介護保険法上のケアマネジメントを提供したのは約1か月であったが、ご本人の希望どおり自宅で入浴できるよう支援されていた。腫瘍熱に対する頓服薬を定期薬に変更する医師の指示や、薬剤師から処方箋が情報提供されるなど、シズケアかけはしで医療・介護の多職種の情報連携ができていた事例であった。管理者はシズケアかけはし普及促進研修会で講師も担当されている。ケアマネのITリテラシー向上のための研修も実施されており、今後は遠隔地の家族とのリモート面談やサービス担当者会議の実施等も期待される。
 - 利用者HT様は長く商店経営をされており、社会性が本人らしさであるとの観点から「社会との関わりを持ち人生を豊かに過ごしたい」ニーズを明示し、長期には「生活の質の向上」、短期には「人生が豊かに感じられるように過ごす」ことを目標としていた。2年間療養病棟で療養後、本人ご希望で在宅に戻り亡くなる迄の間、本人らしさを支援した好事例であった。2事例とも仕事納め～仕事始め期間中の1月2日に亡くなったため、最後のモニタリング以降、サービス終了までの振り返りは1月16日の予定であるが、確実に信頼のおけるケアマネジメントが提供されていた。
- (8.5 サービス提供、10.2 不適合及び是正処置)【デイサービスセンター嘉響】**
 前項のHT様の例では、「社会との関わりを持ち人生を豊かに過ごしたい」ニーズに対し「生活の質の向上」が長期、短期は「人生が豊かに感じられるように過ごす」（他者との交流、趣味活動の充実など）が設定された「居宅サービス計画書」に基づき、ご本人の社会性を維持できるようなデイサービスが提供されていたことが、「総合ケース記録」の「モニタリング」やブログに掲載された写真などでよくわかる。
 別の利用者の事例でも、「通所介護計画書」に設定された利用目標が「物干し場までの不整地を転ばずに歩く」「杖を持ちスーパーの中を移動する」など利用者自身の在宅生活を維持できるよう具体的な目標となっている。目標達成状況は「杖を持って移動することができている」「旦那様とスーパーに行くことができている」というように明示的に記録されている。更に、「サービス向上報告書」で報告「否」とされた事象への「対応策」の有効性の検証が、後日の嘉響会議で行われている。
- (8.5 サービス提供)【ケアハウスラポーレ駿河】**
 退去者が出ず満室が継続している。コロナ渦では外出制限せず注意喚起としていたが、感染者が一人も出ていない。特養と療養病院が隣地にある安心感に支えられている。食事と交流の場としての食堂、長時間利用できる浴場が具えられ、入居者による毎週金曜日の「ラポーレ塾」や、入居者が制作したの生け花、陶器、絵画や書道作品などの各フロアの装飾など自治的な活動が維持されており、介護施設化していない。全室個室であり、今後コロナ陽性者が発生したとしても対応可能である。

■ 観察事項報告書 ■ 高く評価できる事項 受理 No.Q2048

■ QMS		枚数 2/3
[審査対象組織]	[審査日]	[審査員氏名]
社会福祉法人 駿河会	2023年1月12～13日	中原登世子
		[リporter氏名]
		中原登世子

<観察事項>

- 1) (6.2 品質目標及びそれを達成するための計画の策定) 【品質管理責任者、事務局】
「目標達成状況確認表 2022 年度」には年度途中で完了した活動、継続中の活動など 11 月迄の進捗状況が事業所別に記録されているが、それらの活動の目的に関する結果目標が明示されていない。
例えばデイサービスセンター嘉響では、「嘉響の色を届けよう～やりたいことができるデイサービスを共に作る～」という目標に関し、「嘉響の魅力の見直しと新規利用者獲得への取組み」「外部研修への参加を通して新たな知識・技術の獲得ができる」を活動目標としているが、その活動の結果「利用者がやりたいことをできる」という結果（アウトカム）とのつながりが書面上見えにくい。
バランスドスコアカード（BSC）の 4 つの視点、①「学習と成長の視点」では外部研修受講（活動目標）、②「業務プロセスの視点」では情報発信、利用者自身の目標を通所介護計画書に設定しモニタリング時に本人と共に評価する（活動目標）、③「顧客の視点」では本人がやりたいことができるという（成果目標）、④「財務の視点」では稼働率・介護報酬が確保できる（結果目標）というように、4 つの視点で繋がりをもって目標設定すると、目的を見失わずに活動が可能になるかもしれない。「品質目標管理票」の様式を見直してみると良い。
- 2) (6.1 リスク及び機会への対応) 【晃の園事務】
晃の園が作成した BCP には、事務の職員数が減少した場合の「優先業務の選定」は含まれていないので、検討の上、追記することが望ましい。また実際に発生した床上浸水の際には事務は必要物品を現場に供給する役割を担った結果、必要物品が必要最小限しかなく人手不足も実感されていた。しかし BCP の見直し修正はされていなかった。風水害により BCP（事業継続計画）を運用した後には振り返り、BCP の適切性、実用性を向上することが望ましい。
- 3) (7.2 力量) 【晃の園事務】
力量評価が遅れているという内部監査での指摘を受けて 7 月に評価が実施されていた。しかし評価 1 を 2 に、2 を 3 にするための力量向上の計画は策定されていない。事務は人事・労務・総務・経理・労働安全衛生等々、幅広く奥深い業務を担当しており、単年度の計画ではなく長期にわたる事務専門職の育成体系を構築することが望まれる。同時に再雇用者の働き方についても検討する余地がある。

以上

■ 観察事項報告書 ■ 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] 2023年1月12～13日	[審査員] 枝 尚
		[リダー] 中原登世子

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

1. (8.3 製品及びサービスの設計・開発) 【大川高齢者生活福祉センター】

大川高齢者生活福祉センターでは、静岡市より受託されたデイサービス事業について、介護保険適用の利用者に加え約2割の適用外利用者へのサービスを提供、また、宿泊施設とデイの組み合わせ、フレキシブルな利用回数の設定等、多様なサービスを提供している。地域特性から稼働率は低い地域にマッチした運営を行なっている。

2. (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】

晃の園では、今年度の品質目標として「看取りの役割強化」、「業務の効率化」を掲げて推進している。目標設定の背景として、昨今、入退去件数が増加していること、加えて看取り件数が大幅に増加していることから、業務負荷の大きな看取り介護について職種ごとの課題の見える化とガイドライン作成を目標としている。成果物の「ご本人の意向確認シート」「24時間シート」はご利用者ごとに必要なサポート内容が明確に設定出来るようになっており、積み重ねによりサービス品質の向上と業務負荷の軽減が期待される。

3. (7.2 力量) 【晃の園】

晃の園では、「晃の園 介護職員力量チェック 到達目標」に基づき、入職3か月、6か月、1年後、2年後、3年後、5年後、10年後の力量項目と到達目標を定めて教育訓練を行なっている。サンプリングした2022年度に入職の「FSさん」については、入職時4月、3か月後6月、及び1年後に評価が行なわれており、面談によるフィードバックも適切に実施されていた。キャリアに応じた教育訓練プログラムが明確に定まっており、適切に実施されている。

4. (8.5.1 製造及びサービス提供の管理) 【晃の園厨房】

晃の園及びラポーレ駿河が厨房(食事提供)を共通して委託している「シダックス社」による衛生管理及び調理管理は、HACCPに基づき適切な管理手順であることが、日々の「個人衛生チェック」、「品質管理チェック」、夏場は月2回、冬場は月1回実施の「便検査」等により確認できる。委託先の定期評価での得点も高く、安心して食事提供を委託できる業者といえ、委託元(晃の園及びラポーレ駿河の管理栄養士)はこれらの管理状況を日々確認しており、委託先管理も適切といえる。

観察事項

1. (6.2 品質目標及びそれを達成するための計画策定) 【大川高齢者生活福祉センター】

大川高齢者生活福祉センターでは、2022年度の品質目標に「コロナ渦でも楽しく活動できる工夫」を掲げ、サービス提供に関わるハード及びソフトの改善を行ない、11月の最終評価時点での改善件数は10件で、うち9件はハードに関わる改善だった。そのため、今後はサービス等のソフト改善を目指すことが活動報告書に明示されていたが、7月の中間評価時点でも同様な評価結果が明示されていた。中間評価時点の評価結果をもとに目標達成に向けた行動計画の修正等を行ない、最終評価(目標達成)につなげていくことが望ましい。

2. (8.4.2 管理の方式及び程度/8.4 外部から提供されるプロセス、製品及びサービスの管理) 【晃の園事務】

晃の園事務では、購買先や業務委託先の数十社全てについて年1回の再評価を適切に実施している。長年の継続取引により適切な取引関係が維持されていることが再評価結果から伺えることから、管理の有効性の観点からスキップ評価等、簡素化(効率化)について検討の余地がある。

3. (8.5.1 製造及びサービス提供の管理) 【晃の園】

晃の園(入所)のサンプリング事例「MW様(年齢90、要介護5、利用開始R1年10月31日)は、R4年9月2日にコロナ陽性となり、厚生病院に入院し、9月26日に退院された。その後、9月29日及び11月1日に施設サービス計画書が更新され、11月の計画書(1)の介助方針欄には「臀部に皮剥けがあり多職種と情報を共有して行う」と記載があったが、計画書(2)の援助内容には方針を受けた具体的な対応(体位変換など)の記載はなかった。但し、「24時間シート」には体位変換をサポート対象とすることが明示されている。

審査項目別指摘事項一覧（品質マネジメントシステム）

[02066] 社会福祉法人駿河会

第5-2回サーベイランス 2023/01/12～13

JIS Q 9001:2015(ISO 9001:2015)		件数		
項番	要求事項	重大な不適合	軽微な不適合	観察事項
4.1	組織及びその状況の理解			
4.2	利害関係者のニーズ及び期待の理解			
4.3	品質マネジメントシステムの適用範囲の決定			
4.4	品質マネジメントシステム及びそのプロセス			
5.1	リーダーシップ及びコミットメント			
5.2	方針			
5.3	組織の役割、責任及び権限			
6.1	リスク及び機会への取組み			1
6.2	品質目標及びそれを達成するための計画策定			2
6.3	変更の計画			
7.1.1	資源/一般			
7.1.2	人々			
7.1.3	インフラストラクチャ			
7.1.4	プロセスの運用に関する環境			
7.1.5	監視及び測定のための資源			
7.1.6	組織の知識			
7.2	力量			1
7.3	認識			
7.4	コミュニケーション			
7.5	文書化した情報			
8.1	運用の計画及び管理			
8.2	製品及びサービスに関する要求事項			
8.3	製品及びサービスの設計・開発			
8.4	外部から提供されるプロセス、製品及びサービスの管理			1
8.5	製造及びサービス提供			1
8.6	製品及びサービスのリリース			
8.7	不適合なアウトプットの管理			
9.1	監視、測定、分析及び評価			
9.2	内部監査			
9.3	マネジメントレビュー			
10.1	改善/ 一般			
10.2	不適合及び是正処置			
10.3	継続的改善			
合計		0	0	6