

様式 7

アドバイス・レポート

平成 21 年 3 月 25 日

平成 20 年 10 月 8 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（福祉用具貸与 石坪）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お役立てください。

<p>特に良かった点と その理由(※)</p>	<p>① 通番（8） 質の高い人材の確保</p> <p>内外研修に、常勤・非常勤の区別なく業務と位置づけ法人負担で参加させています。 事務職を含む全職員に「福祉用具専門相談員」の資格を取得させ、サービスの専門性を高めています。 経験年数や業務内容に応じて、住環境コーディネーター、補聴器認定技術者、車椅子シーティング技能者、福祉用具プランナー、福祉用具選定士、介護支援専門員、毒劇物取扱者等の資格取得を法人による諸費用負担で奨励しています。 質の高い人材の育成に努めておられることが、職員の“やる気”や“気づき”に繋がっていて、今回の利用者アンケートの結果にも現れています。【Ⅲサービスの満足度】</p> <p>② 通番（19） 専門家に対する意見照会</p> <p>福祉用具貸与・販売をカタログのみで決めず、デモ機の使用と専門家に対して意見照会を行い、提供サービスが本人及び家族等のニーズに応えたものになっています。 また、サービス担当者会議を多職種との有機的な連携を図る機会とし、提供サービスに他職種の意見を反映させています。</p> <p>③ 通番（24） 職員間の情報共有</p> <p>管理者を含む職員全員が利用者や家族、地域の方々の顔が見える1階フロアで課題に取り組んでおられます。 朝の申し送りや週1回の専門委員会を職員間の情報交換や意見集約の場として重視し、必要な情報がリアルタイムに職員の間で共有できるような職場環境となっています。作業能率も良く、迅速な連携プレーが図られていると考えます。 提供サービスに対して利用者の満足度は高く、今回の利用者アンケートの結果に現れています。【Ⅱサービスの内容】</p>
-----------------------------	---

<p>特に改善が 望まれる点と その理由(※)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ (通番10) 実習生の受け入れ 関連団体からの見学研修や福祉用具の使用説明等の要請に対して、積極的に対応されていますが、実習生として受け入れる体制づくりが不備であると考えます。 ・ (通番16) 内容・料金の明示と説明 「成年後見制度」や「地域権利擁護」に関するパンフレットやチラシは備え付けておられますが、制度の活用や事業の利用等に関して、利用者や家族等へのアプローチが充分とはいえません。 ・ (通番17) アセスメントの実施 福祉用具貸与にあたり、デモ機の貸し出しをベースとして、利用者や家族等の希望を尊重されています。また、他職種からの意見照会、巡回訪問なども実施されていて、実質的には数回のアセスメント → 個別援助計画の策定 → 見直しなど、一連の流れに則してケアマネジメントを行っておられますが、記録の整備が不十分なため、援助経過が不明瞭です。しかし、今回の利用者アンケートの回答では、丁寧に個別援助を行っておられる様子が窺えます。【Ⅱサービスの内容】
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>① (通番10) 実習生の受け入れ</p> <p>在宅医療や自立支援の第一線で活躍されておられる業者であり、医師、薬剤師、看護職、介護職、リハビリ職、栄養士等との協働が要求されています。実習生の受け入れ姿勢の明文化、受け入れマニュアルの作成、実習指導者の育成など、実習生の受け入れ体制を整備されることを望みます。今後更に、地域の福祉人材の育成に貢献されることを期待いたします。</p> <p>② (通番16) 内容・料金の明示と説明</p> <p>地域において、悪徳業者による住宅リフォームや福祉用具や健康増進マシン等の販売による被害が社会問題となっています。利用者主体のサービス提供により、地域から大きな信頼を得ている貴事業所が率先して利用者の権利擁護の立場を貫かれ、研修などの取り組みで、成年後見制度の活用や地域権利擁護事業の利用について職員の意識を高められることを期待いたします。</p> <p>③Ⅲ－(3) 個別状況に応じた計画策定</p> <p>個人ファイルには、ケアマネからの情報やアセスメントが参考としてファイリングされています。福祉用具貸与や販売、住宅改修では、デモ機の見積書（使用状況の記録を含む）発行、ケアマネと同行訪問、サービス担当者会議参加、電話やファックスによる相談、巡回訪問、専門家からの意見照会、専門職会議（ケース検討）等から得た情報を基にアセスメントし、個別</p>

援助計画を策定されています。これらから得た個人の貴重な情報を経時的に記録されることで、福祉用具の貸与や販売、住宅改修に至った経過が第三者にも理解されると考えます。

記録の意義・意味について再考されることを望みます。

その他、今回の訪問調査を実施しての所感等

・88年間の地道な営業活動と実績が、今回の職員ヒアリングや利用者アンケートの結果から窺われました。シルバーマークやISO認証取得に力を入れられ、業務マニュアルの整備や研修体制の充実、福祉用具の開発や整備・消毒等の技術向上等に努めておられます。

介護保険法や障害者自立支援法等の精度を高めるためには、在宅医療や自立支援に役立つサービスを提供していただける貴事業所が果たす役割は大きいと考えます。

今後、一層に理念の追求や職員の資質向上に取り組まれることを期待いたします。

※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	2672600166
事業所名	株式会社 石坪
受診メインサービス (1種類のみ)	福祉用具貸与
併せて評価を受けた サービス(複数記入可)	居宅介護支援
訪問調査実施日	平成21年 1月 14日
評価機関名	特定非営利活動法人 市民生活総合サポートセンター

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)		大正10年に医療機器販売で創業、今日までの88年余りを医療機器及び福祉用具の販売・貸与とサービスを地域社会に提供されて来られた法人です。理念や運営方針をパンフレットや広報誌に掲載、施設内に掲示、携帯(カード)の所持、朝の申し送りや唱和する等の方法で、地域や利用者・家族、職員に周知しています。地域の方々の顔が常時見える1階フロアで、管理者を含む全職員の協働によって迅速な情報の共有や作業の効率化を図っています。利用者や家族、職員等の意見や要望をリアルタイムに提供サービスに反映させることができる職場環境です。組織図、委員会図、会議図、職務権限規定等を整備し、これに基づいて各種委員会が定期的開催されています。議事録の整備と公開により組織の透明性を図っています。会議で議論され諮問等された事項は、事業所として適切なプロセスを経て意思決定されています。		
(2)計画の策定						
		事業計画等の策定	3	組織として介護サービスの質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	A
		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)		昨年(20年度)に、ISOの取得と店舗のリニューアルを行っています。北近畿一円に同サービス事業を展開している企業であり、中長期計画には、21年度改正の介護保険制度の要求や多様な地域ニーズに応える為、顧客満足度の追求と職員教育の充実を上げています。各業務毎に掲げた課題に即して、職員一人一人が取り組む課題や目標を「チャレンジシート」に明記し、その達成度を自己評価とチームリーダー評価により確認しています。多職種協同の考えに基づき、全職員のチームワークによって、内部監査(ISO)や自己評価(第三者評価)、情報の公表等、多角的な視点から課題を把握し、それらの達成に取り組んでいます。		
(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	A
		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。	B	B
		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)	<p>守るべき法・規範・倫理等を倫理規定や個人情報保護規定に明示し、管理者を含む全職員が「京都介護用品協会」研修や内部「新人研修」で学んでいます。“サービス検討委員会”を設置し、京都府「自己点検表」のチェックにより、関連法の周知と理解を深めています。管理者は、事業運営に関する職員の意見集約を週1回の「専門委員会」や「チームリーダー会議」で行い、全体をリードしています。特に、管理者のリーダーシップと責任において、困難事例の解決や迅速なクレーム処理が行われています。職員にとっては、困りごとの相談が躊躇せずに出せる職場となっています。管理者の資質を職員が評価する仕組みづくりは今後の課題とされています。1フロアでの管理者を含む職員間の連携プレーが図られ、管理者が事業の状況を正確に把握し、迅速に指示を出すことが可能となっています。携帯電話の活用で、緊急時や非常時における迅速な対応も可能となっています。</p>
--	------------	---

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

	(評価機関コメント)	<p>社員採用計画を定め、採用時見習い研修や新人スタッフ本社研修を実施しています。勤務形態に関係なく、利用者の尊厳、プライバシー保護、職業倫理や法令遵守、リスクマネジメント、認知症ケア、バリアフリー見学などの学習を法人負担で受講させています。「福祉用具専門相談員」の資格を、専門業務に関係なく取得させ、法人全体で提供サービスの専門性を高めています。職員数を規定以上に採用し、利用者の安全・安心、職員の労働環境に配慮しています。経験年数や業種に応じて、住環境コーディネーター、福祉用具選定士、車いすシーティング技能者、毒劇物取扱者、福祉用具プランナー、視聴器認定技能者などの資格取得を奨励し、職員の労働意欲やサービスの質の向上に努めています。関連団体からの要請があれば研修を受け入れています。しかし、実習生を受け入れる姿勢の明文化や対応マニュアル、指導者教育などの取り組みが不十分であると考えます。在宅医療や自立支援の充実を図る上で、他の専門家の実習性を受け入れる体制を整備され、地域の医療・保健・福祉の人材育成に貢献されることを望みます。</p>			
	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	B

(2)労働環境の整備

	(評価機関コメント)	<p>関係法に抛り、育児休暇や介護休暇等を就業規定に定めています。有給休暇は取りやすく、会議や研修が業務と見なされ、サービス残業がゼロであることが職員ヒヤリングで確認できました。職員のストレス対応には所属のリーダーが関わっておられます。専門の知識と技術に委ねるケアは行っていません。所属リーダーにカウンセリング技法習得の受講も考えられます。また、産業医や専門医等の嘱託医の配置などをお奨めいたします。永年勤続報酬リフレッシュ休暇(休暇と旅行券)、慰安旅行、社員体育の日(2日間リフレッシュ運動と食事)などを実施して、ストレス解消や労働意欲の向上に努めておられます。</p>			
	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。	C	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

(3)地域との交流

	(評価機関コメント)	<p>福祉用具レンタル事業界では、地域の医療・保健・福祉関係者への情報開示は必須となっていて、広報誌やパンフレットなどを媒体に地道に事業所の情報を広く地域へ開示しておられます。情報の公表や第三者評価も積極的に受診され、利用者満足が得られるように地域との対話を重視されています。尚、介護フォーラムなどで福祉用具の使用技術講習等の協力要請には応じておられますが、事業所が有する機能を積極的に地域に提供しておられるとは言い難い状況です。 (管理者コメント)今後、自立支援に役立つ介護機器・福祉用具等の開発とともに、事業所独自で相談会や技術講習会・研修会などを地域に向けて開催されることを望みます。</p>			
	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。	B	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

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)		理念を記したパンフレットや広報誌、掲示物などで情報を提供し、施設（消毒設備）の見学やデモ器使用などは随時受け入れています。			
(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。	B	B	
	(評価機関コメント)		ケアマネや福祉用具専門員が、利用に関する重要事項を説明し、利用者・家族の同意の上で必要書類を交わしています。利用者の権利擁護に関するパンフレットは用意されていますが、成年後見制度や地域権利擁護事業の活用を意識した取り組みとしては不十分であると考えます。近年、悪徳業者による住宅リフォームや福祉用具販売のトラブル、又被害が深刻な社会問題となっています。制度や事業の活用を意識した利用者へのアプローチや職員教育などの取り組みを期待いたします。			
(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。	B	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。	B	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。	B	B	
	(評価機関コメント)		介護支援専門員がケアプラン作成時に実施し行ったアセスメントから、本人の生活様式や心身状態を把握し、さらに、介護支援専門員との同行訪問、デモ器の使用によって再アセスメントしています。個人のファイルには、主にケアマネからの情報シートが綴られています。福祉用具の提供には、顧客のニーズや自立支援に役立つことに細心の注意を払っておられます。定期的な見直しは6カ月ごとに行なっています。必要時の見直しや変更は、ケアマネの月1回の訪問、利用者からの相談・苦情、デモ器の検討、アフターメンテナンス巡回訪問、専門家の意見照会等による評価に基づいて行っています。本人・家族の意向には丁寧に応えています。尚、ケースマネジメントの一連の流れに則して行われたこれらの業務が、第三者にも理解が得られる様に、経時的に記録されることや一元的にファイリングされることを望みます。			
(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)		介護支援専門員やサービス担当者会議から得た情報やデモ器使用の評価等の情報、多職種の意見や要望を個別援助計画に反映させるために、嘱託医や関係機関との間で連携体制や支援体制を密にしています。			
(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)		シルバーマークやISOの取得により、各種の業務マニュアルを整備し作業手順を明確にしています。マニュアルや手順書は本部プロジェクトと現場の「専門委員会」で検討・見直しを行い、職員間で活用されています。職員の業務遂行の標準化と確実性（事故防止や安全確保）に繋げています。文章管理規定を基に、サービス提供に関する情報や事項の記録をファイリングし、適切な方法で施錠できる保管庫に管理しています。必要に応じてすべて閲覧は可能です。理念に基づいて、日常的に利用者・家族との意思疎通を図っています。利用者・家族からのクレームは真摯に受け止め、商品の開発やサービス内容の改善・見直しに役立っています。			

(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)		「感染症法」に基づき、研修の実施、マニュアルの整備、専門委員会で予防・対策の検討を行っています。家庭訪問時の対策に、マスクや消毒液などの「感染予防グッズ」を職員に常備させ、予防への周知徹底を図っています。法令に基づいて、使用済み福祉用具の回収・消毒体制を整えています。回収の留意点や手順に則した機器消毒の周知徹底を図り、利用者から安全と安心感を与えています。		
(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。	B	B
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)		マニュアルや連絡網を整備しています。4年前の大風水害の経験を生かし、災害時には利用者宅を巡回して利用者の安全確認とレンタル品の回収に努めたいとのことです。年1回、防災訓練と消化訓練を実施しています。事故報告、ひやりはっと報告を義務付け、週1回の専門委員会で事例検討を行い、クレームには即時対応する等、再発の予防に努めることで利用者から信頼を得ています。		

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。	B	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)		利用者アンケートの結果では、利用者のプライバシーは守られていると推測します。利用者本位のサービスとするため、利用開始直後に必ず、ハガキによるアンケート調査を実施しています。第三者評価の利用者アンケートでは、100%の利用者が意見を尊重してもらっていると回答されています。サービスは、ケアマネからの情報を基に、公平・公正な手続きで提供されています。				
(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。	B	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っている。	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。	B	B	
(評価機関コメント)		利用者からの苦情や要望は、電話やファクスで直接に、又はケアマネを介して届けられています。内容を真摯に受け止め、リアルタイムに対応することに努めておられます。巡回訪問やはがきによるアンケート調査等を行い、利用者や家族の声を広く拾い上げ、収集し、結果を一般に公開されています。相談や苦情などは、「第三者委員」の設置はありませんが、行政などの公的機関等の窓口を明示して積極的に受け付けておられます。				
(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っている。	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。	B	B	
(評価機関コメント)		「専門委員会」や「チームリーダー会議」、「サービス担当者会議」において、サービスの質の向上に向けた職員の意見交換と集約を行なっています。京都府の自主点検や第三者評価の自己評価を「専門委員会」で行い、評価には管理者のみでなく現場職員の意見を反映させておられます。議事録や職員ヒアリングで確認することができました。				