

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丁目10番15号
評価実施期間	平成24年10月1日～平成25年2月28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		
電 話	043-207-9130	F A X	043-207-9131
ホームページ	<a href="http://www.supportclub.co.jp">http://www.supportclub.co.jp</a>		
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	特定福祉用具販売 住宅改修 リハビリ・福祉機器・ユニバーサルデザイン商品の販売		

(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(12/31～1/3)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

(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
	13	2	15	
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	
	6	6	3	
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	
	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お申し出により	
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>ご利用者様の意思および人格を尊重して、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>トータルな福祉サービスで地域社会に貢献します。</p> <p>（株）生活サポートクラブは様々な障がい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>

# 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

評価機関：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

#### 利用者目線に立った迅速・的確・丁寧な対応

職員は常に利用者と同じ目線に立ち、なんでも相談しやすい雰囲気作りを心掛けている。職員は経験を積み・福祉用具をよく知る事で情報の引き出しが沢山できると考え、日々学び・振り返り・話し合いを行っている。利用者の話を丁寧に聴き、ケアマネジャーやPT等他職種と連携を取ることで、福祉用具の専門的な提案ができ、利用者本位のサービス提供を行っている。目指す『迅速・的確・丁寧』に対応していることは、利用者アンケートの総合満足度の数値にも表れている。職員と利用者や家族との信頼関係が築かれている。利用者の要望がうまく反映されると「ありがとうございました」「助かったよ」「早くやってくれてよかったわよ」等の言葉をいただき、社員は感謝の気持ちを肌で感じており、日々の忙しい業務の糧にしている。

#### 個人ファイルの工夫と整理整頓による情報共有と利用者対応

個人ファイルは背表紙に市町村と氏名が大きく書かれ、介護保険被保険者証や基本情報を始め、個別サービス計画書、ケアプラン、行政関連申請書類、モニタリング、履歴、請求書のすべての情報が綴じられ、使い易く、判り易いよう工夫され、また棚に見易いように整理整頓されている。全職員がいつでも利用者の情報をこのファイルで見ることが出来、情報を共有し、利用者からの急な依頼や緊急対応、故障、苦情等に迅速に対応できる体制が整っている。状況が動いているケースは案件中の別の棚に置いてあり、情報が速やかに把握できるように工夫されている。

#### 自立とその人らしさを大切にしたい一人一人の利用者に合った用具選定

職員は、一人一人の身体状況や生活環境に合った用具の選定を行うよう努めている。利用者に満足いただけるサービス提供を行う為、訪問時には利用者様やケアマネジャーの情報より福祉用具を数点持参しよく説明をして、試していただく。デモ期間を設け安全に安心して使用しているか、用具を使うことでやりたいことが叶えられているか等を確認した後に利用開始としている。選定は用具のデザインや色も大切な条件だと考えて提案している。アンケート集計では様々な感謝の感想が寄せられている。

#### トータルな福祉サービスによる地域社会への貢献

昨年「生活クラブいなげビレッジ虹と風」に本社を移転。福祉用具のショールームもあり、ユニバーサル就労を初め、生活クラブグループと一体となってトータルな福祉サービスにより地域社会への貢献に努めている。特に福祉用具職員は、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等に積極的に参加し、福祉用具の展示やデモ、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努めている。

#### 研修の充実と働き甲斐のある職場環境作り

わが社独自の「価値」と「優位性」の獲得、全職員がリーダーにとの3カ年の目指す方向性の実現に向け、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を図った。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(OJT)や年間計画に沿った研修(OFFJT)を通して福祉用具の専門的知識を習得し、福祉用具の個別援助計画を作成し、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、管理者を先頭に常に質の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、職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作りを努めている。職員の「色々な人と出会え、利用者から「ありがとう！」と感謝され・評価されることが一番の喜びですよ」との会話からも働き甲斐のある職場づくりに努めていることが良く表れている。

## さらに取り組みが望まれるところ

### 新しく採用した福祉用具個別援助計画書の作成に向けての取り組み

福祉用具サービスにおける個別援助計画書の作成には早い時期から取り組んできた。目下新しく採用した「ふくせん」の福祉用具個別援助計画書に変更して全ての利用者の計画書を更新中とのことである。2013年3月末時点で全ての利用者について統一した計画書作成完了に向け、利用者宅を訪問し、計画書の情報を収集中の利用者もいるとのこと、全ての利用者の統一した計画書作成に伴い、更なる利用者本位のサービス向上が期待される。

### 新しいモニタリングシートの採用と活用への取り組み

モニタリングは1週間後及び6か月に1回行うが、疾病により変化が大きい等のご不安がある利用者様には随時行い、身体状況に適しているかを確認し、ケアマネジャーにはその都度報告している。今回、モニタリング/点検シートの見直しを図り、単なる点検シートではなく、短期目標や使用適用状況、商品の状態、満足度、達成度等を記録できる、ケアプランに即したわかりやすい様式を取り入れたとのこと、今後、順次全ての利用者新しいシートを活用していかれることを期待したい。

### 業績拡張に伴うエリア担当者の育成と人材採用

管理者は新しいエリア担当者育成を課題としているとのことである。福祉用具を会社の柱としていくとの方針の下、順調に業績が伸びていく中、エリア担当者の早急な育成と共に、新卒採用も含めて計画的に営業職員を採用し育成し続けていかれることへの更なる取組が望まれる。

## (評価を受けて、受審事業者の取組み)

今回、受審させて頂き改めてまた、全業務の再点検となりました。ご指摘頂いた点、又、利用者様アンケートで頂いたご意見を会社全体で確認し、業務改善に取り組んでまいります。そして、今後の中期計画に反映し、会社全体のレベルアップを図れるよう進めてまいります。

### 事業者の特徴

- ・ 高齢の方や様々な障がいをおもちの方が安心して、自立した生活を送れるようにサポートし、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きます。また、利用者様1人1人に対して、迅速・的確・丁寧をモットーに業務していきます。
- ・ 事業内容につきましては、介護保険にかかわるサービス事業(福祉用具レンタル・販売・住宅改修)を中心に、リハビリ・福祉機器・ユニバーサルデザイン商品の販売事業、また、誰もが自分らしくありのままに過ごす生活を応援しサポートする「住宅型有料老人ホーム サポートハウス」の運営事業を進めていきます。
- ・ 又、本社事業所を、2011年7月に千葉市稲毛区園生に「ショールーム」を備えて開設しました。その拠点には、社会福祉法人生活クラブのサービス付き高齢者住宅・ショートステイ・診療所・訪問看護・居宅介護支援センター・訪問介護・ディサービス等の事業所があり、また、生活クラブ生活協同組合の店舗も併設された多機能拠点です。その総合力を持って地域社会に貢献していきます。更に、地域の方々と御一緒に地域に根ざしながら、千葉県全体で様々な利用者様のお役に立てるよう頑張る業務していきたいと考えております。

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
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。	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 理念や基本方針が明文化されている。	<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・理念は「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。株主総会で承認を受け、年次計画に明示されている基本方針は法の趣旨・人権擁護の精神に基づき、また自立支援の精神も盛り込まれている。福祉サービスの内容や特性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。	<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)倫理規定および基本方針は社内に掲示されている。また定例会議において経営会議の議事録を全社員確認している。種々の会議の場や毎日の日報を通して、職員同士で、理念や基本方針を具体的なサービス提供内容を通して実現できているかを話し合っている。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話し合っている。</p>
3 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	<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)重要事項説明書の中で事業目的と運営方針を明文化している。また「生活サポートクラブの社会的使命と事業の基本方針」を載せた紙面を各利用者に渡し、訪問時に判り易く話し、利用者およびその家族と読み合わせを行っている。各施設の利用者の会、各市の福祉祭りやミニ福祉機器展等の機会を活用し、実践面で周知を図るようにしている。</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。	<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)ショールームのある本社に移転。職員のモチベーションも高まり能力向上意欲を沸き立たせるような中長期的な視点に立った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重要課題としている。独自の「価値」と「優位性」の獲得、そのために福祉用具のプロフェッショナルの育成と全職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するなど、計画達成のための課題を具体的に明確にしている。</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。	<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)管理者自ら現場で共に活動しており、夕刻ミーティング等で日常的に情報の共有を図っている。職場での営業対策会議で、課題や営業対策などを毎月話し合っている。経営会議には主任職員も出席し、重要な課題や方針の決定に加わっている。また、社長と営業職員とで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など、幹部職員と職員が話し合って決定していく仕組みが出来ている。</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。	<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ことを常に自覚し、日々の活動(OJT)や研修(OFFJT)を通して福祉用具の専門的知識を習得し、福祉用具の個別援助計画を作成し、利用者やケアマネージャーに提案やサポートが出来るよう、管理者を先頭に常に質の向上に取り組んでいる。毎月の営業対策会議では、新製品紹介キャンペーンチラシの作成など、職員一人ひとりの創意工夫を活かすようにしている。「お陰で元気になったよ、歩けるようになったよ」などの「利用者の感謝の声を聞くことが一番ですよ」との職員の話に、働き甲斐のある職場・チームワークのよい職場であることが良く表れている。</p>
7 施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	<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)㈱生活サポートクラブ倫理規定があり職員に配布されている。「介護保険法に基づく事業に関して法や社内規定を守り、健全な営業と経営を進める」ための研修を定期的実施し周知を図っている。常に利用者の立場に立ち、利用者の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。</p>



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。	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)MBO人事制度を採用し、人事方針を明確に示し、客観的な人事管理をおこなえるようにしている。個人別目標の年度計画を各自が作成し、職場で振り返りを行ったあと、年2回上司と面談を行うことにより職員意見を聞くとともにフィードバックし、客観性と透明性と公平性を確保している。決裁権限・職務権限規程があり、従業員の役割と権限を明確にしている。		
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、職員が相談を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)有給休暇および時間外労働は日々点検を行っている。有給休暇に関しては職員の申し出による予定休暇・リフレッシュ休暇1週間とか結婚休暇9日間などに、幹部職員も含め全職員がカバー体制を敷いて取り易くするよう工夫をしている。定例会議の中で、各職員の意向を部長がとりまとめ経営会議にて確認をしている。それらを基に健康診断・慰労会を定期的の実施したり、育児・介護休暇規定を定める等、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。	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。
(自己評価コメント)中期計画において中長期の人材育成計画がある。MBO人事制度の考え方に則り、職掌別の定義・役割を明確にし、期待能力基準も明確にしている。年間研修計画を立て、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。また外部研修も積極的に受講を勧めており補助制度もあり、報告を兼ねた伝達研修も行っている。新人に関しては、職員との同行研修をし指導育成し、管理者は次の管理者育成に尽力する等、優れた人材育成方法と評価できる。		
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)全職員を対象にして毎年権利擁護に関する研修をし、法の基本理念に関して理解を深めている。また接遇研修を開催することにより社会人としての基本マナーを習得している。特に利用者の目線に合わせ、話す声の大きさ・スピードなどにも気を配り利用者主体の心のこもったサービスの提供を心掛けている。搬入時に福祉の車を家の前に止めない、ポータブルトイレなどは布にくるんで他人の目に触れないなど、利用者のプライバシーや羞恥心に配慮した支援をするよう心掛けている。		
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。
(自己評価コメント)個人情報取り扱いの手引き、個人情報保護の職員行動基準が明文化している。また個人情報保護方針を明文化することにより利用目的を明示するとともに、ホームページおよびパンフレットに掲載し周知をしている。サービス提供記録の開示については重要事項説明書に明示している。規定を徹底するため職員に対して定期的に研修を実施している。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)利用者様に対してアンケートを適宜している。アンケートの結果は全職員で回覧し、その後定例会議において検討した後、事業計画にも反映させている。担当者の携帯電話を利用者・家族にお伝えしており、いつでも要望や相談・苦情を連絡して頂けるようにしている。フェイスtoフェイスを大切に、出来る限り訪問して相談や苦情について対応するよう努めている。		
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および担当者を明記してある。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行動するよう周知している。相談、苦情等の対応に関しては事故・クレーム報告書に記録し、営業対策会議等で検討し、メーカーも加えて改善するようにしている。特に用具の不具合などの苦情に関しては、ケアマネにも報告するとともに、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) 年間研修計画に沿って毎月1回会議を行っている。メーカーや職員が講師となり、商品勉強会(電動カート・車いす・エアマット・手すり・自動排泄器・介護食等)や接遇・権利擁護・倫理規定・個人情報・認知症等について学んでおり、会議録も作成している。福祉用具専門員指定講習会等外部研修にも参加し、サービスの質の確保に努めている。また各々の職員が毎日営業報告日報(時間・訪問先・内容)を記録し、主任と仕事の効率化やサービス提供等について話をする時間を設け検討している。		
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) 営業やレンタル業務・物販・住宅改修・モニタリング・点検等、各部署ごとにマニュアルが作成されている。マニュアルは手順が明確になっており、更にフローシートで示している。新人の導入教育の際や自己の業務の振り返りにこのマニュアルを活用している。マニュアルの作成と見直しは、新人導入時や気付いた時や話題に出た時及び職場会議やガイダンスにおいて必要に応じて、職員の参画のもとに行っている。		
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) 契約の際に契約書と重要事項説明書を利用者およびその家族と読み合わせを行い、同意を得てサインと捺印をいただく。契約内容はわかりやすく一覧表にし、保険給付と自己負担分の金額を明記している。追加等の変更点があった場合には変更前と変更後の2か月分の料金表を作成し、全体の料金が判るように適宜書類を作成し、利用者の同意を得ている。利用者のニーズに対応して、用具の選定理由を分かりやすく簡潔・明瞭に計画書に載せている。		
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) 個別サービス計画書は「ふくせん」の福祉用具個別援助計画書を活用し、ニーズや課題が明示され、用具の選定理由もわかりやすく記入されている。ケアプランに則り、基本情報を踏まえて生活環境などを把握した上で、利用者や家族及びケアマネジャーと話し合いながら福祉用具を提案・選定し、個別支援を行っている。計画書は商品の納品時に再度読み合わせし、同意を得た後に署名及び捺印をいただいている。職員は、計画書を利用者の意向に沿うよう作成するよう努めている。		
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開催時に関係者の意見を聴いたり、利用者の状況を確認し、個別支援に役立てている。その際、福祉用具のフィッティングなどのアセスメント/モニタリングも行い、本人と家族・ケアマネジャーと相談しながら見直しを行う。モニタリング点検は定期的(少なくとも6か月に1回、必要があれば随時)に行いケアマネジャーに報告している。身体機能や生活状況が変化し、必要あるいは不必要になったものをきちんと把握し提案している。緊急な心身状況の変化に対応する見直し基準を作成し明示していくことを検討している。		
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) 利用者ごとに作成した個人ファイルに、経過記録(日にちと履歴)を残し、必要な情報を社内で共有している。ファイルの中の資料を統一することで判り易くなった。利用者の急な状態変化時等でも今までの履歴等がすぐにわかり、担当職員以外でもスムーズに対応ができる仕組みができた。また問題があったり案件中のケース等については日頃から職員同士でよく話をし情報を共有している。		
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) 福祉用具の選定は利用者や家族の意向と環境等に応じて2～3点のデモ機を選定し自宅に持参している。デモ機は数日間使用することができ、利用者に適した用具を選定出来るよう支援を行っている。定期的にモニタリング点検を行いフィッティングの状況が確認できている。またサービス担当者会議の要点も参考にしている。ケアマネジャーからのサービス担当者に対する照会内容においては福祉用具専門相談員として専門的な立場から丁寧な回答を行っている。		



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) レンタル業務マニュアル等が整備されている。福祉機器の選定マニュアルや福祉機器の使い方・選び方などの専門書を参考に身体状況に応じて用具を的確に選定するようにしている。使用状況はサービス開始後のおおむね1週間以内及びおおよそ6か月のモニタリング点検時に自宅へ訪問して確認し、必要に応じ調整・交換等を行っている。定期点検の案内は葉書で事前に送付している。モニタリング点検/報告シートはれん太壱番を活用しケアマネジャーにも報告している。シートには短期目標・貸与品目・使用適用状況・商品状態・満足度・達成度等が明記されている。		
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。	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) 定期的に講師を招いて認知症研修会を実施し認知症への理解を深めている。福祉用具は利用者と家族とよく相談し、能力に応じて選定している。納品時は利用者が安全かつ安心して福祉用具を使用できる様、わかりやすく説明することを心掛けている。また訪問する度に効果の発揮が継続できるよう、丁寧に説明し事故が起こらないよう危険なことがあれば、その都度何度もお話をし実演もしている。挟み込み防止シートを取り付けたり、デザイン・色など利用者の好みに合わせる等、その人らしく生活できるよう工夫している。取得した情報は個人ファイルに記録し、福祉用具個別援助計画書の作成に反映させている。		
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) 3社の卸元を利用している。規模により手順等に違いはあるが、社団法人シルバーサービス振興会の承認を得た卸元ごとの標準作業書に則って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行うことにより適切に行われているかの管理も行っている。卸事業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・消毒等きちんと確認している。店での取り置きやデモ機は社内で清掃及び消毒を実施している。支援する職員は訪問後の手拭・手洗い・うがいを徹底し、病院ではマスクを使用している。		
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) 卸元ごとに履歴の管理と廃棄の基準が各々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・修理伝票等がきちんとファイリングされている。福祉用具の安全性に関して、点検シートに基づき実施日・点検日・担当者が明確になっている。事故等に関しては営業部にて緊急時に24時間対応できる体制を取っている。また個人ファイルにより情報が共有されているので迅速に対応できる体制ができています。利用者からは各職員の携帯に連絡でき、緊急時は迅速に対応している。連絡先はカタログの表紙に明記したり、名刺を取扱説明書の袋に入れる等工夫している。事故事例に関する情報はメーカーからも入手し、職員間で回覧・確認し、対応を話し合い事故防止に努めている。		