

様式 7

アドバイス・レポート

2010 年 4 月 27 日

2010 年 1 月 25日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた 有限会社スマイルケア につきましては、第三者評価結果に基づき、下記のとおりアドバイスをいたしますので、今後の事業所の運営及びサービスの提供に役立ててください。

記

<p>特に良かった点とその理由(※)</p>	<p>(通番1 理念の周知と実践) 理念・基本方針は、明確に明文化され、事業所のカタログやホームページにわかりやすく明示することにより、利用者や家族に理解しやすい工夫がされていました。また、職員は、毎日行われる朝礼において、全員で理念・方針・倫理綱領等の唱和を行うとともに、名札にも理念の表記されたカードを入れており、常に理念・方針を意識できる取組みが確認できました。</p> <p>(通番14 地域への貢献) 事業所独自の面接シートを利用して、アセスメントが実施されていました。特に、利用者やその家族の希望は「福祉用具の選定に際して重要」という認識のもと、きめ細かい記入がされていました。また、用具の選定には、主治医やPT（理学療法士）等の専門家の意見も参考するため、サービス担当者会議には必ず出席して情報共有を図っていました。そして、実際に福祉用具を決定するときは、利用者の希望を尊重することを第一に、実際に用具を使って納得した上で決定する仕組みが構築されており、高く評価できます。</p> <p>(通番31 プライバシー等の保護) 人権尊重に関しては、人権保護マニュアル、プライバシー保護方針・規定により行われていました。また、それぞれの研修会を実施して、人権に配慮した支援が徹底されていました。そうした教育は福祉用具等を販売する場合に、例えば「オムツは商品がわからないように袋に入れて納品する」等、利用者の視点に立った支援に活かされていました。</p>
------------------------	--

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<p>(通番3 事業計画等の策定) 全体の単年度の事業方針は社長により策定がされてきました。その計画に基づき、各部門（専門委員会）でそれぞれの計画が策定されてきました。しかし、中・長期計画書は確認できませんでした。ヒアリング時にお聞きした長期的な展望を計画書としてまとめ、事業所の目標として明文化されてはいかがでしょうか。</p> <p>(通番5 法令遵守の取り組み) 職員倫理規定を事業所のよく見える場所に掲示して、介護保険関係の情報はWAM NETを通じてリアルタイムに収集し、法令に基づく事業運営がされていましたが、把握すべき関連法令のリスト化は確認できず、その周知の仕組みが十分ではありませんでした。コンプライアンス（法令遵守）は、業種別に関係なく事業所に求められる社会的な責任の一つとして、その整備と改善が望まれます。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>有限会社スマイルケアは、1992年に機械部品加工を営んでいた荒井精機が、高齢者や身体に障害がある人の入浴機器の研究開発に着手したことがきっかけとなり、福祉用具事業へ参入をされました。その間、機械加工の技術をもとに、車椅子の改造やオーダーメイドの車椅子の製作を行うとともに、京都府の補装具指定業者として京都府身体障害者更生相談所の巡回相談に参加して、京都府内の高齢者や身体に障害のある人たちへの支援を続けてこられました。その後、2000年の介護保険制度の導入に合わせて、福祉用具貸与（現在の特定福祉用具貸与）事業者として認可を受け、地域に根ざしたサービスを提供されています。</p> <p>実際のサービス提供場面では、理念・基本方針にある「お客様の視点に立ったサービス」が提供できるよう展開されている様子が伺えます。具体的には、福祉用具の選定に当たっては、利用者やその家族の希望を最大限に尊重してきめ細かい聞き取りを行い、カタログでの説明ではなく、必ず実際の福祉用具を体験していただいた後、納得いただいてから決定するプロセスが構築されています。そのため、カタログに掲載されている商品のほとんどは、事業所のショールーム展示されており、また同じ製品でもデザインの異なるものを展示して、その中から好みのものを選ぶよう配慮がされていました。こうした取り組みは、利用者の意向を尊重するとともに、利用者やその家族への安心にも繋がる仕組みであり、高く評価される点です。</p> <p>また、利用者に最適な福祉用具を選定いただくため、職員には「提案力」を高める教育がされており、職員1人ひとりが専門性をもつ事ができるよう、資格の取得と取得後の技術向上を支援する体制が整っていました。</p> <p>地域に対しては、事業所のショールームにある多数の展示品を利用して、「地域の介護支援専門員（ケアマネージャー）やホームヘルパー等福祉・介護関係者を対象とした研修会を無料で開催する。希望する事業者には、スマイルケアが所有する研修センターを無償で貸与する。必要に応じて福祉用具の取り扱い方法等に関する講義を行う」等、地域の福祉増進に寄与され</p>

	<p>ていました。事業所が有する機能を効果的に利用して、地域還元する取組みは高く評価されます。今後も地域に信頼される福祉用具貸与の事業者として、ますます発展していかれるよう期待します。</p> <p>以下、今回の評価で気が付いたことを記載します。</p> <ul style="list-style-type: none">・「風通しの良い職場作り」を方針として、管理者をはじめ職員全員が職場の環境づくりを心がけており、管理者2名がストレス管理の講習を受講し、職場内でスーパーバイズの役割をされていました。しかし、産業医等専門家によるサポート体制は確認できませんでした。職員が業務上の悩みやストレスを持った際、気軽に相談できる等、より有効な体制を検討し、取り組まれてはいかがでしょうか。・法令のリスト化は今後の課題として記載をしましたが、近年、企業のコンプライアンスは、社会的な責任として求められています。特に、社会規範や企業倫理を含めた遵守が必要であるとの意識が高まっています。この第三者評価を機会として、職員に対してコンプライアンス（法令遵守）をテーマとした研修会の実施を検討されてはいかがでしょうか。
--	--

※それぞれ内容を3点程度に絞って掲載しています。評価項目毎のコメントを「評価結果対比シート」に記載しています。

(様式6)

評価結果対比シート

事業所番号	2673000143
事業所名	有限会社 スマイルケア
受診メインサービス (1種類のみ)	特定福祉用具貸与
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	特定介護予防福祉用具貸与 特定福祉用具販売 特定介護予防福祉用具販売
訪問調査実施日	2010年3月9日
評価機関名	特定非営利活動法人 きょうと福祉ネットワーク一期一会

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価結果	
					自己評価	第三者評価
I 介護サービスの基本方針と組織						
(1)組織の理念・運営方針						
	理念の周知と実践	1		組織の理念及び運営方針を明確化・周知している。また、法人の経営責任者（運営管理者含む）及び事業所のスタッフ全員が、理念及び運営方針に沿ったサービスの提供を実践している。	A	A
	組織体制	2		経営責任者（運営管理者含む）は、公正・適切なプロセスで意志決定を行い、組織としての透明性の確保を図っている。	A	A
	(評価機関コメント)			理念・基本方針は、明文化されている。そして、事業所のカタログやホームページにわかりやすく明示されており、利用者や家族に理解しやすい工夫がされていた。また、職員に対しては、毎日行われる朝礼において、全員で理念・方針・倫理綱領等の唱和が行われるとともに、名札にも理念の表記を入れており、常に理念・方針を意識できるように取り組まれていた。事業所の組織体制は、組織図を事業所内に掲示しており、権限も含め全職員に周知がされている。また、職員は必ず委員会に所属しており、委員会や全体ミーティングにおいて、職員1人ひとりに発言する機会を与え、職員の声を組織の運営に反映させる仕組みを構築している。そのうち業務改善につながる事項は、「アイデア提案大賞」を設けて職員の「やる気」「提案力」を高めている。		
	事業計画等の策定	3		組織として介護サービスの向上に向けた計画を策定するとともに着実に実行している。また計画策定には多角的な視点から課題を把握している。	A	B
	業務レベルにおける課題の設定	4		各業務レベルにおいて課題が設定され、各部門全体が課題の達成に取り組んでいる。	A	A
	(評価機関コメント)			全体の単年度の事業方針は社長が策定している。その計画に基づき、各部門（専門委員会）がそれぞれの計画を策定している。明文化された中・長期計画は確認できなかった。各業務レベルには、営業、営業事務、メンテナンス部門があり、各業務及び各職員が個別目標を設定して、半年ごとに評価、見直しをしている。また、各業務間での情報共有も行われており、事業所全体で目標達成に取り組む姿勢が見られた。		
(3)管理者等の責任とリーダーシップ						
	法令遵守の取り組み	5		遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	A	B
	管理者等によるリーダーシップの発揮	6		経営責任者又は運営管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業運営をリードしている。	A	A
	管理者等による状況把握	7		経営責任者又は運営管理者は、事業の実施状況等を把握し、いつでもスタッフに対して具体的な指示を行うことができる。	A	A
	(評価機関コメント)			職員倫理規定を事業所をよく見える場所に掲示している。介護保険関係の情報は、WAM NETを通じてリアルタイムに収集するなど、法令に基づく事業運営がされていた。しかし、介護保険関係以外の関係法令について、明文化・リスト化の状況は確認できなかった。管理者もしくは役職者は、必ず事務所に在住しており、事業状況を常に把握する体制を整えるとともに、トラブル等にも迅速に対応できる仕組みが構築されていた。また、管理者が可能な限り小委員会にも参加して、職員の意見や状況把握に努めていた。		

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価結果	
					自己評価	第三者評価
II 組織の運営管理						
(1)人材の確保・育成						
		質の高い人材の確保	8	質の高い介護サービスを提供できる人材の確保のために、必要な人材や人員体制についての管理・整備を行っている。	A	A
		継続的な研修・OJTの実施	9	採用時研修・フォローアップ研修等を実施し、段階的に必要な知識や技能を身につけることができる。また業務を通じて日常的に学ぶことを推進しており、スーパービジョンを行う体制がある。	A	A
		実習生の受け入れ	10	実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし、体制を整備している。	C	C※
		(評価機関コメント)		採用する職員の大半は中途採用者であり、採用後に専門資格(福祉用具専門相談員、福祉用具プランナー、福祉用具選定技能士)を取得する体制(費用負担等)を充実させている。職員への研修は、職員ごとに目標達成度・評価シート等を用いて計画的に実施している。そして、職員一人ひとりに対して適正に合わせて福祉関係の専門分野を設定し、その分野については、より高度な技能や知識の習得を奨励しており、その支援体制を整えている。 ※実習生の受け入れは、非該当とした。		
		労働環境への配慮	11	質の高い介護サービスを提供することができるよう、スタッフの労働環境に配慮している。	A	A
		ストレス管理	12	スタッフの業務上の悩みやストレスを解消するために、具体的な取り組みを行い業務の効率を高めている。また、スタッフが充分にくつろげ、心身を休めることができる休憩場所を確保し必要な環境を整備している。	B	B
		(評価機関コメント)		「風通しの良い職場作り」を方針として、管理者はじめ職員全員が職場の環境づくりを心がけている。また、管理者2名がストレス管理の講習を受講し、職場内でスーパーバイズの役割をしていたが、産業医等専門家によるサポート体制は確認できなかった。		
(3)地域との交流						
		地域への情報公開	13	事業所の運営理念を地域に対して開示し、広報するとともに、利用者と地域との関わりを大切にしている。	A	A
		地域への貢献	14	事業所が有する機能を地域に還元している。	A	A
		(評価機関コメント)		福祉用具に関する情報発信基地としての役割を担うべく、自社の研修センターを利用して、福祉関係者を対象とした研修会を無料で開催するなど、事業所の有する機能を最大限に利用した取り組みを行っている。また、地域の社会福祉協議会が開催する行事では、福祉用具相談窓口を開設したり、京都市重度障害者住環境事業の相談員を務める等、福祉用具の専門職としての機能を広く地域住民にも還元している。		

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価結果	
					自己評価	第三者評価
III 適切な介護サービスの実施						
(1)情報提供						
		事業所情報等の提供	15	利用者(希望者含む)に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	A	A
		(評価機関コメント)		自所製作のカタログ、ホームページの表記は、商品の比較がしやすく工夫されている。また、問い合わせや見学希望には、丁寧に個別対応をしている。また、平成22年から「スマイルケア通信」を作成して、地域への情報提供に積極的に取り組んでいる。		
(2)利用契約						
		内容・料金の明示と説明	16	介護サービスの利用に際して必要となる内容や料金について、利用者に分かりやすく説明し同意を得ている。	A	A
		(評価機関コメント)		自所製作のカタログは、内容や料金が分かりやすく表記され、個別の状況に応じた丁寧な説明が為され、利用者の同意を得ている。権利擁護のシステムも活用されている。		

(3)個別状況に応じた計画策定				
アセスメントの実施	17	利用者一人ひとりの心身の状況や生活状況を踏まえたうえでアセスメントを行っている。	A	A
利用者・家族の希望尊重	18	個別援助計画等の策定及びサービスの提供内容の決定に際して、利用者及びその家族の希望を尊重している。	A	A
専門家等に対する意見照会	19	個別援助計画等の策定に当たり、必要に応じて利用者の主治医・OT/PT・介護支援専門員・他のサービス事業所等に意見を照会している。	A	A
個別援助計画等の見直し	20	定期的又は必要に応じて、個別援助計画等の見直しを行っている。	A	A
(評価機関コメント)		事業所独自の面接シートを利用して、アセスメントを実施されていた。特に、利用者やその家族の希望は、福祉用具の選定に際して重要という認識のもと、きめ細かい記入がされていた。また、用具の選定には、主治医やPT(理学療法士)等の専門家の意見も参考にするため、サービス担当者会議には必ず出席して情報共有を図っていた。そして、実際に福祉用具を決定するときは、希望尊重のもと実際に用具を使って納得した上で決定する仕組みが構築されていた。		
(4)関係者との連携				
多職種協働	21	利用者の主治医をはじめ、関係機関との間で、連携体制又は支援体制が確保されている。	A	A
(評価機関コメント)		カンファレンスや地域ケア会議には必ず出席して、地域の関係機関と有機的な連携を行っている。		
(5)サービスの提供				
業務マニュアルの作成	22	事業所業務について、標準的な実施方法（業務マニュアル・手順等）が整備され、スタッフに活用されている。標準的な実施方法は自立支援につながり、事故防止や安全確保を踏まえたものになっている。	A	A
サービス提供に係る記録と情報の保護	23	利用者の状況及びサービスの提供状況等が適切に記録されており、管理体制が確立している。	A	A
職員間の情報共有	24	利用者の状況等に関する情報をスタッフ間で共有化している。	A	A
利用者の家族等との情報交換	25	事業者はサービスの提供にあたって、利用者の家族との情報交換を行っている。	A	A
(評価機関コメント)		各項目ごとに業務マニュアルを作成し、定期的に見直しを行っている。サービス提供に係る記録は、福祉用具の個別支援計画→初回モニタリング→評価モニタリングという順序で適切に行われている。また、その記録はパソコンソフト「シルバーマネージャー」を使用しており、職員間で利用者情報を共有して、有機的な支援が継続できるように体制整備されている。		
(6)衛生管理				
感染症の対策及び予防	26	感染症の対策及び予防に関するマニュアルの作成等により、スタッフ全員が感染症に関する知識をもってサービスの提供を行っている。	A	A
事業所内の衛生管理等	27	施設（事業所）内における物品等の整理・整頓及び衛生管理を行い、効率的かつ安全なサービスの提供を行っている。	A	A
(評価機関コメント)		感染症に関するマニュアルを整備活用している。特に、福祉用具のレンタル製品については、福祉用具・保管消毒マニュアルにより、徹底した衛生管理がなされており、消毒についてはチェックリストによる点検も実施されている。また、毎週金曜日朝に職員全員で清掃にあたり、事業所での整理・整頓及び衛生管理を徹底している。		
(7)危機管理				
事故・緊急時等の対応	28	事故や緊急時、災害発生時等における対応等を定めたマニュアルがあり、年に1回以上、必要な研修又は訓練が行われている。	A	A
事故の再発防止等	29	発生した事故等に係る報告書や記録を作成し、事故の再発の防止のために活用している。	A	A
(評価機関コメント)		事故・緊急時の対応と予防を記載したマニュアルを作成して事故防止に努めている。事故が発生した場合は、事故受付処理書に記録し速やかな原因究明、対応、再発防止のための検討会を行っている。また、他の事業所で発生した「ひやりはっと」等は、朝礼やランチミーティングで周知を行い職員間で共有するとともに、利用者に対しても事故事例集を配布し、福祉用具の安全な使用について配慮している。		

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価結果	
					自己評価	第三者評価
IV利用者保護の観点						
(1)利用者保護						
		人権等の尊重	30	利用者本位のサービス提供及び高齢者の尊厳の保持に配慮したサービス提供を行っている。	A	A
		プライバシー等の保護	31	利用者のプライバシーや羞恥心について、常に問題意識をもってサービスの提供を行っている。	A	A
		利用者の決定方法	32	サービス利用者等の決定を公平・公正に行っている。	A	A
		(評価機関コメント)		人権尊重に関しては、人権保護マニュアルやプライバシー保護方針・規定により行われている。また、それぞれの研修会を実施して、人権に配慮した支援を徹底している。また、福祉用具等を販売する場合は、たとえば「オムツは商品がわからないように袋に入れて納品する」等、利用者の視点にたった配慮が見受けられた。		
(2)意見・要望・苦情への対応						
		意見・要望・苦情の受付	33	利用者の意向（意見・要望・苦情）を広く拾い上げ、収集する仕組みが整備されている。	A	A
		意見・要望・苦情等への対応とサービスの改善	34	利用者の意向（意見・要望・苦情）に迅速に対応するとともに、サービスの向上に役立てている。	A	A
		第三者への相談機会の確保	35	公的機関等の窓口で相談や苦情を訴えるための方法を、利用者及びその家族に周知している。	A	A
		(評価機関コメント)		毎年利用者アンケートを実施して、利用者の声を真摯に受け止めサービス向上につなげている。また、利用者の意向に迅速に応えるため、衛生面に配慮して、洗浄・消毒、細部にわたる点検・補修がされ、整理整頓された状態で保管されている。また、自社ショールームには各種福祉用具が多数展示され、福祉用具の選定に際しては、説明だけではなく実際に体験しながら、個人に最も適した選択が行われていた。		
(3)質の向上に係る取組						
		利用者満足度の向上の取組み	36	利用者の満足度を把握し、サービスの質の向上に役立てている。	A	A
		質の向上に対する検討体制	37	サービスの質の向上に係る検討体制を整備し、運営管理者を含む各部門の全職種のスタッフが積極的に参加している。	A	A
		評価の実施と課題の明確化	38	サービス提供状況の質の向上のため、定期的に評価を実施するとともに、評価結果に基づいて課題の明確化を図っている。	A	A
		(評価機関コメント)		毎年実施している利用者アンケートの結果、苦情等をホームページで公開している。サービスの質向上委員会、サービス提供体制委員会、利用者保護委員会において、定期的な評価、課題の明確化を図っている。		