

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果 (福祉用具貸与)

1 評価機関

名 称	NPO法人ヒューマン・ネットワーク
所 在 地	千葉県船橋市丸山2 - 10 - 15
評価実施期間	平成26年8月1日～平成27年1月31日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	株式会社 生活サポートクラブ カブシキガイシャ セイカツサポートクラブ		
所 在 地	〒263-0051 千葉県千葉市稲毛区園生町1107番地7		
交通手段	JR稲毛駅から徒歩15分 JR稲毛駅からバス利用時10分		
電 話	043-207-9130	F A X	043-207-9131
ホームページ	http://www.supportclub.co.jp/		
経 営 法 人	株式会社 生活サポートクラブ		
開設年月日	1999年7月15日		
介護保険事業所番号	1270301565	指定年月日	2011年8月1日
併設しているサービス	特定福祉用具貸与・販売 住宅改修工事 福祉機器・ユニバーサルデザイン商品販売		

(2) サービス内容

対象地域	千葉県全域
営業日、休日	土・日・祝日・年末年始正月休(12/30～1/3)を除く全日
利用時間	9時～18時
介護保険福祉用具貸与品	特殊寝台・特殊寝台付属品・床ずれ防止用具・体位変換器・車いす・車いす付属品・認知症老人徘徊感知器・スロープ・歩行器・移動用リフト・歩行補助杖・手すり

(3) 職員(スタッフ)体制

職 員	常勤職員	非常勤、その他	合 計	備 考
	18	2	20	
職種別従業者数	福祉用具専門相談員	事務員	その他の従業者	
	9	9	2	
福祉用具専門相談員が有している資格	介護福祉士	訪問介護員1級	訪問介護員2級	
			3	
	訪問介護員3級	義肢装具士	保健師	
	看護師	理学療法士	作業療法士	社会福祉士

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	ケアマネージャー様及びご本人様の申し出により	
申請窓口開設時間	9時～18時	
申請時注意事項		
苦情対応	窓口設置	担当副社長 杉本 美千代
	第三者委員の設置	

3 事業者から利用（希望）者の皆様へ

サービス方針	<p>ご利用者様の意思及び人格を尊重して常にご利用者様の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。</p> <p>事業所の専門相談員は、ご利用者様が有する能力に応じ自立した生活を営むことができるようにご利用者様の心身の状況・ご意向・環境を踏まえ適切な福祉用具の選定を行い、ご利用者様の日常生活の便宜を図るとともに介護者のご負担の軽減を図ります。</p> <p>事業に関しては、地域との結びつきを重視し、市町村・居宅サービス事業者・その他の保険医療サービス関係者との連携に努めます</p>
特 徴	<p>(株)生活サポートクラブは、介護保険対応福祉用具のレンタルや販売住宅改修工事を担う会社ですが、衣食住に関わる「室内を快適に過ごす健康や美肌をサポートする・住まいをリフォームする」などの日常の暮らしにかかわる商品の取り扱いやサービスも承っております。</p>
利用（希望）者へのPR	<p>(株)生活サポートクラブは様々な障害をお持ちの方が自立した生活を送れるよう、迅速・的確・丁寧にサポートし、トータルな福祉サービスを提供することで地域に貢献しています。</p> <p>トータルな福祉サービスで地域社会に貢献します。</p>

福祉サービス第三者評価総合コメント

株式会社生活サポートクラブ

NPO法人ヒューマン・ネットワーク

特に力を入れて取り組んでいること
迅速・的確・丁寧な利用者本位の福祉用具提供を実践に努めている
24時間対応体制を敷いている。常に利用者の目線に立ち、利用者の困っている状態を長引かせないよう取り組んでいる。利用者に用具を持参する時も複数のデモ機を用意し、利用者に最適でしかも利用者の好みに合ったデザインや色等の用具を選択していただけるようにしている。また訪問の都度行われている使用方法の的確な説明は、事故とならないための注意喚起となり事故防止にもなっている。更に訪問前後の介護支援専門員への報告も丁寧に実施しており、良く連携が取れている。用具の不具合など困った時にはすぐに連絡がとれるよう、用具や説明書に担当者の携帯電話番号を備え付け迅速に対応できるようにしている。全ての利用者の福祉用具個別援助計画を作成し「迅速・的確・丁寧」な福祉用具提供を利用者本位に実施していることは、利用者の多くの感謝の言葉と共に利用者アンケートの極めて高い満足度にも良く表れている。
研修の充実とサービス向上への取り組みを通して働き甲斐のある職場づくりに努めている
独自の「価値」と「優位性」の獲得、全社員がリーダーにとの3ヵ年の目指す方向に向け、営業マニュアル・業務マニュアルを再構築し業務の標準化と効率化に継続して取り組んでいる。社員は福祉用具を良く知ることによって情報の引き出しが沢山出来ると考え、日々学習し振り返り話し合いを行っている。福祉用具の専門家集団であることを常に自覚し、日々の活動や年間計画に沿った研修を通して、福祉用具の専門的知識を習得し、利用者は勿論、介護支援専門員に提案やサポートが出来るよう、常にサービスの質に向上に取り組んでいる。管理者自らも福祉用具専門相談員として日々共に活動しており、社員一人ひとりの意見を尊重し、創意工夫が生まれやすい職場環境作りに努めている。
福祉用具を通してトータルな福祉サービスによる地域社会への貢献に取り組んでいる
「生活クラブいなげビレッジ虹と風」に本社を移転後、ショールームもあり、ユニバーサル就労を初め、より生活クラブグループと一体感を強くし、福祉用具を通してトータルな福祉サービス提供により地域社会への貢献に努めている。特に福祉用具専門相談員は各施設の利用者の会・生協祭り・各市の福祉祭り・ミニ福祉機器展示会などに積極的に参加し、福祉用具の展示やデモ、効用や使用方法の説明などの活動を通して地域の福祉への貢献に努めている。福祉用具部門の社会福祉法人「生活クラブ風の村」への移管計画があるとのこと、移管後の法人の目指す「地域包括ケア」実現のため福祉用具を通して益々地域福祉へ貢献していくことが期待される。
さらに取り組みが望まれるところ
利用直後の利用者フォローシステムの検討を期待したい
用具を選定・搬入設置後、担当者は定期的に訪問して適合状況の確認はきちんと実施されているが、利用者によって1週間後、或いは1ヵ月後と一様でない。新しい用具の使用法や取り扱いに対する不慣れや不安感などを抱く利用者も居ることを念頭に置き、その解消のために特に搬入後すみやかに訪問又は電話によるフォローが必要と思われる。搬入直後のフォローシステムの標準化に向けた検討を期待したい。
モニタリング・点検シートを通したエリア担当者と補佐人員との連携の強化を期待したい
ケアプランに沿って作成した福祉用具個別援助計画を実施する際や用具の変更や認定期間の更新時など、利用者本人に懇切丁寧な確認をとり充分納得いただける体制の強化と、モニタリング・点検シートを活用したモニタリングの更なる強化を課題として挙げている。エリア担当者と補佐人員の連携プレーを密に取りながら、更にレベルの高いサービスに向けたシステムを構築されるよう期待したい。

業績伸長に伴うエリア担当者の育成と人材採用への計画的な取り組みが望まれる

管理者は新しいエリア担当者の早急な育成を課題としている。会社の柱として福祉用具事業の業績が順調に伸びていく中、エリア再編成のためにも、エリア担当者を早急に育成していくとともに、新卒者も含めて計画的に営業社員を採用し、育成していくことへの更なる取り組みが望まれる。

(評価を受けて、受審事業者の取り組み)

今回の受審にあたり実施いたしました、利用者アンケートでは私たち福祉用具専門相談員として大変貴重なご意見・ご要望を頂戴致しました。

今後におきましては、皆様から頂いたご意見・ご要望につきまして検討を重ね、更により一層のサービスの質の向上に努めて参ります。

新人の人材育成と各エリア補佐の確立を踏まえた上で、現在の定期点検の継続に加え初回点検の標準化に向けて取り組んでいき、より良い親切丁寧なサービス提供に努めて参ります。

移管後の指標にある「地域包括ケア」を通して地域貢献・日々の活動の振り返りや情報共有の拡充・学習会でのスキルアップを更に図ることで、「迅速・丁寧・的確」の本質・優位性の向上に努めて参ります。

福祉用具を通して、福祉サービスの向上と社会貢献・地域貢献に日々努めて参ります。

福祉サービス第三者評価項目（福祉用具貸与）の評価結果					標準項目	
大項目	中項目	小項目	項目		実施数	未実施数
福祉サービスの基本方針と組織運営	1 理念・基本方針	理念・基本方針の確立 理念・基本方針の周知	1	理念や基本方針が明文化されている。	3	0
			2	理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	3	0
			3	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	2	1
	2 計画の策定	事業計画と重要課題の明確化 計画の適正な策定	4	事業計画が作成され、達成のための重要課題が明確化されている。	4	0
			5	施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。	3	0
	3 管理者の責任とリーダーシップ	管理者のリーダーシップ	6	理念の実現や質の向上、職員の働き甲斐等の取り組みに指導力を発揮している。	5	0
	4 人材の確保・養成	人事管理体制の整備	7	施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	3	0
			8	人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	4	0
		職員の就業への配慮	9	事業所の就業関係の改善課題について、職員（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。また、福利厚生に積極的に取り組んでいる。	4	0
		職員の質の向上への体制整備	10	職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、研修計画を立て人材育成に取り組んでいる。	5	0
適切な福祉サービスの実施	1 利用者本位の福祉サービス	利用者尊重の明示	11	事業所の全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。	6	0
			12	個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。	4	0
		利用者満足の上	13	利用者満足の上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	4	0
		利用者意見の表明	14	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	4	0
	2 サービスの質の確保	サービスの質の向上への取り組み	15	サービス内容について定期的に評価を行い、改善すべき課題を発見し実行している。	2	0
		サービスの標準化	16	事業所業務のマニュアル等を作成し、また日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	4	0
	3 サービスの利用開始	サービスの利用開始	17	サービスの開始に当たり、利用者等に説明し、同意を得ている。	3	0
	4 個別支援計画の策定	個別支援計画の策定・見直し	18	福祉用具の選定に一人一人のニーズを把握して個別支援をしている。	4	0
			19	個別支援の内容が常に適切であるかの評価・見直しを実施している。	3	0
			20	利用者の状態変化などサービス提供に必要な情報が、口頭や記録を通して職員間に伝達される仕組みがある。	3	0
	5 実施サービスの質	項目別実施サービスの質	21	介護支援専門員や家族等と連携して利用者にあった福祉用具の選定や調整を行っている。	3	0
			22	福祉用具の適合状況の確認等アフターサービスを確実にしている。	3	0
			23	認知症の利用者に対するサービスの質の確保に取り組んでいる。	3	0
	6 安全管理	利用者の安全確保	24	福祉用具の衛生管理を適切に行っている。	3	0
25			福祉用具の安全管理を適切に行っている。	5	0	
計					90	1

項目別評価コメント

標準項目 整備や実行が記録等で確認できる。 確認できない。

評価項目	標準項目
1	<p>理念や基本方針が明文化されている。</p> <p>理念・方針が文書(事業計画等の法人・事業所内文書や広報誌、パンフレット等)に記載されている。 理念・方針から、法人が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。 理念・方針には、法の趣旨や人権擁護、自立支援の精神が盛り込まれている。</p> <p>(評価コメント) ㈱生活サポートクラブの社会的使命・理念として「トータルな福祉サービスで地域社会に貢献します」と会社案内パンフレットやホームページに明示している。基本方針には法の趣旨・人権擁護の精神に基づき自立支援の考えが盛り込まれている。当事業所の実施する福祉サービスの内容を踏まえて具体的に実行していく3項目の使命を掲示し、日々実践に努めている。</p>
2	<p>理念や基本方針が職員に周知・理解されている。</p> <p>理念・方針を事業所内の誰もが見やすい箇所に掲示し、職員配布文書に記載している。 理念・方針を会議や研修において取り上げ職員と話し合い共有化を図っている。 理念・方針の実践を日常の会議等で話し合い実行面の反省をしている。</p> <p>(評価コメント) 社会的使命・基本方針と倫理規定を掲示している。日報などを通して社員自身が振り返るとともに、定例の営業対策会議や職場会議で日頃のサービス提供を通して理念や基本方針が実現できているかを話し合っている。特に社是である「迅速・的確・丁寧」を「どこまで利用者目線で対応できているか」等、実践状況について社員同士で話し合っている。</p>
3	<p>理念や基本方針が利用者等に周知されている。</p> <p>契約時等に理念・方針が理解し易い資料を作成し、分かり易い説明をしている。 理念・方針を利用者会や家族会等で実践面について説明し、話し合いをしている。 理念・方針の実践面を広報誌や手紙、日常会話などで日常的に伝えている。</p> <p>(評価コメント) 重要事項説明書に事業目的と運営方針を明示し、契約時に利用者や家族に説明している。利用者会等はないが、「虹と風たより」を年2回発行している。福祉祭りや各市の集会での福祉機器展示会などの機会を通して、また、利用者宅訪問時などに周知するよう努めている。</p>
4	<p>事業計画が作成され、達成のための重要課題が明確化されている。</p> <p>事業計画は中長期的視点を踏まえて、具体的に計画されている。 理念・基本方針より重要課題が明確にされている。 事業環境の分析から重要課題が明確にされている。 現状の反省から重要課題が明確にされている</p> <p>(評価コメント) 社員のモチベーションを高め、能力向上意欲を沸き立たせるような中長期的視点にたった事業計画が策定されている。レンタル事業を収益の柱にすることを課題としてあげている。課題達成のため、独自の「価値」と「優位性」の獲得、その実現のために福祉用具のプロフェッショナルの育成と全社員をリーダーに育てることを目指している。更に利用者を増やしていくため、エリアの拡張とエリアを担当できる福祉用具専門相談員の育成を課題として取り組むなど計画達成のための課題を明確にしている。</p>
5	<p>施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。</p> <p>各計画の策定に当たっては、現場の状況を把握し、職員と幹部職員が話し合う仕組みがある。 年度終了時はもとより、年度途中にあっても、あらかじめ定められた時期、手順に基づいて事業計画の実施状況の把握、評価を行っている。 一連の過程が、全ての職員に周知され、一部の職員だけで行われていない。</p> <p>(評価コメント) 管理者自らが現場で社員と共に営業活動をしており、日頃の夕刻ミーティング等を通して日常的に情報の共有が図られている。営業対策会議や職場会議で、課題や営業対策などについて毎月話し合っている。経営会議には主任社員も出席し、重要な課題や方針の決定に加わっている。また、社長と営業社員が出席して行われる営業部会議で計画の実施状況の把握や評価を行う等、幹部と社員が話し合って決定していく仕組みが出来ている。</p>
6	<p>理念の実現や質の向上、職員の働き甲斐等の取り組みに指導力を発揮している。</p> <p>管理者は、理念・方針の実現、福祉サービスの質に関する課題を把握し、改善のための具体的な方針を明示して指導力を発揮している。 運営に関する職員、利用者、家族、地域の関係機関の意見を把握して方針を立てている。 職員の意見を尊重し、創意・工夫が生まれやすい職場作りをしている。 知識・技術の向上を計画的に進め職員の意欲や自信を育てている。 職場の人間関係が良好か把握し、必要に応じて助言・教育を行っている。</p> <p>(評価コメント) 福祉用具の専門家集団であるとの意識を強く持ち、日々の活動(OJT)や研修を通して福祉用具の専門的知識の習得や利用者への説明能力向上に努めている。全利用者の福祉用具個別支援計画を作成し、利用者やケアマネージャーに提案やサポートが出るよう、管理者を先頭に常日頃サービスの質の向上に取り組んでいる。毎月の営業対策会議では、新製品キャンペーンチラシの作成など、社員一人ひとりの創意工夫が生まれやすいようにしている。「御蔭で元気に歩けるようになったよ」など「利用者の喜びの声を聞くことが一番ですよ!」と話す社員の言葉に働き甲斐のある職場、チームワークの良い職場であることが窺える。</p>

7	施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	倫理規程があり、職員に配布されている。 従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施し、周知を図っている。 倫理(個人の尊厳)を周知を図るための日常的な取り組みが確認できる。
(評価コメント) ㈱生活サポートクラブ倫理規定を作成し全社員に配布している。「介護保険法や社内規定を守り健全な営業活動と経営を進める」ための研修を定期的に行い周知徹底を図っている。認知症研修や接遇研修も定期的に行い、常に利用者の立場に立ち、利用者目線で福祉用具サービスを提供するよう取り組んでいる。		
8	人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	人事方針が明文化されている。 職務権限規定等を作成し、従業者の役割と権限を明確にしている。 評価基準を職員に明確に示すことや、結果の職員へのフィードバック等の具体的な方策によって客観性や透明性の確保が図られている。 評価が公平に行われるように工夫している。
(評価コメント) ㈱生活サポートクラブ人事制度に人事方針を明確に示している。また、運用マニュアルに則り客観的な人事管理を行うようにしている。目標書兼評価書で、社員一人ひとりが個人目標を設定し、期待される役割と行動や業績の振り返りを行い、年2回上司と面談を行い行動評価や気付かないことの指摘などを話し合い、評価結果をフィードバックするなど、客観性・透明性と公平性を確保する仕組みが出来ている。職務権限規定には社員の役割と権限が明確に示されている。		
9	事業所の就業関係の改善課題について、スタッフ(委託業者を含む)などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。また、福利厚生に積極的に取り組んでいる	担当者や担当部署等を設置し職員の有給休暇の消化率や時間外労働のデータを、定期的にチェックしている 把握した問題点に対して、人材や人員体制に関する具体的な改善計画を立て実行している。 定期的に職員との個別面接の機会を設ける等、職員が相談しやすいような組織内の工夫をしている。 職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生事業を実施している。
(評価コメント) 毎月主任が有給休暇所得状況や時間外労働について、規定休日表等を活用し点検している。有給休暇については社員の申し出により、エリア補佐を初め幹部社員も含めて全社員がカバーする体制を敷いて、互いに休暇を取りやすくする工夫をしている。幹部社員も現場で社員と共に営業業務をしており、日常的に相談し易い雰囲気醸成されている。全社員参加の月1回の職場会議で労務課題について社員の話し合いの場を設け、課題解決を行う体制ができています。		
10	職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、研修計画を立て人材育成に取り組んでいる。	キャリアアップ計画など中長期の人材育成計画がある。 職種別、役割別に期待能力基準を明示している。 研修計画を立て実施し、必要に応じて見直している。 個別育成目標を明確にしている。 OJTの仕組みを明確にしている。
(評価コメント) 年間研修計画に基づき、毎月メーカーによる製品説明や認知症研修・接遇・権利擁護研修などを計画的に実施している。受講補助制度もあり、認知行動療法研修や福祉用具協会の研修などの外部研修に積極的に参加し、報告を兼ねた伝達研修も行っている。福祉住環境コーディネーターや可搬型階段昇降機安全指導員資格取得などステップアップ研修にも積極的に取り組んでいる。新人に関しては同行研修する中で指導教育をし、管理者は次の管理者育成に尽力するなど、人材育成に力を入れている。		
11	事業所の全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。	憲法、社会福祉法、介護保険法など法の基本理念の研修をしている。 日常の支援では、個人の意思を尊重している。 職員の不適切な言動、放任、虐待、無視などが行われることの無いように、職員が相互に振り返り組織的に対策を立て対応している。 虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている。 日常の支援では利用者のプライバシーに配慮した支援をしている。 利用者の羞恥心に配慮した支援をしている。
(評価コメント) 今年度は改訂された「社会福祉法人生活クラブ虐待に関する指針」を使い、権利擁護・高齢者虐待・身体拘束に関する研修を実施し社員全員の理解を深めた。福祉用具の視点から身体拘束をしなくて済むツールとしてセンサーマットや低床ベットを推奨したり、「不適切なケア」に関しての具体的な事例での研修も実施している。利用者の目線に合わせ、話す声の大きさや早さなどにも気を配り利用者主体の心のこもったサービス提供を心掛けている。利用者の自宅前では必要以外の会話を慎む、ポータブルトイレ等は布にくるんで他人の目に触れないようする等、利用者のプライバシーや羞恥心に配慮した支援に行っている。		
12	個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。	個人情報の保護に関する方針をホームページ、パンフレット等に掲載し、また事業所内に掲示し周知を図っている。 個人情報の利用目的を明示している。 利用者等の求めに応じて、サービス提供記録を開示することを明示している。 職員(実習生、ボランティア含む)に対して研修等により周知を図っている。
(評価コメント) 個人情報保護方針と利用目的を事業所に掲示するとともにホームページに掲載し周知を図っている。また、個人情報の手引きに社員の個人情報保護に関する行動基準が明確に示されている。個人情報保護・倫理法令遵守研修を毎年実施するとともに遺漏事故対応マニュアルを作成し個人情報保護の徹底を図っている。		

13	利用者満足の上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	利用者満足を把握し改善する仕組みがある。 把握した問題点の改善策を立て迅速に実行している。 利用者・家族が要望・苦情が言いやすい環境を整備している。 利用者又はその家族等との相談の場所及び相談対応日の記録がある。
(評価コメント)利用者アンケートを適宜実施し、その内容を営業対策会議に諮り、職員全員が共有し議論を重ね強みやウイークポイントの分析を行うとともに、アンケート結果をフィードバックする等、改善に活かしている。アンケートからは利用者が特定できないケースが多く、利用者全体への改善を心掛け実施している。利用者・家族には担当者の携帯電話番号を必ず伝えており、いつでも相談や要望・苦情を直ぐに連絡して貰えるようにしている。担当者は出来る限り利用者宅を訪問して、相談や苦情に対して直接対応できるようにしている。今回のアンケートでは、寝起きがラクになった・床ずれが出来なくなった・行動範囲が広がった・補助いすで安心して入浴が楽しくなった等々数多くの喜びと感謝の声が寄せられており、利用者の満足度が向上している事が窺える。		
14	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある	重要事項を記した文書等利用者等に交付する文書に、相談、苦情等対応窓口及び担当者が明記され、説明のうえ周知を図っている。 相談、苦情等対応に関するマニュアル等がある。 相談、苦情等対応に関する記録があり、問題点の改善を組織的に実行している。 苦情等対応結果は、利用者又はその家族等に対して説明し理解を求めている。
(評価コメント)重要事項説明書にサービス内容に関する相談窓口と担当者を明記している。事故クレームマニュアルを社員全員に配布し、マニュアルに則って行動するよう周知している。相談・苦情等の対応については事故・クレーム報告書に記録し、営業対策会議で検討し、必要に応じてメーカーも加わって改善するシステムが構築され良く機能している。用具の不具合などの苦情については、介護支援専門員にもFAXなどで報告するとともに、迅速に対応することを心掛けている。		
15	サービス内容について定期的に評価を行い、改善すべき課題を発見し実行している。	事業所全体としてサービスの質や介護方法を検討する会議があり、改善計画を立て実行している記録がある。 事業所全体としてサービス内容を検討する会議の設置規程等又は会議録がある。
(評価コメント)当事業所の方針で定期的に第三者評価を受審しており、受審に先立ってサービスに関する自己評価を行ない改善すべき課題を見つけている。営業対策会議の場でこの評価結果を分析・検討し、改善策や改善実施計画を決定している。また年間研修計画に沿って毎月会議を持ち、メーカーや社員が講師となり、サービスの現場に必要な各種商品勉強会や権利擁護・接遇・倫理規定・認知症など学習している。福祉用具専門相談員指定講習会など外部研修にも参加し、サービスの質の向上に努めている。更に、日々のタ刻ミーティングで出されたサービス提供についての課題等を営業対策会議に取り上げ改善に繋げている。		
16	事業所業務のマニュアル等を作成し、また日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	業務の基本や手順が明確になっている。 分からないときや新人育成など必要に応じてマニュアルを活用している。 マニュアル見直しを定期的に行っている。 マニュアル作成・見直しは職員の参画のもとに行われている。
(評価コメント)営業・レンタル業務・物販・住宅改修・モニタリング点検・担当者変更時等の各部署ごとのマニュアルが詳細に作成されている。マニュアルは手順が明確になっており、フローチャートで示している。常に職員が自由に閲覧できる場所に設置しており、新人の導入教育の際や自己の振り返りにこのマニュアルを活用している。見直しは、気付いた時や新人導入時、また職場会議やガイダンスにおいて必要に応じて職員も参画して行っている。		
17	サービスの開始に当たり、利用者等に説明し、同意を得ている。	サービス提供内容、重要事項等を分かり易く説明している。 サービス提供内容や利用者負担金等について利用者の同意を得ている。 利用者ニーズに対応して分かりやすい資料となるように工夫している。
(評価コメント)重要事項説明書と福祉用具レンタルサービス契約書を、利用者と家族と共に読み合わせを行っている。利用者と家族の判断能力に不都合がみられる場合は、子女や介護支援専門員や訪問介護員或いは成年後見人に立ち会ってもらい説明を行い、同意を得ている。特に重要ポイントにメーカーを付したり、理解し易い言葉で説明する等、判りやすくなる工夫をしている。契約内容は解り易く一覧表にし、用具の説明は当事業所作成の利用者にとって判りやすいカラー版レンタルガイドで実施している。また保険給付と自己負担分の金額も明記している。		
18	福祉用具の選定に一人一人のニーズを把握して個別支援をしている。	利用者及びその家族等の意向、利用者等の心身状況、介護状況、生活環境が把握されている。 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示し、福祉用具の選定理由が検討されている。 福祉用具の搬入、搬出の日時の希望をきいている。 福祉用具の選定理由を利用者や家族等に説明し同意を得ている。
(評価コメント)「ふくせん」の福祉用具個別援助計画書(基本情報及び利用計画)を活用している。ニーズや課題が明記され、用具の選定理由も解りやすく記入されている。ケアプランに則り、利用者一人ひとりの基本情報(フェースシート)をもとに住環境など考慮したうえで利用者・家族と介護支援専門員と検討しながら福祉用具を提案・選定し個別支援を行っている。介護支援専門員が参加できない場合、当日中にFAXで報告をしている。用具が決まった後、設置場所や搬入の日時の希望を聞き、利用者や家族の意向に沿った支援になるよう心掛けている。		
19	個別支援の内容が常に適切であるかの評価・見直しを実施している。	利用者ごとに福祉用具の必要性を定期的に介護支援専門員と連携し見直ししている。 サービス担当者会議に出席し関係者の意見を参考にしている。 緊急な心身状況の変化等に対応する見直し手順を明示している。
(評価コメント)サービス担当者会議で、定期モニタリングシートで利用者ひとり一人についての状況を確認し、関係者同士で意見を交わし個別支援に繋げている。福祉用具の適合具合などアセスメントを基本としたモニタリングを行い、利用者・家族及び介護支援専門員とよく相談しながら見直しをしている。モニタリング点検は、基本的に6か月に1回としているが必要に応じて随時行い、介護支援専門員が参加できない場合は書面で報告をしている。現在エリア担当の下に補佐員を配し、定期モニタリング目標達成度・今後の方針や介護支援相談員の評価等をさせるよう補強している。利用者の身体機能や生活状況の変化に応じて、用具の変更や用具の要・不要等の検討もしている。		

20	利用者の状態変化などサービス提供に必要な情報が、口頭や記録を通して職員間に伝達される仕組みがある。	利用者一人ひとりに関する情報を記録する仕組みがある。個人の記録を、支援を担当する職員すべてが情報共有し活用している。利用者の状況に変化があった場合には情報共有する仕組みを定め実施している。
(評価コメント)個人ファイルには履歴や出来事を経時的に詳細に記録している。利用者の状況の変化などは担当以外の職員も、この個人ファイルを見ればすぐに解り対応できる仕組みができています。また、問題のある案件等の情報は、毎日の夕刻ミーティングで互いに情報の共有が図られており、必要な情報が職員間に適時的確に伝達できるシステムが構築され、常に職員同士の連携が良く取れている。		
21	介護支援専門員や家族等と連携して利用者に向けた福祉用具の選定や調整を行っている。	介護支援専門員や家族等と連携して福祉用具の選定や見直し等を行っている。福祉用具の選定や見直し等は自立支援や心身機能の維持・回復の視点に基づいている。福祉用具の選定や見直し等は利用者や家族等の意向に配慮して行っている。
(評価コメント)福祉用具の選定は、利用者の身体能力や家族の状態と意向・住環境に応じて、2～3点のデモ機を選定し持参している。今年度は特にデモ機の充実に力を入れている。デモ機は数日間にわたって試用することができるようにしているため、利用者が用具を選定する上で有用である。定期的にモニタリング点検を行い適合状況を確認している。介護支援専門員からのサービス担当者に対する照会内容には福祉用具専門相談員として専門的な立場から回答している。専門相談員は、ベッドサイドの起き上がり用手すりを利用者にとってより使い勝手の良い用具の選定のために各種色々な用具で試すなど、常に利用者の目線に立って工夫をしている。また、利用者の状況や介護家族の状態に合ったより使いやすい用具が提供できるよう、時にはカタログ未掲載新規商品を紹介し提案することもある。		
22	福祉用具の適合状況の確認等アフターサービスを確実にやっている。	福祉用具の適合を行う仕組みや手順に関するマニュアルが整備されている。福祉用具の使用開始後、速やかに適合状況を確認し対応している。定期的に福祉用具の使用状況を確認し、調整・交換等適切に実施している。
(評価コメント)レンタル業務マニュアルが良く整備されている。福祉用具専門相談員は選定に至るまで数回に亘って利用者宅を訪問し住環境などを良く把握した上で、福祉機器の選定マニュアルや使用方法・選定の仕方などを専門書を参考に、身体状況に応じて最適な用具を選定するよう心掛けている。搬入後は定期的に用具の使用状況・適合具合を確認し、介護支援専門員に結果を報告している。適合状況は定期的にキッチンと確認しアフターサービスに繋げている。ただ利用者・家族にとっては新しい用具に対する不慣れや不安感が大きく、初期の不安を解消するために、搬入後速やかに訪問或いは電話によるフォローが肝要かと思われる。今後搬入直後のフォローの標準化に向けた検討を期待したい。		
23	認知症の利用者に対するサービスの質の確保に取り組んでいる。	従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する研修を実施している。認知症の利用者への対応及び認知症ケアに関するマニュアル等が整備されている。「その人らしく」生活できるように個別支援に工夫が見られる。
(評価コメント)外部から講師を招き認知症研究会を定期的の実施し、認知症への理解を深めている。マニュアルも整備されており、職員は記憶障害・見当識障害・理解判断力障害等を良く理解して対応できるようにしている。利用者・家族とよく相談し、福祉用具を安全・安心して使えるよう解り易く説明するよう努めている。用具の使用によって効果が持続して発揮できるよう、挟み込み事故などには充分注意し、挟み込み防止シートを取り付けたりしている。利用者自ら自己選択・自己決定できるよう、デザインや色など種類を多く用意するようにしている。		
24	福祉用具の衛生管理を適切に行っている。	福祉用具の洗浄や消毒を行う仕組みがある。定期的に保管場所等の清掃、消毒を行っている。支援する職員自身の衛生管理について具体的な取り組みが行われている。
(評価コメント)事業所は現在3社の卸元を利用している。卸元は社団法人シルバーサービス振興会の承認を得て卸元毎の標準作業書に則り衛生管理を適切に行っている。また、定期的に卸元の視察を実施し適切に行われているかの管理も行っている。卸業者保管消毒施設検査票や消毒保管設備検査票はファイリングし、回収品の保管・消毒等を確認している。店での取り置きやデモ機は事業所内で清掃・消毒を実施している。湿気対策も講じられている。訪問する職員は必要に応じてマスクを着用し、訪問後の手洗いやうがいを徹底している。		
25	福祉用具の安全管理を適切に行っている。	福祉用具ごとに、故障、修理等の履歴管理が行われている。福祉用具の破棄や入れ替えを基準に基づいて実施している。搬入前、搬入後、定期的に福祉用具の安全性を点検している。事故発生または福祉用具の故障等、緊急時に迅速に対応できる体制がある。事故事例を収集し、原因・対策等把握の上研修し、事故防止に取り組んでいる。
(評価コメント)卸元毎に、履歴の管理と廃棄の基準がそれぞれの標準マニュアルにより明確になっている。福祉用具ごとの履歴管理や入出荷履歴一覧表・修理伝票が整備ファイリングされている。福祉用具の安全性については、点検シートに基づいて実施日・点検日・担当者名が明確に記されている。故障等に対する対応は、営業部員が利用者宅に置いたカタログや説明書の袋やポケットに担当者の名刺で携帯電話番号を知らせており、緊急時には24時間対応できる体制をとっている。個人ファイルで情報の共有がなされているため、迅速に対応可能である。事故事例の情報をメーカーから入手したり、福祉用具協会からのメールや書類を集積し、これを参考にして研修を行ない、事故防止に取り組んでいる。		