

様式 7

アドバイス・レポート

令和元年 12 月 16 日

平成 31 年 1 月 31 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 福知山営業所 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 (※)	通番 9) 継続的な研修・OJT の実施 会社としてキャリアパス制度が確立しており、3 年目研修、新人職員研修等が階層別、部門別にきめ細かく策定されています。また、OJT の仕組みがあり、新人職員については、6 ヶ月、中途採用は 3 ヶ月は同行を位置づけるなど人材育成の方法をとっています。外部研修については「ガルーン」で外部研修の案内があり、全て会社負担で参加しています。また、メーカーやリハビリの講師を呼んで勉強会などを実施しています。福知山営業所としては互いに高める仕組みとして週 1 回、ロールプレイによる OJT も行われていました。 通番 26) 感染症の対策及び予防 「感染症マニュアル」「感染症履歴商品に対する対応」を整備しています。外部機関が実施する研修に管理者が参加し、事業所職員に伝達研修しています。 各車両には感染症対策グッズを袋にまとめ携帯しています。感染症の利用者が使用した用具の取り扱いを厳重にしており、お客様情報を活用し、表示や音で感染症の方が分かるように工夫しています。 通番 34) 意見・要望・苦情の受付 初回導入時、10 日後のモニタリング、半年ごとのモニタリング時など常に利用者から意見を聞いています。また、定期的に上司が訪問に同行するようにしています。担当者に言いにくいことなどは別の窓口相談できることも紹介しています。苦情対応の研修や苦情があった際には、苦情は大切な意見であることを職員に伝えています。
-----------------------------	--

特に改善が望まれる点とその理由（※）	通番２２）業務マニュアルの作成 「福祉用具レンタル・販売マニュアル」を整備しており、職員の業務の基準としています。ネットワークシステム「ガルーン」内に業務マニュアルはじめ各種マニュアルも整備し、職員が閲覧することができるようになっています。マニュアルの見直しについては、本部において管理し、新しい内容を盛りこんでいます。しかし、見直しにあたり、事故防止昨夜や苦情対応などを反映する仕組みになっていませんでした。 通番３５）意見・要望・苦情等への対応とサービスの改善 苦情解決のマニュアル及び仕組みについて、整備するとともに事業所内に掲示しています。苦情があった場合には、その内容を記録に残すとともに組織的に迅速に対応を行っています。本部として匿名性を考慮しながら公開を行っています。事業所としての公開は取り組めていませんでした。 通番３７）利用者満足度の向上の取り組み 初回導入時や１０日後のモニタリングを行い聞き取りを行い、意見をサービスの質の向上に向けて反映する仕組みはありましたが、アンケート形式の満足度調査は実施していませんでした。
具体的なアドバイス	株式会社三笑堂は、１９２９年、医療機器の専門商社から始まり、医療を通じて社会貢献に取り組んでこられるとともに、その経験を生かし地域密着型の活動を展開しています。企業理念である「SPEED and HEART」「BEST for SMALL」「ENJOY and THINKING」を掲げ、介護する方も笑顔と共に安全・安心できるサービスの実現を目指されています。この理念は事務所にも掲げ、所属する職員が常に確認できるようにしています。 福知山営業所は平成２１年に地域密着型の拠点のひとつとして開設されました。地域にある医療機関との関係性を大切に考え、病院ごとの担当者を配置し、馴染みの関係を作ることで、地域の利用者の在宅生活を支えるとともに安心・安全なサービス提供ができるようにしています。 また、第三者評価の訪問調査時には、あいさつや言葉遣いなど職員の対応が心地よく、チームワークや雰囲気の良さが伺えました 事業所の建物内にはショールームがあり、様々な福祉用具等が展示されており、季節に応じて必要と思われるものを適宜変更して展示しています。展示スペースはいつでも見学ができるようになっており、来所者には丁寧に職員が説明を行い、利用者の要望に応じて欲しい商品を取り寄せることも可能にしています。在庫を多く所有しているため、即日対応も可能にしています。 食にも力を入れており、在宅に戻られた際の栄養補助食品の提案なども行

	っています。 事業所内には、福祉用具の倉庫があり、清潔庫と使用済み庫をきっちり分けて設置しており、「お客様情報」を活用して、表示や音で感染症の方が分かるよう、工夫するなど、レンタル商品の清潔管理の仕組みが構築されています。レンタル商品は本社で一括管理されており、三笑堂が保有するリメイクセンターにて精度の高いメンテナンスが実施されています。 また、ネットワークシステム「ガルーン」を全職員が活用して、本部との連携やサービス実施計画の策定、職員間の情報共有など効率的に業務を行っています。会社として研修にも力を入れており、階層別、部門別にきめ細かな研修体系が策定されていました。 福知山営業所としては独自に週1回、互いに高め合う仕組みとしてロールプレイによるOJTも行われています。半年を目途に育成するシステムとなっており、OJTの振り返りなども確実にしています。 毎週月曜日には朝礼を行い、成功事例などを共有して、利用者それぞれの情報を全職員が知るようにしており、電話があっても誰でも対応できるようにしています。エリアごとに営業をしており、サービス実施計画の策定、モニタリングを徹底するため、人員体制を厚くして10名の職員を在籍させていることは高く評価できます。 今後ますます、利用者が笑顔でいられるように質の向上に取り組むとともに、地域との連携を強化して拠点として役割を果たしていけることを期待いたします。 改善が望まれる点のアドバイスとして以下に記載致します。 ・理念については2階の事業所内に掲示されていましたが、1回には刑事がありませんでした。足の悪い方などの相談を1階で行っているとお聞きしました。1階にも掲示されてはいかがでしょうか。 ・ホームページの事業所ページに営業所の特色や更新が少ないことや第三者評価を受診状況が明示されていませんでした。検討されてはいかがでしょうか ・苦情解決の公表は、お客様センターで公開されていますが、事業所としての公開がされていませんでした。今後は、毎月発行されている三笑堂ニュースのページを活用されて改善したことなどを取り上げ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	2672600471
事業所名	株式会社三笑堂 福知山営業所
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)	
訪問調査実施日	2019/5/30
評価機関名	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)		1)理念及び経営方針について事業所内に掲示している。職員には、ミーティングで唱和している。新規採用者については、OJTのプログラムの中で伝えている。また、行動指針などをカード化し、名札と一緒に職員が常時携行している。利用者には、契約の際に重要事項説明書の説明時に伝えている。 2)案件別チェックシートを使用し、案件ごとに決済を行うシステムがある。意思決定方法「決済について」や権限移譲、組織図などに明文化されている。ブロックのリーダー会議、拠点長会議（本部）、全職員会議等を月1回開催して現場の意見が反映されるようになっている。また、係長以下から選出される代議員を置き、社内の要望等を本社に上げる仕組みがある。「かえるPJ」として、業務改善の提案などを舞鶴支店とあわせ本部（最終は社長）に上げる仕組みがある			
	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共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)年1回 全職員が集まる決算報告会（本部）を開催し、年度方針や今後の同行についての説明がある。1期を1年とし、3年計画での行動内容を立て、その期ごとに単年度に落とし込み、実行をして上期と下期で評価見直しを行っている。 4)業務レベルの課題設定は、人事考課表で明確化されており、目標設定し、達成に向けて取り組んでいる。キャンペーンの開催は、メーカーからの研修や目標設定をし、事業所として取り組んでいる。達成状況の確認については、月1回の面談や人事考課で実施している。			
	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。	B	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。	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)		5)コンプライアンス、個人情報保護の研修は採用時に行い周知徹底している。薬機法関連法令についての研修は年間を通じて行っている。ネットワークシステム「ガルーン」（以下ガルーン）で定期的にe-ラーニングで学ぶシステムがあり、テストの実施など行っている。ガルーン内に法令集を作成し閲覧できるようにしている。安全運転についての研修を講師を交代して、朝のミーティングで実施し、意識化するようにしている。 6)各種会議には管理者が参加している。月1回の面談時に職員の意見を聞くようにしている。あわせて支店長との面談が月1回あり、管理者のことも伝える仕組みがある。「ガルーン」にて直接会長に上申することができる会長直行便のシステムがある。 7)事故・クレームなど、不測の事態があった際についてフローチャートを事業所内に掲示している。 管理者は外出時等は携帯電話で対応できるようにしている。日常時については、営業日報を記載し、管理者に報告している。事故・クレームなどについては報告書を挙げ、各役職に迅速に回覧し、ガルーンでも職員がいつでも見ることができる。			

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。	C	B
				8)グループ行動指針を定め、職員採用を計画的に行い、適切な人員配置を行っている。小さなことでもお客様を第一優先にして、行動できるかを採用時には見るようにしている。職員一人当たりのノルマ設定があり、その基準を超えると、増員するなどの対応をしている。職員は福祉用具相談員の資格取得を取得している。また、住環境コーディネーターの資格取得奨励を行い、取得するための試験費用を負担している。 9)年間教育スケジュールが会社として策定されている。キャリアパス制度が確立しており、その段階ごとに研修を受ける研修体系ができています。外部研修については「ガールーン」で外部研修の案内があり、全て会社負担で参加している。メーカーやリハビリの講師を呼んで勉強会などを企画し、実施している。OJTの仕組みを整備しており、新規採用者は、6ヶ月、中途採用は3ヶ月は同行を位置づけるなど人材育成の方法をとっている。福知山営業所として、定期的にロールプレイングを用いた研修を行っている。 10)福知山営業所としては実習の受入はしていない。本部での受け入れは中学生から大学生まで行っており、「協定型インターンシップ実習内容」を整備し、それに基づいた受け入れを行っている。		
		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	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。	A	A
		(評価機関コメント)		11)ガールーン内のシステム勤次郎で有給消化や超勤管理をしており、必要に応じて、管理者が個別に声掛けをしている。その日の手元の状況をカードで表すなど時間内での勤務を心がける工夫や残業が多く見られる場合には、業務分担を見直すなどしている。産休・育児休業や時短の規程及び仕組みがあり、実際に取得している職員がいる。Ipadの支給がされており、外勤時にガールーンを見ることがや計画作成ができるようになっており、業務の効率化を考え、負担軽減を図っている。 12)舞鶴支店において、テレビ会議システムを用いて、産業医を講師にして、職員がメンタルヘルスに関する研修を行っている。福利厚生事業として、保養地の活用やフィットネス事務の利用優遇などがある。拠点ごとの取り組みとして、旅行に行ったり、スポーツ等を楽しむ企画がある。退職金制度が完備されており、ガールーンで現段階の状況を把握することができる。「ハラスメントは許しません!!」という周知文を事業所に掲げており、相談窓口などを職員に周知している。		
(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。	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
		(評価機関コメント)		13)情報の公表制度を毎年、更新している。事業所で独自に広報誌(「三笑堂ニュース」)を毎月作成して、施設や地域包括支援センター、病院など関係機関に配布している。 14)病院や福祉施設のリハビリ職と一緒に施設職員等に移乗などの研修を実施している。福知山駅のイベントでブースを出したり、家族介護教室で商品を紹介するなどしている。		

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) ホームページ及びレンタル販売のカタログ等で情報発信をしている。福祉用具の希望者にはお試し利用ができるようにしている。来店者に用具の説明などを随時行っている。来店者の情報については記録している。				
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、利用者にわ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)		16) 重要事項説明書を用いて、利用者には説明をし同意を得ている。料金等は個別に記載し、説明するようにしている。納品書にも金額を明記している。成年後見人との契約実績がある。しかし、成年後見制度を紹介できるような仕組みがなかった。				
(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)		17) ガルーン内にある「福祉用具サービス計画(基本情報)」をアセスメントシートとして使用している。医療との連携としては、サービス担当者会議等において行っている。サービス更新時や状態の変化時、用具に変更があった際に再アセスメントを実施している。モニタリングを半年に1回実施し、その際にも再アセスメントを実施している。 18) 利用者の希望等はシステム内で記録している。その記録内容は利用者などに説明し、同意を得ている。担当者会議には参加するようにしており、その中で本人の希望について聞き取っている。 19) 居宅サービス計画書に基づき「福祉用具サービス計画(利用計画)」を作成している。居宅サービス計画がないと、利用者と契約できない仕組みとなっており、必ず、ケアマネからの居宅サービス計画に基づくようにしているサービス担当者会議の際に他職種、他機関からの意見をもらうようにしている。 20) 更新時期や状態に変化が見られた際に個別援助計画の見直しを行っている。半年に一度、モニタリングを実施し、見直しにあたっては関係職員の意見を基に見直しをしている。				
(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)		21) 福知山市が作成しているサービス提供事業所一覧を用いて利用者に情報を提供している。退院前カンファレンスや担当者会議で情報を得るようにしている。必要に応じて、リハビリ職と連携し、アドバイスをもらったり、情報交換をしている。各病院や事業所を定期的に訪問し、個別対応も行っている。				

(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	B
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、利用者の家族との情報交換を行っている。	A	A
		22)「福祉用具レンタル・販売マニュアル」を整備している。ガルーン内に各種マニュアル「業務マニュアル」を整備し、職員が閲覧することができる、マニュアルの見直しについては、本社において、新しい内容を盛りこんでいる。しかし、事故や苦情対応を反映したマニュアルの見直しができていない。 23)福祉用具導入後、10日以内に訪問するようにしており、その際に記録する仕組みがある。目標に対する記録については、再選定する際に目標を意識したチェック体制がある。システム上のメモ機能に特異性のある利用者について記録し、情報共有している。「保管書類のお願い」というペーパーを用意し、職員に保管についてのルールを周知している。「個人情報取り扱い規程」を整備し、廃棄、持ち出し、保管について明記している。ガルーン内に「個人情報保護方針」を明記しており、開示請求があった場合に、速やかに開示することを明記している。 24)毎週のミーティング、モニタリング、iPadで利用者の情報共有を図っている。事業所内で情報交換を日々行い、相談をし合うこともある。 25)利用者の家族とはサービス担当者会議や訪問時、納品時を活用して情報交換を行っている。独居家族の遠方に住む家族に電話で福祉用具を変更したことなどを伝えることがある。		
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等の作成により、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。	B	A
		26)「感染症マニュアル」「感染症履歴商品に対する対応」を整備しており、それぞれ、事業所や本部で作成している。外部機関が実施する研修に管理者が参加し、事業所職員に伝達研修している。各車両に感染症対策グッズを袋にまとめ携帯している。感染症の利用者が使用した用具の取り扱いを厳重にしており、最新の注意を払っている。お客様情報で、表示や音で感染症の方が分かるよう、工夫している。 27)倉庫内の整理整頓がされている。事務所内は、当番を決め、整理整頓している。車両についても、月1回の点検があり、清掃等に心がけている。在庫管理はパソコン管理されており、不足することがない仕組みとなっている。		
事故・緊急時等の対応	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	B
災害発生時の対応	30	災害時における対応等を定めたマニュアルがあり、年1回以上、必要な研修又は訓練が行われている。	B	A
(評価機関コメント)	28)事故報告書を整備し、記録を迅速に行い、上司への決済などを確実にしている。「苦情・事故処理・損害賠償等緊急時対応マニュアル」を整備し、職員がみることができるようにしている。毎年1回は、本部主催で職員研修を実施しており、管理者が参加して、伝達研修を行っている。 29)ヒヤリハット報告書を作成し、記録するようにしている。報告しやすい雰囲気づくりをしており、報告することを義務づけている。しかし、結果をマニュアルに反映する仕組みはなかった。 30)本部が作成したものとあわせ福知山営業所独自で「災害時マニュアル」を整備しており、原発などを意識し、地域性を生かしたものとして、臨機応変に地域と連携することを明記している。防災の日に、消火器の設置場所の確認や避難経路の確認をしている。救急救命の訓練を受けている。			

大項目	中項目	小項目	通番	連携を	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	
	、、		31)グループ行動指針に「お客様のご要望を第一優先とします」と明記されており、携帯している。また、倫理綱領に、利用者本位のサービス提供について、明記されている。営業に管理者が定期的(年5回くらい)に同行することがあり、言葉遣いや対応で気になることを指摘することがある。虐待、クレームについての研修を1年1回受講している。 32)車のステッカーを取り外しができるようにしたり、相談時には、個室を活用している。プライバシー保護の研修を受講している。 33)サービス希望者を断ることは基本的にない。取り扱いのない商品があった場合には、他者を紹介する場合がある。			
	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	B	
	第三者への相談機会の確保	36	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	
			34)初回導入時、10日後のモニタリング時に利用者から意見を聞いている。担当者に言いにくいことなどは別の窓口で相談できることを紹介している。苦情対応の研修や苦情があった際には、苦情は大切な意見であることを職員に伝えている。半年に1回、利用者にモニタリング等を活用して、意見聴取している。定期的に上司が訪問に同行するようにしている。 35)苦情解決の仕組みについて、事業所内に掲示している。マニュアルを整備している。苦情があった場合には、記録を迅速に行い、上司に上げ、場合によっては、本部に回るようにしている。しかし、苦情の公開をする仕組みはなかった。 36)苦情対応について、事業所内に掲示されている。苦情窓口について、色をつけて分かりやすく明示している。行政や国保連合会を第三者の窓口として、明記している。			
	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	B	
	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。	A	A	
			37)初回導入時、10日後にモニタリングを行い聞き取りを行い意見を反映する仕組みはある。しかし、アンケート形式の満足度調査は実施していない。 38)日々、個別にロールプレイングをしたり、面談で質の向上を図っている。新商品が出ると、メーカーに来てもらい、職員が学ぶ機会がある。ガルーン内でのCSを用いて、各拠点の情報を知ることができる。拠点の他事業所を見に行ったり、大阪のショールームに全職員で見学に行くなど質の向上に努めている。 39)「居宅サービス事業所のサービス評価項目「福祉用具貸与(予防)・販売(予防)」を用いて、毎年自己点検を実施している。自己評価表に当たる際には、チームで当たるようにしている。第三者表kを定期的に受診している。			