



# 審査登録証



# 審査登録証付属書

付属書番号：JMAQA-1989-1 登録番号：JMAQA-1989

社会福祉法人駿河会  
静岡県静岡市葵区富沢 1542 番地の 39

## 社会福祉法人駿河会

標記における品質マネジメントシステムは、当協会審査登録センターの審査の結果、付属書記載の範囲において下記適用規格の要求事項に適合しており、当センターに登録されていることを証します。

適用規格：JIS Q 9001:2015(ISO 9001:2015)

登録番号：JMAQA-1989

登録日：2005年12月14日

登録有効期限：2026年12月13日

登録改定日：2024年11月1日

一般社団法人日本能率協会 審査登録センター

上級経営管理者

中村正己



審査登録範囲：

審査登録範囲：

介護保険法に基づく高齢者介護サービス及び社会福祉法に基づく軽費老人ホームサービスの計画及び提供

<認証範囲に含まれる事業所>

(特別養護老人ホーム晃の園) 静岡県静岡市葵区富沢 1542 番地の 39  
介護老人福祉施設サービスの計画及び提供

(ケアハウスラポーレ駿河) 静岡県静岡市葵区富沢 1542 番地の 46  
軽費老人ホームサービスの計画及び提供

(晃の園ショートステイ) 静岡県静岡市葵区富沢 1542 番地の 39  
短期入所生活介護サービスの計画及び提供

(デイサービスセンターこだま) 静岡県静岡市葵区富沢 1542 番地の 46  
通所介護サービスの計画及び提供

(デイサービスセンター嘉響) 静岡県静岡市葵区富沢 1542 番地の 39  
通所介護サービスの計画及び提供

(介護予防デイサービスセンターごろぞ) 静岡県静岡市葵区山崎 2 丁目 35 番地の 11  
通所介護サービスの計画及び提供

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

(ラポーレ駿河ホームヘルプサービス) 静岡県静岡市葵区羽鳥 6 丁目 4-18  
訪問介護サービスの計画及び提供

(ラポーレ駿河居宅介護支援事業所) 静岡県静岡市葵区羽鳥 6 丁目 4-18  
居宅介護支援サービスの計画及び提供

登録改定日：2024年11月1日

# 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 2024年9月17日～2024年9月18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/Amd 1:2024)	サーベイランス 及び特別審査

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
- 視察事項報告書・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

2024年9月18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/Amd 1:2024)

## 2. 審査概要

### (1) 審査名称及び審査目的

審査名称： サーベイランス及び特別審査

審査目的： 【サーベイランス】 認証登録維持に値するかどうかを検証する。

【特別審査】 当センターが定める特別審査の対象となる事態を審査で検証する。今回の特別審査の対象は、居宅介護支援事業 2 事業所の統合による名称及び住所の変更である。

審査目的には、以下の内容が含まれる。

- a) 組織のマネジメントシステム又はその一部の、審査基準への適合の決定
- b) 組織が、該当する法令、規制及び契約上の要求事項を満たすことを確実にするための、マネジメントシステムの能力の確定
- c) 組織が、自身が特定した目的を達成することを合理的に期待できることを確実にするための、マネジメントシステムの有効性の確定
- d) 該当する場合、そのマネジメントシステムの潜在的な改善の領域の特定

(2) 審査実施日 2024 年 9 月 17 日 (火) ～ 2024 年 9 月 18 日 (水)

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】 鈴木博徳

### (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 玉田直文氏／晃の園園長 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に基づき、既登録部分については「登録維持に値するレベル」を、特別審査部分については「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、判定組織に「登録維持及び登録」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

■ 今回の審査においても前回と類似の観察事項があった。

### (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、並びに、ISO9001 Amd1:2024 気候変動に関する組織の決定内容の確認

#### ◎ 審査チームが検証した上記に対する運用状況の評価

- ・ 特別養護老人ホーム入所・短期入所の稼働率は安定的に高く維持されている。ケアハウスも同様である。通所サービスでは稼働率が高くない状況もあるが、法人全体として設立当初より黒字を維持している。
- ・ サービスの質については、接遇の質や満足度などの成果（アウトカム）を達成するための活動計画が策定され、毎月進捗状況がモニタリングされている。利用者、家族、地域から信頼を得ており、それがサービス提供量（介護収益）につながっていると考えられる。
- ・ 気候変動によりもたらされる自然災害への準備及び対応として、従来から災害 BCP が策定されている。能登半島地震の際には現地に支援に入り、現場対応を体験したことが、今後の自法人の備えにつながっている。地球温暖化抑制のための節電等は日常の中で実施されている。

#### ◎ 次回審査の重点項目

人材確保及び人財育成が課題であり、新卒採用の継続、退職者が少ない状況の維持、接遇を含む育成のしくみが機能していることを確認する。

#### ◎ 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、居宅介護支援事業 2 事業所が統合され、特別審査対象とした。

## ◎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

- 今回の特別審査の内容は、居宅介護支援事業2事業所の統合による名称及び住所変更である。

特別審査の結果、業務機能に変更はなく、内部監査及びマネジメントレビューも実施され、審査登録書付属書の記載内容を変更することには何ら問題はない。高く評価できる事項をご参照のこと。

## ◎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（高く評価できる事項ご参照のこと）

実施日：2024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：2024年8月22日

## ◎総合所見（審査所見に対する全体評価 他）

- ・ 気候変動については「審査チームが検証した上記に対する運用状況の評価」の項に記述したとおりである。
- ・ マネジメントシステムの運用は19年を経過するが、内部監査のあり方や目標管理のしくみを見直し、変更するなど引き続き改善意欲が高く、かつ、黒字経営を継続されている。
- ・ 介護安全については、昨年度に比べレベル3及び4の事故報告件数が増加している。移乗やリフトアップなど介護職の介助にともなう、力量不足による事故ではなく、職員がいない場所や時間での転倒による骨折等、常時見守りが困難な状況による事象が多い。今後は人の眼に変わりAIを導入などが課題であると観察された。
- ・ 退職者が少なく、マネジメントを理解し実践する中堅職員の層が厚くなっており、サービスの質の継続的改善についても、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

- 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・短期入所サービス及び居住系サービスには夜勤帯がある。配置要員数は異なるがサービス提供プロセスは基本的に日勤帯と差異はない。日勤帯の審査で全体を包括した審査が可能である。

## 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	サーベイランス及び特別審査
審査終了日	2024年9月18日
審査リーダー	中原登世子
適用規格	JIS Q 9001:2015(ISO 9001:2015/Amd 1:2024)
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:	<input type="checkbox"/> 登録証発行前につき該当なし <input type="checkbox"/> 前回発行の登録証の内容から変更なし <input checked="" 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 ・ <u>ラポーレ駿河居宅介護事業所、及び、ラポーレ駿河はとり介護支援事業所の統合による名称及び住所の変更。</u> ・ 記載レイアウト及び記載順の変更。

#### ●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/Amd 1:2024)
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/	

<p>審査登録範囲に含まれる事業所, 所在地</p>	<p>特別養護老人ホーム晃の園(静岡県静岡市葵区富沢 1542 番地の 39) 介護老人福祉施設サービスの計画及び提供</p> <p>ケアハウスラポーレ駿河(静岡県静岡市葵区富沢 1542 番地の 46) 軽費老人ホームサービスの計画及び提供</p> <p>晃の園ショートステイ(静岡県静岡市葵区富沢 1542 番地の 39) 短期入所生活介護サービスの計画及び提供</p> <p>デイサービスセンターこだま(静岡県静岡市葵区富沢 1542 番地の 46) 通所介護サービスの計画及び提供</p> <p>デイサービスセンター嘉響(静岡県静岡市葵区富沢 1542 番地の 39) 通所介護サービスの計画及び提供</p> <p>介護予防デイサービスセンターごろざ(静岡県静岡市葵区山崎 2 丁目 35 番地の 11) 通所介護サービスの計画及び提供</p> <p>大川高齢者生活福祉センター(静岡県静岡市葵区日向 10 番地) 通所介護サービスの計画及び提供</p> <p>ラポーレ駿河ホームヘルプサービス(静岡県静岡市葵区羽鳥 6 丁目 4-18) 訪問介護サービスの計画及び提供</p> <p>ラポーレ駿河居宅介護支援事業所(静岡県静岡市葵区羽鳥 6 丁目 4-18) 居宅介護支援サービスの計画及び提供</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
-------	--

■ QMS		枚数 1 / 5
[審査対象組織]	[審査日]	[審査員氏名]
社会福祉法人 駿河会	2024年9月17~18日	中原登世子
		[リターナー氏名]
		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(法人全体)】

安定した経営基盤で運営が継続されている。

- ・ 法人開設以来、黒字経営を継続されている。
- ・ 特養入所は 98%超、短期入所は 100%稼働である。職員配置(退職者が少ない、新卒が採用できている)、長年の信頼関係に基づく相談員・ケアマネの連携、多くの加算を算定しているなどの成功要因が明らかで、人材確保・人材育成が鍵という認識に基づき運営が継続されている。

2) (6.2 品質目標及びそれを達成するための計画策定/9.2 内部監査)【品質管理責任者、ISO 事務局】

目標管理のマネジメント、及び、内部監査の有効性が改善されている。

- ・ 「目標達成状況確認表」様式を変更し、目標項目別に月ごとに活動状況と達成度を把握しやすくしていた。
- ・ 内部監査のあり方を見直し、観察事項に対し「対応する/しない」検討の選択肢を被監査側が決定するようにしたこと等から、2024年6月の内部監査では34件の観察事項が指摘された(昨年は3件のみ)。
- ・ 中には放置すると不適合になり得る事象も検出されており、マネジメントシステムの改善の機会が多く提供されている。

3) (8.5 サービス提供)【大川高齢者生活福祉センター】

地元に着した高齢者福祉サービスが継続されている。

- ・ 静岡市から受託し、デイサービス及び介護保険外の宿泊サービス(認証範囲外)を提供している。
- ・ 利用者、職員ともに地元 大川の人々であり、利用者が高齢化しADL低下がみられることから、「お世話になるところ」から「元気な人、自分でできる人が今の生活を継続するために活動するところ」というイメージの転換を図っている。
- ・ デイサービスの担当ケアマネは100%法人内であり Chat ルームで「計画・実績・請求」の情報共有が完結できることも優れている。

4) (8.1 運用の計画及び管理)【ラポーレ駿河ホームヘルプサービス】

訪問介護の専門性を活かした終末期ケアが志向されている。

- ・ 2024年度は「サービスの質を高め多くの利用者に安心してもらえる」、すなわち利用者の「安心」をアウトカムとして、特に終末期ケアに注力する計画を推進している。
- ・ 訪問介護の専門性を「住み慣れた自宅で最期までその人の生活と人生を支えるプロ」と認識されていた。
- ・ 過去事例の学びから、本人の変化、家族の不安を察知し、適時に必要な支援(医療等)につなぐことの重要性を認識し、また、そばにいて手を握る、手を当てることが本人への大切なケアになるということを家族に伝えることなどが実践されていた。
- ・ 利用者の自宅の生活環境(写真)等は、利用者個別の Google Chat ルームで情報共有され、どの訪問介護員でも支援できる体制にしていた。

5) (8.5 サービス提供)【ラポーレ駿河居宅介護支援事業所】

信頼性の高いケアマネジメントサービスが提供されている。

- ・ 従来の2事業所が統合され、管理者を含め7名のケアマネ(うち主任ケアマネ3名)が引き続き在宅生活を継続するためのケアマネジメントサービスを提供しており、特定事業所加算Ⅱを算定している。
- ・ 法人のデイサービス利用促進を図るため、利用者のニーズを洗い出しデイサービス事業所と情報提供することは、利用者のニーズを法人内でワンストップで充足させる利便性の提供につながる重要な活動である。
- ・ 在宅看取りの事例、入退院し自宅生活を再開した事例では、ケアマネジメントのPDCAが適時に回っていた。利用者の状態変化に対応し変更管理も適切になされ、後者の事例では、変化した状況が適時に「居宅サービス計画書」に反映されており、変更点管理も適切であった。

6) (8.5 サービス提供)【介護予防デイサービスごろぞ】

短時間滞在・トレーニング型で、利用者の生活機能の維持・向上を図る機能が十分に発揮されている。

- ・ 「元気処ごろぞ」と掲げ、元気な利用者が短時間に体操やマシントレーニングを行い体力維持・増進を図る場として、利用者の生活リズムに組み込まれている。
- ・ 休みが少ない=利用者の外出活動性・社会性の維持=稼働率維持となっている。稼働率向上のためフロアの職員が中心となりパンフレットを改善し営業活動を開始するところであった。
- ・ 地域住民向けの無料「でん伝体操」は週1回から2回に戻して開催されており、将来に向けた潜在顧客となっている。到着、脳トレ、話題提供、バイタル測定、音読(脳トレの裏)、準備体操、マシントレーニングという一連の流れが利用者のルーティーンとして定着しており、活気ある活動が実践されていると観察された。

■ QMS		枚数 2 / 5
[審査対象組織]	[審査日]	[審査員氏名]
社会福祉法人 駿河会	2024年9月17～18日	中原登世子
		[リporter氏名]
		中原登世子

## &lt;観察事項&gt;

- 1) (8.6 サービスのリリース)【ラポール駿河ホームヘルプサービス】  
終末期ケアにおけるサービス終了後の振り返りのしくみの確立
  - ・ 終末期ケアの事例では、死亡によりサービスが終了した後の自らのサービスの振り返りが記録されていない。CAREKARTEには自らのサービスの振り返りを記録する欄はない。
  - ・ 特養で実施されているような、サービスの自己評価・振り返りとなる「デスカスカンファレンス」、終末期ケアを担当し利用者を亡くした訪問介護員のグリーンケア（シェア）の場となる「デスカンファレンス」などを行い、記録するしくみを検討するとよい。
- 2) (7.2 力量)【ラポール駿河ホームヘルプサービス】  
終末期ケアを担当できる現場実践力の評価をどのように行うのか検討の余地がある。
  - ・ 「訪問介護力量評価表」に「終末期ケア」の評価項目を追加し全訪問介護員の力量評価をしたことは良い。
  - ・ 現実の場面で、どの訪問介護員がどの利用者の終末期ケアを単独で担当できるかの見極め（力量評価と業務配置）は、管理者とサービス提供責任者が行うと考えられる。その際に力量評価をどのように行うのか、現場実践を念頭において検討していくとよい（評価表の点数だけで判断するのではないと観察された）。
- 3) (8.6 サービスのリリース)【ラポール駿河居宅介護支援事業所】  
サービスのリリースの基準、及び、評価とその記録について検討する余地がある。
  - ・ ケアマネジメントサービスにおいて、サービスをリリース（手が離れる、一旦終了、終結）する時期（タイミング、区切り）とはいつなのか、その区切りごとに、どんな基準で自らのケアマネジメントサービスの質を評価（振り返り）するのか、改めて検討し、できれば「業務フロー」に明示することが望ましい。
  - ・ サービス終了/終結は、要支援に移行（卒業）、入院後暫く経過後に死亡や施設入所の連絡がある等パターンはさまざまあるので、それぞれのあり方に応じて検討するとよい。
  - ・ 自己の振り返りは、サービスの質を向上する上で重要である。
- 4) (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ざ】  
「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）・昨年同様
  - ・ 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」を適時に入手することが望ましい。
  - ・ 2023年7月26日～8月7日に手術目的で入院された利用者KS様（前回審査対象）については、退院後にサービス利用を再開されていた。令和5年9月9日付「居宅サービス計画書」入手後、短期目標期間は令和6年4月1日で満了しているがその後の「居宅サービス計画書」は入手されていない（なお長期目標期間は、令和4年4月1日～令和8年3月31日（4年間）であった）。
  - ・ 毎月「月次評価票」でケアマネに報告しており、「1ヶ月評価」の欄もあるので、デイサービスから「居宅サービス計画書」の更新についての照会や、該当があれば増回等の提案などを記載し、適時に「居宅サービス計画書」を提示してもらうよう働きかけを継続することが望ましい。

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 / 5
[審査対象組織] 社会福祉法人駿河会	[審査日] 2024年9月17日(火)～ 2024年9月18日(水)	[審査員] 鈴木博徳
		[リporter] 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. (7.2 力量) 【事務チーム】

～ 課題を明確にして共有するための力量チェック時の記録の在り方 ～

各自の力量チェックは、力量チェック表への自己チェックと管理者によるチェックに基づく面接で行われている。チェック表の各項目は事務業務の多様性から網羅的なものになっており、例えば「固定資産の管理ができる」という項目には、固定資産・少額資産・リース資産などの区別と扱い、資産による償却年数の違い、資産台帳への登録や削除の仕方などの内容が含まれる。“2”など課題のある評価の場合、それらの何が課題なのか、あるいは管理者としてまず押さえて欲しい内容は何かということを確認されているはずだが、その記録は残していない。双方で客観的に確認できるように面接の記録も残すことが望まれる。

### 2. (7.1 資源) 【事務チーム】

～ 法人的な建物設備の保守計画 ～

各建物の保守に関しては、その使用事業所が主体となっているようであるが、全体の保守計画を中長期のスパンで把握して見える化し、経営計画とリンクすることはされていない。建物設備の保守は、費用が高額となることが珍しくないことであり、一定長期的な見通しを持って臨むことに検討の余地がある。

### 3. (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) 【事務チーム】

～ 外部業者の業務状況の把握と改善 ～

外部業者との日常的なやり取りは、建物ごとに行われているが、契約や評価並びに作業報告は事務チームで管理されている。契約内容を理解し、評価がギリギリセーフの業者に対して改善ポイントの要望、作業報告通りの作業が現場でなされたかの確認も事務業務の範疇にいれて取り組まれることを検討されてもよい。

### 4. (8.1 運用の計画及び管理) 【デイサービスセンターこだま】

～ 施設として必要と判断した事柄の扱い ～

SH氏の記録類を閲覧した。ケアプランに盛り込まれていたことは、事業所介護計画にも漏れなく盛り込まれていた。しかし、こだまでのカンファレンスで、排泄について声掛けが必要であることや事後の処置にも課題があることが出されていたが、ケアプランの項目にないためか事業所介護計画や特記事項には全く記載がなかった。ケアプランに記載のない事柄であっても、事業所で対応が必要と判断されたことは、計画に入れるか特記事項に付記するなどの検討を行う余地がある。

### 5. (10.3 継続的改善) 【デイサービスセンターこだま】

～ ヒヤリハット収集への取り組み ～

こだまだけの事ではないが、特養を除いて全般にヒヤリハットの報告件数が少ないようである。「実際には起きなかった事象」とは、どういうことなのか、それを報告することの意味は何なのか、改めて法人で確認をされてもよい。また、良くない事象だけでなく good job 報告などのようにスタッフ各人の善い行いに目を向けた取り組みも、検討されると良い。

### 6. (8.5 製造及びサービス提供) 【特養晃の園入所、短期入所】

～ より適切なサービス提供に向けて ～

施設内のラウンド時に以下の点が観察された

- ・医務室では加圧滅菌機を使用されているが、使用時に動作確認(温度、気圧)をされた記録は残していない。
- ・居室には名札がかけられている。これまでプライバシーの関係で名札を出すことを拒まれた例は無いとのことであ

# ■ 観察事項報告書 ■ 高く評価できる事項

受理 No. Q02066

QMS		枚数 4 / 5
[審査対象組織] 社会福祉法人駿河会	[審査日] 2024年9月17日(火)～ 2024年9月18日(水)	[審査員] 鈴木博徳
		[リター] 中原登世子

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

るが、今後に向けてそういう要望があった場合の対応を検討しておかれてもよい。

- ・嘔吐対応などの感染対策と必要物品のありかを確認したところ、現場対応が必要な手順を集めた「暮らしのハンドブック」には盛り込まれておらず、ガウンなどの物品も常備場所になかった。非日常な事象への対応であるがゆえに、すぐ対応確認ができて必要な物品を使用できるようにすることに検討の余地がある。
- ・AEDの配置については、メンテナンス期限が切れたのち対応の検討がされずに推移しているとのこと。厚労省の「AEDの適正配置に関するガイドライン」で設置が推奨されている施設に「50人以上が入所する大規模高齢者施設」が含まれているが、義務ではない。しかし、方針を組織的に検討されていないとのことであり、どのように扱うかの確認をされておくことが望ましい。

## 7. (7.4 コミュニケーション) 【デイサービスセンター嘉響】

～ 事業所間の協力 ～

今年度目標である「顧客に選ばれる嘉響になろう」の取り組み課題の一つとして、地域のニーズを確認するため法人内の居宅・包括のメンバーにアンケートを実施されている。15人のメンバーに対し回収率73%という状況は、法人内の事業所の連携や相互協力という点からみて改善の余地がある。

## 8. (8.5 製造及びサービス提供) 【デイサービスセンター嘉響】

～ 機能訓練の充実に向けた取り組み ～

ニーズの把握などにより、機能訓練の充実を図る方針として、トレーニングマシンの導入を準備されている。機能訓練をサービスの売りとして位置付けていくということであれば、以下の2点にも検討の余地がある。

- ① PTのサジェスチョンで追加したり導入したりする訓練があっても、現在は直後の来所からの実施ではなく通所介護計画に落としてからの実施となっている。利用者もPTのサジェスチョンを聞いている状況もあり、計画に落とす前から職員間で意思統一をして、訓練を追加・導入することがあってよい。
- ② 歩行も機能訓練の一つであり、客観的な実施評価があれば施設の実施内容としても広報しやすいし、訓練開始前との比較もしやすい。そういう点で、現在のあいまいな歩行距離の把握より、歩数として把握する方が成果と広報に反映しやすい。

# ■ 観察事項報告書 ■ 高く評価できる事項

受理 No. Q02066

QMS		枚数 5 / 5
[審査対象組織] 社会福祉法人駿河会	[審査日] 2024年9月17日(火)～ 2024年9月18日(水)	[審査員] 鈴木博徳
		[リター] 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. (8.1 運用の計画及び管理) 【事務チーム】

昨年度、BCPにかかわる重点業務の手順書整備を行ない、今年度は各自の業務を知ってどのように全体が動いているか把握できるように、業務の洗い出しに取り組まれている。いずれも地味な作業であり手間も要する作業でもあるが、本来業務を進めながら着実に取り組まれている。ナレッジマネジメントに向けた良い取り組みとなっている。

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

「こだまに相談してみようと思える関係づくり」という目標に対する具体的な取り組み課題の一つとして、“こだままでできること100”を抽出することとし、7月までで108の項目を上げられ、食事などのくくり毎にまとめて写真なども入れたブックレット化をされている。スタッフが自分たちの行っている内容を再確認できるものとなっているし、ケアマネや利用者にとだままで取り組んでいる内容を知らせるわかりやすい資料となっている良い取り組みである。文書上で、利用者目線でメリットとなることが何なのかという視点が強化されると、さらに良いものになると期待される。

### 3. (7.4 コミュニケーション) 【ケアハウスラポーレ駿河】

70室が満室で名簿上の待機者も100人を超える状況であり、他の事業者では空きがちな夫婦用の部屋も埋まっている。入居までコロナ前はおよそ3年待ちだったが、現在は4～5年待ちとなっても問い合わせは減らないとのことである。また、現在の入居者のうち33人は市外からの入居者であり、施設の評価の高さがうかがわれる。SNSやブログの活用など、途切れぬ地道な情報発信も寄与しているものと評価できる。

### 4. (6.2 品質目標及びそれを達成するための計画策定) 【特養晃の園入所、短期入所】

入所、短期入所とも職員の接遇に着目して向上のための目標と課題設定をされている。取り組みのテンポや評価の指標も設定されており、取り組みも順調である。また、内容もスタッフ各自が自分の目標を決めて具体的に取り組むようにされており、この活動自体が向上につながる良い取り組みであると評価できる。

### 5. (8.5 製造及びサービス提供) 【デイサービスセンター嘉響】

利用者KS氏女性の記録を閲覧した。通所介護計画、日常記録ともわかりやすく記載されており、通所で過ごしている間の状況も機能訓練の状況も含め把握できるように記載がされていた。

以上

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6-1回サーベイランス及び特別審査 2024/09/17～18

JIS Q 9001:2015(ISO 9001:2015/Amd 1:2024)		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			
6.2	品質目標及びそれを達成するための計画策定			
6.3	変更の計画			
7.1.1	資源/一般			1
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			2
7.3	認識			
7.4	コミュニケーション			1
7.5	文書化した情報			
8.1	運用の計画及び管理			1
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			1
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			2
8.6	製品及びサービスのリリース			2
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			1
合計		0	0	12