

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 9 月 5 日 ～ 2023 年 9 月 6 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)	更新審査

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 中原望世子

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9月6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 平川 雅宏

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： 更新審査

審査目的： 登録後の組織の活動及びマネジメントシステムの現状を検証し、更新登録しても顧客、社会の信頼を維持できるとの確証を得る。

(2) 審査実施日 2023 年 9 月 5 日 (火) ～ 2023 年 9 月 6 日 (水)

審査工数 5.0 人日

(3) 審査チーム

【リーダー】 中原登世子

【メンバー】 財前美由紀、平田圭子

(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／川崎 誠之 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適合し、当センターが定める審査の総合評価基準「更新登録に値するレベル」を満たしていると評価する。したがって、判定組織への「更新登録」を上申する。

[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、感染症法改正以降の感染対応の状況等

◎審査チームが検証した上記に対する運用状況の評価

介護サービスの提供量は安定している。感染症法改正以降も標準的予防策は継続されている。2023年度は、介護サービスの質の可視化として、アウトカムを意識した目標設定がされている。例えば特別養護老人ホーム 晃の園（入所）では、「病気による入院者数」をアウトカム目標とし、目標達成の手段として医療的ケアを強化し、そのためにスタッフ全員が喀痰吸引等の研修を受講するという、ストラクチャ（力量向上）→プロセス（医療的ケア）→アウトカム（病気で入院しない）という有機的な繋がりのある目標設定がなされ、マネジメントされている。その他の事業所においても利用者の満足度（アウトカム）、例えば、職員の質に関する評価を向上する、といった目標設定がされている。

◎次回審査の重点項目

各事業所の管理者が、経営的視点から自身の担当する事業の課題を特定し、課題への取組みを考え、実行しているかを含め、次世代の管理者及び経営層候補の育成が順調に進行していることを確認する。課題への取組みが、利用者（介護サービスの提供量）の増加と質の向上に寄与しているかを検証する。

◎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、大幅な組織変更はない。来春は新卒介護職9名が内定しており、看護職の採用には引き続き課題はあるものの、人的資源の確保は堅調と言える。特養の園長に異動があったが、マネジメント力は維持され更なる向上が期待される。

◎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：2023年6月1～30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：2023年8月17日

◎総合所見（審査所見に対する全体評価 他）

- ・ マネジメントシステムの運用は18年を経過したが、各事業所の管理者、主任等の改善意欲は高く維持されている。
- ・ 稼働率も高水準で維持されており、燃料費や食材等の高騰により支出増が大きいですが、黒字経営を続けている。
- ・ 特養は入所150床、ショート20床の大規模運営であり、医療的ケアの強化は図られているが、生活感豊かな環境が維持され、サービス提供面においても医療化（病院化）の傾向はみられない。
- ・ 在宅サービスにおいてもアウトカムを意識した目標設定がなされている。高く評価できる事項をご参照頂きたい。サービスの質の水準は高く、地域からの信頼も篤いと観察された。

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、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

入所サービスにおける夜勤帯は人員配置数が日勤より少ないが、業務プロセスに相違はない。日勤帯の審査のみで足りると判断した。

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	更新審査
審査終了日	2023年9月6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	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

れる事業所, 所在地	<p>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</p> <p>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</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 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 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 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 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 / 2
[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9月5~6日	中原登世子
		[リレー氏名]
		中原登世子

<高く評価できる事項>

- 1) (6.1 リスク及び機会への取組み) 【経営者、品質管理責任者 (法人全体)】
 - ・ 各事業の運営方針が明確である。特養は医療的ケア強化による入院減少/利用期間長期化、介護予防デイサービスごろざは介護予防/機能・体力維持向上、デイサービス嘉響は重度化予防、デイサービスセンターこだまは重度化対応、と機能分化も明確であった。
 - ・ 従来の「合同会議」を「相談員会議」に変更し、現場の相談員同士の協議が促進されている。デイとショートとの協働営業/マーケティングなどが検討されており、今後、具体的アクションが進むことを期待したい。
- 2) (7.2 力量) 【品質管理責任者】
 - ・ 「令和5年度 キャリアアップ研修 評価シート」において、法人が求める職員の「ありたい姿」が明示されている。
 - ・ 継続勤務により経験が蓄積されても自己流に陥ることなく、求められる姿を「メンバーを信じてチームで活動できる」「行動力がある」の二項目に区分し、聞き、認め、考え、調整し、伝え、課題を特定し迅速に対応しチームに提案し実行する姿が明確化されていた。キャリアアップ研修の中で QMS 活動として実践され、各自が自己の課題を特定し実践続けることで、ありたい姿に近づける可能性が高まる。
- 3) (8.5 サービス提供) 【介護予防デイサービスごろざ】
 - ・ 2022年度の目標は「健康二次被害をおこさせない」、2023年度の目標「今の生活の継続 (体力の維持向上)」といずれも利用者のアウトカムを目標設定している。2022年度達成評価では健康二次被害を受けた利用者はなく、2023年度は対象者 (現在 15名) について毎月、5m 歩行と立ち座り回数をモニタリングし、年齢別全国平均と照合し評価されていた。今後は希望する方にこのようなデータをフィードバックすると意欲向上につながる可能性がある。尚、「連絡ノート」には月1回の体力測定結果が記述され、上昇↑、低下↓、といった評価を本人が確認できるようにしていた。
 - ・ コロナ期間中、集まる場所の提供として「ごろざ大学」を行い、現在は、でん伝体操を再開され、時間延長と増回も検討されている。人の集まる場と機会の無償提供により、地域に大きな貢献をされている。
- 4) (10.2 不適合及び是正処置) 【介護予防デイサービスごろざ】
 - ・ 車両事故の再発防止策として、送迎管理会議を開催し、問題点を洗い出しているところであった。注意喚起で終わらず、仕事のしかたや仕事の仕組みを改善しようとする意欲は高く評価できる。
- 5) (8.5 サービス提供) 【晃の園 入所・短期入所】
 - ・ 認知症ケア、医療的ケア、看取りケアの3軸でサービスを強化する戦略的方向性が明確である。2023年度は「病気による入院者月平均 5.5 人以下」をアウトカム目標とされ、そのために観察力の向上、喀痰吸引研修の受講を達成手段として計画しているのも良い。
 - ・ 4~8月の実績では全入院数が月平均 5.6 件とのことだったが、「予防可能な内科的疾患のうち予測不可能ではなかった症例」など定義を定め、入院理由等を病院に確認した上で集計すると更により。その際には、「入院状況」一覧に、①定義に該当すること (「○」など)、②入退院日 (帰設日)、③入院・死亡退院日 (退所日) を記載すると、達成評価がしやすくなると思われる。
 - ・ 紙おむつや紙パンツではなく布製ホルダパンツの使用を継続している。また、トレイに食札をつけて食事を提供する病院方式ではなく、生活としての食事提供を継続している。理念・方針を変わずに実践されている。
- 6) (8.5 サービス提供) 【晃の園 入所・短期入所】
 - ・ 大腸菌からの尿路感染症で6/7~6/13まで入院帰設された BI 様は、退院後に施設サービス計画書は再作成されていないが、一定量の水分、排泄介助時の保清の徹底、日中トイレ継続、という担当者会議の結句を24H シートに朱書きで追加している。
 - ・ 転倒骨折事故については、「サービス向上報告書」には再発防止策を記録する欄はないが、個別 24H シートに、変更後のケアの内容を記録していた。
 - ・ 利用者個別の 24H シートは、最新情報を常に更新し情報共有するための重要なツールであり、よく活用されている。

■ 観察事項報告書 ■ 高く評価できる事項 受理 No.Q2048

■ QMS		枚数 2 / 2
[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7月5~6日	中原登世子
		[リporter氏名]
		中原登世子

<観察事項>

- (8.3.3 通所介護計画書へのインプット) 【介護予防デイサービスセンターごろぎ】
「居宅介護サービス計画書」など必要情報の適時入手 (外部の居宅介護支援事業所)

 - 通所介護計画書作成の入力情報となるケアマネの「居宅介護サービス計画書」や入院経過等の情報を適時に入手することが望ましい。
 - 2023年7月26日~8月7日に手術目的で入退院された利用者KS様については、令和4年4月1日付「居宅サービス計画書」のみ入手されており、短期目標期間は令和4年9月30日で満了していた。入退院後の診療情報提供書や看護サマリなども提供されていなかった。催促してもなかなか入手できない状況であった(情報はご本人からの聞き取りで得られていた)。
- (8.5 サービス提供) 【晃の園 入所・短期入所】
観察力強化のためのツールの活用

 - 利用者さんがいつもと違う様子の場合、介護職は日中はすぐに看護職に連絡、相談している実態がある。
 - 2022年11月頃以降、夜間はDoctor Mate (外部委託サービス) に症状を伝達し指示を仰げる環境に整備されている。
 - 医療的ケアの強化に向けて観察力を高めるために、以下のようなツールを参考に標準化を検討する余地がある。

「STOP and WATCH」 ~ 「いつもと違う」 早期発見・情報伝達カード~

夜勤看護師がおらず介護職だけの米国ナースングホーム (特養) で、夜勤に備えて、日勤介護職が看護師に利用者の「いつもと違う情報」を伝達するツール。伝達を受けて日勤看護師が夜勤介護職に必要な指示や助言を行う。

ご利用者名:

- S seem different than usual いつもと様子が違う
- T talk or communicates less 喋らなくなった・コミュニケーションが減った
- O overall needs more help 必要な支援が増えた
- P pain – new or worsening, participated less in activities 新たな痛み出現、痛み増悪、活動への参加が減った。
- a ate less 食べる量が減った
- n no bowel movement in 3 days; or diarrhea 3日間便通がない、または、下痢
- d drank less あまり飲まなくなった。
- W weight change 体重が変わった
- A agitated or nervous more than usual いつもより動揺、興奮または緊張状態
- T tired, weak, confused, or drowsy 疲れる、弱くなる、混乱する、傾眠がち
- C change in skin color or condition 肌の色や状態が変化
- H help with walking, transferring, toileting more than usual いつもより歩行・移動・排泄に支援が必要
- 報告日・報告者氏名:
- 報告先 (被報告者氏名):
- 対応決定者氏名:
- 対応決定日・対応内容:

- (8.3 サービス計画) 【晃の園 入所】
利用者主語のアウトカム目標の設定 (施設サービス計画書における短期目標)

 - 「施設サービス計画書」の「短期目標」に「変化の兆候を早期に発見する」というスタッフ主語の表現が見られた。
 - ご利用者本人の (利用者主語の) 目標として表現、表記することが望ましい。利用者主語の目標=アウトカム目標となる。看取りケアの場合も、最期まで生きる過程の、ご本人の目標は設定可能と考えられる。

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 1 / 2
[審査対象組織] 社会福祉法人駿河会	[審査日] 2023年9月5日(火) ～ 2023年9月6日(水)	[審査員] 財前美由紀
		[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. (7.4 コミュニケーション) 【ラポーレ駿河はとり介護支援事業所】 【ラポーレ駿河居宅介護支援事業所】
居宅チームでは、他職種情報共有システム「シズケア*かけはし」の導入(2022/1～)、クラウドサービス(ファイル共有)を活用した要員の外出先、戻り時間、伝言等の外出管理(コロナ禍においては「訪問」・「来訪」・「健康チェック」・「アルコールチェック等」情報の共有も行っていた)、急ぎの連絡についてはチャットツールの活用等、IT技術を積極的に取り入れ「介護現場におけるDX(※デジタル・トランスフォーメーション)」を実現していた。
※介護DX: デジタル技術を活用して、介護現場の業務効率化や生産性向上などにつなげる事

2. (10.3 継続的改善) 【ラポーレ駿河ホームヘルプサービス】
ヘルパー業務は利用者様宅がベースである為、要員全員でのコミュニケーションの機会が少なく、当該事業所の課題となっていた。本年度よりこれらの改善に向けて各要員が毎月1件以上気づきや悩みを記入し、それに対して他の要員やサービス管理責任者がFBを記入する「気づき・思いつきシート」の運用を開始した。一人で考えて解決できない事も、他の要員からの助言で、解決する事例も多数あった(気づき: KMさん買い物支援について等)。また「防災マニュアル」もブラッシュアップされ、災害時にも独居や服薬介助などの理由からケアが必要な利用者様の氏名とサービスが「風水害編」4名、「地震編」2名記載されており、災害時のケアも漏れなく行えるような仕組みとなっていた。

3. (7.1.6 組織の知識) (9.1.2 組織の知識) 【デイサービスセンターこだま】
こだまでは本年4月より利用者様のサポートのみならず、自宅介護におけるご家族の悩みをヒアリングし、そのサポート方法をアドバイスする取組みを開始した。

例) ・相談事: お腹がすくと落ち着かなくなるので何か良い対処法はあるか
・助言・提案: 「栄養士に相談し、特に気になる疾患も無いため、1日の食事量や回数を多くしてみる。またおやつもタンパク質の多いものや腹持ちの多いものに変更するとよい(ヨーグルト、プリン、アイス等)
・家族からの結果報告: 試してみましたが夏の暑さの影響か、食欲が落ちているので、また食欲が出た時に試してみます。アドバイス頂き本当にありがとうございます。

これらの取組みは顧客満足に繋がり、また対応を記録した「取組み事例」は、蓄積される事で「組織の知識」となる。

4. (6.1 リスク及び機会への取組み) 【ケアハウスラポーレ駿河】
ケアハウスラポーレ駿河では70名が継続して入居しているが、コロナ禍において感染者が約3年間発生しなかった(本年4月に初めて2人の感染者がでた)。ケアハウスであるため極端な制限(食堂の飛沫防止パネル、面会・外出)は避け、ポスターの掲示(何度もブラッシュアップされ、様々種類の掲示物)やコミュニケーションで注意喚起を徹底した。要員のこれらの取組みが、入居者のコロナ予防に対する意識向上に繋がり、「3年間感染者ゼロ」という大きな成果に繋がった。高く評価できる。

5. (8.5 サービスの提供の管理) 【ケアハウスラポーレ駿河】
食堂には入居者毎の食札(名前札)がある。入居者はセルフサービス食事を取る際(朝・昼・夕)に、食堂のスタッフにこの食札を渡す仕組みを施設開設当時から行っている。この「食札」により、誰が食事をしたか、しなかったかを判断できるのは勿論、「提出された食札をチェックする事が、日に3回の安否確認」となっていると。利用者や要員にも負荷がかからず、日に3回の安否確認できる仕組みは大いに評価できる。

■ 観察事項報告書 ■ 高く評価できる事項

受理 No. Q02066

QMS		枚数 2 / 2
[審査対象組織] 社会福祉法人駿河会	[審査日] 2023年9月5日(火) ～ 2023年9月6日(水)	[審査員] 財前美由紀
		[リーダー] 中原登世子

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

■ 観察事項

1. (6.1 リスク及び機会への取組み) 【ラポーレ駿河はとり介護支援事業所】 【ラポーレ駿河居宅介護支援事業所】

R5.8.1日に発生したFAX誤送信(ケアマネと医師の連絡表を病院宛に送るところを、個人宅に送った)について、改善プロセスとして「①番号手入力の場合はダブルチェックで確認～④他の業務や会話等を同時進行せず、送信に集中する。落ち着いて作業を行う」等ルールが決められ、居宅チーム全要員に共有されている事を確認した。しかしこのFAX送信のルールは明文化されていないため、新たな要員が追加になった際に伝達漏れのリスクがある。FAX付近に送信手順を掲示する、新入研修の教材に含める等、未来の人材へ共有できる仕組みの構築が望ましい。

2. (6.1 リスク及び機会への取組み) 【ラポーレ駿河ホームヘルプサービス】

R5.8.31に「訪問介護計画書の渡し間違い(別の同姓の利用者に渡した)」が発生した。その詳細を「サービス向上報告書R5.8.28」で確認した。原因としてヘルパーが名前を間違えた事、計画書の説明と同意は基本サービス責任者が行うルールとなっているが、ヘルパーさんに任せてしまった事があげられており、今後の対応の決定、周知完了後、事業所内でヒヤリハットとしてクローズしていた。介護で使用する利用者様の情報は「要配慮個人情報」である事から、組織全体に事例を共有するなどして、各要員が個人情報保護(誤送信、語配付、会話)について認識を高める必要がある。

3. (8.5 サービスの提供の管理) 【デイサービスセンターこだま】

高く評価する事項3での「取り組み事例」は、自宅での利用者の(困った)状態についての助言であるが、利用者のモニタリングの記録(総合ケース記録・経過記録)等には、「取り組み事例」に記載された困った状態に記載はなかった。「取り組み事例」は今後のノウハウとして活用するため、どの利用者の相談であるかはわからないようにしているため、他のスタッフやケアマネが確認出来る様に、利用者との相談事(自宅での困った状況、提案、改善の程度)が紐づくような記録に残すことが望ましい。

■ 観察事項報告書 ■ 高く評価できる事項

受理 No. Q02066

QMS		枚数 1 / 2
[審査対象組織] 社会福祉法人駿河会	[審査日] 2023年9月5日(火) ～ 2023年9月6日(水)	[審査員] 平田圭子
		[リーダー] 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. (6.2 品質目標及びそれを達成するための計画) 【晃の園 事務】

晃の園事務部門では「アクシデントが起こって業務が止まらない事務チームになろう」という目標を掲げ、今年度はBCPの見直しを行っている。今年度は被害想定を「台風による停電3日間」とし業務停止をすると困ることを洗い出し、優先順位の高い項目(修繕、給与、請求業務、業者支払、支払資金、職員入退職)を選定した。それぞれの項目を担当者以外でも実施できるようフローにまとめ、実践・検証を経てBCPに反映する予定である。この取り組みにより、業務手順が災害時だけでなく日常業務としても整理され、各担当者の業務への理解、他の業務への理解など事務職としてのスキルアップも期待できる。

2. (6.2 品質目標及びそれを達成するための計画) 【デイサービスセンター嘉響】

デイサービスセンター嘉響ではデイサービスとしてのBCPを新たに作成することとし、8月までにシチュエーションごとの概要を作成している。水害、停電、地震など細かに設定され、現在、内容の検討を行っている。次月には机上訓練を行い検証したうえで今年度中の完成を目指しているが、丁寧な検証作業により実態に即した有効なBCPが期待できる。なお、現在の想定に職員の確保状況は含まれていないので、人員状況についても想定内容に含めるとなお良い。

3. (8.3 製品及びサービスの設計・開発) 【晃の園 栄養科・厨房】

晃の園栄養科では、「特養は暮らしの場。何を尊重し何を守るのか」を常に考え、サービス担当者会議でも栄養状態や食事時の状況などから、食形態だけではなく環境、体調管理などについても積極的に提案を行っている(例えばWY様 男性 72歳の例。喉におかずの高野豆腐が詰まる事故あり。ソフト食への食形態変更はもちろんだが、姿勢が前かがみであることや、夕食時に集中力が続かず席を離れたりすることへの対策などを提案)。入所者の安全・安心な暮らしを専門職として「食」から支えるケアが提供されている。

4. (6.2 品質目標及びそれを達成するための計画) 【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今年度の品質目標を「認知症予防の目線で地区高齢者の今の暮らしを守ろう」とし、認知症予防に関する様々な取り組みを進めている。認知症チェックリストを作成し4月に利用者の評価を行った。プログラムに定番の体操(変わらない安心)に加え認知症に効果的と思われる音楽レクなどを導入(新しい刺激)し、認知症チェックリストの点数が維持された割合80%以上を目標に、再度11月に利用者の評価を行うこととしている。数値化することにより、利用者にもスタッフにも取り組みの成果が見えるようになり、エビデンスに基づくケアの実践が期待できる。今後は地域交流事業の活用、地域の資源(ハード・ソフトとも)としての活動など地域への積極的な関わりによる地域貢献にも期待したい。

■ 観察事項報告書 ■ 高く評価できる事項

受理 No. Q02066

QMS		枚数 2 / 2
[審査対象組織] 社会福祉法人駿河会	[審査日] 2023年9月5日(火) ～ 2023年9月6日(水)	[審査員] 平田圭子
		[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
------	----------------

<観察事項>

1. (8.3.2 設計・開発の計画) 【デイサービスセンター嘉響】

デイサービスセンター嘉響で確認したKH様(71歳 女性 要介護度2 左上下肢麻痺 杖歩行 R5.7.5 尻もち転倒)について、アセスメント(R5.3.15)では「立ち上がり時に踏ん張りがきかず、ふらつきがある」「体調不良時に歩く動作が不安定になる」と転倒リスクについて記載があるが、通所介護計画書(R5.3.21)にはそのことに関する対応は記載されていない。アセスメントで把握した利用者の状態が介護計画に反映されることが望ましい。

2. (7.1.5 監視及び測定のための資源) 【晃の園 厨房】

晃の園厨房に設置されている冷凍庫(プレハブ型)の温度管理について、毎日、朝夕2回の点検がされ管理簿に記録されている。朝夕のチェック時の記録では基準値の-18度以下をクリアしているが、現場審査の際に確認したところ、-17.5度～-16.5度と表示されていた。設置後20年以上が経過し霜の付着もみられるとのことである。要因として扉の開閉による温度上昇はあると思われるが、庫内温度ができるだけ変化しない対策を検討する余地がある。