

# 介護保険サービスの事業所評価

## 【 福祉用具貸与・特定福祉用具販売 】

### 1 実施日

年 月 日 ( )
-----------

### 2 事業所名

--

### 3 評価の実施について

評価の実施にあたって、以下の点に注意し、実施してください。

- ① それぞれの設問に対し、書類の確認や実際の取組内容を確認のうえ、評価してください。
- ② 一部の従業者だけでなく、全ての従業者の協力のもと、実施してください。
- ③ 設問に対する回答を1欄の「実施している」、「実施しているが不十分」、「実施していない」にチェックしてください。
- ④ 1欄のチェックより、それぞれ矢印に進み、2欄の内容をご記入ください。
  - ・「実施している」にチェック有の場合  
「具体的な実施内容」欄に自己評価の実施年度に実施した取組み内容をご記入ください。
  - ・「実施しているが不十分」・「実施していない」にチェック有の場合  
「今後の取組み内容」欄に今後実施可能な取組み内容をご記入ください。また、「上記取組みの実施予定時期」欄に先ほど記入しました取組み内容の実施予定時期を記入し、実施に向けて準備してください。
- ⑤ すべての設問の回答が終了しましたら、職員会議等に取りあげ、施設全体として改善に向けて周知してください。

札幌市

## 1 適切な福祉用具サービスの実施

### 利用者本位のサービス

利用者を尊重したサービス提供について、事業所内で共通の理解をもつための取り組みを行っている。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・理念や基本方針に、利用者を尊重した福祉用具サービスの実施について明示している。
- ・福祉用具による身体拘束廃止について、マニュアルを作成する等し、従業員に周知徹底している。

## 1 適切な福祉用具サービスの実施

### 利用者本位のサービス

利用者及び家族のプライバシー保護に関する規程、マニュアル等を整備している。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・規程、マニュアル等に基づいたサービスが実施されている。
- ・従業員から、利用者及び家族の秘密を保持する旨の誓約書を徴している。

## 1 適切な福祉用具サービスの実施

### 利用者本位のサービス

利用者満足の上昇のために具体的な取り組みを行っている。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・利用者満足に関するアンケートを定期的に行っている。
- ・アンケート結果の分析、検討の結果に基づいて具体的な改善を行っている。

## 1 適切な福祉用具サービスの実施

### 利用者本位のサービス

苦情解決の仕組みが確立されている。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・苦情解決の体制（苦情受付担当者、苦情解決責任者の設置等）を整備している。
- ・苦情解決の仕組みを説明した資料を利用者等に配布、説明しているとともに、分かりやすく説明した掲示物を掲示している。
- ・利用者や家族に対して、苦情記入カードの配布や匿名アンケート実施など、苦情を申し出やすい工夫を行っている。
- ・苦情を受け付けて解決を図った記録が適切に保管されている。
- ・苦情への検討内容や対応策を、利用者や家族等に必ずフィードバックしている。
- ・苦情を申し出た利用者や家族等に配慮したうえで、苦情内容及び解決結果等を公表している。

## 1 適切な福祉用具サービスの実施

### 利用者本位のサービス

利用者からの意見や要望に対して迅速に対応している。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・意見や要望を受けた際の方針や報告手順などを定めている。
- ・対応マニュアルに沿った取り組みがなされており、意見や提案のあった利用者には、検討に時間がかかる場合も状況を適宜報告している。
- ・意見をサービスの改善に反映している。

## 1 適切な福祉用具サービスの実施

### 利用者本位のサービス

利用者の家族に対する支援を適切に行っている。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・家族に対し、定期的及び必要に応じて利用者の状況、使用している福祉用具のモニタリング結果等を報告している。
- ・家族に対し、福祉用具サービスの説明や、要望を聞く機会を設けている。
- ・家族（主たる介護者）の心身の状況にも気を配り、必要に応じて介護支援専門員に報告している。
- ・家族がどのような方法で福祉用具の使用や利用者の介助を行っているか把握している。
- ・利用者の状況など報告すべき事項は、必ず家族に伝わるよう伝達方法を工夫している。

## 1 適切な福祉用具サービスの実施

### 利用者本位のサービス

利用者の心身の状況に合わせ、福祉用具により自立した生活が営めるよう支援している。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・利用者の心身の状況、ADL、睡眠、食事、排泄、暮らしの意向、生活習慣等を把握している。
- ・利用者一人ひとりの暮らしの意向を理解し、利用者一人ひとりに適した福祉用具を提供している。
- ・福祉用具サービス提供場面において、自立に配慮した援助を行っている。

## 1 適切な福祉用具サービスの実施

### 利用者本位のサービス

利用者一人ひとりに応じた接遇とコミュニケーションを行っている。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・利用者の思いや希望を聞き取ったり読み取ったりして、その内容を福祉用具の利用に活かしている。
- ・話すことや意思表示が困難な方など、特に配慮が必要な人には、個別の方法でコミュニケーションを図っている。
- ・利用者への言葉づかいや接遇に関する、継続的な検討や研修を実施している。

## 1 適切な福祉用具サービスの実施

### 利用者本位のサービス

医療依存度の高い人への対応、終末期を迎えた場合の対応について、事業所内で支援体制を整えている。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈) 実施内容について、下記の例があります。  
・従業員に対して、医療や終末期ケアに関する研修を実施している。

## 1 適切な福祉用具サービスの実施

### 利用者本位のサービス

認知症の状態に配慮した福祉用具の提供を行っている。

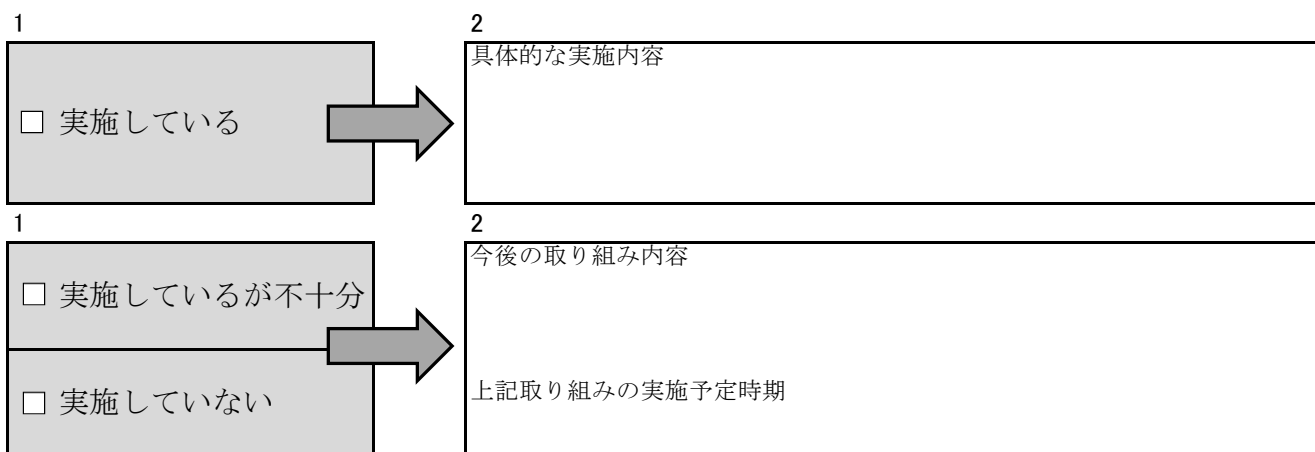
1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈) 実施内容について、下記の例があります。  
・利用者の日常生活能力、残存機能の評価を行っている。  
・行動、心理症状がある利用者には、一定期間の観察と記録を行い、症状に合わせた福祉用具利用の配慮を行っている。  
・従業員に対して、認知症の医療、ケア等についての研修を実施している。

## 1 適切な福祉用具サービスの実施

### 利用者本位のサービス

福祉用具専門相談員の訪問中に、利用者の体調が変化した場合の対応手順が確立している。



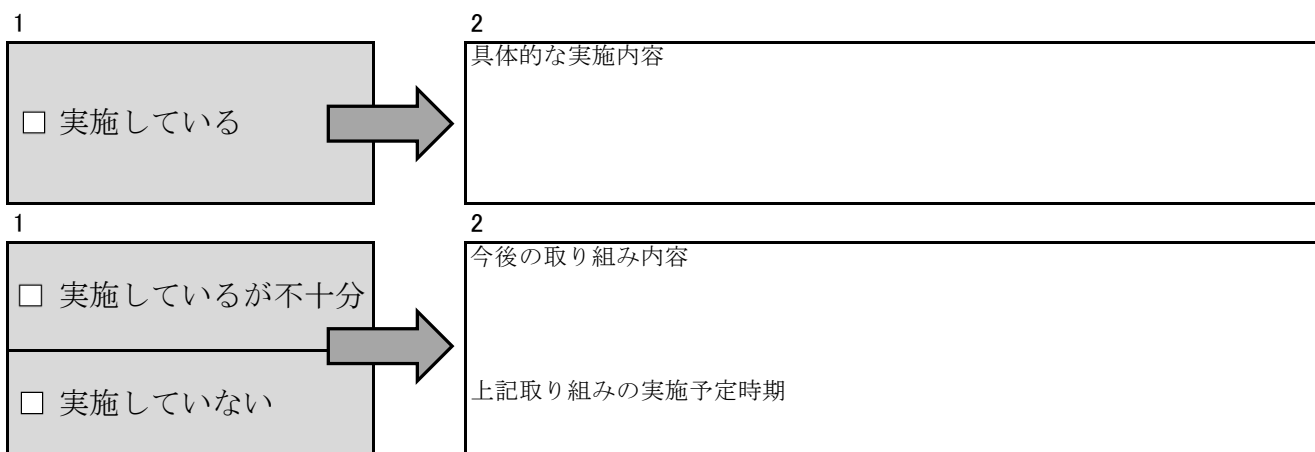
注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・利用者の体調変化や異変の兆候に気づくための工夫を行っている。
- ・利用者の体調変化に気づいた場合の対応手順、関係機関との連携体制を確立している。

## 2 福祉用具サービスの提供体制

### サービスの開始・継続

利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。



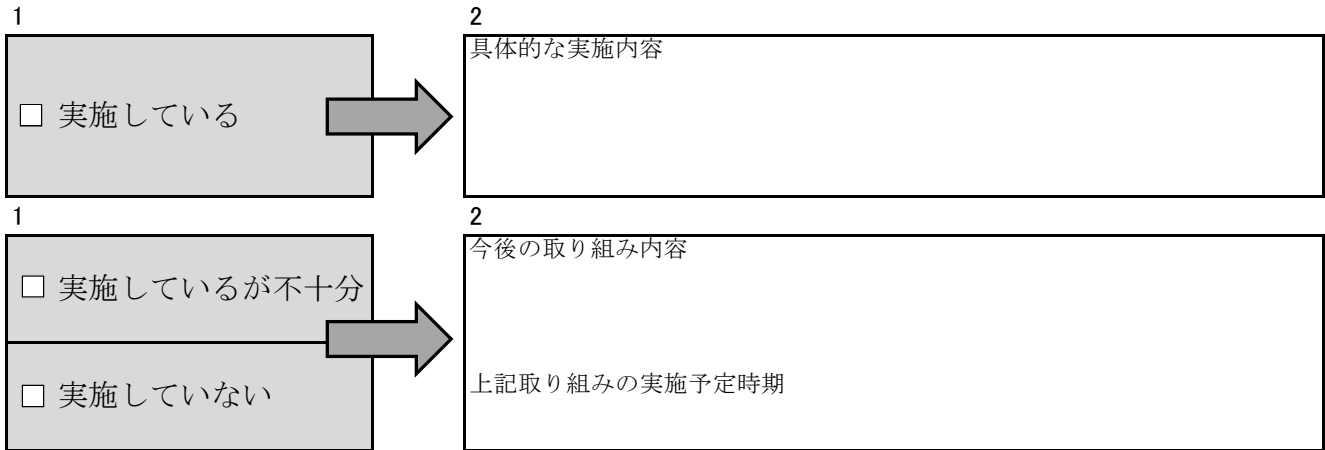
注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・サービス内容の説明の際に、福祉用具の搬入、搬出の体制等について具体的に説明を行っている。
- ・見学、試用、一日利用等の希望に対応している。
- ・インターネットを利用して、事業所を紹介している。

## 2 福祉用具サービスの提供体制

### サービスの開始・継続

サービスの開始にあたり利用者または家族に説明し、利用者の同意を得ている。



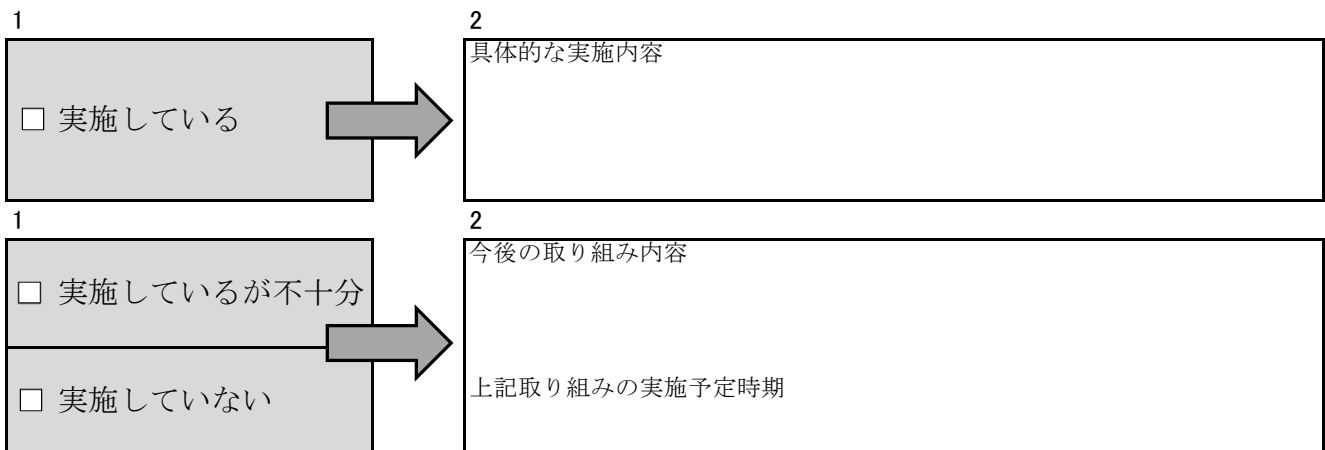
注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・重要事項説明書等の資料や契約書の内容、説明の仕方が利用者にもわかりやすいように配慮されている。
- ・利用者本人の同意を得ることが難しい場合において、利用者によってその家族、代理人、成年後見人等の代筆により、利用者本人の同意を得ている。

## 2 福祉用具サービスの提供体制

### サービスの開始・継続

福祉用具の迅速な搬入搬出の体制を整えている。



注釈) 実施内容について、下記の例があります。

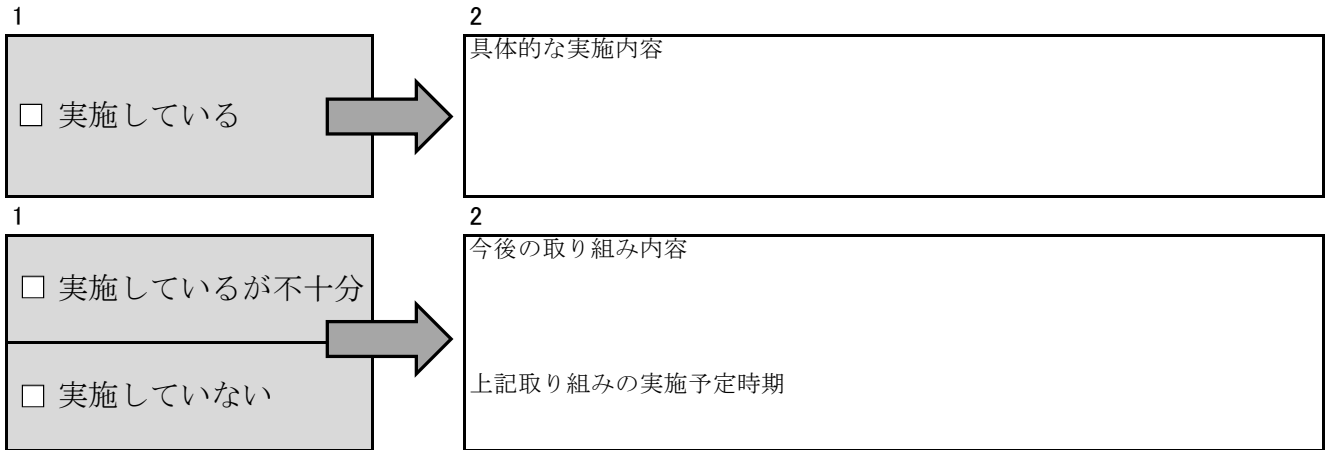
- ・迅速な搬入搬出を行う体制がある。
- ・利用者等の意向を踏まえた搬入搬出がとれる体制がある。



## 2 福祉用具サービスの提供体制

### 福祉用具サービス計画の策定

福祉用具サービス計画を適切に作成している。



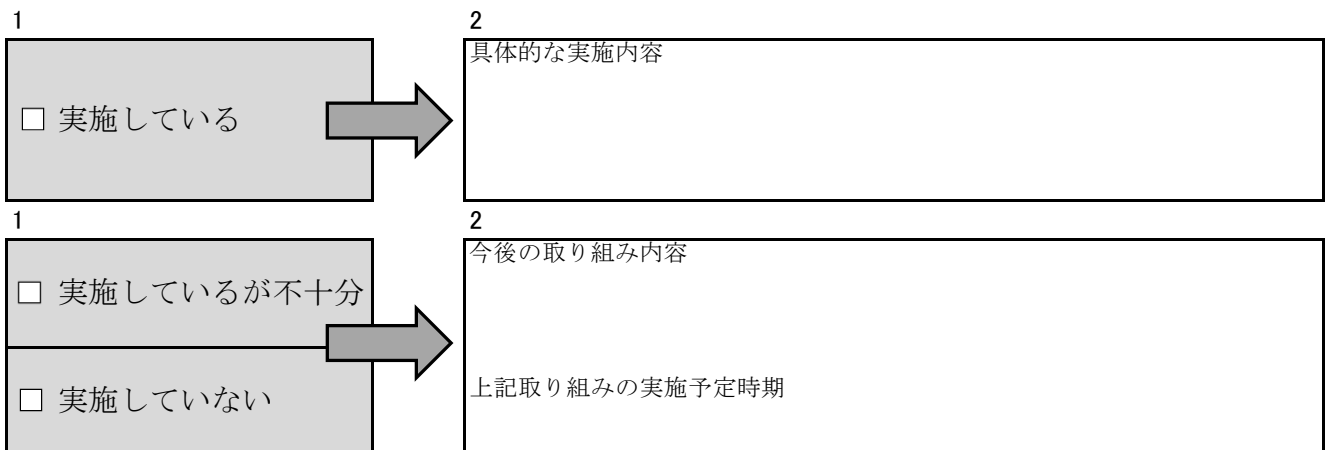
注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・福祉用具サービス計画どおりにサービスが行われていることを確認する仕組みが構築されている。

## 2 福祉用具サービスの提供体制

### 福祉用具サービス計画の策定

アセスメントを適切に行っている。



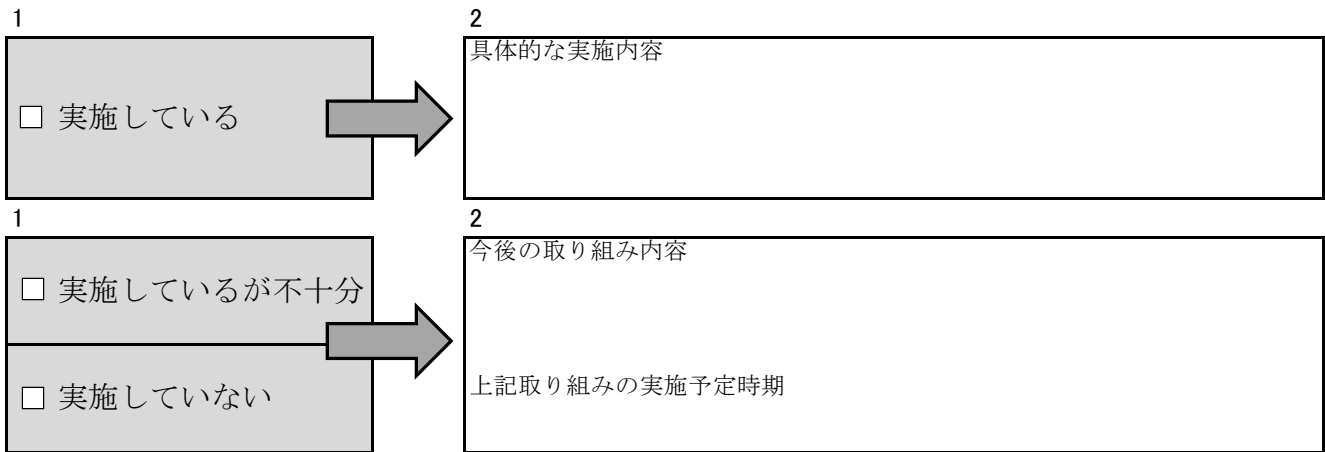
注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・利用者の心身の状況や生活状況等を、統一した様式によって記録している。
- ・介護支援専門員とアセスメントに関する連携体制が取れている。
- ・利用者及び家族の具体的なニーズを把握し記録している。

## 2 福祉用具サービスの提供体制

### 福祉用具サービス計画の策定

定期的に福祉用具サービス計画の見直し（モニタリング）を行っている。



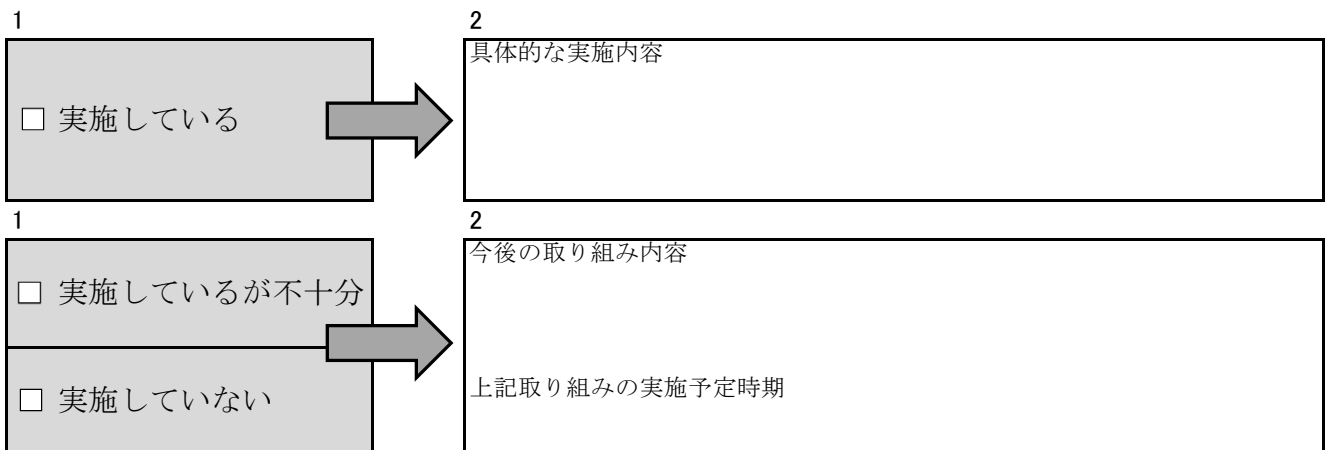
注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・福祉用具サービス計画の見直しについて、見直しを行う時期、検討会議の参加者、利用者の意向把握と同意を得るための手順等、組織的な仕組みを定めて実施している。
- ・見直しによって、福祉用具サービス計画を変更する必要があるときは、介護支援専門員に速やかに連絡している。

## 2 福祉用具サービスの提供体制

### 福祉用具サービス計画の策定

事業所の変更や入院、施設入所等の際にサービスの継続性に配慮した対応を行っている。



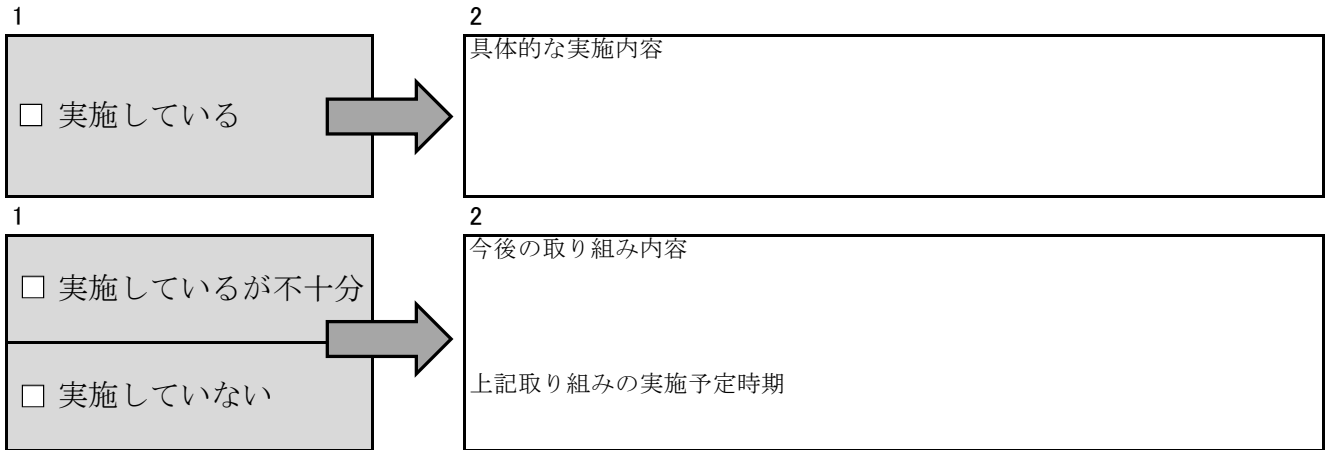
注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・ほかの事業所や施設等への移行にあたり、サービスの継続性に配慮した手順と引き継ぎ文書を定めている。
- ・サービスが終了した後も、事業所として利用者や家族等が相談できるように担当者や窓口を設置している。
- ・サービス終了時に、利用者や家族等に対し、その後の相談方法や担当者について説明を行い、その内容を記載した文章を渡している。

## 2 福祉用具サービスの提供体制

### 福祉用具サービス計画の策定

福祉用具の点検体制を整えている。



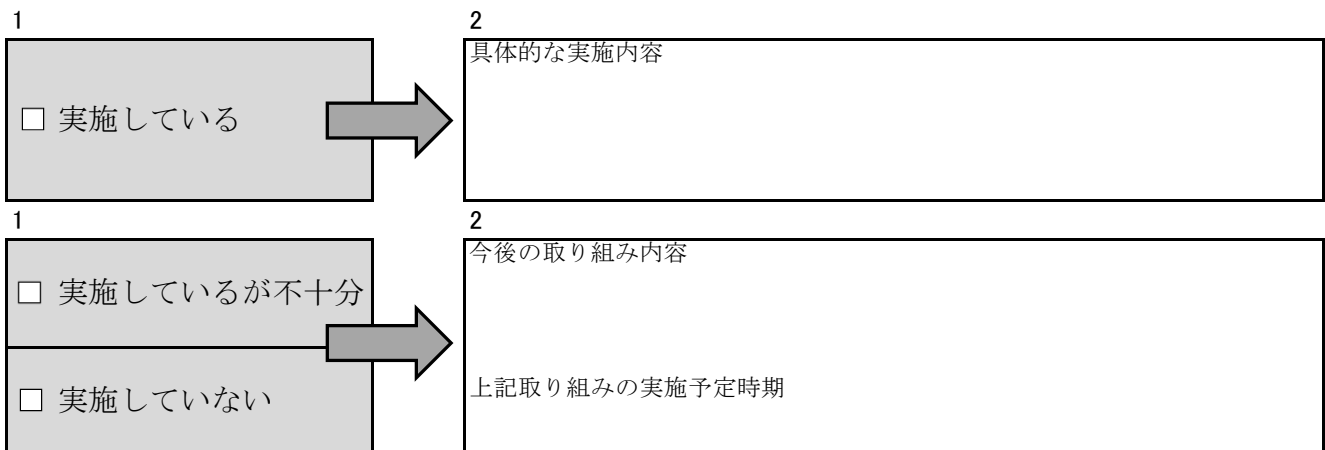
注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・事業所内に標準的な点検基準が確立されている。
- ・点検に基づき、不備があった場合は利用者への代替用具などの速やかな対応を行っている。
- ・点検に基づき、用具に不具合があった場合の対応方法が文書化されている。

## 2 福祉用具サービスの提供体制

### 福祉用具サービス計画の策定

消毒、保管の衛生管理体制を整えている (外部委託の場合も含む)



注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・福祉用具の種類ごとに、洗浄及び消毒を行う仕組みがある。
- ・(外部委託の場合) 定期的に委託先の衛生管理体制を確認している。
- ・洗浄及び消毒済みの福祉用具と洗浄及び消毒前の福祉用具を区分して保管している。
- ・洗浄及び消毒済みの福祉用具については、水やほこりが容易に入らないよう管理する仕組みがある。

## 2 福祉用具サービスの提供体制

### 地域との交流と連携

介護支援専門員との連携が適切に行われている。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・介護支援専門員との同行訪問や同行説明を行っている。
- ・利用者ごとの福祉用具の必要性について、定期的に介護支援専門員と相談している。
- ・利用者の身体状況、介護状況、生活環境及び使用中の福祉用具を踏まえ、福祉用具の選定理由について検討している。

## 2 福祉用具サービスの提供体制

### 地域との交流と連携

サービス担当者会議への参加と連携が適切に行われている。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

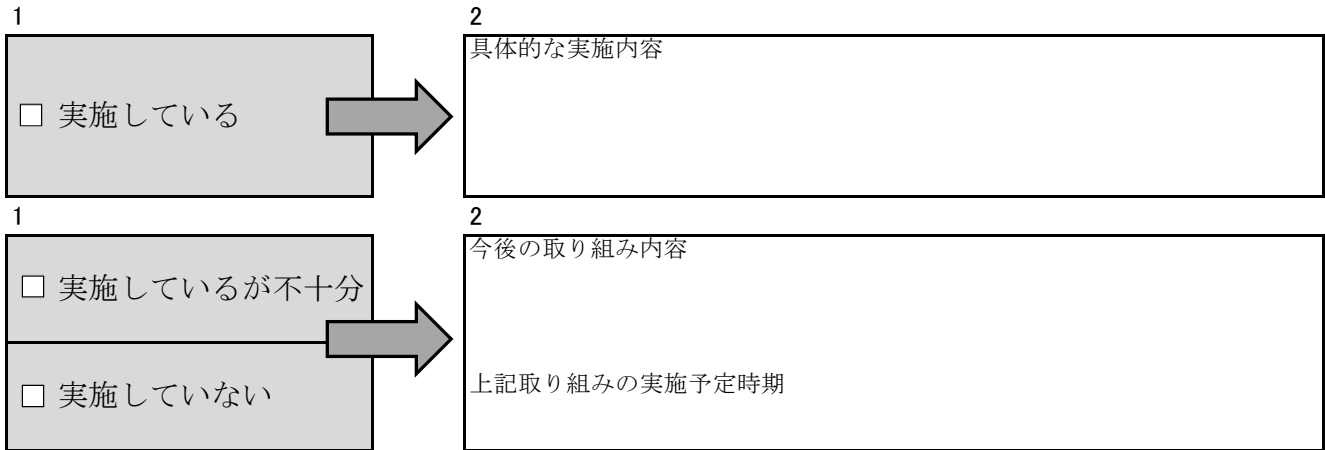
注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・介護支援専門員、地域包括支援センターと連携し、サービス担当者会議に出席している。
- ・やむを得ずサービス担当者会議に出席できない場合であっても、文書で意見を送付する等、介護支援専門員等との連携するよう努めている。

## 2 福祉用具サービスの提供体制

### サービスの質の確保

サービス実施の記録が適切に行われている。



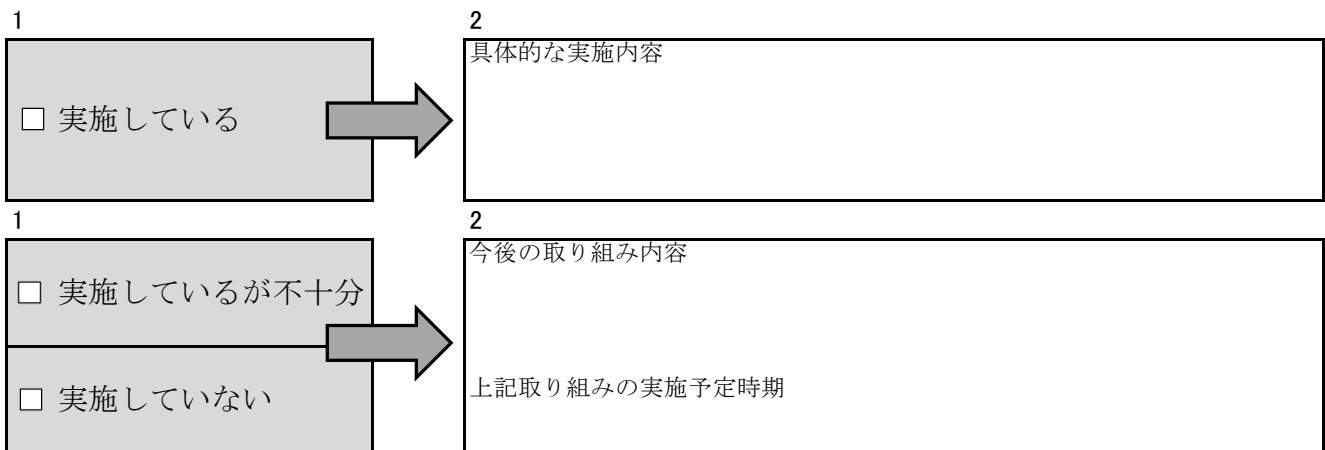
注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・ 契約前の相談記録を記録している。
- ・ 利用開始時の記録や、訪問実施時の内容が記録されている。
- ・ 本市条例に定める保存年限以上の文書保存年限を定め、適切に記録を補完している。

## 3 組織の運営管理

### 管理者業務

管理者の役割と責任が明確にされている。



注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・ 管理者は、自らの役割と責任について文書化するとともに、会議や研修において説明している。
- ・ 平常時のみならず、有事（災害、事故等）における管理者の役割と責任について、明確化されている。

### 3 組織の運営管理

#### 管理者業務

従業者が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。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・管理者は、従業者に対して遵守すべき法令等を周知し、また遵守するための具体的な取り組みを行っている。

### 3 組織の運営管理

#### 管理者業務

質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・管理者は、実施する福祉用具サービスの質の現状について定期的、継続的に評価、分析を行っている。
- ・管理者は、福祉用具サービスの質の向上について、従業者の意見を取り入れるための具体的な取組を行っている。
- ・管理者は、福祉用具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取り組みを明示して指導力を発揮している。

### 3 組織の運営管理

#### 人材の確保・養成

従業員の就業状況や意向を把握し、必要があれば改善する仕組みが構築されている。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・従業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。
- ・把握した従業員の意向、意見や就業状況チェックの結果を、分析、検討している。

### 3 組織の運営管理

#### 人材の確保・養成

従業員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいる。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・従業員の心身の健康に留意し、定期的に健康診断を行っている。
- ・従業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。

### 3 組織の運営管理

#### 人材の確保・養成

職員の専門資格（福祉用具プランナー、福祉用具選定士、福祉用具プランナー管理指導者等）取得を積極的に進める。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈）実施内容について、下記の例があります。  
・資格取得に要する費用負担等の援助を行っている。  
・勤務シフトにおける配慮を行っている。

### 3 組織の運営管理

#### 人材の確保・養成

継続的な研修制度を取り入れている。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈）実施内容について、下記の例があります。  
・従業員を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。  
・新任の従業員に対して、同行訪問による実地指導を行っている。  
・全従業員を対象とする研修を定期的に行っている。  
・特に新任の従業員を対象とする研修を行う仕組みがある。



### 3 組織の運営管理

#### 安全管理

災害時を想定した利用者の福祉用具利用のための取り組みを行っている。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・災害時の対応体制が定められている。
- ・利用者及び従業員の安否確認の方法が決められ、全従業員に周知している。

### 3 組織の運営管理

#### 安全管理

福祉用具サービスでの事故を防止するためのリスクを把握し、実行している。

1 <input type="checkbox"/> 実施している	2 具体的な実施内容
1 <input type="checkbox"/> 実施しているが不十分 <input type="checkbox"/> 実施していない	2 今後の取り組み内容 上記取り組みの実施予定時期

注釈) 実施内容について、下記の例があります。

- ・ヒヤリ、ハット及び介護事故の事例について記録している。
- ・収集したヒヤリハット及び介護事故の事例について、従業員の参画のもとで要因を分析し、再発防止策を検討している。
- ・従業員に対して、安全確保、事故防止に関する研修を行っている。
- ・福祉用具の利用に当たっての、事故防止のための注意事項について、利用者又はその家族に説明している。