

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5年8月1日～令和5年12月28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	千葉都市モノレール作草部駅 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	なし		

(2) サービス内容

対象地域	千葉県全域
営業日、休日	営業日：月曜日～金曜日 休日：土曜日、日曜日、12月30日～1月3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・歩行者・移動用リフト・歩行補助杖・手すり・自動排泄処理装置

(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
	26	6	32	
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	
	16	14	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	1

(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 もしくは ご本人 及び ご家族による申出	
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 ・ 山田晴子

3 事業者から利用（希望）者の皆様へ

サービス方針	<p>①事業の実施にあたり、ご利用者の意思や人格を尊重します。常にご利用者の立場や意向に沿ったサービスの提供に努める。</p> <p>②所属する福祉用具専門相談員は、ご利用者の有する能力を認識し自立した日常生活を送れるように、福祉用具の選定・取付・調整、福祉用具の貸与・販売を行い、ご利用者及び介護者の負担軽減を図ります。</p> <p>③介護サービス提供事業所として地域連携を重視し、市町村・サービス提供エリアにおける居宅サービス事業所・保健医療サービス事業所・福祉サービス事業所との連携を図ります。</p>
特 徴	<p>事業内容として主に、福祉用具貸与・販売・住宅改修を行っております。対象地域が千葉県全域であり、エリア担当者を配置することで迅速・的確・丁寧をモットーに掲げ業務を行っております。</p> <p>生活クラブ風の村グループの約100の各種事業所と連携を取り、介護サービスのみに留まらず、福祉・医療・障がい者支援など多岐にわたる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、生活クラブ風の村グループの各サービスの事業所と連携し、在宅介護を行う方や障がいをお持ちの方に迅速・的確・丁寧に包括的な福祉サービスを提供いたします。</p> <p>みなさまが住み慣れた地域で安全に生活を送れるようサポートすることで地域貢献していきます。</p> <p>自費ベッドサービスの提供や、最新の福祉用具の知識を取り入れ様々な要望にお応えできるよう努めてまいります。</p> <p>お試し機を取り揃えており、実際の商品をお試ししたうえで安心して貸与・販売のサービスを決定していただくことが出来ます。</p> <p>また、病院の退院に向けてのカンファレンスなどに参加させていただき、事前に在宅サービスへの相談・用具納品も可能です。</p> <p>お気軽にお問い合わせください。</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

◎ 利用者をサポートし、意欲や心身機能の維持・回復を図り、介護者の「手となり・足となる」福祉用具の選定に取り組んでいる

利用者の心身機能の維持・回復のために、どの福祉用具が最適かを第一に考え、「利用者の自立をサポート」「介護者の手となり、足となる」福祉用具の選定に力を入れて取り組んでいる。用具の選定の際には、身体状況、ADLや介護環境などの基本情報を把握し、生活の上で福祉用具が必要な理由及び提案理由を明示して、利用者のニーズに合った複数の用具を提案している。また、ケアマネジャー、理学療法士等の意見を取り入れ、デモ機の使用や利用者にあった用具の取り換えなどの個別支援も行っている。「玄関での靴の着脱がスムーズになった」「用具の利用で意欲が湧いてきた」「車いすで買い物外出ができるようになった」などの利用者、家族の高い評価につながっている。

◎ 理念と価値観を共有し、明るくチームワークの良い働きやすい職場である

理念「希望と働きがいをもてる職場を自らが参加してつくります」という価値観を共有し、職場会議では全員が発言しやすいように雰囲気づくりに努め、職員の「やりたいこと」を尊重し、職員の主体性と創意工夫を大切にされた運営に努めている。職員個別面談をおこない、個人の成長や悩みを確認し、成長を認め評価することでモチベーション向上に努めている。運営面では各職員の役割を明確にして協力体制を作り、日常的な対話と連携による信頼関係が構築され、チームワークの良い職場を作り上げている。上司や先輩が話しやすく、相談しやすく働きやすい職場であり、職員の向上心が高く働き甲斐のある職場である。

◎ 職員育成に力を注ぎ、実践的な製品勉強会や日々の振り返りなど職員一人ひとりの能力向上を図っている

法人による初任者研修、2年次、3年次等のフォローアップ研修、副主任・主任・所長研修などの研修体制が整備されており、職員は定期的に参加している。また、事業所では毎月福祉用具メーカーを招聘しベッド組み立てなど実践的な勉強会を行ない、職員一人ひとりの能力向上を図っている。新人職員のOJT体制はベテラン職員がコーチにつき3カ月間の同行研修をおこない、知識とスキルの習得だけではなく、「利用者の立場に立ったサービスの提供」を自然に身に付けてもらうよう育成に努めている。今年度入職した新人は半年で仕事のやりがいを感じるまで育てている。現任の職員は主任や副主任の助言のもとに、日々の振り返りによって成長を図っている。福祉用具のプロとしての自覚と向上心を持ち、利用者・ご家族に満足いただけるよう、常にサービスの質の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

◎ 継続的利用と利用者との信頼関係の構築のためにも、定期的モニタリング点検の全利用者への徹底が望まれる

6か月に1度のモニタリング点検時には、福祉用具が計画目標通り、問題なく使用できているかの達成状況を確認している。同時に、車いすのタイヤの空気圧、ブレーキ、ねじ、ベッドの高さの調整など、不具合を確認し、経年劣化したパーツの交換なども適宜、実施している。一方、利用者数の増加に伴い、モニタリング点検がおろそかになる例も見られ、利用者の用具使用時の不安にもつながっている。福祉用具の継続的利用と利用者、家族との信頼関係の構築のためにも、所長・主任による進捗状況の管理の徹底やケアマネジャーとの情報交換などの更なる取り組みが望まれる。

◎ 職員のヒヤリハットへの意識を更に高め、些細なことでも報告できるシステム作りが望まれる

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。また、車いすのブレーキのかけ忘れやベッドの手の挟み込み事故などのリスクをデモ期間に利用者・家族、ヘルパーに周知している。メーカー、卸元からの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、予測される事故防止のための注意事項等を記載した、高齢者にも理解しやすいイラスト入りの小冊子作成に期待したい。また、訪問先でのヒヤリハット事例の収集、報告数が少ないのが現状であり、職員のヒヤリハットへの意識を更に高め、些細なことでも報告できるシステム作りが望まれる。

(評価を受けて、受審事業者の取組み)

第三者評価の受審に伴い利用者アンケートを行い、みなさまの貴重なご意見やご要望を頂戴いたしました。ご協力のほど誠にありがとうございました。皆様のご意見・ご要望を事業所内にて共有・検討を行い、更なるサービス向上に努めて参ります。

○職員のヒヤリハットへの意識を高め、些細な事例であっても報告する習慣をつけることにより、福祉用具による事故防止に役立っています。それにより、今後の事故防止や類似事例への注意喚起を行います。

○6か月に1度のモニタリング点検を実施し、ご利用者の安全を維持するとともに状況の報告やケアマネジャーとの情報交換を適宜行い、ご利用者・ご家族とのさらなる信頼関係の構築を目指します。

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	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		
		利用者満足度の向上	13 利用者満足度の向上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	4		
			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 個別支援について、内容が常に適切であるかの評価・計画の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向け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実践に行っている。	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。
<p>(評価コメント)生活クラブ風の村の理念「私たちは、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」「私たちは、地域のみなさんと共に、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なコミュニティづくりに貢献します」「私たちは、情報公開、説明責任を大切にするとともに、希望と働きがいがある職場を、自らが参加してつくります」をホームページ、法人案内パンフレット、事業所内等に明示している。</p>	
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。
<p>(評価コメント)新入職者は初任者研修で法人理事長より法人理念・基本姿勢と求められる職員像・基本行動心得について説明を受け、職場に配属される。全職員に配布される「職員行動基準冊子」に理念を記載し、フィロソフィーとして分かりやすく説明されている。また、倫理規定と基本方針を事業所内に掲示し、定期的に行われる会議の場で繰り返し再確認するようにしている。特に福祉用具事業部として「利用者の立場にたった選定・提案・提供」「迅速・的確・丁寧なサービス」を掲げ、全職員で共有している。</p>	
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・方針が理解しやすい資料を作成し、分かりやすい説明をしている。 □ 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>(評価コメント)利用者・家族には福祉用具貸与契約時に事業目的、運営の方針等を重要事項説明書を用いて説明している。法人広報誌「風の村つうしん」を利用者に送付し、法人の取り組みや活動内容の周知を図っている。法人ホームページにおいて動画配信(YOUTUBE)や事業所だより(ブログ更新)等をおこない、日常的な活動を公開し、理念・方針に基づく実践的な取り組みを伝えている。また、地域で開催される福祉用具説明会や地域包括支援センターが主催する福祉相談会等に参加し、福祉用具を通じて地域に貢献できるよう取り組んでいる。</p>	
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・基本方針に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>(評価コメント)中期事業計画が明示され理念の実践や職員の質の向上、人材育成、地域コミュニティーづくり、収支計画など本部目標に対し、当事業部の課題、職員体制の安定、職員育成、利用者満足向上、社会貢献、感染対策、収支目標等と、職員一人ひとりの業務の質を上げて「エリア担当」ができる職員育成など具体的な取り組み方針を示した今年度事業計画が策定されている。最重要課題は職員確保・定着・育成であり、法人本部と連携して取り組んでいる。</p>	
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。
<p>(評価コメント)職員が参画する会議は経営会議、職場会議、事務職員による内務調整会議等である。会議運営は職員提案型の会議を心がけ、全職員で課題に基づいた目標の共有や振り返りが行われている。中期経営計画に基づく当事業所の事業計画は、所長などが現場職員から現状を把握した課題に基づいて計画している。今後、全職員参画のもとに検討されることが望まれる。</p>	
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。
<p>(評価コメント)職場会議等では全員が発言しやすいように雰囲気づくりに努め、「職員の意見ややりたいこと」を尊重し、職員の主体性と創意工夫を大切に運営に努めている。「職員自己評価」のフリーコメント(個人目標)を基に個別面談をおこない、個人の成長や悩みを共有し、成長を認め評価することでモチベーション向上に努めている。運営面では主任、副主任、エリア担当の役割や日常業務を明確にして協力体制をつくり、チーム力の向上に努めている。現場では利用者の情報を共有し、働きがいを大切にしている事業所運営がおこなわれている。</p>	
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)の周知を図るための日常的な取り組みが確認できる。
<p>(評価コメント)生活クラブ介護職員の倫理綱領が策定されている。全職員に配布される「職員行動基準冊子」に基本的な行動など「法人が求める職員像」6項目を具体的に示し、持つべき意識、価値観、考え方を共有し、実践するよう取り組んでいる。また、倫理、個人情報保護、接遇マナー、認知症等を研修し、職員全員に倫理及び法令遵守を周知・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。	<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)人事制度として階層別期待人材像を明示し、職務成果主義による公平な評価制度を職員に説明している。各職員はキャリアアップ体系の求められる役割と基準に沿って目標を立て、自己評価票にて共通ベーススキル(誠実、向上心、職場ルールの遵守、責任感、報告・連絡・相談・観察力、事業計画の理解・実践、全員参加型経営の理解)を4段階で自己評価し、今期の具体的な取り組み、反省、次期目標、要望・提案等を自己評価し、上司の面談を受けモチベーションの向上を図り、個々の職員の能力向上に繋げている。		
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)所長・主任・副主任が就業関係を把握し、出勤状況や有給休暇取得状況などを確認している。職員が休暇を取りやすいように配慮し、急な休暇にも職員全員で補うようにしている。育児休暇、介護休暇制度が整備され、5年ごとに5日間のリフレッシュ休暇や取得しなかった年休をストックできる積み立て有給制度、インフルエンザワクチン全額補助、福利厚生クラブ、共済会制度など総合的な福利厚生がおこなわれている。営業職員の時間外労働が多い事を課題としている。		
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)キャリアアップ計画に基づいた階層別研修が充実している。初任者研修、2年次、3年次等のフォローアップ研修、副主任・主任・所長研修などの研修体制が整備されており、職員は定期的に参加している。事業所年間研修計画の基、安全運転講習、権利擁護・虐待防止、接遇、個人情報保護等の内部研修とベッド組み立て研修など実践的な研修を毎月実施している。OJT体制は新人職員はコーチがつき3か月間の同行研修をおこない、知識とスキルの向上だけでなく、現場で「一人ひとりの利用者の立場に立ったサービスの提供」を実践的且つ丁寧に伝え、育成に努めている。今年度入職した新人は半年で仕事のやりがいを感じるまで育ており、事業所全職員の喜びとなっている。現任の職員は主任や副主任の助言のもとに、現場OJTや日々の振り返りによって成長を図っている。		
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実施している。 ■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)全職員に配布される「職員行動基準冊子」に権利擁護と虐待防止の基本姿勢を明示し、周知・徹底している。権利擁護・虐待防止、接遇マナー等の研修を実施し、利用者サービス提供時には礼儀を正し、高齢者を敬い、抱えている疾患等に対しその背景まで確認した上で判断をおこない、福祉用具が必要な利用者の立場に立ったサービスの提供に努めている。ポータブルトイレは袋掛けをおこない、オムツの配達時も中身が見えないように配慮するなど、利用者のプライバシーや羞恥心に配慮した支援が実践されている。		
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)ホームページに「個人情報保護方針」を公表している。利用者・家族には契約時に「個人情報保護同意書」にて個人情報保護方針、利用目的などを説明し同意を得ている。職員には個人情報保護研修を実施し、個人情報の記載されたファイルは持ち出し禁止、紙媒体の資料は鍵のついた書庫に保管し、職員のモバイルパソコンはパスワードの設定とシンクライアントシステムにより事業所サーバーにデータが保存されるなど、個人情報の流出防止を徹底している。また、年2回、個人情報内部監査がおこなわれ、事業所全体で個人情報保護の周知と徹底を図っている。		
13	利用者満足度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"> ■利用者満足度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)利用者アンケートの実施後は、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で回覧、共有している。その後、エリア別会議や経営会議等で、分析と対策の検討を行い業務改善につなげている。また、定期モニタリング点検で訪問した際には、利用者、介護者の立場に立って、不具合や問題点を早期発見するように努めている。また、ケアマネジャー、利用者からの電話連絡の際の要望内容は、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し理解を求めている。
(評価コメント)サービスに関する相談窓口や苦情解決の流れ等については、契約時に重要事項説明書で説明している。営業職員は携帯電話を常備し、携帯電話番号を伝え、いつでも要望や相談・苦情を連絡できる体制を整えている。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。事故・クレームの発生時には苦情受付報告書を作成し、経営会議等で検討し、必要に応じてメーカーも交えて現場や実物の確認を行い、今後の改善や再発防止につなげている。		

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。
<p>(評価コメント)「利用者の自立をサポートし、介助者の手となり、足となる」サービスを継続的に進めていくため、特に、定期的モニタリング点検の実施とサービス計画書作成の進捗を課題として経営会議等で検討している。所長・主任が職員の日報から進捗状況を確認し、各職員の抱える問題点、効率的な働き方、サービス内容等について話し合い、事業所の課題を抽出している。連休前の緊急対応に備えるため、エアマットなどの置き置き在庫量を増やすなど職員の提案も積極的に取り入れている。</p>		
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。
<p>(評価コメント)全職員が必要に応じていつでも閲覧可能な生活クラブ風の村のマニュアル「KAZEGURAM」を情報共有ソフトにて公開している。事業所で作成したレンタル業務マニュアルは、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であり、先輩職員との同行研修時にも活用されている。その他に、レンタル業務・物販業務・住宅改修・個別援助計画書作成・モニタリング点検等の業務ごとのマニュアルを作成している。</p>		
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やすく説明している。 ■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。
<p>(評価コメント)貸与契約時に、専門相談員が利用者・家族へ重要事項説明書を提示し、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、関心が高く質問の多い、利用者負担額、保険給付額等を明記した「サービス内容説明書」を準備し、併せて、介護保険制度、上限額、給付対象用具などについても説明している。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。</p>		
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。
<p>(評価コメント)ケアマネジャーに同行して自宅を訪問し、身体状況、ADLや介護環境などの基本情報を把握し、居宅サービス計画の利用者・家族の意向、総合的な援助方針に沿って、福祉用具サービス計画書を立案している。自立歩行のための手すりや外出支援につながる歩行器など、利用者の希望する目標達成につながる福祉用具の提案や選定を行っている。チーム内の職員の意見やケアマネジャー、理学療法士等の意見を取り入れ、デモ機の使用や利用者に合った用具の取り換えなどの個別支援も行っている。</p>		
19	個別支援について、内容が常に適切であるかの評価・計画の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。
<p>(評価コメント)6か月ごとのモニタリング点検時に、福祉用具利用目標の達成状況や問題点、身体状況の変化を確認し、計画の見直しを図っている。その際、「出来る」を叶える福祉用具となっているか、介助者の手となり足となっているか、心身機能の維持・回復につながっているかに着目して、専門的な視点での評価・見直しを行っている。また、サービス担当者会議に参加し、ADLの変化や利用者の要望に沿って、手すりの設置場所や立ち上がりやすい介護ベッドなどの提案を積極的に行っている。</p>		
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。
<p>(評価コメント)利用者ごとの福祉用具サービス計画書、ケアプラン、定期モニタリングシート、担当者会議録、見積書等を個人ファイルに一元化して整理し、保管している。利用者・家族の電話でのやり取りや、ケアマネジャーとの連絡事項、点検時の状況などは逐次、経過記録に記入し、履歴を残す事で全職員が状況を把握、共有できるように取り組んでいる。また、休日でも担当外の職員が、現在進行中の案件処理や緊急対応ができるように、個人ファイルをエリア毎のロッカーに保管して備えている。</p>		
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。
<p>(評価コメント)福祉用具の説明時には、介護支援専門員が同席し、利用者の意向を基に、心身状態や生活環境にあった福祉用具の選定・提案を行っている。ケアプランの援助方針に沿って、握力を考慮した手すりの太さや使用目的に合わせた歩行器など、複数の用具の提案を行い、また、デモ期間で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。介護支援専門員経由の利用者、家族からの苦情や要望、モニタリング点検時の調整内容は、その都度、介護支援専門員へ電話やFAX等で連絡して対応している。</p>		

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。
<p>(評価コメント)6か月に1度のモニタリング点検時には、福祉用具が計画目標通り、問題なく使用できているかの達成状況を確認している。同時に、車いすのタイヤの空気圧、ブレーキ、ねじ、ベッドの高さの調整など、不具合を確認し、経年劣化したパーツの交換なども適宜、実施している。訪問時には、身体状況・ADLの変化や家族の状況、住環境の変化のアセスメントを行い、サービス計画の見直しの必要性を判断し、モニタリング実施結果は、その都度、ケアマネジャーへの報告を行っている。</p>		
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。
<p>(評価コメント)認知症の方への説明時には、丁寧にゆっくりと話しをするように努め、カタログなどの写真を見せながら、家族と一緒に簡潔に説明している。利用者と一緒に生活動線を確認しながら、安心、安全に使用できる福祉用具を提案している。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、混乱せずに使用できるように個々の状態に合わせた支援を行っている。認知症への理解や知識、適切な対応を学ぶための認知症研修が今年度中に予定されている。</p>		
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。
<p>(評価コメント)標準作業書に則り、適切な衛生管理を行っている4社の卸元を利用している。定期的に卸元の視察に赴き、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。卸事業保管消毒施設検査表や消毒保管設備検査票等はファイリングされ、回収品保管・消毒等の確認を徹底している。事業所倉庫では、デモ機や回収品、廃棄品と消毒済みの用具のスペースを分けて、確実な衛生管理を図っている。また、職員は、帰社後の手洗い・うがい・消毒を徹底し、衛生管理に努めている。</p>		
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。
<p>(評価コメント)卸元ごとに故障・修理・廃棄などの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・点検者等を記録して福祉用具の安全管理を図っている。車いすのブレーキのかけ忘れやベッドの手の挟み込み事故などのリスクをデモ期間に利用者・家族、ヘルパーに周知している。また、名刺、カタログには事業所の連絡先、担当職員の携帯電話番号を明記し事故、故障などの緊急時に対応している。今後は、職員のヒヤリハットの意識を高め、事故を未然に防止するための更なる取り組みが望まれる。</p>		