

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	令和1年8月1日～令和2年1月7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	〒263-0014 千葉県千葉市稲毛区作草部町601-3		
交通手段	モノレール作草部駅より徒歩5分		
電 話	043-207-9130	FAX	043-207-9131
ホームページ	http://kazenomura.jp/		
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・小規模多機能・ 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・年末年始正月休み(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・補歩補助杖・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
	19	4	23	
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	
	12	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	
	1	0	4	
	訪問介護員3級	義肢装具士	保健師	
	0	0	0	
	看護師	理学療法士	作業療法士	社会福祉士
	0	0	0	0

(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>①事業実施にあたっては、ご利用者の意思、及び人格を尊重し、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>②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ことが出来るよう、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・販売するとともに、ご利用者を介護する者の負担軽減を図ります。</p> <p>③事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視、市町村・他居宅サービス事業所・その他の保健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の特徴としましては、福祉用具の貸与・販売・住宅改修を行っております。千葉県内全域にてエリア担当を配置し迅速・的確・丁寧をモットーに業務を行っております。生活クラブ内の約90の様々な業種の事業所と連携を取り、福祉や医療、障がい者支援等のサービス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、生活クラブの他事業所と連携し、介護が必要な方や様々な障害をお持ちの方が自立した生活が送れるように迅速・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>自費レンタルベッドや階段昇降機の取り扱いなど、なるべく多くの福祉用具を扱うことで様々な要望に対してきめ細かい対応ができるように努めております。デモ機も豊富に揃えてありますので、貸与・販売を決める前にあらかじめお試し頂く事が出来ます。退院に向けてのカンファレンス等で、前もって福祉用具が必要な場合も準備可能です。お気軽にご相談ください。</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

特に力を入れて取り組んでいること
★利用者の立場に立ち、迅速対応と丁寧な説明を大切にして、福祉用具の選定、調整に取り組んでいる
福祉用具の選定、点検などには全職員が迅速対応と丁寧な説明を心がけ、常に利用者の立場に立って対応することを大切に取り組んでいる。利用者、ケアマネジャーからの問合せには即日対応を図り、全利用者の情報を個人ファイルに一元化して管理することにより、現在進行中の案件処理や緊急時対応の際に担当職員以外でも迅速に対応できるように工夫している。契約時には、重要事項説明書の説明に併せて関心の高い利用者負担額などを明記した「サービス内容説明書」を別途準備して利用者や家族の立場に立って丁寧な説明に努めている。出来るだけ簡易に使用できる用具を選定して、家族やヘルパーなどの介護者にも使用方法をわかりやすく説明している。操作が不安な利用者には、歩行器のブレーキに大きな文字の印字やテープを貼るなどの工夫により、混乱せずに使用できるように配慮している。
★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み続けている
地域や施設のイベント、各市・地域主催の講習会や福祉用具展示会に積極的に参加し、福祉用具とは何かどんな利点があるのか、用具の種類や使い方、お試しなどを行い、福祉用具を知っていただく活動を行っている。福祉用具を適切に利用することで地域で自立した生活の継続へ繋げることができることなど、福祉用具の周知活動を通して「誰もがありのままにその人らしく地域で暮らすことができるコミュニティーづくりへの貢献」との法人理念の実践に取り組み続けている。
★福祉用具専門相談員のスキル向上に継続して取り組んでいる
毎月の福祉用具勉強会には毎回メーカーや卸元の担当者を招き、製品解説や使用方法とともに実例をもとに選定基準などを学んでいる。続々と製品化される新しい福祉用具に対応できるよう日々情報を得て福祉用具のプロとして質の向上を図っている。また、福祉用具を使用するための適切な環境や注意点をしっかりと認識し、「迅速・適切・丁寧」な対応がいつでもできるよう一人ひとりのスキル向上に取り組んでいる。
さらに取り組みが望まれるところ
★業務エリア拡大に伴うエリア担当者を継続して育成していくことが期待される
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。今後も更なるエリア増幅を検討しているとのことであり、新たなエリア担当者を育成することを課題として取り組んでいる。新人採用も含め、エリア補佐からエリア担当者へとステップアップにつな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。
★ヒヤリハットの認識を更に高め、全職員による収集と分析・対策への取り組みに期待したい
卸元ごとのに故障・修理・廃棄などの標準マニュアルや点検シートにより点検日・点検者等を記録し福祉用具の安全管理を図り、導入後1か月間は特に操作ミスによる事故に注意を払い、利用者・家族といつでも連絡を取れる体制を整え迅速に対応している。また、転倒防止のために、坂道でも安心して使用できる歩行器の選択を勧めたり、挟み込み防止シートをベッドに取り付けて事故防止に配慮するなど利用者個々に合わせて安全につながる支援を図っている。メーカー、卸元やインターネットより事故事例の情報を入手して全職員で回覧し事故防止に努めているが、今後はモニタリング点検時でのヒヤリハット事例の収集や経営会議での分析と対策、研修実施などにより全職員のヒヤリハットへの意識を高め、事故防止と安全性確保の更なる取り組みに期待したい。
(評価を受けて、受審事業者の取組み)
今回、第三者評価を受審し、沢山のご意見・感想・ご指摘を頂き、ありがとうございました。今、実施している業務の再確認を改めて行うことで、業務の見直しが出来ました。今後も全職員で共通意識を持ち、利用者様の立場に立った質の高いサービスを提供できるように取り組んでいきます。利用者様から頂いた多くのご意見を真摯に受け止め大切にし、継続して迅速・的確・丁寧な対応を行っていきたく決意を新たにいたしました。また、更に取組が望まれるところでは、ヒヤリハットの認識を更に高め、情報の収集・分析・対策を実施することにより、事故を事前に防ぐ対応に力を入れて取り組んでいきたいと思っております。

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	
I	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	1 理念や基本方針が明文化されている。	3	
			理念・基本方針の周知	2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	3	
				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	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	
			計画の適正な策定	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	
		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	
		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	
				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	
			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	
			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	
II	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	
				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	
			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	
			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	
	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		
		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		
	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		
	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		
			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		
			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		
	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		
			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		
			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		
	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		
25 福祉用具の安全管理を適切に行っている。			5			
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 理念や基本方針が明文化されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。
(評価コメント)生活クラブ風の村の理念は、法人案内パンフレットやホームページに明示されている。「一人ひとりの個性と尊厳を尊重し、基本を大切に質の高い支援を目指します・地域の皆さんとともに、誰もがありのままにその人らしく地域で暮らすことができるようコミュニティづくりに貢献します・情報公開、説明責任を大切にするとともに、希望と働き甲斐が持てる職場を、自らが参加して作ります」と謳っており法人の使命や目指す方向を読み取ることができる。	
2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。
(評価コメント)全職員に配布されている「職員行動基準小冊子」に理念を記載し、判り易く解説もされている。理念及び倫理規定と基本方針を事業所の目につきやすいところに掲示している。日報などを通して自ら振り返るとともに、職場会議、内務調整会議、営業報告会議や経営会議の場で理念や基本方針の実践について職員同士で意見交換をしている。特に福祉用具の提供に当たって、「利用者目線に立った迅速・的確・丁寧な対応」を重点テーマとして実践に取り組んでいる。	
3 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。
(評価コメント)重要事項説明書に事業目的と基本方針が明記しており、契約時に利用者や家族に必ず説明している。年5回発行される法人の広報誌「風の村つうしん」を全ての利用者へ送付し、法人の取り組みや活動内容の周知を図っている。福祉用具展示会や市町村の福祉相談会などを通して、福祉用具とともに風の村福祉用具事業部の取り組みなどを広報する機会として活用している。	
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。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。
(評価コメント)法人の第4次中期計画に基づき、福祉用具事業部として中長期的な視点に立って、具体的事業計画を立てている。レンタル事業・販売事業・住宅改修事業とオムツ給付事業を4本柱として事業計画を策定している。営業・内勤者がワンチームとなっており、4本柱のサービスを総合的に提供し続けることにより「独自の価値と優位性」の獲得を目指している。法人の展開するエリア全てをカバーできるようエリア担当者や補佐の育成と人材確保を継続した課題として取り組んでいる。	
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。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。
(評価コメント)職場会議、経営会議、営業報告会議、内務者調整会議と全ての職員が必ず参加できるよう配慮して会議を行い、全職員が同じ課題や計画についての状況把握や改善点、評価を行い問題解決に向けて話し合う仕組みがあり機能している。管理者も現場で福祉用具専門相談員として業務を行っており、課題が発生した場合は適時話し合い課題を解決できる。また、理事長と職員が直接話し合えるエリア別会議も年2回行われている。	
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。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。
(評価コメント)福祉用具専門相談員としてプロフェッショナルであることを各職員が自覚し、日々の活動・各種研修や毎月の福祉用具学習会を通して専門知識の習得や利用者目線で判り易く説明する技術の向上に取り組む、利用者やケアマネジャーに福祉用具の相談・提案・選定・説明を的確に行い、ベストなサポートができるよう努めている。毎月お奨め品や新製品のカラー写真入りチラシを作成するなど、各職員が創意工夫し情報共有に努めている。契約社員も含め年2回面談をし、意見要望をくみ取るようにしている。	
7 施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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)介護職員の倫理綱領を策定するとともに全職員に職員像や基本姿勢、基本行動心得などを詳細に判り易く記載した「行動基準小冊子」を配布している。権利擁護・倫理規定やコンプライアンスに関する研修を毎年実施している。個人の尊厳に関しては、排泄用品の取り扱いには特に注意を払っている。また、訪問時の声の大きさ、ベルの押し方や車を止める場所など利用者との特別な決まりごとは利用者ファイルに記載し職員間で共有するようにしている。	

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。	<ul style="list-style-type: none"> ■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)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」を全職員に配布し見える化している。雇用形態とキャリアアップや正規職員の昇格ルールなど評価基準を明確にしている。年2回自己評価を基に所長・主任が評価を行い、職員との育成面接を通してフィードバックしている。主任以上が参加する各エリアの考課会議で職員の評価を行い、公平を期している。決裁権限・職務権限規程に社員の役割と権限が明記されている。		
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	<ul style="list-style-type: none"> ■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)勤怠管理システムで、所長と主任が総労働時間・時間外労働や有休休暇取得状況などを確認している。有給休暇は職員の申し出を優先し、全職員で業務が回るようシフトを工夫しお互いに取り易くする体制を取っている。職場会議で各職員の意向を主任と所長がとりまとめ経営会議に提起している。幹部職員も現場で共に営業業務をしており日常的に相談しやすい雰囲気醸成されている、また、年2回所長・主任との個人面談もある。5年毎に5日間のリフレッシュ休暇取得制度・永年勤続表彰・サークル活動や福利厚生クラブ・共済会制度など福利厚生にも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。	<ul style="list-style-type: none"> ■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)「人事教育制度小冊子」に法人の人材育成基本方針と育成計画が明記され、入社時研修、2年次・3年次研修、副主任・主任研修や所長研修など人材育成研修が実施されている。福祉用具事業部として年間研修計画に基づき、福祉用具に特化した製品勉強会、認知症や権利擁護など法人の重点項目研修とその他の研修を実施している。研修補助金給付制度もあり、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。新人研修用フローチャートを作り、同行を中心にOJT研修で育成を図っている。所長は次のリーダー育成を課題として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。	<ul style="list-style-type: none"> ■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)毎年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に対する基本姿勢を明示徹底を図っている。利用者個人の尊厳を尊重し一人ひとりの意向をくみ取り、利用者の目線に合わせて話す声の大きさや速さにも気を配り、利用者の立場に立った適切で丁寧な心のこもったサービスの提供に努めている。排泄関係用品などは他人の目に触れないようにするなど、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。	<ul style="list-style-type: none"> ■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、法人の「個人情報保護管理規定」を定めている。ホームページに記載し、事業所に掲示して周知するとともに職員行動基準小冊子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。また、毎年研修も実施している。契約時に利用者や家族に個人情報保護方針を説明し、利用に關しての同意書を取り交わしている。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。	<ul style="list-style-type: none"> ■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)定期的に利用者アンケートを実施し、サービスに関する満足度、利用者・家族の意見などの結果を全職員に回覧し、その後、営業、内務会議、経営会議で分析と対策の検討を行い業務改善につなげている。利用者からの電話連絡や定期モニタリングなどで訪問する際には、迅速対応を第一に心がけ、利用者の立場に立って相談・要望等に対応している。利用者からの要望内容は、経過記録にその都度記載して個人ファイルに保存し、担当者以外の職員も情報を共有できるようにしている。		
14	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある	<ul style="list-style-type: none"> ■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理解を求めている。
(評価コメント)契約時に、サービス内容に関する相談窓口や担当者が明記された重要事項説明書を使用し、事業所の迅速な苦情対応の取り組みについて説明している。また、隙間のある製品などでの事故や車イス、入浴補助用具でのヒヤリハット事例、クレームの発生時には全職員に配布しているマニュアルに沿って、即日対応と丁寧な対応を心がけ、同時にケアマネジャーへの報告を行い情報共有を図っている。対応後は報告書を作成して経営会議等で検討し、必要に応じてメーカーも交えて改善を図っている。		

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。	<ul style="list-style-type: none"> ■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)営業担当者、内務者による経営会議等にて、職員のレベルアップを図るための研修実施状況や定期的モニタリング、サービス計画書作成の進捗状況などを分析、評価してサービスの質の向上につなげている。また、連休前の緊急対応に備えるため、エアマットなどの置き在庫量を増やすなど職員の提案を取り入れ対策を図っている。所長・主任が営業報告日報を確認し、各職員の仕事の効率やサービス内容等について話し合う時間を設け、迅速かつ丁寧な対応への検討が継続的に実施されている。		
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。	<ul style="list-style-type: none"> ■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実施している。 ■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)レンタル業務、モニタリング点検、住宅改修などの業務マニュアルが整備され、職員の意見や提案を取り入れた営業・内務の作業項目ごとの詳細なマニュアル、手順書も作成されている。レンタル業務マニュアルには、案件発生から選定、配送・納品、契約に至るまでの手順がフローチャートで表現され、新任職員にも理解しやすい内容となっており、先輩職員との同行研修時に活用されている。法改正時の利用者の負担割合の変更や卸元の追加などのマニュアルの見直し、改定を定期的実施している。		
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。	<ul style="list-style-type: none"> ■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)契約時に、福祉用具専門相談員が利用者・家族へ重要事項説明書を書面と口頭で説明し、重要な部分にはマーカー線を引く等の工夫をして同意を得ている。また、関心の高い利用者負担額や利用開始日を明記した「サービス内容説明書」を別途準備し、負担割合が変わった際には再度、利用者・家族の立場に立って丁寧な説明に努めている。福祉用具の特徴や使用方法、留意点などは、写真入りのカタログ等を使用して利用者のニーズに合わせて専門的な視点で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。	<ul style="list-style-type: none"> ■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)身体状況、ADL、介護環境、住環境などの基本情報や居宅サービス計画の利用者・家族の意向、総合的な援助方針を確認し、福祉用具サービス計画を立案している。担当者はチーム内の職員の意見やケアマネジャー、理学療法士、看護師等との意見交換により、目標達成につながる福祉用具の提案や選定を行い、デモ機の使用や利用者へ合った用具の取り換えなどの個別支援を図っている。また、複数の用具の提案や全国平均貸与価格を提示し、利用者の希望に合わせた提案・選定が行われている。		
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。	<ul style="list-style-type: none"> ■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)納品後6か月ごと介護保険更新時にモニタリング点検を実施し、利用目標の達成状況や点検結果、身体状況の変化を確認し計画の見直しにつなげている。「電動ベッドの使用により負担をかけずに楽な姿勢で過ごしているか。床ずれの悪化防止が図られているか」等の確認を行い、その結果はケアマネジャーに直ちに報告している。サービス担当者会議に参加し、坂道でも安心して使用できる歩行器の選択など利用者の生活スタイルや要望に沿った提案を積極的に行っている。		
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。	<ul style="list-style-type: none"> ■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)福祉用具サービス計画書、居宅サービス計画書、各申請書、定期モニタリングシート、履歴、居宅からのFAX、担当者会議録、見積書等を利用者毎の個人ファイルに一元化して管理している。利用者・家族、ケアマネジャーとの連絡事項、点検時の状況などは経過記録に記入し、履歴を残す事で全職員が利用者の状況を把握、共有できるようにしている。個人ファイルをエリア毎のロッカーに保管し、現在進行中の案件処理や緊急時対応の際に担当職員以外でも迅速に対応できるように工夫している。		
21	介護支援専門員や家族等と連携して利用者へ合った福祉用具の選定や調整を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■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)ベッドから立ち上がり易い高さの微調整やテレビの見やすい位置にベッドを配置するなど、利用者のADLや生活環境に合わせて自立と日常生活の維持につながる支援を行っている。利用者、ケアマネジャーからの歩行器の依頼の際は、手すりの高さや足元の幅など利用者の身体状況を考慮して複数の用具の提案を行い、デモ期間を設けて実際に使用してもらい、適切な用具の選定につなげている。また、定期的にモニタリング点検を実施し、使用状況や状態変化を確認し用具交換や入替えを行っている。		

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やっている。	<ul style="list-style-type: none"> ■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)坂道の多い場所への外出時に転倒が心配な利用者には速度調節装置付きの歩行器を勧めるなど、利用者の安全性と快適な生活の継続につながる支援を図っている。「福祉用具レンタルガイド」やハンドブック、メーカーカタログ、選定の基準となる使い方の冊子等を利用して、福祉用具の知識と専門性を発揮して複数の用具を提案し選択肢を拡げている。入退院や褥瘡発生時など利用者の生活環境の変化時には、ケアマネジャーや関係者と密に連携して用具の調整や交換などに迅速に対応している。		
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。	<ul style="list-style-type: none"> ■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)認知症研修などに参加し、認知症の知識習得や適切な対応法についての理解を深めている。操作が不安な利用者には、歩行器のブレーキに大きな文字の印字やテープを貼るなど、混乱せずに使用できるように配慮している。簡易に使用できる用具を選定して、家族やヘルパーなどの介護者にも使用方法をわかりやすく説明している。また、本人の好みの色やデザインの歩行補助杖の選択や挟み込み防止カバーをベッドに取り付けて事故防止に配慮するなど利用者個々に応じた支援を図っている。		
24	福祉用具の衛生管理を適切に行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■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)4社の卸元毎の標準作業書に則って適切な衛生管理を行い、卸事業保管消毒施設検査表や消毒保管設備検査票はファイリングし、回収品保管・消毒等の確認を実施している。また、定期的に卸元の視察に行き、職員自身の目で適切に実施されているかの確認を行っている。事業所倉庫では、デモ機の回収品と消毒済みの用品のスペースを分けて、確実な衛生管理を図っている。職員には速乾式手指消毒剤の携帯や帰社後の手洗いとうがい徹底し衛生管理に努めている。		
25	福祉用具の安全管理を適切に行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■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)卸元ごとに故障・修理・廃棄などの標準マニュアルにそって入出荷履歴や修理伝票等を作成し、点検シートにより点検日・点検者等を記録し福祉用具の安全管理を図っている。導入後1か月間は特に操作ミスによる事故に注意を払い、利用者・家族といつでも連絡を取れる体制を整え、迅速に対応している。メーカー、卸元やインターネットより事故事例の情報を入手して全職員で回覧し事故防止に努めているが、今後はモニタリング点検時でのヒヤリハット事例の収集や研修などの取り組みに期待したい。		