

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28年8月1日～平成29年1月31日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)	生活クラブ風の村 福祉用具事業部 セイカツクラブカゼノムラ フクシヨウグジギョウブ		
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		
電 話	043-207-9130	F A X	043-207-9131
ホームページ	<a href="http://kazenomura.jp/">http://kazenomura.jp/</a>		
経営法人	社会福祉法人 生活クラブ		
開設年月日	2015年 4月 1日		
介護保険事業所番号	1270302175	指定年月日	2015年4月1日
併設しているサービス	訪問介護・デイサービス・ショートステイ・サ高住・小規模・有料介護・有料住宅・特養・居宅介護・訪問看護・相談事業・保育園・学童保育・障がい児通所・生活介護・重心通所・就労継続A・就労継続B・診療所・定期巡回		

(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
	17	4	21	
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	
	10	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	
			4	
	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、ご本人及びご家族等の申し出により	
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	事業所：所長 本部：苦情受付担当者
	第三者委員の設置	松下 やえ子

3 事業者から利用（希望）者の皆様へ

サービス方針	<p>事業の実施にあたっては、ご利用者の意思、及び人格を尊重して、常にご利用者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>事業者の専門相談員はご利用者がその有する能力に応じ、自立した日常生活を営む事が出来るよう、ご利用者の心身状況・希望及びそのおかれている環境を踏まえた適切な福祉用具の選定の援助・取付け・調整等を行い、福祉用具を貸与することによりご利用者の便宜を図り、その機能訓練に資するとともに、ご利用者を介護するものの負担軽減を図ります。</p> <p>事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、市町村・他居宅サービス事業者・その他の保険医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとします。</p>
特 徴	<p>生活クラブ風の村福祉用具事業部は、福祉用具の貸与・販売、住宅改修業務を行う事業所です。利用者の立場に立ち、迅速・的確・丁寧をモットーに業務を行っています。また生活クラブ風の村の約70事業所と連携をとることで、様々な福祉サービスの提供を行っております。</p>
利用（希望）者へのPR	<p>生活クラブ風の村福祉用具事業部は、生活クラブの他業所と連携し、様々な障害をお持ちの方が、自立した生活が送れるよう、迅速・的確・丁寧に対応し、トータルな福祉サービスを提供することで地域貢献していきます。</p> <p>生活クラブ風の村として、社会福祉法人の使命と地域包括ケアの推進に努めます。地域包括ケアに関しては、6つの拠点（流山、柏、船橋、佐倉、千葉、八街）で「生活クラブ安心システム」を推進しています。安心システム推進会議を開催し、生活クラブ千葉グループをはじめ、地元の自治会、町内会、民生委員、地区社協などと連携を強め、「地域の特性」「利用者の個別性」に基づいた安心システムを充実させています。また、ユニバーサル就労の社会化とネットワークの拡大、充実を進めています。ユニバーサル就労ネットワークちばの自立を支援、また連携により、生活クラブ風の村での就労のスキル、ニーズに応じた、他企業への転職支援を進めています。</p>

# 福祉サービス第三者評価総合コメント

生活クラブ風の村 福祉用具事業部

NPO法人ヒューマン・ネットワーク

<b>特に力を入れて取り組んでいること</b>
<b>利用者個人ファイルを工夫して情報共有し、迅速・的確・丁寧な対応へと繋げている</b>
利用者ごとの個人ファイルは、アセスメントから個別援助計画書、モニタリング等を整理してファイリングされている。担当者が不在時に連絡があっても、内務者も含め職員の誰もが適切な対応ができるよう「共有化」が強く意識されている。緊急連絡先、駐車場、電話連絡の際の注意点(難聴など)はもちろんのこと、点検訪問時の詳細や次回訪問予定等が分かりやすく記入されており、利用者の立場に立った迅速・的確・丁寧な対応が出来る仕組みが整備され機能している。
<b>緊急な依頼にも対応できるよう各種デモ機を取り揃え、24時間連絡体制を確立している</b>
福祉用具貸与について、3社の卸元と契約し、幅広い取扱いと迅速な対応を行っている。緊急な依頼にも即座に対応できるよう、事務所横に倉庫を設け、ベッド・車椅子・歩行器・スロープ・杖等の貸与品とポータブルトイレ・シャワーチェア等の購入品のデモ機を各種揃えている。また、これら依頼に対応するための体制として、営業日、営業時間外も24時間連絡体制をとっており、緊急な依頼にも対応できるようにしている。
<b>研修の充実と離職の少ない働き甲斐のある職場環境作りに取り組んでいる</b>
福祉用具の専門家集団である事を常に自覚し、メーカーを呼んで毎月福祉用具勉強会を実施し一人ひとりのスキルアップを図っている。勉強会には内務者も参加し全職員の福祉用具の知識向上に繋げている。管理者自らも福祉用具専門相談員として日々活動し、職員一人ひとりの得意分野を活かし創意工夫の生まれやすい雰囲気を作り、意見や提案をサービス向上に活かすなど働き甲斐のある職場作りに取り組んでいる。常勤職員の離職者はゼロであることにも表れている。
<b>福祉用具の周知活動を通して地域社会への貢献に取り組んでいる</b>
各市町村のお祭りや福祉機器展・生協祭り等の行事に積極的に参加し、福祉用具の展示や用具のお試し、使用方法の説明などの活動を通して地域社会への貢献に継続して取り組んでいる。「福祉用具とは何か、どういった利点があるか」などを様々な方に伝え、福祉用具の利用価値や利用促進を図り、地域で自立した生活へ繋げるなど、生活クラブ風の村福祉用具事業部として福祉用具の周知活動を通して地域包括ケア推進の一翼を担っている。
<b>さらに取り組みが望まれるところ</b>
<b>モニタリング点検の質を更に充実し、質の高い提案へと繋げるよう活用することを期待したい</b>
6か月毎のモニタリングは、全件可能な状態に近づいてきている。今後は量的な目標から質的な目標に切り替え、更にサービスの質の向上に繋げていくことが望まれる。また、ケアマネジャーへの専門的なアドバイスや提案ができるようモニタリングの質を更に充実させ、事業所の強みとしてPRできるよう効果的に活用していくことを期待したい。
<b>利用者アンケート結果を新たな利用者拡大に繋げていこう取り組むことを期待したい</b>
利用者アンケートでは非常に高い総合満足結果が現れている。また、利用しているそれぞれの福祉用具について、在宅で生活出来ることの喜びや感謝の声が多く寄せられている。この利用者や介護者の喜びや感謝の言葉を分析し糧として更に多くの利用者の在宅生活継続へと繋げていくことが期待される。
<b>業容拡張に対応する新たなエリア担当者の育成を図っていくことが期待される</b>
生活クラブ風の村のエリア拡張に伴い福祉用具事業部としてエリア担当者を順次育成してきている。今後、目指す業容拡張に伴う新たなエリア責任者の育成を課題として取り組んでいる。人材採用も含め、エリア補佐からエリア担当者へのステップアップへ繋げるなど、新たな人材育成を図っていくことが期待される。
<b>(評価を受けて、受審事業者の取り組み)</b>
今回の受審にあたり実施しました、利用者アンケートでは多くの皆様よりご回答を頂きました。ご協力誠にありがとうございました。そして私たち福祉用具専門相談員として大変貴重なご意見・ご要望又感謝の気持ちも頂戴いたしました。かさねて御礼申し上げます。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。 ○6ヶ月に1度のモニタリング点検完全実施するとともに、質の向上を目指し、安心・安全に福祉用具を使用していただけるよう取り組んでいきます。 ○ご利用者様・ご家族様の立場にたち、様々な情報提供を行い、迅速・的確・丁寧な対応を行っていきます。 ○福祉用具を通じて、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。	3	0	
	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・組織的にを行い、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	
		利用者満足の向上	13 利用者満足の向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。	2	1	
			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合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行っている。	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)生活クラブ風の村の理念を法人案内パンフレットやホームページに明記している。基本方針に相談者が自らの生活を主体的に営み、生活問題に向き合い自己決定しながら地域の中で暮ら続けられるよう支援すると明示し、自立支援の精神が盛り込まれている。福祉用具事業部として実施するサービス内容を踏まえ、具体的に実行していく3項目の方針を理念と共に掲示している。</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)全職員配布の小冊子に理念を記載するとともに、判り易く解説もされている。また、理念及び倫理規定と基本方針を事業所の誰もが目につきやすい場所に掲示している。営業対策会議や職場会議、日報などを通して職員自身が振り返るとともに、日頃のサービス提供を通して特に「迅速・的確・丁寧」・「どこまで利用者目線で対応できているか」等を重点テーマとして実践状況を話し合っている。</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が明示しており、契約時に利用者と家族に必ず説明するようにしている。「風の村つうしん」を年5回請求書に同封して送付し、利用者等に周知するようにしている。各市町村の福祉祭りや福祉機器展等の機会を通して、また、利用者宅訪問時等に、理念の実践状況を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)法人として中長期的な視点に立った事業計画が策定されている。福祉用具事業部として「レンタル事業・販売事業・住宅改修事業・おむつ給付事業」を4本柱とし、中でもレンタル事業を収益の柱として事業計画を策定している。計画達成のため、「独自の価値と優位性」の獲得と福祉用具のプロフェッショナルとして全職員をリーダーに育てる事を目指している。法人の展開するエリアを全てカバーするためのエリア担当者の育成と人材確保を重要課題として取り組んでいる。</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)職場会議(常勤職員)、経営会議(営業職員+内勤者)やパートを含むすべての内務職員の参加する内務調整会議があり、全ての職員が事業の全体像や事業計画とその進捗状況などを話し合う仕組みがあり機能している。事業計画に基づく職場目標や進捗状況は6カ月ごとに意見集約して評価を行っている。管理者自らも現場で共に活動しており、現場の状況を常に把握するとともに、課題が発生した場合は適宜話し合いを行っている。</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自負を常に持てるよう、日々の活動や研修を通して専門的知識の習得や利用者目線で判り易く説明する能力向上に取り組んでいる。全利用者の福祉用具個別支援計画を作成し、利用者やケアマネジャーに提案やサポートが出来るよう管理者を先頭に質の向上に努めている。お褒め品や新製品等のカラー写真入りチラシを作製する等、職員一人ひとりの得意分野を活かしている。年2回契約職員も含めて面談をし、意見や要望を汲み取るようにしている。</p>
7	<p>施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。</p> <p>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。</p> <p>(評価コメント)倫理綱領を策定するとともに、全ての職員に「行動基準小冊子」を配布している。職員像や基本姿勢、基本行動心得等が詳細に記載されており、会議や研修、朝礼などで活用している。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全ての職員に徹底している。</p>

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、従業員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) 新人事制度ガイドラインに人事方針を明示し、「人事教育制度小冊子」を全職員に配布している。雇用形態とキャリアアップや正規職員の昇格ルール等、評価基準を明確にしている。年2回人事考課(自己採点表)を元に主任・所長が評価を行い、評価結果をフィードバックしている。エリア内考課で職種別の人事考課を行う等公平性を保つようになっている。決裁権限・職務権限規定に社員の役割と権限を明記している。		
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) 主任と所長が勤怠管理システムを使い、総労働時間・時間外労働や有給休暇取得等を確認している。有給休暇については、職員の申し出によりエリア補佐を初めとし幹部職員も含めて全職員がカバー体制を敷いて、互いに休暇を取りやすくする工夫している。職場会議で、各職員の意向を主任と所長が取りまとめ、経営会議に提起している。幹部職員も現場で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。育児・介護休暇制度や永年勤続表彰とリフレッシュ休暇、サークル活動や共済会制度等、福利厚生に積極的に取り組んでいる。		
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) 全ての職員に配布されている人事教育制度小冊子にも人材育成計画が明示されている。福祉用具事業部として年間研修計画を立て、メーカーによる福祉用具研修や認知症研修・権利擁護研修などを計画的に実施している。研修補助給付制度があり、外部研修や資格取得ステップアップ研修受講を積極的に勧めている。新人に関しては同行研修をする中で指導教育をし、管理者は次のリーダー育成を課題として力を入れ取り組むなど人材育成に努めている。		
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) 全職員対象に権利擁護研修を実施している。職員配布の「行動基準小冊子」にも権利擁護と虐待防止の基本姿勢を明示し徹底を図っている。特に利用者の目線に合わせ、話す声の大きさ・速さ等にも気を配り利用者の立場に立った心のこもったサービス提供に尽力している。利用者の自宅前での不必要な会話はしない、駐車場の配慮やポータブルトイレは布に包み他人の目に触れないようにする等、利用者のプライバシーや羞恥心に配慮した支援をしている。		
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) 個人の人格の尊重から制定された個人情報保護法の趣旨に基づき、「個人情報保護管理規定」を定めている。ホームページや事業所内に掲示し周知するとともに職員行動基準にも個人情報保護の理念などを明記し徹底を図っている。契約時に個人情報保護方針を説明し利用に関して同意書を交わしている。サービス提供記録の開示は契約書に明示している。		
13	利用者満足の向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い、利用者の満足向上に活かすようになっている。担当者の携帯電話を利用者・家族に必ずお知らせし、いつでも要望や相談・苦情を連絡して頂き易いようにしている。また、6カ月毎のモニタリング点検時に満足度の確認を行うようになっている。		
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全職員に配布しマニュアルに即して対応するよう周知している。事故・クレームに関しては早急に対応することを徹底している。事故・クレーム報告書に記録するとともに経営会議で検討し、時にはメーカーも加えて改善策を検討する事もある。用具の不具合などの苦情はケアマネジャーにも報告するとともに先ず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) サービス内容を検討する場としては、内務者及び外務者が出席する「職場会議」が適宜おこなわれている。パート勤務者で、職場会議に出席できない者の意見を聴取する場として「内務調整会議」を設け、幅広くサービスに関する意見を集め、改善すべき課題について検討がおこなわれている。また、職員はサービスの質の向上のために、法人が実施する「CFや権利擁護の研修会や毎月メーカーを招いて実施される「定例学習会」に参加し意識と知識を向上させ、検討に役立てている。		
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) 新人育成に重きを置いて、営業・レンタル業務・物販業務・住宅改修・個別援助計画書作成・モニタリング等の各業務ごとにマニュアルが作成されている。細かな手順も明確にし、いつでも見やすいようにファイリングし、適時活用して確認しながら業務を行っている。これらマニュアルは、新人研修の際や情報等の更新の際に職員が提起し参画して自主的に見直しがおこなわれている。		
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) サービスの開始契約時には、福祉用具貸与契約書を締結する前に、重要事項説明書を中心に丁寧に判り易く説明をおこなっている。重要な部分にマーカー線を引く等の工夫をし、サービスの内容については別途「サービス内容説明書」を作成している。サービス内容説明書には、福祉用具貸与の月額と介護保険給付額、自己負担額、利用開始日を明確に示し同意を得ている。また、福祉用具貸与品の特徴や使用方法、留意点などは、写真入りのカタログやガイドを使用して分かりやすく説明している。		
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) 「利用者及び家族の意向」と「心身の状態・生活環境や介護状況等基本情報で把握した内容」と「主治医・ケアマネジャー・リハビリ職等専門家の意見を聴取した結果」を基に個々に適合した福祉用具を選定している。その際には「レンタルガイドハンドブック」や「用品カタログ」を参考にしたり、事業所内の職場会議で意見を聴取することもある。選定の理由や利用する目標について「福祉用具サービス計画書」に記載し、利用者及び家族に説明の上で同意を得て交付をしている。		
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には必ず出席し、本人及び家族の意向を確認するとともに各専門家の意見を聴取し、サービス内容の見直しに役立てている。点検訪問の際の内容についてケアマネジャーに報告する等の日頃の連絡はもちろんのこと、6ヶ月ごとに目標達成の状況や新たな課題の整理等をモニタリングシートにまとめて評価・見直しをおこないケアマネジャーに報告している。緊急時の対応に関しては、数々の実績はあるもの手順についてまとめている途中のため未確認とした。		
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) 利用者ごとの個人ファイルは、すべて一元化して整理されファイリングされている。担当者の不在時に連絡があっても、職員の誰もが適切な対応ができるように、訪問履歴や次回訪問予定等が細かく記録されている。また、日々の夕刻のミーティングや職場会議・内務調整会議において、状況に変化があった場合や特に留意が必要な点等は、情報を共有する仕組みがある。		
21	介護支援専門員や家族等と連携して利用者に合っ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) 利用者及び介護者である家族方々に合った福祉用具を選定するにあたっては、自社倉庫に取り揃えている各種のデモ機を活用して、実際に試してみたり、微調整をおこなうことを丁寧におこなっている。また、利用を開始した後も定期的な点検によりフィッティングの状況を確認し、ケアマネジャーに報告したり、サービス担当者会議の開催が困難な場合の照会依頼時には、福祉用具の専門家としての意見を付しながら調整や連携を図っている。		
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している。	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) 利用開始後は、レンタルのマニュアルに沿って、フィッティングや用具点検を実施している。特に入院中の外出や外泊の際や退院直後、褥瘡の発生時、ターミナル期における状態変化時には、最大の注意と迅速な対応を心がけ確認及び調整、交換等をおこなっている。事業所の方針である「迅速・的確・丁寧」があらわれる場面であり、利用者からのアンケートでも期待と感謝の多い項目である。		

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。	<p>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。</p> <p>「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。</p>
<p>(評価コメント) 法人内で開催される「認知症研修会」への出席により認知症の理解を深めている。また、認知症の種類や中核症状や周辺症状の詳細や違いなどを記載したマニュアルも整備され、認知症の利用者への対応に役立てている。実際には、杖などは、本人の希望に沿った色やデザインを考慮したり、ベッド等の利用の際は、事故防止に配慮し挟み込み防止シートを取り付けるなど状況にあった対応をおこなっている。</p>		
24	福祉用具の衛生管理を適切に行っている。	<p>福祉用具の洗浄や消毒を行う仕組みがある。</p> <p>定期的に保管場所等の清掃、消毒を行っている。</p> <p>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。</p>
<p>(評価コメント) 社団法人シルバーサービス振興会の承認を得た3社の卸元と契約して事業をおこなっている。洗浄や消毒においては、卸元ごとに衛生管理標準作業書が作成され、それに則っておこなわれている。各卸元には、内務者も含めて職員が年1回は必ず視察に行き、「レンタル卸事業者の消毒保管設備検査表」を用いて確認もおこなわれている。また、事業所倉庫では、デモ機の回収品と消毒済みのスペースを分けて管理している。職員の衛生管理としては、病院内はマスク着用し、訪問後の手洗いとうがいの励行と速乾式手指消毒剤の携帯を徹底している。</p>		
25	福祉用具の安全管理を適切に行っている。	<p>福祉用具ごとに、故障、修理等の履歴管理が行われている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
<p>(評価コメント) 3社の卸元ごとに標準マニュアルに則した履歴の管理がおこなわれ、福祉用具ごとに一覧表としてファイリングされている。安全性については、点検シートやレンタル検品チェックシートを用いて確認の状況が明確になっている。故障等の緊急時の連絡先は、担当者の名刺の他にカタログ表紙にシールを張るなど工夫をし、営業日や営業時間以外でも連絡体制を確立し、迅速な対応ができる仕組みが出来ている。事故防止に関しては、メーカーや卸元より常に最新の情報を入手しながら情報を共有したり、毎月の定例学習会においても確認がされている。</p>		