

品質マニュアル

特別養護老人ホーム 美原荘

起案	版	改定日
管理責任者	6	2016年4月1日
		制定日
		2012年11月22日

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

品質方針

「笑顔いきいき365日」をモットーに地域の皆様の協力を得て、利用者の立場にたった福祉サービスを提供する事により「利用者」「地域」に満足していただき「職員」が働きがいの持てる施設経営をします。

高齢者一人ひとりの身心の状態に応じられる施設づくりに向け、「科学的介護の実践」に取り組み口腔ケアの充実、じょくそう〇、骨折〇を目指した安全・安心なケアサポート体制を構築するとともに環境衛生の向上に取り組みます。グループケアの充実を推進し、職員の力量を高めながら潤いのある生活を提供します。

さらに、利用者サービスの提供において品質マネジメントシステム（QMS）を導入し、利用者満足の向上とシステムの継続的改善を図ります。

また、積極的に地域福祉を推進し、「住み慣れた町に笑顔で末永く」を目指した地域の福祉拠点となれる施設づくりに努めるとともに、地域社会の発展と社会貢献に取り組み、地域から「困ったときの美原荘」と、一層の信頼を得る事業展開を図ります。

平成28年4月1日

社会福祉法人 大阪府社会福祉事業団

特別養護老人ホーム美原荘

荘長 辻 宅 一 博

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

改訂履歴

	改訂年月日	改訂箇所		改訂理由または改定内容	改定後の版
		版	章		
1	2016年4月1日	5	品質方針	内容の一部変更	6
1	2015年4月1日	4	品質方針	内容の一部変更	5
2			4.1.2	組織図内に機能訓練サービスの追加	
3			6.2.2	相談員の就業条件の追加	
4			6.3	ネットワークシステムを介護ソフトに変更	
5			付表1	マネージメントレビューの役割分担変更	
6			付表2	文書の名称及び管理部門名の一部変更	
7			付表3	品質記録名の一部変更	
1	2014年4月1日	3	品質方針	品質方針の施設長異動に伴う氏名の変更	4
2			4.1.2	組織図の責任者名の変更	
3			4.1.4	QMSプロセスの概要の責任者名の変更	
4			6.2.2	職員評価の時期変更	
1	2013年3月7日	2	5.4.1	目標設定年度の期間を4月～翌年3月と5月から翌年4月に修正	3
2			6.2.2	a) 力量に関する記述を変更及び追加	
3			6.3	厨房機器を追加	
4			7.2.2	c) に確認の機会として入所選考委員会を追加	
5			7.2.3	b) に契約書類名を追加	
6			7.4.1	表7-4-1仕入品の管理方法のリネン類の管理方法を修正	
7			7.4.1	表7-4-1-2仕入先の評価方法を追加	
8			7.5.4	金品の預かりに関する記述を追加	
9			7.6	主要な測定機器及びその管理方法を追加	
10			8.2.2	内部監査実施時期（原則9～10月）を追加	
11			8.2.4	記録に関する記述を追加	

美原荘		品質マニュアル		版	6版
				改定	2016年4月1日
		文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日
12			付表1	7.6項の主幹部門を修正	
13			付表3	法人規程の保管期間を追加	
1	2013年1月11日	1	付表3	役割分担について現状に対する不整合あり一部修正	2

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

目 次

1. 目的	6.3 インストラクチャー
1.1 目的	6.4 作業環境
1.2 適用範囲	7. サービス実現
1.3 適用組織	7.1 サービス実現の計画
2. 適用規格・引用規格	7.2 契約プロセス
3. 定義	7.4 購買
4. 品質マネジメントシステム	7.5 サービス提供プロセス
4.1 品質マネジメントシステムの概要	7.6 監視機器及び測定機器の管理
4.2 文書化に関する要求事項	8. 測定、分析及び改善
5. 経営者の責任	8.1 一般
5.1 経営者のコミットメント	8.2 監視及び測定
5.2 顧客重視	8.3 不適合サービスの管理
5.3 品質方針	8.4 データの分析
5.4 計画	8.5 改善
5.5 責任、権限及びコミュニケーション	付表 1 組織図
5.6 マネジメントレビュー	付表 2 品質マネジメントシステムの役割分担表
6. 資源の運用管理	付表 3 品質文書一覧
6.1 資源の提供	付表 4 品質記録一覧
6.2 人的資源	

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

1. 目的

1.1 目的

この品質マニュアルは、特別養護老人ホーム美原荘（以下、当荘）の介護サービスが国際標準規格ISO9001「品質マネジメントシステム」の要求事項に適用し、当荘の活動が「顧客満足」と「継続的改善」を実現するために、当荘の介護サービスにおける契約、ケアプラン、購買、サービス提供を規定化するものである。

1.2 適用範囲

当荘の品質マネジメントシステムの適用範囲は、美原荘の特別養護老人ホームの介護サービス事業における契約、ケアプラン、購買、サービス提供とする。

[除外事項]

特になし

1.3 適用組織

社会福祉法人大阪府社会福祉事業団 高齢者総合福祉施設の特別養護老人ホーム美原荘に適用する。

事業所 大阪府堺市美原区平尾595-1

2. 適用規格・引用規格

2.1 適用規格

JIS Q 9001 : 2008/ISO9001 : 2008 品質マネジメントシステム—要求事項

2.2 引用規格

JIS Q 9000 : 2006/ISO9000 : 2005 品質マネジメントシステム—基本および用語

3. 定義

本品質マニュアルに於いて用いられている品質マネジメントシステムに関連する用語に関しては、JIS Q 9000 : 2006/ISO9000 : 2005に記載された用語及び定義に準拠する。

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

4. 品質マネジメントシステム

4.1 品質マネジメントシステムの概要

(1) 一般要求事項

当荘は、ISO9001の要求事項に合致した品質マネジメントシステムを確立し、それを文書化し、運用し、かつ維持する。

また、品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善する。

(2) 品質マネジメントシステムの運用事項

当荘は、品質マネジメントシステムの運用にあたって次の事項を実施する。

- a) 当荘の特別養護老人ホームに必要で且つ運用されているプロセスを図表 4-1-1QMS プロセス相互関係表、図表 4-1-2 組織図を用いて明確にする。
- b) プロセスの順序と相互作用（関係）を決定し、4-1-1QMS プロセス相互関係表、図表 4-1-3 業務フロー図にて明確にする。
- c) プロセスの運用と管理のいずれもが効果的であるように、必要な判断基準と方法を図表 4-1-4QMS プロセスの概要明確にする。
- d) プロセスの運用及び、監視を支援するために、必要な情報や必要な資源を利用できるように確実にする。
- e) プロセスの監視をし、適用可能な場合には測定及び分析を行う。これについては8章の測定、分析及び改善に記述する。
- f) プロセスについて、当荘の計画通りの結果が得られるようにする。かつ、継続的改善を実施するために必要な活動を行う。これについては8.5項継続的改善に記述する。

(3) 品質マネジメントシステムの運用管理

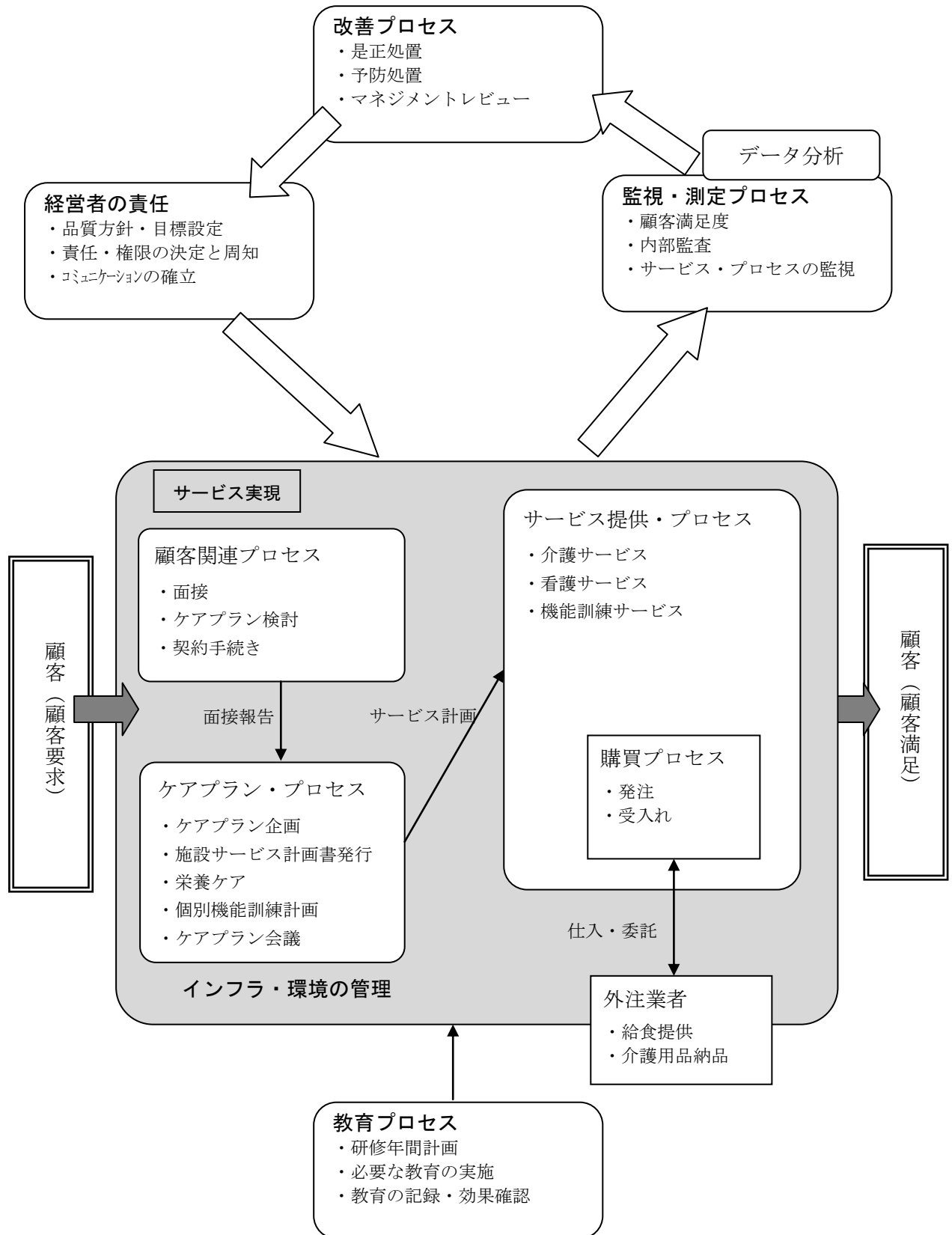
当荘は、プロセスをISO9001の要求事項に従って運営管理する。

(4) プロセスのアウトソーシング（外部委託）

当荘は、サービス提供の品質や顧客満足に影響を与えるプロセスをアウトソース（外部委託）する場合には、アウトソースしたプロセスに関しても管理を確実にする。アウトソースするプロセスの管理の方式及び程度は、そのプロセスに応じて決定する。アウトソースするプロセスの管理については、「7.4 購買」項の中で明確にする。

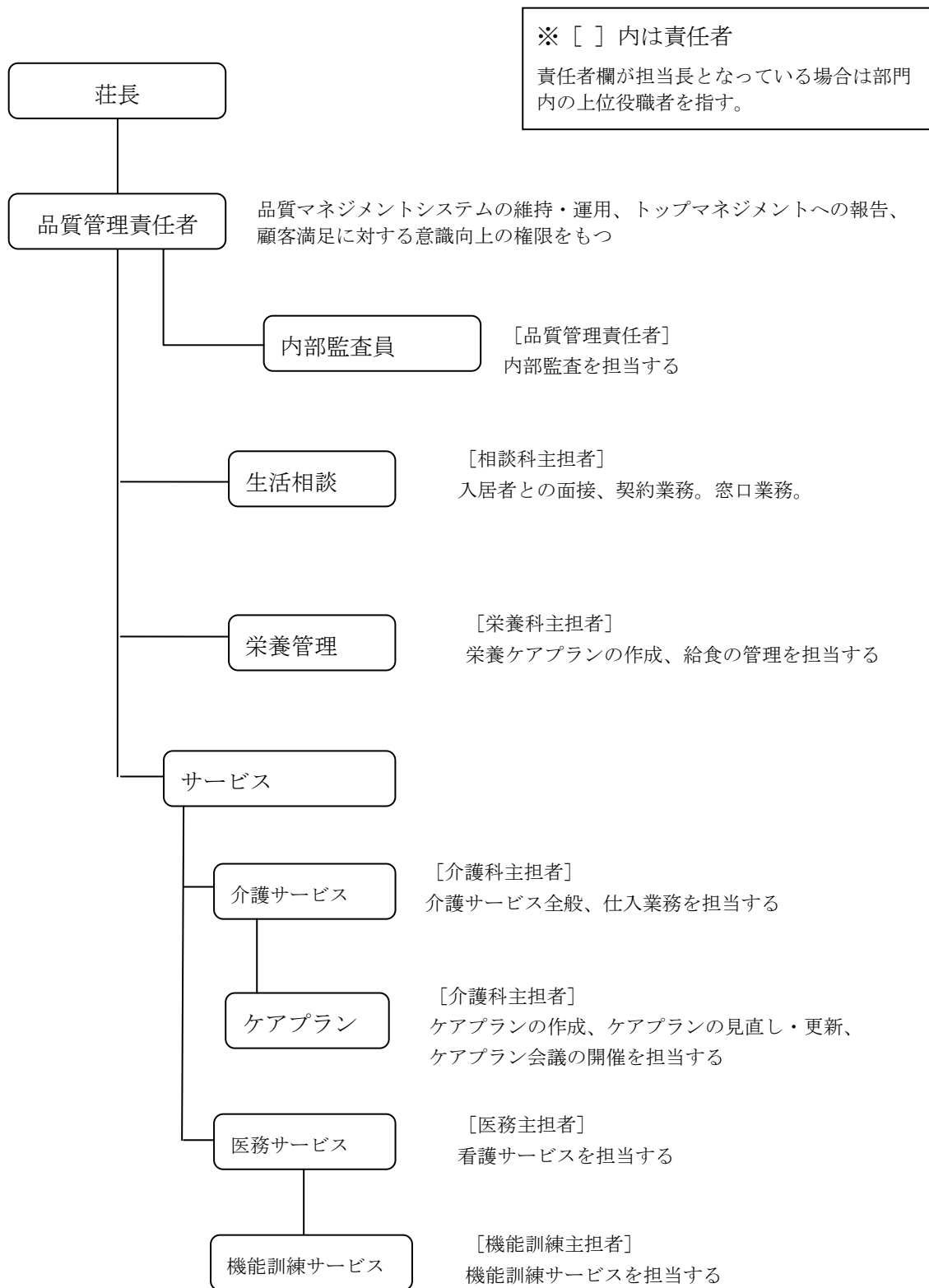
美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

[図表 4-1-1QMS プロセス相互関係表]



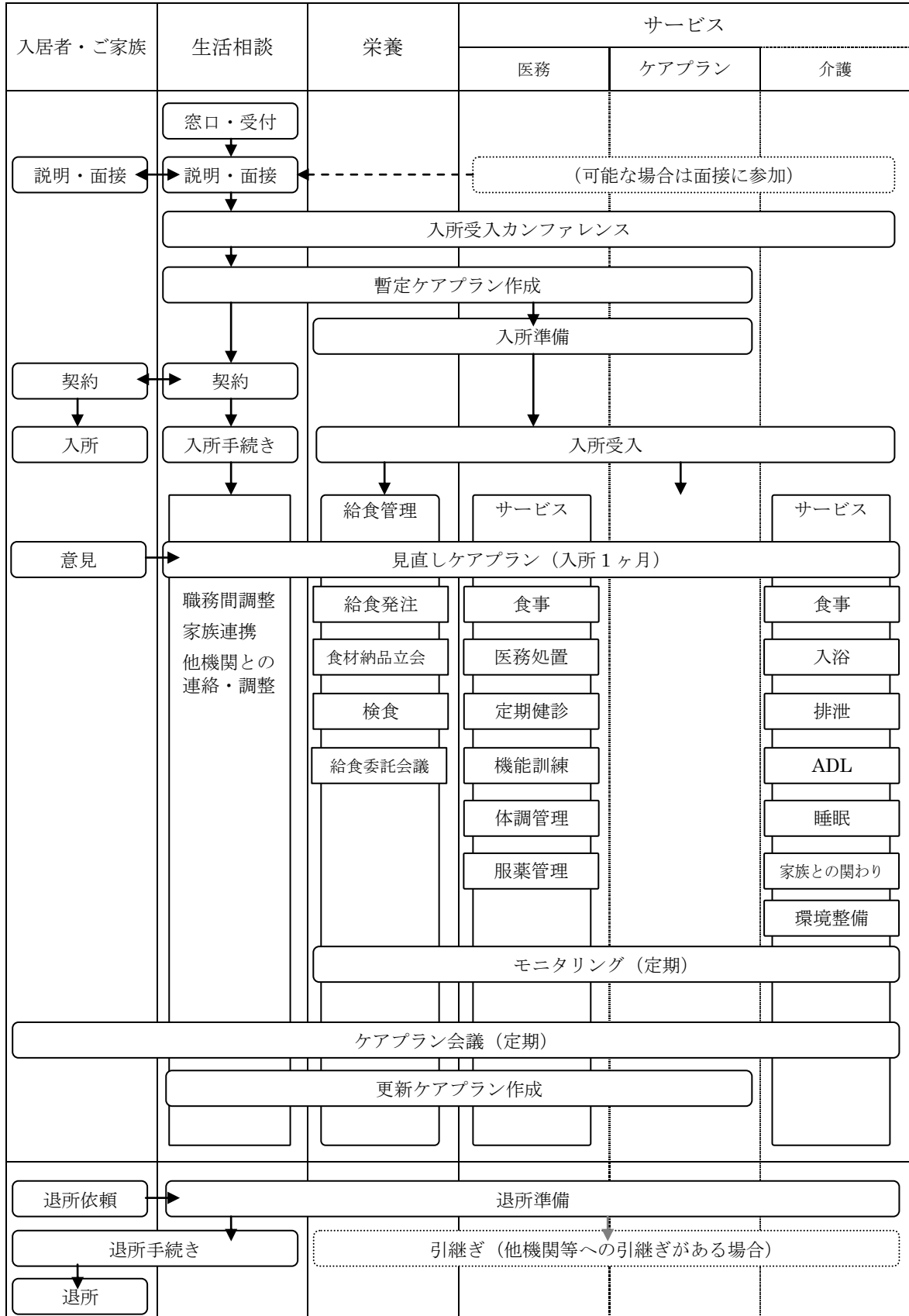
美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

[図表 4-1-2 組織図]



美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

[図表 4-1-3 業務フロー図]



美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

[4-1-4] QMSプロセスの概要

必要なプロセス (責任者)	インプット	主な業務内容	効果的運用の 判断基準	効果的運用の 確認方法
	アウトプット			
生活相談 プロセス (相談科主担 者)	顧客要求 契約マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者及び家族と面接業務 ・契約業務 ・職務関連携業務 ・相談窓口業務 	入居者の要望及び必要な情報を次のプロセスに提供できているか。	<ul style="list-style-type: none"> ①入居後1ヶ月未満に施設サービス計画書の追加等が発生していないか。 ②内部監査
	面接調査報告書 契約書			
ケアプラン プロセス (介護科主担 者)	面接調査報告書 アセスメントシート 健康診断書	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアプラン作成 ・ケアプラン更新 	入居者の要望を満たし、介護プロセスに必要な情報を含んだ施設サービス計画書ができているか。	<ul style="list-style-type: none"> ①ケアマネジャーによる承認 ②モニタリング ③ケアプラン会議 ④内部監査
	施設サービス計画書 栄養ケア計画書 個別機能訓練計画			
購買 プロセス (介護科主担 者)	施設サービス計画書 栄養ケア計画書 サービス部門の情報	<ul style="list-style-type: none"> ・外部業者の評価 ・購買品の発注 ・購買品の管理 	当荘の要求通りのサービスが適切に仕入れられているか。	<ul style="list-style-type: none"> ①検食 ②発注内容と仕入サービスの照合。 ③内部監査
	購買先の評価結果 契約書 依頼伝票			
サービス プロセス (介護科主担 者)	施設サービス計画書 栄養ケア計画書 個別機能訓練計画書	<ul style="list-style-type: none"> ・介護サービス ・看護サービス ・機能訓練サービス 	必要な介護サービスが提供されているか。	<ul style="list-style-type: none"> ①ケアプラン実施状況確認書 ②モニタリング表 ③内部監査
	ケアプランチェック表 介護日誌			
教育プロセス (介護科主担者)	介護科研修計画	<ul style="list-style-type: none"> ・研修計画 ・研修の実施 	従業員に必要な力量が保持されているか・業務上において同様のミスが多発していないか。	<ul style="list-style-type: none"> ①教育記録 ②力量不足によるミスや事故の発生 ③内部監査
	研修報告書 力量			
監視測定 プロセス (品質管理責任者)	お客様アンケート 事故・不適合 検食	次の監視測定 <ul style="list-style-type: none"> ・顧客満足度 ・QMS運用状況 ・サービスの適合性 ・プロセスの適合性 	QMSが適切に運用され、大きな不適合や重大クレームが頻発していないか	<ul style="list-style-type: none"> ①マネジメントレビュー ②内部監査
	アンケート結果 事故報告書 検食結果			
改善 プロセス (品質管理責任者)	品質目標達成度、内部監査結果、データ分析結果	<ul style="list-style-type: none"> ・品質目標管理 ・マネジメントレビュー ・内部監査 ・是正処置 ・予防処置 	是正処置件数 予防処置件数	①マネジメントレビュー
	是正処置結果 予防処置結果			

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

4.2 文書化に関する要求事項

4.2.1 一般

当荘は、品質マネジメントシステムの文書として次のものを含める。

- a) 文書化した品質方針及び品質目標
- b) 品質マニュアル
- c) ISO9001規格が要求する文書化された手順及び記録

4.2.3 文書に関する手順

4.2.4 記録に関する手順

8.2.2 内部監査に関する手順

8.3 不適合に関する手順

8.5.2 是正処置に関する手順

8.5.3 予防処置に関する手順

その他記録類

- d) プロセスの効果的な計画、運用、管理を確実に実施するために当荘が必要と決定した文書と記録

ISO9001規格が要求する文書及び記録、当荘が品質マネジメントシステムで定期的に利用する文書及び記録は付表2「品質文書一覧」または付表3「記録一覧表」に示す。

4.2.2 品質マニュアル

当荘はこの品質マニュアルを維持し、当荘の品質マネジメントシステムの全容を示す。この品質マニュアルには次のことを含める。

- a) 品質マネジメントシステムの適用範囲。除外がある場合には、その詳細と正当な理由。(参照：1.2 適用範囲)
- b) 品質マネジメントシステムに関する文書化された手順。手順が別途、管理規定等に表示されている場合は、その情報を品質マニュアル内または文書一覧表で示す。
- c) 品質マネジメントシステムのプロセス間の相互関係に関する記述。(参照：4.1 品質マネジメントシステムの概要)

4.2.3 文書管理

当荘は、品質マネジメントシステムに必要な文書を管理し、維持するために「文書管理規定」を定め適用する。ただし、文書管理規定は一次文書に適用し、各部門で利用する業務マニュアル等の二次文書は各部門にて管理方法を定めて管理する。

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日
区分	主な文書	承認者	管理方法	
一次文書	品質マニュアル、規格要求の6つの手順書（4.2.1c参照）	品質管理責任者	文書管理規定に従う	
二次文書以下	各チーム内で使用する業務マニュアル、業務文書	部門長以上の責任者	各部門にて管理・保管方法を定め適用する	

文書管理規定には、次の事項について規定する。

- a) 文書は発行前に、その適切性について承認する。
- b) 文書は見直し（レビュー）を行う。必要に応じて更新し、承認する。
- c) 文書の変更の識別及び現在有効な版の識別を確実にする。
- d) 該当文書は必要な版が必要な場所で利用できる状態にする。
- e) 文書は読みやすく、明瞭に判別できる。また、容易に識別し検索できる。
- f) 品質マネジメントシステムに必要な外部文書の管理を確実にする。
- g) 廃止文書が使用されないようにする。廃止文書を保管する場合は識別する。

文書の管理をより確実にするために文書管理規定の付表として付表2「品質文書一覧」を備える。

[関連文書] 文書管理規定

4.2.4 記録管理

当荘は、品質マネジメントシステムが要求事項に合致し、効果的に運用していることの証拠を示すために、品質マネジメントシステムに必要な記録を管理し維持する。記録は、帳票や書類の他、パソコン内にて電子データとして作成し維持する。記録は、読みやすく、何の記録であるか容易に識別可能で、必要な記録が必要な時に取り出せる（検索可能）状態とする。

記録の識別、保管、保護、検索、保管期間、及び廃棄については「記録管理規定」に定める。

当荘で品質記録として用いる記録及び保管場所、保管期間は付表3品質記録一覧に示す。

[関連文書] 記録管理規定

5. 経営者の責任

5.1 経営者のコミットメント

荘長（トップマネジメント）は、品質マネジメントシステムの構築及び運用、並びにその有効性を継続的に改善することのコミットメント（誓約）の証拠を次の事項によって示す。

- a) 法令・規制要求事項を順守し、顧客要求事項を満たすことの重要性を職員及び関係者に周知する。
- b) 品質方針を設定する。
- c) 荘内に品質目標が設定されることを確実にする。
- d) マネジメントレビューを実施する。（5.6参照）

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

e) 荘内に必要な人材と施設、設備が使用できることを確実にする。

5.2 顧客重視

荘長は、当荘の利用者である入居者とその家族の要求事項が決定され、満たされていることを確実にする。

要求事項の決定（明確）については 7.2.1 項に記述する。要求事項が満たされていることについては 8.2.1 項に記述する。

5.3 品質方針

荘長は、当荘のサービス品質及びそれに影響する活動の指針となる品質方針を確実に設定する。品質方針については次のことを確実にする。

- a) 当荘の事業内容・目的及び経営方針に対して適切である。
- b) 顧客及び品質マネジメントシステムの要求事項に適合し、品質マネジメントシステムの有効性の継続的改善に対する誓約を含む。
- c) 品質目標の設定及びレビューの際の枠組み（方向性）となる。
- d) 品質方針は荘内に周知され、その意図が理解されている。
- e) 品質方針が当荘にとって常に適切であるために内容をレビューする。

5.4 計画

5.4.1 品質目標

荘長は、毎年、各部署が品質目標を設定することを確実にする。品質目標は、年度毎（4月～翌年3月または5月から翌年4月）に目標を設定し、品質目標は達成度が判定可能で、品質方針との整合性がとれているようにする。当荘の職員は品質目標の達成に向けて日々活動し、当荘のサービス品質または品質マネジメントシステムの向上に向けて努力すること。

品質目標は3ヶ月毎に進捗を確認する。

[関連文書] 品質目標管理シート

5.4.2 品質マネジメントシステムの計画

- a) 荘長は、品質マネジメントシステムの計画を策定する。この品質マニュアルは品質マネジメントシステムの計画と位置づけ、品質マニュアルの中には品質目標及びISO9001規格の4.1項の要求事項を満たすことを備える。
- b) 当荘は常にこの品質マニュアルに則った活動を維持し、品質マネジメントシステムを運用する。品質マネジメントシステムを変更する場合であっても、その計画中及び変更中また

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

は変更後においても品質マネジメントシステムは何ら問題なく「完全に整っている状態」を維持する。

5.5 責任、権限及びコミュニケーション

5.5.1 責任及び権限

荘長は、組織の責任及び権限を定め、当荘全体に周知する。

当荘の職員は与えられた職務に責任を持ち、その職務は顧客及び品質マネジメントシステムの要求事項に応えるものであり、職務に定められた権限は誰にも妨げられることなく行使できるものであることを荘長は誓約する。

荘長は、図表 4-1-2 組織図に各部門と該当する業務と責任者を示し、職能に応じた業務及び要件について職務要件書（法人文書）で明確にする。当荘の職員は該当する業務に従事し、職能に応じた能力を発揮する。

荘長は品質マネジメントシステムの要求事項について、主幹する部門を付表 1 品質マネジメントシステム役割分担表に示す。

5.5.2 管理責任者

荘長は、品質マネジメントシステムの確実且つ効果的な運用のために、当荘組織の管理層の中から品質管理責任者を任命する。荘長は品質管理責任者の業務を全面的に支援する。品質管理責任者は与えられている他の責任と権限の他に、次の権限を持つ。

- a) 品質マネジメントシステムに必要なプロセスの確立、実施及び維持を確実にする。
- b) 品質マネジメントシステムの運用状況及び改善の必要性の有無について荘長に報告する。
- c) 組織全体が顧客要求事項に対する認識を高めることを確実にする。

5.5.3 内部コミュニケーション

荘長は、荘内においてコミュニケーションのための適切な機会を確立し、品質マネジメントシステムの有効性に関する情報交換が行われることを確実にする。

当荘は、別表・美原荘定例会議一覧に定例で開催する会議や委員会活動を定める。その他にも日々の朝礼や申送り、各部門内のミーティング等を実施して必要なコミュニケーションをとる。

[関連文書] 美原荘委員会定例会議一覧

5.6 マネジメントレビュー

5.6.1 一般

荘長は、当荘の品質マネジメントシステムが継続して適切で、妥当で、且つ有効であること

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

を確実にするため、マネジメントレビューを年1回（原則、4月～5月）実施する。

このレビューでは、品質マネジメントシステムの改善の機会の評価、品質方針及び品質目標を含む品質マネジメントシステムの変更の必要性の評価も行う。評価した結果、システム全体またはプロセスの一部については是正処置または予防処置が必要な場合は各規定に沿って処置を行う。このレビューの記録は、「マネジメントレビュー記録」に記録し、維持する。

〔関連文書〕 マネジメントレビュー記録

5.6.2 マネジメントレビューのインプット

荘長はマネジメントレビューのインプットとして、次の事項の実施状況を把握し検討する。

- a) 監査の結果。内部監査に加え、外部及び第三者監査の結果も含む
- b) 顧客からのフィードバック及び顧客満足度の測定結果
- c) プロセスの実施状況及びサービスの適合性（各プロセスの適切性と妥当性）
- d) 予防処置及び是正処置の状況
- e) 前回までのマネジメントレビューの結果に対するフォローアップ
- f) 品質マネジメントシステムに影響を及ぼす可能性のある変更
- g) 改善のための提案

5.6.3 マネジメントレビューからのアウトプット

荘長は、マネジメントレビューのアウトプットとして、次の項目を含む必要な処置を決定し、活動する。

- a) 品質マネジメントシステム及びそのプロセスの有効性の改善
- b) 顧客要求事項への適合に必要なサービスの改善
- c) 資源の必要性

6. 資源の運用管理

6.1 資源の提供

当荘は、品質マネジメントシステムの運用及び維持、並びに有効性の継続的改善のために必要な資源を明確にし、用意する。

また、当荘は、顧客の要求事項及び期待に応え、顧客満足度を高めるためにも、それに必要な資源を明確にし、用意する。

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

6.2 人的資源

6.2.1 一般

当荘の品質マネジメントシステムにおいて、サービス要求事項への適合に影響がある仕事に従事する職員は、教育、訓練、技能及び経験を判断の根拠として、その業務を遂行することができる必要な能力（力量）を保持していなければならない。新入職員や配置転換により力量の満たない職員が業務に付く場合は、力量がある職員の指導管理の下に業務を行う。

6.2.2 力量、教育・訓練及び認識

当荘は、業務に従事する職員の力量を明確にするために、次の事項を実施する。

- a) 要求事項への適合に影響がある次の仕事に従事する要員の就業条件及び力量を次の表で明確にする。

仕事・役割	就業条件(いずれか1つに該当すること)	力量条件
相談員	[資格] 社会福祉主事、社会福祉士	次の1)と2)の力量を必要とする 1) 所属部門の業務マニュアル(名称は各部異なる)の内容を理解し、担当する業務や提供するサービスについて、業務マニュアルの該当箇所に従って実行できること。 2) 職務要件書または個人力量評価表にて評価対象としている該当する働きができること
栄養担当	[資格] 管理栄養士	
ケアプラン担当	[資格] 介護支援専門員(ケアマネジャー)	
介護担当	[条件] 新人研修受講者または荘長認定者 [資格] 介護福祉士、ヘルパー1級・2級	
看護担当	[資格] 看護師、准看護師	
機能訓練士	[資格] 作業療法士、理学療法士、柔道整復師、言語聴覚士	
内部監査員	[条件] 内部監査員研修受講者、内部監査経験者	

※荘長認定者は職員名簿に記載されていることを示す。なお、職員名簿は個人情報に関係するためQMSでは管理しない。

就業条件は入職前または入職時に確認する。力量条件は、正職員については、施設調整用人事考課表を用いて当該担当者の職務実績を上司が年1回(2月、期間は2月1日～1月31日)評価する。その他の職員については、個人力量評価表を用いて当該担当者の職務を所属部門の主任以上の者が年2回(2～3月、9～10月)評価する。

- b) 職員に力量が不足している場合、必要な力量をもてるように教育・訓練する。または、力量を補うために他の処置をとる。これに伴い、当荘は、介護科研修計画を毎年策定し、職員の力量及びサービス品質向上のための教育・訓練を実施する。
正職員に対しては、各人の職務力量を向上させるため施設調整用人事考課表で当該担当者の職務実績を上司が評価する。
- c) 教育・訓練、または他の処置を行った場合は、その実施した教育等が有効であったかを評価する(有効性の評価)。
- d) 当荘の職員は、自らの活動のもつ意味と重要性を認識し、品質目標の達成に向けて、自らのように貢献できるかを認識する。これに伴い次のことを実行する。

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

- ・品質方針及び品質目標を理解し、これらに沿った行動をとる
- ・報連相（報告・連絡・相談）を意識しコミュニケーションをとる
- ・送り・引継ぎを仕事として捉えグループ内及び他部門との連携をとる
- ・自己能力を認識し、知識及び技術の習得向上を目指す
- ・職員間の相互の補佐、育成を仕事として認識する
- ・笑顔を絶やさず気持ちの良い職場環境を自ら率先して作り出す
- ・何事も前向きに意欲的に行動する

e) 教育、訓練、技能及び経験について該当する記録をとる。記録は、「研修報告書」「振り返り」その他、実施された教育概要が判るものを残す。

[関連文書] 介護科研修計画、職員名簿

6.3 インフラストラクチャー（基本設備、通信、輸送、情報システム）

当荘は、サービスの要求事項の適合を達成するために、必要な設備を明確にし、提供し、維持する。

当荘の主なインフラストラクチャーは次の表または別紙「設備関係点検及び清掃一覧」に示す。

区分	基本設備	管理者	管理方法・程度
基盤設備	建屋	荘長	維持、防災、防犯
	電気・ガス・水道	副施設長	公共機関に依頼
基本設備	介護機器	副施設長	メーカーの取扱い方法に従う。補修が発生した場合は外部に依頼。
	看護機器	副施設長	メーカーの取扱い方法に従う。補修が発生した場合は外部に依頼。
	厨房設備	栄養科長	取扱方法に従って使用する。異常を予見または感知した際は外部業者に確認補修を依頼。
	家電機器	副施設長	メーカーの取扱い方法に従う。補修が発生した場合は外部に依頼。
	コンピュータ機器	副施設長	セキュリティソフト、補修は外部に依頼
	管理ソフト（栄養）	副施設長	バックアップ、更新。
支援体制	介護ソフト	副施設長	外部業者に依頼。
	電話及びネット回線	副施設長	各回線管理、セキュリティを業者に依頼。

[関連文書] 設備関係点検及び清掃一覧

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

6.4 作業環境

当荘は、要求事項を満たしたサービス提供を達成するために必要な職場環境を明確にし、運営管理する。当荘は、次の事項に配慮する。

a) 健康と安全

- ・職場衛生（手洗い環境、マスク・手袋等の衛生用品の配備）
- ・こころの相談ケア
- ・勤務時間及び勤務日数、人員配置

b) 周囲条件

室温、湿度、換気、清掃

7. サービスの実現

7.1 サービス実現の計画

当荘は、サービス実現のために必要なプロセス（業務）を計画し、そのプロセスを実行する。品質マネジメントシステムの全体のプロセスとその相互関係は図表 4-1-1QMS プロセス相互関係図に示し、その中のサービス実現に必要な業務（プロセス）とその流れは図表 4-1-3 業務フロー図に示す。

サービス実現に当たり、当荘は次の事項について該当するものを実施する。

- a) 品質目標及び要求事項（必要なサービス内容及び範囲・度合い）は施設サービス計画書によって明確にする。
- b) 入居者個別のサービス実現に必要なプロセス及び資源は施設サービス計画書に示す。サービス実現に必要な業務マニュアル等は予め用意し維持する。
- c) 施設サービス計画書に必要なサービス内容及び頻度を示し、サービスの結果は、ケアプランチェック表やケアプラン会議によって確認する。
- d) 提供されたサービスが要求事項を満たしていることを示すためにサービス結果をケアプランチェック表及び介護日誌に記録する。

7.2 契約プロセス（顧客関連のプロセス）

7.2.1 サービスに関連する要求事項の明確化

当荘は、契約プロセスにおいて次の事項を実施し要求事項を明確にする。

- a) 顧客の要求事項は、面接にて確認し面接調査報告書を作成し、その内容を反映した施設サービス計画書に含める。
- b) 顧客が明示していないが、利用者に応じて必要な要求事項は、面接を基に入所受入カンファレンスを実施し、必要事項を施設サービス計画書に含める。

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

- c) 入居者固有のサービスが、法令・規制要求事項が関わる場合はその事項を施設サービス計画書に含める（在宅復帰、吸引について）。
- d) その他、当荘が必要と判断する要求事項は施設サービス計画書に含める。

7.2.2 サービスに関連する要求事項のレビュー

当荘は、顧客との契約を交わす前に、当荘が要求事項を満たすことができるかをレビューする。このレビューでは次の事項を確実にする。

- a) 当該顧客向けの契約書、重要事項説明書、施設サービス計画書を作成し、その内容を確認する。
- b) 実績や前例がないサービスを提供する場合、その該当するサービス提供が問題ないことを確認する。
- c) 当荘のサービス供給能力及び諸事情において、顧客要求及びその他要項を満たすことができることを入所選考委員会で確認する。

契約前に、契約書は荘長が公印を捺印し、重要事項説明書は入居者に説明したうえで説明者がサインをする。

[関連文書] 契約書 重要事項説明書 施設サービス計画書

7.2.3 顧客とのコミュニケーション

当荘は、顧客満足の観点から、顧客とのコミュニケーションを円滑に図るための効果的な方法を明確にし、実施する。

a) サービス情報

施設見学、入居前面接等にてサービス内容を顧客に提供する。

b) 引き合い、契約またはそれらの変更

現場対応、電話・FAX・メール等により顧客との連絡機会を維持し、顧客が入所する際は次の契約書類を交わす。

- ・契約書、重要事項説明書、貴重金品の管理に関する契約書、残地物引取人指定書、個人情報使用同意書

c) 苦情を含む顧客からのフィードバック

入居者及びその家族との連絡機会を維持し、顧客の評価や不満に対して耳を傾ける。顧客の満足度に関する調査について方法を定め、実施する。(参照：8.2.1 顧客満足)

7.3 ケアプラン（設計開発）

7.3.1 ケアプランの計画

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

当荘は、顧客が当荘に入居することが決定した段階で、当該顧客向けのケアプランを作成する。ケアプランの作成において、次のことを行う。

- a) ケアプランは暫定ケアプラン（入居前）と見直しケアプラン（入居1ヶ月後）、更新ケアプラン（6ヶ月毎）の3段階に分けて行う。
- b) 各ケアプランのレビュー、検証は施設サービス計画書を確認することで行い、妥当性確認はケアプラン運用時におけるモニタリングとケアプラン会議で行う。
- c) ケアプランは担当するケアマネージャーがケアプラン責任者となり承認する。

7.3.2 ケアプランへのインプット

サービスの要求事項に関連するインプットを明確にし、記録を維持する。インプットには、次の事項を含める。

- a) サービスに関する要求事項はそれぞれ次の資料を参照する

暫定ケアプラン	面接調査報告書、アセスメントシート、健康診断書
見直しケアプラン	暫定ケアプラン、ケアチェック表、カンファレンス報告書
更新ケアプラン	前回ケアプラン、ケアチェック表、カンファレンス報告書、サービス担当者会議の要点、ケアプラン会議出席・ご意向書

- b) 適用される法令・規制要求事項（介護保険法（在宅復帰に関する記述））
- c) 見直しケアプラン、更新ケアプランは前回のケアプランを参照するため、前回ケアプランを検索可能な状態にしておく。
- d) ケアプランに不可欠なその他の要求事項（ご本人のご意向、緊急連絡先）

これらの要求事項に関連するインプットについては、その適切性をレビューする。要求事項は、漏れがなく、曖昧でなく、相反することがないようにする。

7.3.3 ケアプランからのアウトプット

ケアプランからのアウトプットは、ケアプランへのインプットと対比した検証を行えるように予め用意された施設サービス計画書（栄養ケア計画書、個別機能訓練計画書を含む）に示す。これらはサービス開始前にケアマネージャーより承認を受ける。

ケアプランの結果である施設サービス計画書は、次の状態にする。

- a) ケアプランのインプットで要求された事項を満たす。
- b) 購買（給食）、サービス提供に対して適切な情報を提供する。
- c) サービスの達成基準（サービスの内容、頻度等）を含める。
- d) 安全及び健康を含む適正なサービス提供をするために不可欠な情報を明確にする。

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

7.3.4 ケアプランのレビュー

ケアプランを実施した場合、次の事項を目的として、施設サービス計画書を施設内の関係部署に回覧しレビューを行う。このレビューは7.3.5ケアプランの検証後に実施する。

- a) ケアプランの結果が、要求事項を満たせるかどうかを評価する。
- b) 問題を明確にし、必要な処置を検討する。

レビューへの参加者は、主にケアマネージャー、介護担当者、看護担当者、相談員、栄養士、機能訓練士によって行う。レビューを行った者は施設サービス計画書の鏡にこのレビューを実施したサインを入れ、レビューによって必要な処置は記録する（4.2.4 参照）。

7.3.5 ケアプランの検証

ケアプランのアウトプットである施設サービス計画書が、インプットにおける要求事項を満たしていることを確実にするために検証を実施する。この検証はケアマネージャーが施設サービス計画書（栄養ケア計画書、個別機能訓練計画書を含む）が作成した段階で実施する。この検証の結果の記録、及び必要な処置があればその記録を維持する。

7.3.6 ケアプランの妥当性確認

ケアプランのサービスが、当該の入居者に実際のサービス現場において意図する介護サービスが確実に提供されるために、ケアプランの妥当性確認を実施する。ケアプランの妥当性確認は、入居後に定期的実施されるモニタリング及びケアプラン会議にてケアプランの内容と現場でのサービス提供の実施状況、入居者及びご家族の意向を含めて確認することで行う。

妥当性確認の結果の記録及び必要な処置は、モニタリングはカンファレンス報告書とモニタリング表に、ケアプラン会議はサービス担当者会議の要点に記録し維持する。

7.3.7 ケアプランの変更管理

ケアプランの変更が生じたときは追加ケアプランとして施設サービス計画書を新たに発行する。変更に対して、レビュー、検証及び妥当性確認を適切に行い、その変更を実施する前に承認する。ケアプランの変更のレビューには、その変更が、サービスを構成する要素及び既に提供されたサービスとその結果に及ぼす影響の評価を含める。変更のレビューの結果の記録、及び必要な処置があればその記録を維持する。

7.4 購買

7.4.1 購買プロセス

当荘は、顧客要求事項を満たした介護サービスを提供するため、次の仕入先（外注委託先を

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

含む)及び仕入品(サービスを含む)について管理の方式を定める。

[対象仕入先] 給食業者、清掃業者、リネン取扱業者、オムツ取扱業者

仕入先及び仕入品の管理の方式及び程度は、仕入品が当荘のサービス提供に生じる影響に応じて適切に定める。

【表 7-4-1 仕入品の管理方法】

仕入品・サービス	発注方法	管理事項	受入・照合方法	記録
給食	仕様書・伝票	食材納品立会い 大量調理マニュアル 給食業務委託会議 給食会議	検食	検食簿
清掃業者	年間契約	清掃チェック表	出勤簿	清掃チェック表
リネン類	法人より発注	特になし	定期補充	納入記録
オムツ	発注書	特になし	納品書の確認・サイン	発注書・納品書

当荘は、仕入先(供給者)が当荘の要求事項に従ってサービスを提供する能力を判断の根拠として、仕入先評価表にて評価し、選定する。選定、評価及び再評価の基準を仕入先評価表に定める。評価の結果の記録及び評価によって必要とされた処置があれば仕入先評価表を記録として維持する。

【表 7-4-1-2 仕入先の評価方法】

供給者	初回評価	再評価
給食	仕入先評価表	毎月の給食会議
その他	仕入先評価表	年度毎に問題や不都合がないか確認し、確認結果をマネジメントレビューで報告する・

7.4.2 購買情報

当荘は、仕入れるサービスについて、仕入先へ伝達すべき情報(購買要求)を明確にする。購買情報には、必要な場合、次の該当する事項を含める。

- a) 製品、資材、サービス、手順、プロセス、機器設備の承認に関する要求事項
- b) 従事するスタッフの適格性に関する要求事項
- c) 当荘の品質マネジメントシステム運用に関連した要求事項

当荘は、サービスを仕入れる前に、当荘の購買要求事項が妥当であることを確認する。

7.4.3 仕入品及び外注委託業務の検証

当荘は、仕入品及び外注委託業務が規定した要求事項を満たしていることを確実にするた

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

め、必要な検査またはその他の活動を 7.4.1 購買プロセスの【表 7-4-1 仕入品の管理方法】に定めたとおりに実施する。

当荘または当荘の顧客が、仕入先及び外部委託先で検証や監査を実施する場合は、当荘はその検証の要領及び必要な条件を購買情報として明確にする。

7.5 サービス提供プロセス

7.5.1 サービス提供プロセスの管理

当荘は、介護サービスの提供プロセスを計画し、管理された状態で実行する。管理された状態には該当する次の事項を含める。

- a) サービス提供は施設サービス計画書を基に実施する。
- b) 必要な業務マニュアルを維持し利用できる状態にする。
- c) 適切な設備機器を利用する。
- d) 監視機器及び測定機器が利用でき、使用している（7.6 参照）
- e) サービス提供における確認及び監視を実施する。
- f) 入居者が病院や別施設の移転及び退去する際は必要な引継ぎを行う

7.5.2 サービス提供プロセスの妥当性確認

当荘は、提供する介護サービスについて、サービス内容が要求事項を満たしているか否かを検証または確認することが不可能で、その結果、サービスが提供された後でしか不具合や不適合が顕在化しない場合には、当荘はそのサービス提供プロセスの妥当性確認を行う。

当荘の介護サービスの多くは、サービス提供が完全に完了するまでは、そのサービスが要求事項を満たしているか否か確認できない。従って、妥当性確認によって、これらのサービスが計画どおりの結果を出せることを実証する。

当荘はこれらのサービスについて、次の事項のうち該当するものを含んだ手続きを確立する。

- a) 施設サービス計画書に定められた入居者個別に適応したサービスを提供する
- b) 当荘が管理する設備を利用し、力量が認められた者が担当する
- c) 当荘が指定する該当する業務マニュアルに従ってサービスを提供する
- d) 提供したサービス及び担当者をケアプランチェック表に記録する
- e) グループ会議にてサービス提供の内容及び方法が適切かを確認する

7.5.3 識別及びトレーサビリティ

当荘は、誤ったサービスの提供を防ぐために、必要な場合にはサービス実現の全過程において、適切な手段でサービス行為またはサービス提供現場を識別する。適切にサービス提供が行われたかを確認及び監視することに関連して、サービス提供の状態（提供前、提供後、確認結

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

果)の識別を行う。これらの識別は主に、必要な識別をしないことによって、顧客の不安全、不満足及び当荘のサービス不履行への疑いが生ずるものに適用する。

サービス提供がどのように提供されたかを追跡することについて(トレーサビリティ)、当荘は、計画された介護サービスがいつ誰によって提供されたかが分かるようにケアプランチェック表等の必要な記録を揃える。追跡調査が必要となった場合は追跡を実施する。

[関連文書] ケアプランチェック表

7.5.4 入居者及び入居者の所有物の管理

当荘は、入居者及び入居者の所有物が当荘の管理下にある間、必要な注意を払う。入居者及び入居者の所有物について、必要な状態管理、識別、確認及び保護・防衛を実施する。当荘の管理下にある間に、入居者の身体や状態に異常が発生した場合、及び顧客の所有物を紛失若しくは損傷した場合または使用に適さないとわかった場合には、入居者本人または入居者の家族に報告し、カンファレンス報告書または事故報告書、リスク体験報告等の該当記録に維持する。

なお、顧客より入手した個人情報及び知的財産は、保管場所を決めて保管し、それらの情報が漏洩及び紛失しないように管理する。入居者の個人情報については、当荘の「個人情報保護規定」に従って取り扱う。入居者より預かる金品については美原荘入所者金銭管理要綱に従って管理する。

[関連文書] 個人情報保護規定 美原荘入所者金銭管理要綱

7.5.5 サービスの保護

当荘は、介護サービスについて、サービス提供が開始され、完了するまでの間、サービスを適合した状態を維持するため、必要に応じた識別、取扱い、環境調整、保護・防護を合わせて実施する。この保護には入居者の健康及び安全に対しても適用する。これらはサービス提供の全ての段階で必要なものを実施する。

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

7.6 監視機器及び測定機器の管理

当荘は、介護サービスの適合性を実証するために、監視機器及び測定機器を用いた監視及び測定を実施する場合、それらを明確にする。それらの監視及び測定を実施するにあたり、要求事項との整合性を確保できる方法で監視及び測定が実施できることを確実にするために必要なプロセスを確立する。

当荘にて管理の必要な測定機器及びその管理方法は次の表に示す。

測定機器	管理部署	管理方法（頻度）
体重計	医務室	基準となる重りを測定し、体重計に誤差・異常がないかを確認する（年1回）。体重測定に支障をきたす誤差・異常がある場合は、必要な修理または交換等を行う。
体温計、血圧計	医務室	検定証印または基準適合証印の付されたものを購入。初期動作確認、必要に応じて動作確認を行う（定期確認なし）
血糖値測定器	医務室	外部の血液検査に依頼する同じ血液の血糖値を測定し、外部機関の結果を基準に20%の範囲に納まっていることを確認する（年1回）
食料秤	栄養科	給食業者に管理を依頼。管理結果を確認する（年1回）
調理用温度計	栄養科	給食業者に管理を依頼。管理結果を確認する（年1回）
給食業者の測定器	給食業者	管理は給食業者が行い、管理結果を確認する（年1回）

監視及び測定によって得た測定値の正当性を顧客及び第三者に保証しなければならない場合には、測定機器に関し、次の事項を満たす。

- a) 定められた間隔又は使用前に、国際又は国家計量標準にトレーサブルな計量標準に照らして校正若しくは検証、又はその両方を行う。そのような標準が存在しない場合には、校正又は検証に用いた基準を記録する。
- b) 機器の調整をする、又は必要に応じて再調整する。
- c) 校正の状態を明確にするために識別を行う。
- d) 測定した結果が無効になるような操作ができないようにする。
- e) 取扱い、保守及び保管において、損傷及び劣化しないように保護する。

さらに、測定機器が要求事項に適合していないことが判明した場合には、組織は、その測定機器でそれまでに測定した結果の妥当性を評価し、記録する。組織は、その機器、及び影響を受けたサービスすべてに対して、適切な処置をとらなければならない。校正及び検証の結果の記録を維持する。

規定要求事項にかかわる監視及び測定にコンピュータソフトウェアを使う場合には、そのコンピュータソフトウェアによって意図した監視及び測定ができることを確認する。この確認は導入時に実施する。また、必要に応じて再確認する。

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

8. 測定、分析及び改善

8.1 一般

当荘は、品質マネジメントシステムをはじめ、当荘が提供する介護サービスについて、測定、分析及び改善を行い、継続的に改善を実施し、顧客満足のさらなる向上を目指す。当荘は、次の事項のために必要となる測定、分析及び改善のプロセスを計画し実施する。

- a) サービス要求事項への適合を実証する。(8.2.4 サービスの監視及び測定)
- b) 品質マネジメントシステムの適合性を確実にする。(8.2.2 内部監査)
- c) 品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善する。(8.5.1 継続的改善)

測定、分析及び改善は、統計的手法を含め適用可能な方法及び使用の程度を決定する。

8.2 監視及び測定

8.2.1 顧客満足

当荘は、品質マネジメントシステムの成果を含む運用状況の測定の1つとして、当荘が顧客要求事項を満足しているかどうかに関して、顧客の満足度を調査する。

調査した結果は、収集し分析し、顧客満足のさらなる向上のために活用する。(参照：8.4 データ分析) この調査に関して情報の入手方法は次のとおりとする。

1) 顧客とのコミュニケーション

入居者及び入居者の家族との情報交換の機会をもち、当荘についての評価や意見を頂戴したときは、その内容をカンファレンス（家族連絡）報告書を利用して記録する。

2) 顧客からの意見、苦情、クレーム

入居者のご家族からのサービス及びその他に関する意見、苦情・クレームの連絡があった場合は、その内容と対応した処置を「家族様よりご意見・ご要望」または「苦情受付書」に記録し、回答する。

3) アンケート・その他

必要に応じてアンケート（年1回）のほか必要な調査方法を決定し実施する。

[関連文書] 家族様よりご意見・ご要望 苦情受付書

8.2.2 内部監査

当荘は、品質マネジメントシステムの次の事項が満たされているか否かを明確にするため、各プロセスにおいて年1回以上（原則9～10月）の内部監査を実施する。

- a) 品質マネジメントシステムが

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

- ・サービス実現の計画（7.1項）に適合しているか
- ・ISO9001規格に適合しているか
- ・当荘が規定した品質マニュアル（規定類を含む）に適合しているか

b) 当荘の品質マネジメントシステムが効果的に運用され、維持されているか。

当荘は、監査の対象となるプロセス及び領域の状態及び重要性、並びにこれまでの監査結果を考慮して、監査プログラムを策定する。監査の基準、範囲、頻度及び方法を規定する。

監査員の選定及び監査の実施においては、監査プロセスの客観性及び公平性を確保する。監査員は自分の業務を監査できない。

監査の計画及び実施、記録の作成及び結果の報告に関する責任、並びに要求事項を規定について「内部監査管理規定」に定める。

監査及びその結果について記録する。

監査対象となるプロセスの責任者は、内部監査の重要性をプロセス内の人々に認識させ、内部監査に最大限協力をする。また、検出された不適合及びその原因を除去するために遅延なく、必要な修正及び是正処置がとられることを確実にする。

監査のフォローアップには、とられた処置の検証及び検証結果の報告を含める。

[関連文書] 内部監査管理規定 内部監査年間計画書 内部監査チェックリスト
内部監査是正処置書 観察事項報告書 内部監査報告書

8.2.3 プロセスの監視及び測定

当荘は、品質マネジメントシステムのプロセスを適切な方法で、監視し、適用可能な場合には測定をする。(参照：図表 4-1-4QMSプロセスの概要)

これらの方法はプロセスが計画通りの結果を達成する能力があることを実証するものとする。計画通りの結果が達成できない場合には、適切に、修正及び是正処置をとる。

8.2.4 サービスの監視及び測定

当荘は、介護サービスについて施設サービス計画書に従って提供されていることを検証するために、サービス内容またはサービスが問題なく提供されているか否かを監視し測定する。監視及び測定は、サービス提供後に実施する。

各サービス提供後、担当した者が問題なく提供されたことを確認した上でケアチェック表、カルテ、機能訓練実施記録に実施の記録を残す。記録された該当のサービス提供者が誰であるか名前を残すか、その他の方法で名前がわかるようにする。

各サービス開始前に、提供するサービスが問題なく提供され完了することが分からない場合や、顧客の不安全や不満足を生ずる可能性のある場合はサービスの提供を行わない。ただし、

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

当該の権限をもつ者、または、顧客が承認したときは、この限りではない。

[関連文書] ケアチェック表 カルテ 機能訓練実施記録

8.3 不適合サービスの管理

当荘は、介護サービスの要求事項に適合しないサービスが誤って実施されたり、または、提供されたりすることを防ぐために、必要な識別を行い、管理する。不適合サービスの処理に関する管理及びそれに関連する責任及び権限を「不適合サービス管理規定」に規定する。

当荘は、不適合サービスについて次のいずれか1つ以上の方法で処理する。

- a) 発見した不適合を除去するための処置をとる（手直し、修正等）。この場合、適合性に関して再検証を行う。
- b) 当該責任者及び顧客の承認を得る特別採用によって、そのサービスの実施及び提供することを可能とする。
- c) サービスの停止等により、不適合サービスが提供されないような処置をとる。
- d) サービスの提供中または提供後に不適合サービスが検出された場合には、その不適合による影響または起こり得る影響に対して適切な処置をとる。

不適合の性質の記録、及び不適合に対してとられた特別採用を含む記録を維持しなければならない。

[関連文書] 不適合サービス管理規定 クローバーカード リスク体験報告書（事故報告書（ヒヤット））

8.4 データ分析

当荘は、品質マネジメントシステムの適切性及び有効性を実証するための、また、品質マネジメントシステムの有効性の継続的改善の可能性を評価するために適切なデータを明確にし、収集して分析する。これには、監視及び測定の結果データやその他のデータを含める。

当荘は主に次のデータを収集して、分析する。

- 1) サービスの適合性の情報（不適合サービス、顧客からの苦情・クレーム）
- 2) 品質マネジメントシステムの適合性（内部監査、是正処置）
- 3) 品質マネジメントシステムの有効性の継続的改善（目標達成状況、予防処置）
- 4) 顧客満足度
- 5) 仕入先の情報（仕入先評価、仕入品・委託業務の情報）

これらの分析によって、次の事項に関連する情報を提供し、マネジメントレビュー（5.6項）に活用する。

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

- a) 顧客満足
- b) サービス要求事項への適合
- c) 予防処置の機会を得ることを含む、プロセス及びサービスの特性及び傾向
- d) 仕入先（供給者）

8.5 改善

8.5.1 継続的改善

当荘は、品質方針、品質目標、監査結果、データの分析、是正処置、予防処置及びマネジメントレビューを通じて、品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善する。

8.5.2 是正処置

当荘は、介護サービスに対する要求事項及び品質マネジメントシステム運用に関する不適合の再発防止のため、不適合の原因を追究して除去するための処置を実施する。是正処置は、発見された不適合のもつ影響に見合ったものとする。是正処置においては、次の事項を含み、手順は「是正処置管理規定」に規定する。

- a) 不適合（顧客からの苦情を含む）の内容確認
- b) 不適合の原因特定（表面的原因に止まらず追求する）
- c) 不適合の再発防止を確実にするための処置の必要性の評価
- d) 是正処置の立案（不適合の内容及び状況に応じて適切であること確認すること）及び実施
- e) 実施した是正処置の記録
- f) 実施した是正処置の有効性のレビュー

【関連文書】 是正処置管理規定 リスク体験報告書（事故報告書（ヒヤリハット）） 是正予防処置報告書

8.5.3 予防処置

当荘は、起こる可能性のある介護サービス及び品質マネジメントシステムに関する不適合に対して、予めその原因を除去し、未然に防止するための予防処置を実施する。予防処置は、起こり得る問題の影響に見合ったものとする。予防処置においては、次の事項を含み、手順は「予防処置管理規定」に規定する。

- a) 可能性のある不適合及びその原因の特定
- b) 不適合の発生を予防するための処置の必要性の評価
- c) 予防処置の立案（不適合の内容及び状況に応じて適切であること確認すること）及び実施
- d) 実施した予防処置の記録

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

e) 実施した予防処置の有効性のレビュー

[関連文書] 予防処置管理規定 リスク体験報告書（事故報告書（ヒヤリハット））是正予防処置報告書

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

付表1 品質マネジメントシステム役割分担表

ISO9001 要求事項	実行責任部門 ◎：主幹部門 ○：関係部門	経営者	品質管理責任者	生活相談員	栄養管理	サービス			
						介護		医務	
						ケアプラン	介護	機能訓練	看護
4	品質マネジメントシステム								
4.1	一般要求事項		◎	○	○	○	○	○	○
4.2	文書化に関する要求事項		◎	○	○	○	○	○	○
5	経営者の責任								
5.1	社長の誓約（コミットメント）	◎							
5.2	顧客重視	◎	○	○	○	○	○	○	○
5.3	品質方針	◎	○	○		○	○	○	
5.4.1	品質目標	◎	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎
5.4.2	品質マネジメントシステム計画	◎	◎						
5.5	責任・権限及びコミュニケーション	◎	◎	○	○	○	○	○	○
5.6	マネジメントレビュー	◎		○	○	○	○	○	○
6	資源の運用管理								
6.1	資源の提供	◎							
6.2	人的資源	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
6.3	インフラストラクチャー	◎	◎	○	○	○	○	○	○
6.4	作業環境	◎	◎	○	○	○	○	○	○
7	サービス実現								
7.1	サービス実現の計画			◎	◎	◎	◎	◎	◎
7.2	顧客関連のプロセス		○	◎	○	◎		○	
7.3	ケアプラン			○	◎	◎	○	◎	○
7.4	購買（仕入・給食委託）				◎		◎		
7.5	サービス提供					○	◎	◎	◎
7.6	監視機器及び測定機器の管理				◎				◎
8	測定、分析及び改善								
8.1	一般		◎						
8.2.1	顧客満足		◎	◎	○	○	◎	○	○
8.2.2	内部監査		◎	○	○	○	○	○	○
8.2.3	プロセスの監視及び測定		◎	○	○	○	○	○	○
8.2.4	サービスの監視及び測定			○	○	○	○	◎	○
8.3	不適合サービスの管理		○		◎		◎	◎	◎
8.4	データ分析		◎	○	○	○	○	○	○
8.5.1	改善／継続的改善	○	◎	○	○	○	○	○	○
8.5.2	是正処置		◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
8.5.3	予防処置		◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

付表2 品質文書一覧

	文書番号 (関係条項)	文書の名称	種類	管理媒体	管理部門
1		品質方針	方針	紙	品質管理責任者
2	MQ-100	品質マニュアル	マニュアル	電子	品質管理責任者
3	MQ-D423	文書管理規定	手順書	電子	品質管理責任者
4	MQ-D424	記録管理規定	手順書	電子	品質管理責任者
5	MQ-D822	内部監査規定	手順書	電子	品質管理責任者
6	MQ-D830	不適合サービス管理規定	手順書	電子	品質管理責任者
7	MQ-D852	是正処置管理規定	手順書	電子	品質管理責任者
8	MQ-D853	予防処置管理規定	手順書	電子	品質管理責任者
9	(7.2)	生活相談員マニュアル	荘内マニュアル	紙	生活相談員
10	(7.3)	ケアプランマニュアル	荘内マニュアル	紙	ケアプラン
11	(7.5)	介護マニュアル	外部マニュアル	紙	介護
12	(7.5)	業務マニュアル	荘内マニュアル	紙	介護
13	(7.5)	各係業務マニュアル	荘内マニュアル	紙	介護
14	(7.5)	夜勤マニュアル	外部マニュアル	紙	介護
15	(7.5)	感染症対応マニュアル	外部マニュアル	紙	看護
16	(7.5)	感染症マニュアル実践編	外部マニュアル	紙	看護
17	(7.5)	予防マニュアル	外部マニュアル	紙	看護
18	(7.4)	栄養業務マニュアル	外部マニュアル	紙	栄養管理
19	(7.5)	看護マニュアル	外部マニュアル	紙	看護
20	(7.5)	医務室マニュアル	荘内マニュアル	紙	看護
21	(4.2)	社会福祉法人大阪府社会福祉 事業団文書規程	外部文書	紙	品質管理責任者
22	(6.2)	職務要件書	外部文書	紙	品質管理責任者

※荘内マニュアル=美原荘オリジナルの作業マニュアル

※外部マニュアル=法人統一マニュアル

美原荘	品質マニュアル		版	6版
			改定	2016年4月1日
	文書番号	MQ-100	制定	2012年11月22日

付表3 品質記録一覧

	様式番号 (適用規格)	文書の名称	保管部署	保管期間
1	MQ-F541	品質目標管理シート	品質管理責任者	3年以上
2	MQ-F560	マネジメントレビュー記録	品質管理責任者	3年以上
3	(6.2.2)	教育報告書(振返り)	各部	3年以上
4	(6.2.2)	個人力量評価記録	各部	3年以上
5	(7.2.2)	面接調査報告書	事務所	利用終了後5年
6	(7.2.2)	契約書	事務所	利用終了後5年
7	(7.2.2)	重要事項説明書	事務所	利用終了後5年
8	(7.2.2)	貴重金品契約書	事務所	利用終了後5年
9	(7.2.2)	残置物引取人指定書	事務所	利用終了後5年
10	(7.2.2)	個人情報使用同意書	事務所	利用終了後5年
11	(7.1、7.3)	施設サービス計画書	事務所	利用終了後5年
12	(7.1、7.3)	栄養ケア計画	事務所	利用終了後5年
13	(7.1、7.3)	個別機能訓練計画書	事務所	利用終了後5年
14	MQ-F740	仕入先評価表	事務所	3年以上
15	(7.4.2)	発注伝票	事務所	10年
16	(7.1、7.5.3)	ケアチェック表	介護	利用終了後5年
17	(7.1)	ケース記録(月総括)	介護	利用終了後5年
18	(7.1)	介護日誌	介護	2年
19	(7.1)	モニタリング表	介護	利用終了後5年
20	(7.1)	カンファレンス報告書	介護	利用終了後5年
21	(8.2.1)	ご意見用紙	事務所	3年以上
22	(8.2.1)	家族様よりご意見・ご要望	介護	3年以上
23	(8.2.1)	苦情受付書	事務所	原則廃棄不可
24	(7.6)	(該当記録なし)	—	—
25	MQ-F822-1	内部監査年間計画書	品質管理責任者	3年以上
26	MQ-F822-2	内部監査チェックリスト	品質管理責任者	3年以上
27	MQ-F822-3	内部監査是正処置報告書	品質管理責任者	3年以上
28	MQ-F822-4	内部監査是報告書	品質管理責任者	3年以上
29	(8.3)	クローバーカード	品質管理責任者	3年以上
30	(8.3、8.5)	リスク体験報告書(事故報告書)	品質管理責任者	3年以上
31	MQ-F850	是正予防処置報告書	品質管理責任者	3年以上