



社会福祉法人祥永会 特別養護老人ホーム読谷の里

施設長

松田 勝太郎 様

e-mail: tokuyouyomitan@bridge.ocn.ne.jp

(ご契約番号: 4241503)

## 品質マネジメントシステム(QMS) 維持審査第4,5回(SV) 最終報告書

### 1. 審査の結果

審査の結果、不適合は確認されず規格要求事項に適合と判断し、ビューローベリタスジャパン(株)に認証決定の推薦をいたします。  
添付報告書一式をご参照下さい。

※認証の決定は、審査チームリーダーからビューローベリタスジャパン(株)に送付された報告書をテクニカルレビューが承認した時点となります。この過程で、組織名称、認証範囲の表現、報告書の記述内容など報告書に書かれているすべてにチェックが入ります。そのレビュー時点で問題があった場合、審査チームリーダーから送付させていただいている最終報告書に変更が生じる可能性がありますことをご了承ください。もし、変更が生じた場合は、審査チームリーダーから最終報告書を再送させていただきます。

### 2. 中間報告書からの変更点

該当するものではありません。

### 3. その他

特記事項はありません。

#### ※免責事項

この審査は、入手可能な情報の中のサンプリングプロセスに基づき実施されています。  
審査の指摘事項に反映されるかもしれない不確実性要素が必然的に存在する場合があります。

ビューローベリタスジャパン株式会社

システム認証事業本部 審査チームリーダー署名:                     相川 敦                     日付:           2020/9/30          

#### 審査報告書内容に関するお問合せ先

(原則、お問い合わせは審査チームリーダーにお願いします。ただし、連絡がとりにくい場合下記にお願いします)

ビューローベリタスジャパン株式会社 システム認証事業本部 業務管理部

TEL: 045-651-4710

e-mail: cert@bureauveritas.com



BUREAU  
VERITAS

Bureau Veritas Certification Audit Report  
品質マネジメントシステム(QMS) 維持審査第4,5回(SV) 審査報告書

ビューローベリタスジャパン株式会社 システム認証事業本部  
〒231-0021 横浜市中区日本大通り18番地(KRCビル 8F) TEL: 045-651-4784(代), FAX: 045-641-4330

組織名 Company Name	社会福祉法人祥永会 特別養護老人ホーム読谷の里 SOCIAL WELFARE CORPORATION SHOEI KAI, YOMITAN NO SATO		
認証・契約番号 Certificate/Reference Number	4241503	審査の種類 Type of audit	維持審査第4,5回(SV)
審査日程 Audit Date(s):	2020/09/24 ~ 2020/09/25		他契約番号 なし -
審査基準 Audit criteria	適用規格 : ISO9001:2015, JIS Q 9001:2015 マニュアル : YQ-01、0-4 マネジメントシステムで取り決めたプロセス、文書類		適用不可能 -
認証範囲 (日本語) Scope of Audit (English)	老人介護サービス ELDERLY CARE SERVICES		

審査の結論 (Summary of Audit Findings)

不適合の件数 Number of SF02's Raised	0	メジャー Major(s)	0	マイナー Minor(s)	0
-----------------------------------	---	------------------	---	------------------	---

審査の総括 (Audit Summary)

審査の結論 (Conclusion of the audit)  
 今回審査の範囲において、貴組織マネジメントシステムに不適合事項はなく、規格要求事項等の審査基準に適合している事が検証された。また、システム/プロセスの運用状況、有効性/妥当性についても認証を阻害する重大事案は確認されなかった。従って、認証維持を推薦するとともに審査計画に示した目的が達成されたものとする。

内部監査の有効性、信頼性 (Effectiveness and reliability of internal audit)  
 内部監査は年2回全部門を対象に実施されている。限られた時間で深掘りした監査ができるよう各回の監査項目を絞ることで3年間で全要求項目を網羅するよう改善が実施され、これにより監査の有効性を高めていた。また、監査項目の組み合わせについても今後検討が進められる計画となっていた。監査実施後の業務連絡会では、実施された監査の振り返りを行うことで次回に向けての改善点が抽出される等、監査プロセスを改善するための活動も充実している。

マネジメントレビューの有効性 (Effectiveness of the management review)  
 マネジメントレビューは年2回の開催。規格が要求しているインプット項目は毎月の運営会議でも取り上げ、それぞれの時点で経営者からの決定につなげられているが、マネジメントレビューでは運営会議の結果を更に集約・分析した情報をもとに大局的な決定につなげていた。組織運営においても極めて有効な場面となっていることを確認した。

方針、目的・目標達成システムの有効性、活動状況 (Effectiveness and progress of the system to meet the policy and objectives)  
 施設・部門の年度目標と力量向上を含めた個人目標を組み合わせた仕組みが運用されている。年度目標については定量的な指標に拘ることなく組織の活動にあった定性的指標も取り入れ、具体的なゴールのイメージを共有した上で達成度評価が行われていた。目的・目標達成システムは有効に維持されている。

法令・規制要求事項順守を含むコンプライアンスの状況 (Compliance including statutory and regulatory requirements)  
 審査の範囲においてコンプライアンス上の問題は見受けられなかった。法令に関わる教育や順守状況の管理も実施されている。

審査チームリーダーの推薦 Team Leader Recommendation:	不適合の是正処置 All NCR's now cleared	完了 (Yes)	認証(維持)の推薦 Proceed to/ Continue cert.	推薦する (Yes)
	チームリーダー Team Leader signed	相川 敦	日付 Date(yyyy/mm/dd)	2020/9/30

審査チーム Audit Team:	チームリーダー Team Leader	相川 敦		
	チームメンバー Team member	藤田 潤		
	オブザーバー、その他 Observer, etc.	なし		
フォローアップ審査 Is a follow up visit required;	不要 (No)	フォローアップ審査日程 Date(s) of follow up visit:	不適用(N/A)	
審査内容及び結果等 Follow-up visit remarks:	不適用(N/A)			
認証書の発行 Certificate issuance	なし			
認定機関/認証書発行 部数 Accreditation's number of certificate(s):	UKAS (和文)			
	N/A			
認証書表記サイト、住所 Site(s) address(es)	別紙参照 See attached sheet			
審査対象人数 Number of employees	165 名	審査工数 Audit Manday(s)	3.00	MD
変更点 Changes	組織/サイト名称/住所	変更なし	担当部署/担当者	変更なし
	認証範囲/認定機関	変更なし	審査対象人数	変更なし
	産業区分コード	変更なし	その他	変更なし
変更内容 Details of the changes	変更事項なし  【認証書表記との相違】 なし			
被審査組織管理責任者 Management Representative	施設長 松田 勝太郎 様			
審査報告書の送付 Audit Report Distribution				
審査報告書送付先 Audit Report Recipient	施設長 松田 勝太郎 様			
※免責事項:この審査は、入手可能な情報の中のサンプリングプロセスに基づき実施されています。審査の指摘事項に反映されるかもしれない不確実性要素が必然的に存在する場合があります。				

# AUDIT SUMMARY REPORT (SF03)

## 品質マネジメントシステム(QMS)

組織名: 社会福祉法人祥永会 特別養護老人ホーム読谷の里		SF	部署名またはプロセス名 (Department)																		
契約番号: 4241503		17	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	不適合の件数							
ご対応者名 (対応者の敬称、職位は省略。順不同)		維持審査計画 - 必須 (★) (計画) (X)	経営者	管理責任者・事務局	紅華の森 1 F・2 F ユニット	紅華の森 相談部門	紅華の森 栄養調理	読谷の里 指定訪問 介護事業所													
A) 森岡秀一																					
B) 松田勝太郎、與那覇操、石橋佳隆																					
C) 嘉数いく子、宇榮原末子、前川里子																					
D) 宇榮原末子、嘉数いく子																					
E) 新垣千草、嘉数いく子																					
F) 比嘉淳子、山内春美																					
G)																					
H)																					
I)																					
J)																					
K)																					
ISO9001:2015	審査日程: 2020/09/24 ~ 2020/09/25		24	24	24	24	24	25													
	審査員(No): 相川 敦 (1)、藤田 潤 (2)		1	1	1	1	1	1													
	審査時間: (A: 午前/P: 午後)		A	A	P	P	P	A													
4.1	組織及びその状況の理解	★	R	R																	
4.2	利害関係者のニーズ及び期待の理解	★		R																	
4.3	品質マネジメントシステムの適用範囲の決定	★		R																	
4.4	品質マネジメントシステム及びそのプロセス	★		R																	
5.1	リーダーシップ及びコミットメント	★	R																		
5.2	方針	★	R																		
5.3	組織の役割、責任及び権限	X	R	R																	
6.1	リスク及び機会への取組み	★	R	R																	
6.2	品質目標及びそれを達成するための計画策定	★			R	R	R	R													
6.3	変更の計画	X			R																
7.1/7.1.1/7.1.2	資源/一般/人々	X	R	R	R	R	R														
7.1.3	インフラストラクチャ	X			R	R	R														
7.1.4	プロセスの運用に関する環境	X			R	R															
7.1.5	監視及び測定のための資源	X					R														
7.1.6	組織の知識	X			R	R	R	R													
7.2	力量	X			R	R	R	R													
7.3	認識	X			R	R	R	R													
7.4	コミュニケーション	X		R	R	R	R	R													
7.5	文書化した情報	★		R	R	R	R	R													
8.1	運用の計画及び管理	X			R			R													
8.2	製品及びサービスに関する要求事項	X			R	R	R	R													
8.3	製品及びサービスの設計・開発	X			R			R													
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	X			R		R														
8.5.1	製造及びサービス提供の管理	X			R	R	R	R													
8.5.2	識別及びトレーサビリティ	X			R	R	R	R													
8.5.3	顧客又は外部提供者の所有物	X			R		R														
8.5.4	保存	X					R														
8.5.5	引渡し後の活動	X			R		R														
8.5.6	変更の管理	X			R		R	R													
8.6	製品及びサービスのリリース	X			R		R	R													
8.7	不適切なアウトプットの管理	X			R	R	R	R													
9.1/9.1.1	監視、測定、分析及び評価/一般	X		R	R		R	R													
9.1.2	顧客満足	★		R	R	R	R	R													
9.1.3	分析及び評価	★		R	R	R		R													
9.2	内部監査	★		R																	
9.3	マネジメントレビュー	★	R	R																	
10.1/10.2	一般/不適合及び是正処置	★		R	R	R	R	R													
10.3	継続的改善	★	R	R	R	R	R	R													
	苦情の有無及び処理状況	★		R	R	R	R	R													
	前回審査の不適合事項の確認	★	N/A																		
	認証ロゴの管理	★		R																	
	不適合件数計 (Total No. of NCRs)													0							
X: 審査した項目 数値: 不適合の件数			不適合の種類				メジャー Majors: 0				マイナー Minors: 0										
審査員名/Auditor Name		AACs				目付/Date															
相川 敦		AIA				2020/09/25															

# AUDIT SUMMARY REPORT (SF03)

品質マネジメントシステム(QMS)

組織名: 社会福祉法人祥永会 特別養護老人ホーム読谷の里		SF	部署名またはプロセス名 (Department)											不適合の件数										
契約番号: 4241503	ご対応者名 (対応者の敬称、職位は省略。順不同)	17	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K											
A) 上村俊幸、玉城広子、大城礼子		維持 審査 計画 - 必須 (★) 計画 (X)	特別 養護 老人 ホーム 読谷 の 里	読 谷 の 里 指 定 短 期 入 所 生 活 介 護 事 業 所	読 谷 の 里 指 定 通 所 介 護 事 業 所	栄 養 課	よ み た ん ふ れ あ い の 里																	
B) 菊池正人																								
C) 喜屋武勉、大城子佳湖																								
D) 平敷麗子																								
E) 山城弘美、新垣武彦、仲村亜紀																								
F)																								
G)																								
H)																								
I)																								
J)																								
K)																								
ISO9001:2015	審査日程: 2020/09/24 ~ 2020/09/25 審査員(No): 相川 敦 (1)、藤田 潤 (2) 審査時間: (A: 午前/P: 午後)		24	24	24	24	25																	
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	★		R	R	R	R	R																
5.3	組織の役割、責任及び権限	X		R	R	R	R	R																
6.1	リスク及び機会への取組み	★		R	R	R	R	R																
6.2	品質目標及びそれを達成するための計画策定	★		R	R	R	R	R																
6.3	変更の計画	X																						
7.1/7.1.1/7.1.2	資源/一般/人々	X		R	R	R	R	R																
7.1.3	インフラストラクチャ	X		R	R	R	R	R																
7.1.4	プロセスの運用に関する環境	X		R	R	R	R	R																
7.1.5	監視及び測定のための資源	X		R	R	R	R	R																
7.1.6	組織の知識	X		R	R	R	R	R																
7.2	力量	X		R	R	R	R	R																
7.3	認識	X		R	R	R	R	R																
7.4	コミュニケーション	X		R	R	R	R	R																
7.5	文書化した情報	★		R	R	R	R	R																
8.1	運用の計画及び管理	X		R	R	R	R	R																
8.2	製品及びサービスに関する要求事項	X		R	R	R	R	R																
8.3	製品及びサービスの設計・開発	X		R	R	R	R	R																
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	X		R	R	R	R	R																
8.5.1	製造及びサービス提供の管理	X		R	R	R	R	R																
8.5.2	識別及びトレーサビリティ	X		R	R	R	R	R																
8.5.3	顧客又は外部提供者の所有物	X		R	R	R	R	R																
8.5.4	保存	X		R	R	R	R	R																
8.5.5	引渡し後の活動	X																						
8.5.6	変更の管理	X																						
8.6	製品及びサービスのリリース	X		R	R	R	R	R																
8.7	不適当なアウトプットの管理	X		R	R	R	R	R																
9.1/9.1.1	監視、測定、分析及び評価/一般	X		R	R	R	R	R																
9.1.2	顧客満足	★		R	R	R	R	R																
9.1.3	分析及び評価	★		R	R	R	R	R																
9.2	内部監査	★																						
9.3	マネジメントレビュー	★																						
10.1/10.2	一般/不適合及び是正処置	★		R	R	R	R	R																
10.3	継続的改善	★		R	R	R	R	R																
	苦情の有無及び処理状況	★		R	R	R	R	R																
	前回審査の不適合事項の確認	★	N/A																					
	認証ロゴの管理	★																						
	不適合件数計 (Total No. of NCRs)																		0					
	X: 審査した項目 数値: 不適合の件数		不適合の種類					メジャー Majors: 0			マイナー Minors: 0													
	審査員名/Auditor Name		AACs					日付/Date																
	藤田 潤		JUF					2020/09/25																

審査報告書 Audit Report	
組織名 Company Name:	社会福祉法人祥永会 特別養護老人ホーム読谷の里
審査の種類 Type of audit:	品質マネジメントシステム(QMS) 維持審査第4,5回(SV)
審査実施日 Audit Date(s):	2020年09月24日 (木) ~ 2020年09月25日 (金)
審査チームリーダー Team Leader:	相川 敦
組織の概要と 認証の枠組みについて Company & certification structure:	社会福祉法人祥永会は平成6年12月に法人認可され、現在では特別養護老人ホーム読谷の里を中心とし、ショートステイ、デイサービス、居宅介護支援事業所、訪問介護、小規模多機能型介護、地域密着型介護老人福祉施設、グループホームを展開している。今年度に職員向け学童施設を開設(認証対象外)。同様に来年夏頃には職員向け保育園の開設も計画している。初回の認証は2003年11月。前回認証から認証の枠組みに変更はない。
マネジメントシステム有効性の 継続的改善状況及び総 評 Performance of continuous improvement for effectiveness of the management system.	審査の範囲においてマネジメントシステムの運用に問題は見受けられず、いずれの部門においても有効に活用されていることを確認した。それぞれの現場で活用されているサービス提供規定等の文書を定期的に見直し、常に最新のルールや手順の展開を確実にしていた。マネジメントシステムの運用の要となる人材に若い世代も加えていく計画であり、今後も充実した活動が期待できる。
オープニングミーティング Opening meeting:	1.審査員挨拶及び自己紹介。 2.組織名、住所、認証範囲、サイト、審査対象人数などの基本事項確認。 3.審査の目的と審査方法、手順(サンプリングなど)の説明。 4.不適合事項(NCR)改善の機会(OPI)観察事項(OBS)の説明及び取扱手順説明。 5.審査計画(詳細)の説明と確認、時間変動の場合の承認。 6.組織に対する守秘義務宣言及び社内規則の順守、録音禁止のお願い、等。 7.質疑応答。
主たる出席者(敬称略)Attendance	
経営層(top management)	森岡秀一(理事長)
管理責任者 (management representative)	松田勝太郎
上記以外の出席者(other)	與那覇操、石橋佳隆、大城礼子、安田慶郎、菊池正人、玉城広子、平敷麗子、喜屋武勉、山城弘美、比嘉淳子、嘉数いく子
特記事項 Special Instruction:	なし
クロージングミーティング Closing meeting:	1.審査に対する協力への謝意表明。 2.認証範囲及びサイト、住所の再確認。 3.審査結果の総括。 4.今後の審査計画の説明。 5.質疑応答。
主たる出席者 (敬称略) Attendance:	オープニングミーティング出席者および各部門代表の方々
特記事項 Special Instruction:	なし

**審査報告書 Audit Report**

審査チームリーダー Team Leader	相川 敦
担当審査範囲の総評 Evaluation summary of audited site	担当審査範囲において指摘すべき不適合点は所見されなかった。マネジメントシステムの管理・運用は充実している。前回の再認証審査時から加わった紅華の森においてもシステムは十分に浸透し、機能していることが確認できた。下記にも記載したが、内部監査プロセスについてはもう一工夫することで更に有効性を高められる可能性を感じた。その他、前頁の総評に記載のとおり。

**審査の所見 Audit Findings**

審査計画で設定した審査目的に従って審査を実施。特記すべき事項については”審査の総括”、”マネジメントシステム有効性の継続的改善状況及び総評”に含め、その他特記すべき詳細事項は以下に記述する。

**1. 不適合事項(NCR)**

要求事項を満たしていないこと

No.	審査対象部門/ プロセス/業務の活動 Object Dept./Process/Activity	内 容 Contents	条項番号 Clause
1	指摘なし (NO NC)		

**2. 観察事項(OBS)**

現時点では、規格に適合しているが、改善されない場合、今後不適合になりうるプロセス/活動/文書

No.	審査対象部門/ プロセス/業務の活動 Object Dept./Process/Activity	内 容 Contents	条項番号 Clause
1	特記事項なし (None)		

**3. 改善の機会(OFI)**

規格に適合しているが、被審査組織にとって利益(経済的、効率等)をもたらす、改善可能なプロセス/活動/文書

No.	審査対象部門/ プロセス/業務の活動 Object Dept./Process/Activity	内 容 Contents	条項番号 Clause
1	特記事項なし (None)		

**4. 審査コメント (Audit comment)**

上記(1.不適合事項、2.観察事項、3.改善の機会)以外の事項

No.	審査対象部門/ プロセス/業務の活動 Object Dept./Process/Activity	内 容 Contents	条項番号 Clause
1	経営者	COVID-19への対応が迅速に実施できたことで入居者・利用者・職員等に感染者は発生せず、影響を抑えられたことを評価している。人材の採用難は継続しているが、今年度に開設した職員向け学童施設に加え、来年夏頃には保育園も開設できる見込みとなっており、働きやすい職場作りと今後の人材採用への効果を期待している。各部門ではこれまで部門長が中心となってISOの運用を担ってきたが、若い世代にも力量を展開することを決定し具体的な教育を計画している。トップマネジメントのリーダーシップのもとでQMSの運用が継続していることを確認した。	4.1 5.1 5.2 6.1
2	管理責任者・事務局	内部監査での監査対象項目の選定においては、部門によっては外せない項目がないか検討してもよいのではないかと感じた。また、組織の要求事項への適合性を監査する上では、規格要求事項だけでなくサービス提供規定への準拠状況の確認をチェックリストに盛り込むことも有効であろう。	9.2.2

## 審査報告書 Audit Report

審査チームリーダー Team Leader		相川 敦	
3	管理責任者・事務局	顧客満足度の調査は、利用者・家族の双方に対して座談会によるヒアリングやアンケートを通じて実施している。結果はその都度集計・分析して改善に活かすとともに回答をご家族に送付する等、コミュニケーションの充実を図っていた。	9.1.2 9.1.3 7.4
4	紅華の森 1F・2Fユニット	新入職員は定められたカリキュラムに沿って育成され、項目ごとに力量評価がなされている。まだ独り立ちしていない項目については経験者の援助を受けながらOJTが実施されていた。目標達成評価シートを用いた管理も充実している。経験者の力量評価も同様に実施されているが、評価がAに達した後は新たな力量項目へのチャレンジが行われていた。	7.2 6.2
5	紅華の森 1F・2Fユニット	ベッド、ナースコール、車いす等は毎月点検され異常時には事務所に連絡し対応が行われている。発生したインシデント・アクシデントに対しては事故ニアミス(気づき)報告書を発行。積極的な報告を行うことを目指し、昨年度は前年と比較して多くの報告を得ていた。それらの中から重要な事案に対して再発防止を実施している。	7.1.3 8.7 10.2
6	紅華の森 1F・2Fユニット	令和元年6月入居のTさんの記録をサンプリングした。入居時に策定された暫定施設サービス計画は2週間後に妥当性確認がなされ、その後6か月を待たず認定更新のタイミングでモニタリングおよび総括を実施。継続したサービス提供が実施されていた。日々の介護記録はコンピュータシステムに適切に記録されている。顧客アンケートではコロナ禍の中での対応について、ねぎらいと感謝の言葉が数多く寄せられていた。	8.3 8.5.1 8.5.2 9.1.2
7	紅華の森 相談部門	相談に関わる内容は相談員のファイルに記載され、ファイルは鍵かけ保管。施設長及び相談員のみがファイルにアクセスできるよう管理されている。各職員が共有すべき情報はコンピュータシステムに申し送りされる仕組み。	8.5.3 7.5.3 7.4
8	紅華の森 相談部門	サービス提供に関わる各種記録の保管期間は行政の定めに沿って退所から5年と定められていた。一方で入所判定会議において入所とならなかった方(契約に至らなかった方)に関する入所判定までの記録の保管期間は正式には定められていなかったが、入所キャンセル後5年とすることが決定された。	7.5.3 8.5.3
9	紅華の森 栄養調理	48項目にわたる厨房衛生点検を毎月実施。個人衛生点検(毎日)や冷蔵庫温度点検(1日3回)を通じて良好な管理が実施されている。中心温度計は3本の比較にて誤差が1℃以内に収まっていることを確認し、調理時の測定においてはこの誤差を考慮し管理値を86℃以上としていた。有効な管理である。食材受入時の品温チェックでは校正のない放射温度計を使用しているが、これは目安の扱いであり問題ない。検食も適切に実施されていた。	7.1.3 7.1.4 8.4.1 8.5.1 8.5.2 8.5.4 8.6
10	紅華の森 栄養調理	定期的に嗜好調査も行っているものの、入所者一人ひとりを日々よく観察し、食事に対する好みや変化を細かく掴んでいる。15週のサイクルメニューに季節感を加味することを目標として、その実施状況の振り返りも良好に行われている。また行事食にも力を入れ入所者の満足につなげていた。過去1年において異物混入や誤配膳といったエラーの発生はなく、過去に発生したエラーに対する再発防止策の実施はOJTの中に的確に反映されていた。	9.1.1 8.2 6.2 7.2 10.2
11	読谷の里 指定訪問介護事業所	新職員研修プログラムが充実している。求められる力量は50項目を掲げ、年2回の評価を実施することで教育訓練ニーズを見つけ出し実施に繋げていた。サービス提供責任者とヘルパーとの情報共有は月2回のミーティング、訪問介護日誌、サービス実施記録を用いて綿密に行われていた。	7.2 7.4 8.5.1
12	読谷の里 指定訪問介護事業所	利用者Tさんの基本情報、情報提供表、アセスメントシート、訪問介護計画、訪問介護計画評価表、訪問介護モニタリング表、ほか関連記録にてサービス提供および管理が定められたとおりに実施されていることを確認した。訪問介護計画の妥当性評価も適切な時期に実施され、必要な場合のサービス実施手順書の変更も確実に実施されていた。	8.5.1 8.5.2 8.3 7.5.1



## 審査報告書 Audit Report

審査チームリーダー Team Leader	相川 敦		
13 読谷の里 指定訪問介護事業所	事故・ニアミスや苦情の発生はなく、お客様満足度調査においても不満足の見解はゼロであった。利用者満足度は極めて高い状況でありながらも、意見として寄せられない不満の発生防止等を目的として、ヘルパーごとの手順の差異を無くしサービスを向上すべく一人ひとりのレベルアップを継続していた。またワークショップ等を含め、実施した教育・訓練については受講者側にアンケートを実施し、更に講師側も振り返り評価を行うことで、教育・訓練プロセスの改善に努めていた。極めて有効な教育・訓練活動が実施されている。	9.1 10.3 8.2.1 7.2	
14 苦情の有無及び処理状況	苦情を処理するシステムがあり、処理は適切に行われていると判断する。	8.2 10.2	
15 前回審査不適合事項のフォローアップ結果	前回審査では不適合がなく、該当せず。	--	
16 前回審査観察事項のフォローアップ結果	前回の観察事項は1件あり、適切に対応がされていることが確認できた。	10.3	
17 全社シフト審査結果	シフト勤務体制はあるが、通常の業務時間内のシフトと相違のあるリスク等は見られないことから、前回の維持審査においてシフト審査は実施しなくても良い判断がされていた。尚、今回の審査で継続で問題ないことを確認した。	--	
18 文書レビュー懸案事項のフォローアップ結果	維持審査のため本項該当せず。	--	
19 今回の審査で適用される箇条が審査で漏れなく直接確認出来る部門が認証範囲にすべて含まれていたかに関する結論	認証範囲に含まれる代表的分野及び機能はすべて含まれていた。直接の審査で適用される箇条はすべて確認出来た。	--	
20 認証条件等の変更事項の審査結果	認証条件等の変更はない。	--	
21 審査工数の充足性(審査の成立)	今回審査において、事前に計画された審査工数は適切であり、審査実施上からも妥当であった。	--	
22 適用不可能の適切性	適用不可能はなかった。	--	
23 認証書、ロゴの使用・管理状況及び認証の表明の確認結果	認証書原本は本部で保管し、各事業所にはコピーが掲示されている。ロゴは、名刺、ホームページ、パンフレット、読谷の里エントランスドアに使用している。ホームページには現時点で認証対象外である学童サービスが掲載されているため、認証範囲を明確にするよう依頼した。	--	
24 審査において未解決として特定された問題の有無及び内容	特記事項なし (None)	--	
余白 (Blank)			

**審査報告書 Audit Report**

審査チームメンバー Team Member	藤田 潤
担当審査範囲の総評 Evaluation summary of audited site	真摯で真面目な運用は地域の多くの利用者さんから信頼を得ている。方針を中心に各部署目標計画書を設定し、自己評価から個人の目標に繋げて経営への寄与と熱心な教育訓練を含めて改善と力量向上を進め、ミーティングなどコミュニケーションを良くし、不具合に対する報告は適切に行われ、全員が周知して改善が実施され、事故防止が実行できるようになっていた。特に目標や学習のテーマは各職場ともユニークな内容で、職員のモチベーションにも大変有効と思われる。

**審査の所見 Audit Findings**

審査計画で設定した審査目的に従って審査を実施。特記すべき事項については”審査の総括”、”マネジメントシステム有効性の継続的改善状況及び総評”に含め、その他特記すべき詳細事項は以下に記述する。

**1. 不適合事項(NCR)**

要求事項を満たしていないこと

No.	審査対象部門/ プロセス/業務の活動 Object Dept./Process/Activity	内 容 Contents	条項番号 Clause
1	指摘なし (NO NC)		

**2. 観察事項(OBS)**

現時点では、規格に適合しているが、改善されない場合、今後不適合になりうるプロセス/活動/文書

No.	審査対象部門/ プロセス/業務の活動 Object Dept./Process/Activity	内 容 Contents	条項番号 Clause
1	特記事項なし (None)		

**3. 改善の機会(OFI)**

規格に適合しているが、被審査組織にとって利益(経済的、効率等)をもたらす、改善可能なプロセス/活動/文書

No.	審査対象部門/ プロセス/業務の活動 Object Dept./Process/Activity	内 容 Contents	条項番号 Clause
1	よみたんふれあいの里	ふれあいの里のヒヤリハットはメモ型の簡単記載の「ヒヤリハット報告書」をつくり従来5, 6件のヒヤリの提出が年50件になり、分析や周知で予防効果が大きく、前期まで発生していた事故発生は今期0件と大変良い。予防処置としてこの良いシステムを他の部門にも水平展開されると組織にとって改善をもたらすと思われる。	8.7

**4. 審査コメント (Audit comment)**

上記(1.不適合事項、2.観察事項、3.改善の機会)以外の事項

No.	審査対象部門/ プロセス/業務の活動 Object Dept./Process/Activity	内 容 Contents	条項番号 Clause
1	特別養護老人ホーム 読谷の里	100名定員の大きな特養で、4グループ分けしてサービスを提供し、教育はテーマごとの学習会、新人教育指導、自己評価表から不足する力量の向上、など多くがあげられ力量向上のため大変熱心。目標のOJTでの技能取得向上はWEBを使って記録のポイント、報告の仕方など具体的に現在学習中。インシデントは月10~20件が報告され、是正処置が実施され、予防は全員の周知によって改善。皮膚剥離などは接触部にカバーなど取り付けで減少し良い運用。	7.2
2	特別養護老人ホーム 読谷の里	現場の管理はリモートにて画像審査。感染予防のためにマスク、エプロン、手袋、手洗い管理がされている。薬品管理、消耗品、備品、機器の点検の記録はもれなく実施。特養の施設サービス計画書を確認、Sさんの事例では担当者会議から、目標、提供内容、同意書、など管理も適切。苦情、トラブルもなく利用者さんのアンケートも分析把握され、職員の対応に大きく満足されていた。	8.5

## 審査報告書 Audit Report

審査チームメンバー Team Member		藤田 潤	
3	読谷の里 指定短期入所生活介護事業所	入所利用者に対して短期入所のサービスを提供する予定であったが、4月からコロナ対応の為休業中であった。10月再開予定で進めており、早期の再開が望まれる。目標は1日3.5人入所とされていたが、休業前は順調に推移していた。介護職の力量向上は現在OJTを実施し、サービス担当者会議にも介護職スタッフを参加させるなど具体的。ケアプランTさんの事例にて確認、居宅の計画書をもとに施設サービス計画書を作成、内容は満足度が高い。	7.2
4	読谷の里 指定通所介護事業所	約40名の利用者に通所支援を行っている。朝のお迎えから帰宅まで手順に沿って運用されていた。力量は毎年テーマごとに学習していたが、今期からは全員参加して従来バラバラの支援の仕方をより良い方法に統一してできないか、意見を出し合い進めることにした。多くの気付きにつながり大変良い。通所でのサービスを現場はリモート画像で、またGさんのサービス計画書から、個別機能訓練、目標、健康状況を確認した。歩行の距離が伸びて本人満足の状況。	6.2
5	栄養課	栄養課はお弁当も含め300食以上の大量の調理を行い、濃い目にして、残食の傾向など把握し、味の改善に力を入れて毎年嗜好調査され、職員の評判も良くて美味しいと言われている。力量も明確にされ、必要な教育は適切、教育は個人目標から真空調理機の導入から軌道化を進め、学習会も熱心。リモート画面共有にて記録を審査、温度計、体調管理、嗜好調査、食材の供給者評価など適切に実施、ブロッコリーへの異物混入は業者にクレームを出していた。	8.5
6	栄養課	衛生チェックで、衛生管理点検表を確認した。非常に厳しく点検されて大変良い。然し残留塩素が記録×、庫内が清潔に保たれている×となっており、それに対して指示、依頼はされたが、その後改善され、安全性が保たれたか記録が望まれ、翌日には実施された。	8.5
7	よみたんふれあいの里	小規模多機能型サービスを提供され、宿泊、通い、訪問を実施中。教育は介護保険、個人情報、緊急時の訓練、ヒヤリハットの勉強会を行い、特にヒヤリハットはメモ型の簡単記載の「ヒヤリハット報告書」をつくり従来5、6件のヒヤリの提出が年50件になり、分析や周知で予防効果が大きく、今期事故発生は0件と大変良い。目標は「利用者さんの夢をかなえる」として、食べたいもの、行きたい所、初恋、誕生会などユニークで、目標のテーマ、実施は大変特色ある効果的な運用。	6.2
8	よみたんふれあいの里	Yさんのケアプランからサービスの計画の内容、担当者会議、本人の目標を確認、週2回の通いのサービスを受け、モニタリングではドライブなど満足されていた。リモートで現場を審査確認、厨房、消防設備、誘導標識、感染予防、薬品保管、機器点検表、設備保守が適切に実施されているのを確認できた。	8.5

## 品質マネジメントシステム(QMS) 維持審査第4,5回(SV) サイトリスト (Site List)

No.		組織名/サイト名 Company/Site Name	郵便番号 Postal No.	都道府県 Prefecture	市区郡 County/City	区町村番地 Address	番地以降(ビル名) Others(Bldg. etc.)	国 Country	業務内容 Scope of Site	人員 N.O.E
1	和(J)	特別養護老人ホーム 読谷の里	904-0301	沖縄県	中頭郡	読谷村字座喜味1875番地1		-	老人介護サービス	77
	英(E)	NURSING HOME FOR ELDERLY YOMITAN NO SATO	904-0301	OKINAWA-KEN	NAKAGAMI-GUN	1875-1, ZAKIMI, YOMITAN-SON		JAPAN	ELDERLY CARE SERVICES	
2	和(J)	読谷の里 指定短期入所生活介護事業所	904-0301	沖縄県	中頭郡	読谷村字座喜味1875番地1		-	老人介護サービス	5
	英(E)	TEMPORARY SHORT STAY NURSING CENTER YOMITAN NO SATO	904-0301	OKINAWA-KEN	NAKAGAMI-GUN	1875-1, ZAKIMI, YOMITAN-SON		JAPAN	ELDERLY CARE SERVICES	
3	和(J)	読谷の里 指定通所介護事業所	904-0301	沖縄県	中頭郡	読谷村字座喜味1875番地1		-	老人介護サービス	19
	英(E)	APPOINTED NURSING OPERATION CENTER YOMITAN NO SATO	904-0301	OKINAWA-KEN	NAKAGAMI-GUN	1875-1, ZAKIMI, YOMITAN-SON		JAPAN	ELDERLY CARE SERVICES	
4	和(J)	読谷の里 指定居宅介護支援事業所	904-0301	沖縄県	中頭郡	読谷村字座喜味1875番地1		-	老人介護サービス	5
	英(E)	APPOINTED HOME NURSING SERVICE OFFICE YOMITAN NO SATO	904-0301	OKINAWA-KEN	NAKAGAMI-GUN	1875-1, ZAKIMI, YOMITAN-SON		JAPAN	ELDERLY CARE SERVICES	
5	和(J)	読谷の里 指定訪問介護事業所	904-0302	沖縄県	中頭郡	読谷村字喜名2272番地4		-	老人介護サービス	11
	英(E)	APPOINTED HOME VISIT NURSING SERVICE OFFICE YOMITAN NO SATO	904-0302	OKINAWA-KEN	NAKAGAMI-GUN	2272-4, KINA, YOMITAN-SON		JAPAN	ELDERLY CARE SERVICES	
6	和(J)	小規模多機能型居宅介護事業所 よみたんふれあいの里	904-0302	沖縄県	中頭郡	読谷村字喜名2272番地4		-	老人介護サービス	15
	英(E)	SMALL SCALE MULTIFUNCTION HOME NURSING SERVICE OFFICE	904-0302	OKINAWA-KEN	NAKAGAMI-GUN	2272-4, KINA, YOMITAN-SON		JAPAN	ELDERLY CARE SERVICES	

## 品質マネジメントシステム(QMS) 維持審査第4,5回(SV) サイトリスト (Site List)

No.		組織名/サイト名 Company/Site Name	郵便番号 Postal No.	都道府県 Prefecture	市区郡 County/City	区町村番地 Address	番地以降(ビル名) Others(Bldg. etc.)	国 Country	業務内容 Scope of Site	人員 N.O.E
7	和(J)	グループホーム よみたんふくぎの里	904-0302	沖縄県	中頭郡	読谷村字喜名2272番地4		-	老人介護サービス	9
	英(E)	GROUP NURSING HOME YOMITANFUKUGINOSATO	904-0302	OKINAWA-KEN	NAKAGAMI-GUN	2272-4, KINA, YOMITAN-SON		JAPAN	ELDERLY CARE SERVICES	
8	和(J)	地域密着型介護老人福祉施設 紅華の森	904-0302	沖縄県	中頭郡	読谷村字座喜味1910番地2		-	老人介護サービス	24
	英(E)	COMMUNITY-BASED NURSING HOME FOR ELDERLY BENIKANOMORI	904-0302	OKINAWA-KEN	NAKAGAMI-GUN	1910-2 ,ZAKIMI, YOMITAN-SON		JAPAN	ELDERLY CARE SERVICES	