

アドバイス・レポート

※平成25年4月1日以降に支援機構への受診申込分から適用

平成28年2月3日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた 株式会社 三笑堂 在宅事業部 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

特に良かった点とその理由 (※)	近鉄京都線上烏羽口駅から西北へ数分行くと「三笑堂」と大きく表示された建物が本社ビルです。すぐ隣のSMGビルに、三笑堂在宅営業部が入っています。一階には「介護用品ショールーム笑顔」が開設されていて、多種類の介護用品が展示され、住宅改修コーナーも設けられています。相談と共に商品に触れながら体感する事が出来るようになっていきます。 株式会社三笑堂は、昭和4年に個人商店（いわしや上田医科機器店）に端を発し、昭和39年に会社組織（会社創立）に、昭和50年には株式会社三笑堂に社名を変更して爾来、発展の一途をたどっておられる会社です。現在では、1,000名を数える社員を擁し、在宅事業・医療事業・バイオ事業・医薬品事業の四事業を主力事業とされています。 初代の経営者が「お客様・お取引先様・そして私たちの三者が笑顔になれる仕事を重ねていく事を目標に」とされ、現在もこの精神が「三笑堂」として継承されています。 （１）基本理念と運営方針 企業理念を「SPEED and HEART」「BEST for SMALL」「ENJOY and THINKING」と表明し、グループ行動指針の第一に「お客様のご要望を第一優先とします」と挙げておられます。さらに“三笑堂のCSR（企業の社会的責任）は企業理念の実行により社会に対しあらゆる方面から貢献します”と理念と運営方針を明確に確立されています。具体的方策として ① 顧客満足度の向上 ・ お客様センターの設置 ・ 「医療と住宅の連携」を生かしたサービスの提供 ② 誠実な企業活動 ・ 自由 構成 透明な経営 ・ 知識共有 ③ 社会貢献 ・ 地域社会への貢献 ・ 社内研修の実施 の3項目を示しておられます。 また、“クリーンビジネス宣言”を掲示する事で、法令遵守と共に健全な経営を約束されています。 （２）人材育成と労働環境への配慮 三笑堂の目指す社員には「自ら考え、行動する人材」を求めています。そのために、『社員の向上心を応援します』と表明し、人材育成が社会貢献と捉えておられます。教育体制がしっかりと確立されています。新人と先輩の同行訪問は6か月としています。その間にOJTを行い、三笑堂社員としてのあるべき姿を指導されています。そこには“笑顔”が真ん中にあります。業務の効率と共に利用者への迅速な対応に応える手法として、各自がipadを持ちリアルタイムで記録できる体制になっています。ITシステムを有効活用し、経営責任者から社員全ての社員が情報を共有する事で一体化と共に責任感も生まれ、さらに愛社精神に繋がりが働き易い職場となっています。この姿勢が利用者への笑顔と質の高いサービスの提供へと繋がっていると思われます。 （３）地域への貢献 三笑堂としての、CSRに地域社会への貢献を表明されている通り、あらゆる面で努力されています。ホームページでは、会社の思いや業務内容を詳しく伝え、お客様の生の声も紹介されて透明性を確保されています。三笑堂ニュースを発行し、医療・在宅等の新しい情報を伝えています。介護用品・住宅改修などの展示場・リメイクセンターでは清潔で安全な商品の提供に努めておられます。新しい商品の紹介や研修のセミナーを開催されて、医療・介護関係者へも貢献されています。その他、地域住民との交流を目的として、社屋付近の清掃・子ども110番の車・ピンクリボン活動など様々な場面で活躍し、笑顔と共に地域社会への貢献に努めておられる企業です。
---------------------	--

特に改善が望まれる点とその理由（※）	優良企業としてのプライドを、地域社会に明確に示し実践されています。ITシステムを独自に有効利用出来るように工夫され、業務遂行を円滑に確実にしておられます。利用者へは、迅速・安全・確実を大切にしてサービスの提供をされている事は充分理解させて頂きました。 改善事項ではありませんが、以下二点の検討をお願いします。 ○ “高齢者の心理” “認知症の方のこころ” “障害を持つ方のこころ”などを学ぶ機会が少ない様に思われます。 ○ ホームページやパンフレット・カタログなど、くわしく情報を提供されていますが、80代・90代の高齢者には、パソコンを操作したり・細かい文字をよむ事が困難な方も多いと思われます。
具体的なアドバイス	○ 接遇マナーなど行き届いた接客が来ていますが、高齢者・認知症の方・障害を持った方達の“心理状態・こころの動き”を学ぶ機会を持って頂ければ、この方達とのコミュニケーションがより深まるのではないのでしょうか？言葉かけ一つで楽しい気分になられる事が多いのです。 お客様と社員の関係から、“人と人のこころのふれ合い”の関係になれば“笑顔”がますます光り輝くことでしょう。 ○ 特に、一人暮らしの高齢者・高齢者のみの世帯の人達に対して、文字を大きく・少なくした“しおり”的な物を手作り出来ないでしょうか？イラストや写真を多くして見ただけで理解できる様な、例えば「三笑堂セレクションスペース笑顔の紹介」のパンフレットはとても分かり易くなっています。福祉用具貸与・購入など分けて、その人が必要な情報が簡単に理解できるような“しおり（パンフレット）”の検討をお願いします。 明るく、きびきびと行動される社員の方達の姿勢に感動すると共に敬意を表します。 今後も、三笑堂の柱である“笑顔”を大切にますます発展される事を期待しています。

(様式 6)

※平成25年4月1日以降に支援機構への受診申込分から適用

評価結果対比シート

事業所番号	2670500186
事業所名	株式会社 三笑堂 在宅事業部
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)	福祉用具販売 介護予防福祉用具貸与 介護予防福祉用具販売
訪問調査実施日	平成28年4月13日
評価機関名	一般社団法人 京都ボランティア協会

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）及び事業所の職員全員が、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)		1. 基本理念として、3項目のスローガンを掲げ、グループ行動指針と共に、ホームページ・パンフレットなどで広く公表している。全職員は、理念を周知し実践すべく、ネームカードに記載して携帯している。さらに、朝礼においても唱和し常に意識を新たにして日々の業務に努めている。会社全体としても「三笑堂のCSR（企業の社会的責任）は企業理念の実行により社会に対しあらゆる方面から貢献します」と表明し、理念に基づいたサービスの提供・社会貢献の実践に取り組んでいる。 2. 組織図により、職位・職責が明確に示されている。ワークフロー（業務の流れの図式）を活用して、案件別の決済を明確にしている。各部・各課における会議から経営責任者に至る会議は双方向で情報を流し透明性を確保している。ITシステムを有効活用している。経営代表者の部屋のドアは常に開かれ、“全職員の生の声”を聞く仕組みが出来ている。			
(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)		3. 事業計画は「〇〇期 本社キックオフ（期首の目標設定）」として策定している。その後、定期的に目標の見直しを行い、その結果を踏まえて中・長期計画に繋げている。介護保険制度の改正・社会情勢の変化を見据えながら、課題を把握し適切な運営を実現すべく努めている。リーダー会議などから職員の意向を聞き取り事業計画策定に反映させている。 4. 在宅事業部としての課題設定と共に、職員一人ひとりの目標を設定している。定期的に、振り返り・評価を行ない必要に応じて再設定を行って、課題・目標達成に取り組んでいる。			
(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	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、いつでも職員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)		5. 6. 7. 管理者は、遵守すべき法令など、常時行政やワムネットなどを通して情報収集している。必要な法令等はファイルして職員が何時でも閲覧できる様にしている。さらに「クリーンビジネス宣言」を掲示する事により法令遵守を確実に実行する事を表明している。経営責任者や運営管理者は、組織図等により職責を明確に示している。各種の会議への出席や報告・日誌等から、業務遂行状況を把握し必要に応じて適切な指導を行っている。また、社員一人ひとりが“ipad”を持ち、訪問先でリアルタイムで情報を入力しているので、確実に状況を把握できる仕組みが出来ている。経営代表者は、常に部屋のドアを開放している。さらに“会長直行便”と称して全職員の提案・意見を聞く機会を設けている。			

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
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。	A	A	
	(評価機関コメント)		8. 採用にあたり、選考基準を設けている。人物・資質を重視し将来性を見極める様にしている。常勤職員のみでの採用としており、現在は全社員が福祉用具専門相談員の有資格者である。介護支援専門員・福祉住環境コーディネーターなどの関連資格取得の支援も行っている。 9. 採用内定時から、研修を開始して社会人としてのマナーを学ばせている。入社後は、新人社員研修・階層別研修・OJT・スキルアップ研修等計画的に研修を実施して人材育成に努めている。その他、内部・外部研修を多種設けている。特に、同行訪問を概ね半年としている。この同行訪問でOJTを行なっている。その後も、予告なしに訪問先を訪れ業務状況を確認したり、必要に応じてアドバイスをし、円滑なサービスが提供出来る様にしている。 10. 実習生の受け入れ体制は整えられている。マニュアル等も整備されて要望があればいつでも応じられる。実習指導者研修にも参加している。			
(2) 労働環境の整備						
	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、職員の労働環境に配慮している。	A	A	
	ストレス管理	12	職員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。	A	A	
	(評価機関コメント)		11. 勤怠管理は、人事部でPCを活用して行っている。有給休暇・育児休業・介護休暇等就業規則に従って利用している。「ノー残業デー」を設けたり、ipadを支給し業務の効率化を図っている。また、一人一台の台車を提供して荷物の運搬に役立てるなど労働環境に配慮して働き易い職場作りをしている。 12. 人事部でメンタルヘルス研修を受けて対応している。“会長直行便”“アイデア千本ノック”などのシステムを確立し、全社員が自由に提案や発言が出来る道が開かれている。「真ん中に笑顔がある会社」と謳っている通り、上司・部下・同僚の人間関係が大変良好である。社員の明るい笑顔から推し量る事ができる。社員食堂は設置されていないが、社員が休憩時間にゆっくり寛げる部屋が用意されている。社員からの意見から設けられた一つの事例である。フィットネスクラブやリゾートホテルの優待利用が出来、癒しの機会を設けている。「セクシャルハラスメント」についての注意事項は館内に掲示している。			
(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)		13. 14. ホームページやパンフレット・三笑堂ニュース・ちらしなどを活用して、会社の思いや・介護・医療関係の情報を地域に発信している。利用者のための「三笑堂介護用品ショールーム 笑顔」を開設し杖・靴・生活用品・車いす・介護ベッドなど数多くの商品を展示し来訪者には丁寧に説明し相談を受けている。住宅改修のコーナーも設けられている。自治会の役員が見学に訪れ、地元地域に持ち帰るケースも多い。ネットからの注文にも応じている。地域包括支援センターとの連携も出来ている。リメイクセンターを設け、リースである介護用品の清潔・安全を担っている。社員は、定期的に社屋周辺の清掃活動を行ったり、ピンクリボン活動・子ども110番など幅広く地域社会への貢献を実践している。			

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)		15. ホームページ・パンフレット・カタログ等でくわしく情報提供している。また、セレクションスペース笑顔（介護用品ショールーム）を設け、多種類の介護用品を展示して選択に必要な情報を提供している。新商品の紹介や情報提供などのセミナーを不定期ではあるが開催している。				
(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)		16. カタログや重要事項説明書を用いて、その人にとってより適切な介護用品の貸与や購入などの説明と共に利用料金や購入代金の説明をしている。利用者の理解を得た上で契約の署名・押印を得ている。				
(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	定期的及び必要に応じて、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)		17. 18. 19. 20. 福祉用具サービス計画作成ガイドラインを参考に、アセスメント・モニタリング・福祉用具サービス計画書などの流れを明確にしている。初回面談では、基本的に利用者宅を訪問し、本人・家族などから心身状況の聞き取りや住環境などの確認を行い、居宅介護支援事業所の担当介護支援専門員からの情報を合わせて基本情報（アセスメント）を策定している。初回は、暫定解除書類を活用して対応に柔軟性を持たせている。福祉用具サービス計画書は、居宅サービス計画書に基づき策定している。本人・家族等の要望も居宅サービス計画から勘案して計画に組み入れている。担当介護支援専門員が招集するサービス担当者会議に出席し、関係機関の職員との情報・意見交換を行って、福祉用具サービス計画の見直しを行なっている。手すりは3か月その他の福祉用具に関しては6か月でモニタリングを行なっていて、必要に応じて担当介護支援専門員との連携でサービス計画の見直しを行なっている。介護保険の更新時や利用者の状況変化などが生じた場合も計画の変更を行なっていて、適切なサービスの提供を行なっている。				
(4) 関係者との連携						
多職種協働		21	利用者のかかっている医師をはじめ、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)		21. 基本的には、担当介護支援専門員から医療情報を得ているが、必要に応じて医療関係者との情報・意見交換を行っている。通所介護・訪問介護・訪問看護等関係事業所とも、サービス担当者会議等を通して連携体制が出来ている。退院時には、担当介護支援専門員からの情報を得て（必要に応じて病院でのケアカンファレンスに出席する場合もある）、退院後の生活が円滑に行なえるように福祉用具サービス計画書に反映させている。				

(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、職員に活用されている。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。	B	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、利用者の家族等との情報交換を行っている。	A	A
(評価機関コメント)	22. 業務マニュアル・福祉サービス計画書作成マニュアルを作成している。内容は、実用的な表現を用いて、状況に応じて見直しを行い確認している。 23. 24. サービス提供に関わる記録や情報は、社員各自がiPadを活用して現場で入力している。取り消し・追加利用などすべてリアルタイムで記録している。必要に応じて、本社に送信する事も可能であり、紙媒体で取り出す事も可能である。業務終了後は、本社のPCに保存し、社員のiPadの記録は消去してしまうシステムになっており、自宅への持ち帰りは禁止となっている。各自パスワードを所有している。万一の場合は直ちに初期化し情報の漏えいを防止している。社員間の情報の共有は、ITシステム（Nメニュー）を活用している。 25. サービス担当者会議や福祉用具の状況確認（モニタリング）などで訪問した際を利用して情報・意見交換を行っている。			

(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、職員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)	26. 感染症に関するマニュアルは整備し、研修も年間研修スケジュールに組み入れ実施している。常に新しい情報を収集し、社内メールで全社員に周知させている。感染予防・二次感染予防対策として、マスク・手袋・手指消毒液など常時車に保管している。 27. 社内は整理整頓され清潔に保たれている。汚れを見つけたら速やかに掃除をする意識が全社員に伝わっている。毎週水曜日を清掃の日として実行している。また、地域貢献として、定期的に会社の周辺の清掃を行っている。会社全体が、清潔・安全の意識を高く持っている。書類等は施錠出来る保管庫で管理している。			

(7) 危機管理

事故・緊急時の対応	28	事故や緊急時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
災害発生時の対応	30	災害発生時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
(評価機関コメント)	28. 29. 30. 事故・緊急時・災害時マニュアルは整備されている。研修と自主避難訓練を実施している。館内は夜間無人になるが、専門業者に委託し有事には緊急連絡網により対応する仕組みが出来ている。発生した事故等の報告は所定の様式で記録し、速やかに全社員にITシステムで発信し情報を共有化して事故の再発防止を図っている。事案によっては、リーダー会議等で検討し適切な対応に努めている。京都市のシェイクアウト訓練に参加している。また、京都府と災害時における医療用品等の供給に関して協定書を交わしている。			

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	31	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	32	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	33	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)	31. 32. 三笑堂の社名には、三つの「笑顔」の実現が込められている。利用者（お客様）・関係事業者（取引のあるメーカー）・社員の三である。関係するすべての人達を大切に・幸せを共有出来る様に考えている。利用者一人ひとりの思いを尊び、適切なサービス提供に努めている。また、プライバシーを損ねたり羞恥心を抱かせない様な配慮をしている。言葉遣いに留意したり、社名のプレートは取り外しの出来るマグネット式を使用している。 33. 利用希望は、全て受け入れている。万一希望商品の取り扱いが無い場合も検討するか、若しくは紹介して対応している。				
	(2) 意見・要望・苦情への対応					
	意見・要望・苦情の受付	34	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	35	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。	B	A	
	第三者への相談機会の確保	36	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。	A	A	
	(評価機関コメント)	34. 35. 三笑堂として、グループ行動指針の第一に「お客様のご要望を第一優先とします」と表明し“お客様センター”を設置して、お客様からのご要望・クレームにすぐ対応できる体制をととのえています。とホームページにも記載している。日常的にも、サービス担当者会議や福祉用具サービス計画作成時などの面談で、要望や意見を聞き取っている。聞き取った要望などは、ホームページ上において「お客様の声」として“ご要望”“回答”を一部掲載している。社内においてもPC上で全員が閲覧し共有している。意向は、まず担当職員が対応し、状況に応じて上司が応援体制を取って円満な解決を図っている。その結果をサービス向上に反映させている。苦情処理フローチャートを作成し、迅速に確実に対処できる様にしている。 36. 重要事項説明書に記載しており、利用者・家族等には契約時に説明し理解を得ている。				
	(3) 質の向上に係る取組					
	利用者満足度の向上の取組み	37	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。	B	A	
	質の向上に対する検討体制	38	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職員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	39	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	A	
	(評価機関コメント)	37. 利用者のサービスに関する満足度は、モニタリング時やセミナー開催時のアンケートなど機会を見つけて実施している。CSR活動（企業の社会的責任）においても、顧客満足度の向上を挙げており、お客様の声を把握してサービスの向上に繋げている。 38. 管理者を中心にサービス評価委員会を設けて検討体制が出来ている。また、リーダー会議においてもサービスの質の向上に向けての検討が行われている。その結果を全社員が共有し業務の改善に反映させている。適宜、福祉用具レンタルの市場動向を調査している。 39. 自己評価チェックシートを用いて実施している。また、キックオフに基づき定期的な評価を行い、必要に応じて目標設定の見直しをすると共に、次年度に向けて反映させている。第三者評価は、三年毎に受診して改善に繋げている。				