



Valued Quality. Delivered.

# Audit Report

この報告書及び全ての報告書の内容は機密事項であり、Intertek の所有物である

## セクション1: 審査基本情報

顧客名/住所	顧客番号	A-08886
社会福祉法人中心会 Social Welfare Corporation Chushin Kai		
〒243-0431	審査基準	ISO9001:2015
神奈川県海老名市上今泉四丁目7番1号		組織が構築したマネジメントシステムが取り決めたプロセス及び文書
4-7-1 Kamiimaizumi, Ebina-Shi, Kanagawa Pref., 243-0431		
審査日 ~		
審査活動	<input type="checkbox"/> 初回審査 -第二段階 <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> 維持審査 No: SA-2 <input type="checkbox"/> 再認証審査 <input checked="" type="checkbox"/> 認証範囲の変更 (特定要): 縮小・拡張 <input type="checkbox"/> 特別審査 (特定要): <input checked="" type="checkbox"/> 移行審査 <input type="checkbox"/> その他: <input type="checkbox"/> 文書審査を含む場合	
審査チーム		
審査チームリーダー	藤村 光司 Koji Fujimura	審査工数: 2.5MD
メンバー 審査員	米谷 秀広 Hidehiro Kometani	審査工数: 2MD
メンバー 審査員		審査工数: MD
オブザーバー	N/A	
通訳	N/A	

認証範囲 (該当する場合、サイト及び規格毎のスコープを記載する)

"福祉サービスの設計及び提供

- ①介護老人福祉施設〔短期入所(予防短期入所を含む)を含む〕における福祉サービス
- ②通所介護事業所(予防通所介護事業を含む)における福祉サービス
- ③訪問介護(予防訪問介護事業を含む)事業所における福祉サービス
- ④居宅介護支援事業所における福祉サービス
- ⑤養護老人ホーム(短期入所を含む)における福祉サービス
- ⑥障害者居宅介護事業所における福祉サービス
- ⑦地域包括支援センターにおける福祉サービス
- ⑧認知症対応型通所介護事業所(予防通所介護事業を含む)における福祉サービス
- ⑨児童養護施設、乳児院における福祉サービス
- ⑩小規模多機能型居宅介護事業における福祉サービス
- ⑪総務部門における利用者関連サービスおよび求人に関わる業務

## 事業推進本部

## 【認証登録範囲】

福祉サービスの設計及び提供

総務部門における利用者関連サービスおよび求人に関わる業務

## 中心荘第一・第二老人ホーム

## 【認証登録範囲】

介護老人福祉施設〔短期入所(予防短期入所を含む)を含む〕における福祉サービス

認知症対応型通所介護事業所(予防通所介護事業を含む)における福祉サービス

## えびな南高齢者施設

## 【認証登録範囲】

介護老人福祉施設〔短期入所(予防短期入所を含む)を含む〕における福祉サービス

通所介護事業所(予防通所介護事業を含む)における福祉サービス

養護老人ホーム(短期入所を含む)における福祉サービス

地域包括支援センターにおける福祉サービス

## えびな北高齢者施設

## 【認証登録範囲】

介護老人福祉施設〔短期入所(予防短期入所を含む)を含む〕における福祉サービス

通所介護事業所(予防通所介護事業を含む)における福祉サービス

訪問介護(予防訪問介護事業を含む)事業所における福祉サービス

居宅介護支援事業所における福祉サービス

障害者居宅介護事業所における福祉サービス

地域包括支援センターにおける福祉サービス

## コミュニティケアおおや

## 【認証登録範囲】

小規模多機能型居宅介護事業における福祉サービス

## 相模原南児童ホーム

## 【認証登録範囲】

児童養護施設、乳児院における福祉サービス"

"Design and provision of welfare services, and provision of care services at elderly welfare facility including short-stay nursing care including preventive care, care facility including preventive care, visiting care office including preventive care, home nursing care office, nursing home including short stay, home nursing care office for disabled, community general support center, care facility for people with dementia including preventive care, child care institute and infant home, and multifunctional long-term care in a small group home, and provision of user related services and job at general affairs section

## [Promotion Office]

Design and provision of welfare services, provision of user related services and job at general affairs section

## [Chushinso First / Second Facilities for the Elderly]

Provision of care services at elderly welfare facility including short-stay nursing care including preventive care, care facility for people with dementia including preventive care

[Ebina Minami Facility for the Elderly]

Provision of care services at elderly welfare facility including short-stay nursing care including preventive care, care facility including preventive care, nursing home including short stay, community general support center

[Ebina Kita Facility for the Elderly]

Provision of care services at elderly welfare facility including short-stay nursing care including preventive care, care facility including preventive care, visiting care office including preventive care, home nursing care office, home nursing care office for disabled, community general support center

[Community Care Oya]

Provision of multifunctional long-term care in a small group home

[Sagamihara Minami Child Home]

Provision of care services at child care institute and infant home"

## セクション 2 : 審査の結論

<input checked="" type="checkbox"/>	<b>アクションの要求はありません</b> マネジメントシステムは十分有効であることが判明しました (不適合無し)
<input type="checkbox"/>	<b>アクションが必要です</b> 軽微な不適合は提起されましたが、マネジメントシステムは有効に実施されていることが判明しました
<input type="checkbox"/>	<b>直ちにアクションが必要です</b> 重大な不適合が提起されたためマネジメントシステムは有効に実施されていないことが判明しました

## セクション 3 : エグゼクティブサマリー

<b>強み</b>	<p>理事長は、現在の組織の状況、外部の密接に関連するニーズと期待を明確に把握し、福祉サービスの質を担保取り組みとして人材育成を特に力を入れる取り組みとして、福祉サービスの継続的改善を推進しています。</p> <p>事業推進本部品質管理・教育研修部は、各種データと組織の人的資源を分析し、組織と顧客のニーズに応える教育研修計画を立案、実施しています。</p> <p>内部監査は、QMS の有効性の評価と継続的改善に寄与しています。</p>
-----------	---

弱み	QMSの運用成果を期待値に到達させるためには、ルールの理解と実践、そしてPDCAサイクルのしっかりした運用が必要です。しかし、ルールの理解不足、不遵守、見逃しなどが各事業所で観察されました。
機会	これからも事業所所長を始めとして管理職、職員はルールの理解と実践の状態チェックをシステムに則り活用して、良質な福祉サービスを顧客等に提供することが肝要です。
脅威	人材不足によるサービス低下と事業減収。

#### セクション4：発見事項の要約

	重大な不適合	是正済みの 重大な不適合	軽微な不適合	是正済みの 軽微な不適合	未処置の 不適合
前回の審査	0	0	0	0	0
今回の審査	0	N/A	0	N/A	0

## セクション 5 : 審査の要約

マネジメントシステムの状況を示す証拠を下記に要約する

**組織の品質・環境パフォーマンス/顧客満足 (QMS のみ)**

組織の状況

理事長は、現在の組織の状況を十分に把握し、人材育成など改善への施策を実施されていることをインタビューにより確認しました。

顧客・利害関係者のニーズと期待

顧客（利用者）及び利害関係者は家族・ボランティア・地域住民・民生委員・児童委員・行政・寄付申し出者・教育機関・医療機関・求人関係機関を特定し、それらの要求事項と監視・レビューの方法を文書化して、外部利害関係者のニーズと期待を明らかにしています。

適用範囲

品質マネジメントシステムの適用範囲は、「福祉サービスの設計及び提供」です。

不適用要求事項の正当性

適用範囲に於いて適用不可能な規格要求事項はありません。

品質マネジメントシステム及びそのプロセス

QMS 体系図、顧客関連・プロセス管理体系図、利害関係者・プロセス管理体系図、QMS 規定における付図、業務要領書における付図により明確にされ、品質マネジメントシステムの運用手順を品質マニュアル（第 24 版平成 28 年 6 月 1 日施行）として文書化しています。

リーダーシップ

トップマネジメントでのインタビューで理事長は、前回維持審査からの成果と課題、組織の状況、内部・外部利害関係者のニーズ及び期待を明確に把握されていることが確認できました。また、ISO9001:2015 の要求事項がより経営に寄与する内容であり、QMS と事業プロセスとの統合を図ることで、内外の課題に取り組みより良い福祉サービスの提供を目指されているとコメントされました。

経営者のコミットメント

人材確保が極めて困難な状況になっていますので、採用も定期から随時に移行しています。特に人材の「質」を確保することが困難になっているので、マネジメントの仕方を変えて行かざるを得ません。職業人としての職場で有用な人と認識を得ることや特に中途入社のかたには、専門的な技術と知識を学ぶところで挫折させない様に考え、介護業務の間接周辺業務から入ってもらい、現場への馴染み訓練から身体介護への業務手順を導入しています。入り口で挫折させない様にマネージャーのセンスを変えていくのが重要と考えています。最初から駄目だしをせず、応援をしている姿勢で臨み、成長を促す風土を醸成させたいので、部下の指導育成の技術を学んでもらい、個々の職員がリーダーへの愛着感情を持ってもらうことが第一と考えています。そして、ソーシャルケースワークの発想とセンスで人材育成を行うために、既存職員の教育にはコーチングの勉強を幹部に広げるとともに、ミドルマネージャーには、神奈川県社会福祉協議会の階層別

研修の受講を本年度から開始して、マネジメントを学習してもらっています。応援を感じる人材育成の方法に特に力を入れて取り組んでいます。」と、人材の育成、人材の質の確保による福祉サービスの質の向上についてコミットメントをされました。

□マネジメントレビュー

マネジメントレビューは、各事業で所長により実施したマネジメントレビューの結果を受け、原則年1回12月に実施されるシステムです。平成27年度のマネジメントレビューは、QMS実施状況・提言報告書で理事長に報告され、QMS是正処置計画書兼報告書が理事長よりアウトプットされていました。

□組織の意図した結果、リスク及び機会の取り込み、パフォーマンス

顧客（利用者・家族）ニーズを踏まえた福祉サービスを恒常的に提供するシステムの維持は、各事業所内会議、QMS委員会、定期・臨時の内部監査のデータを品管管理責任者による分析と品質管理・教育研修部の研修等の取り組みで、ヒヤリハット件数の増加、車輛事故の削減などのパフォーマンスを実現しています。

□内部監査プロセスとその有効性

内部監査は、年2回対象部門の監査テーマを設定して実施されています。平成27年度は62件の是正処置、平成28年度前期は33件の是正処置を行い、QMSの継続的改善に寄与する内部監査が実施されていました。

□是正処置とその有効性

前回審査から発生した不適合は、規定に則って是正処置が実施されています。再発防止活動は有効に機能していました。

□製品・サービスに関わる法規制の順守

適用法令の逸脱はありませんでした。

□品質方針と品質目標への展開及び品質目標の達成状況

品質方針は、ISO9001:2015年版への移行に伴い2016年4月1日付で理事長により制定されています。

「品質方針」から展開された「品質目標」は、各部門で設定されていました。品質目標の進捗状況は、8月と12月に「年度品質目標・報告書」で報告され、確認されていました。平成28年度前期の報告は取り纏め中でした。

□内部コミュニケーション/監視・測定（システム全体のPDCAを回すタイムリーな手段として）

各事業所における会議、管理責任者による面談等でプロセス監視を始め経営指標の監視・測定結果が検討され、システム全体のPDCAを回す手段として設定されています。

□製品実現プロセスとそのパフォーマンス（上記※以外のものがあれば）

各事業所で提供される福祉サービスは、業務要領書等で明確にしています。その活動の結果は、ケース記録など日々の記録で確認できました。

□資源の運用管理プロセスとその有効性

理事長は必要な資源を明確にして提供しています。顧客満足度及び福祉サービス品質の

向上を目指した活動の中で、人材育成や設備の更新等も計画的に実施していることを確認しました。

#### マネジメントシステムのパフォーマンス（方針/目的/目標/KPIs/傾向分析等）

##### 文書化した情報

文書化した情報は、1次文書品質マニュアル、2次文書QMS規定、3次文書業務要領、4次文書品質記録とし、その発行手順及び最新版管理手順を文書管理規定で規定しています。

##### 組織の知識

各事業所の業務プロセスを業務要領等にまとめ、情報の共有化を図っています。

##### ヒューマンエラーの防止

審査の中で品質マニュアル、業務要領書、作業手順書の内容を確認しました。

##### 引き渡し後の活動

適用法令で要求されている活動と組織で規定したサービス終了後の活動は、各事業所で実施されています。

##### 顧客満足

各事業所では、苦情・事故、ヒヤリハット、不適合のデータを収集すると共に、年1回顧客満足アンケートを実施しています。更に品質管理責任者は、これらのデータを「リスクマネジメントデータ」として纏め、分析してQMSの有効性向上に活用されていました。

#### 前回の審査結果との比較

前回審査で指摘された不適合はなく、改善の機会に対し組織の取組を確認しました。

#### 著しい変更事項による影響（認証範囲の拡大、縮小、その他内外要因等によるシステムへの影響、該当する場合）

認証範囲に影響を及ぼす活動、製品、サービス及び要員数の前回審査以降の変更は下記の通りです。

認証範囲の縮小：中心子どもの家

認証範囲の拡張：事業推進本部総務部 相模原南児童ホーム

要員数（平成28年8月23日現在）

総数400人（正規178人／非常勤・契約204人／登録ヘルパー18人）

**追加情報/未解決の課題**

・情報（「組織名」、「規格」、「認証範囲」、「都道府県」）の公開について、調査結果次の通りです。

情報の公開を了承。

本審査は、サンプリング法により実施致しました。

**セクション6：顧客の承認**

顧客は報告書の内容及び添付の「指摘事項詳細」を承認します

<b>管理責任者</b>	
氏名	浦野 直子
住所	〒243-0431 神奈川県海老名市上今泉四丁目7番1号
報告書の承認者（上記と異なる場合）	

※維持審査の場合、認証の維持に問題が持たれた場合のみ、維持審査最終日より2ヶ月以内にご連絡を致します。連絡が無い場合、認証の維持は承認済みとご理解下さい。

※この報告書及び全ての報告書の内容は機密事項であり、Intertekの所有物である。