

# 福祉用具サービス評価基準

平成26年6月

滋賀県健康福祉部医療福祉推進課介護保険室

(制作協力：一般社団法人日本福祉用具供給協会滋賀ブロック)

## I. 適切な福祉用具サービスの実施

### 1 利用者本位の福祉用具サービス

1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。

1-(1)-① 利用者を尊重したサービス提供について、共通の理解をもつための取組みを行っている。

#### 【判断基準】

- a) 利用者を尊重したサービス提供についての基本姿勢が明示され、事業所内で共通の理解を持つための取組みが行われている。
- b) 利用者を尊重したサービス提供についての基本姿勢は明示されているが、事業所内で共通の理解を持つための取組みは行っていない。
- c) 利用者を尊重したサービス提供についての基本姿勢が明示されていない。

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 福祉用具サービスの実施では、利用者の意向を尊重することは当然ですが、さらに、利用者のQOLの向上を目指した積極的な取組みが求められています。本評価基準では、利用者の尊重について、事業所内で共通の理解を持つためにどのような努力が行われているかどうかを評価します。
- 事業所としての基本姿勢と、事業全体の意識向上への取組を中心に評価を行います。事業所の基本姿勢は、理念や基本方針に明示されていることを前提とします。
- 留意点として想定されるのは、利用者の気持ちを傷つけるような言葉づかい、福祉用具による身体的拘束であり、それを防ぐための言葉づかいのあり方、コミュニケーションや福祉用具サービスのあり方・方法が検討されなければなりません。
- 共通の理解を持つための取組みの具体例としては、利用者尊重や基本的人権への配慮に関する事業所内の勉強会・研修や、実施する福祉用具サービスの標準的な実施方法への反映、身体的拘束廃止等が挙げられます。

#### 評価の着眼点

- 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。
- 利用者を尊重したサービス提供に関する基本姿勢が、個々のサービスの標準的な実施方法等に反映されている。
- 福祉用具による身体的拘束廃止について、従業員に周知徹底している。

1-(1)-② 利用者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。

【判断基準】

- a) 利用者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、従業員に周知するための取組みを行っている。
- b) 利用者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が、従業員に周知する取組みが十分ではない。
- c) 利用者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ない。

評価基準の考え方と評価のポイント

○ここでいうプライバシーとは、「他人に興味本位で見られたり、干渉されたりしない、安心して過ごすことのできる各個人の私生活上の自由」のことです。利用者のプライバシー保護については利用者尊重の基本であり、例えば、利用者が他人から見られたり知られたりすることを拒否する自由は保護されなければなりません。利用者からの信頼を得るためにも、プライバシー保護に関する具体的な取組みが求められます。なお、個人情報保護は本評価基準にいうプライバシー保護には含まれないものとします。

○従業員に対し、利用者のプライバシー保護に関する基本的な知識や介護保険による福祉用具サービスに携わる者としての姿勢・意識を十分に理解させること、種別に応じた留意点に関する規程・マニュアル等を作成して周知徹底することが必要です。周知徹底は、単に従業員に規程・マニュアル等を配付しただけでは「b) 評価」となります。

○サービス場面ごとに作成されている手順書の中で、プライバシー保護に関する留意事項が記載されている場合も、本評価基準での「規程・マニュアル等」と認めることができます。

評価の着眼点

□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。

1-(2) 利用者満足の上昇に努めている。

1-(2)-① 利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備し、取組みを行っている。

**【判断基準】**

- a) 利用者満足を把握する仕組みを整備し、利用者満足の結果を踏まえて、その向上に向けた取組みを行っている。
- b) 利用者満足を把握する仕組みを整備し、利用者満足の結果を把握しているが、その向上に向けた取組みが十分ではない。
- c) 利用者満足を把握するための仕組みが整備されていない。

**評価基準の考え方と評価のポイント**

- 個別の福祉用具サービス計画のみならず、事業所として利用者満足の上昇に向けた仕組みを整備しているか、また利用者満足に関する調査等の結果を活用し、組織的にサービス改善に向けた取組みが行われているかどうかを評価します。
- ここでいう利用者とは、利用者本人に加え、必要に応じて家族、後見人を含みます。
- 利用者本位のサービスは、事業所が一方向的に判断できるものではなく、利用者がどれだけ満足しているかという視点から評価する必要があります。サービス内容改善の重要なプロセスとして、利用者満足の上昇について評価します。
- 具体的には、利用者満足に関する調査、利用者への個別の聴取、家族への聴取等があります。利用者満足に関する調査等を定期的に行うことは、改善課題の発見や、改善課題への対応策の評価・見直しの検討材料となります。また、日常的な会話の中で発せられる利用者の意向をくみ取ることも重要です。
- さらに、利用者満足に関する調査の結果を活用し、具体的なサービス改善に結びつけているかどうか、そのために事業所として仕組みを整備しているかどうかを評価します。

**評価の着眼点**

- 利用者満足に関する調査を定期的に行っている。
- 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-(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。

1-(3)-① 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。

#### 【判断基準】

- a) 苦情解決の仕組みが確立され利用者等に周知する取組みが行われているとともに、苦情解決の仕組みが機能している。
- b) 苦情解決の仕組みが確立され利用者等に周知する取組みが行われているが、十分に機能していない。
- c) 苦情解決の仕組みが確立していない。

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 「滋賀県介護保険法に基づく指定居宅サービスの事業の従業員並びに設備および運営に関する基準等を定める条例」に基づき、指定福祉用具貸与事業者は、利用者等からの苦情の適切な解決に努めることが求められています。また、各社会福祉事業の最低基準等においては、利用者等からの苦情への対応が規定されています。本評価基準では、これらの背景を踏まえて、実際に苦情解決の仕組みが組織の中で確立され機能しているかどうか、また事業所が苦情解決について、提供するサービス内容に関する妥当性の評価や改善課題を探るための有効な手段と位置付けているかどうかを評価します。
- 苦情解決の体制については、①苦情解決責任者の設置（管理者等）②苦情受付担当者の設置、③解決のための対応が求められています。
- 苦情解決の手順については、苦情解決の仕組みを利用者等に十分周知しているかどうか、苦情を受け付けたときの正確な記録と苦情解決責任者への報告が行われているかどうか、解決へ向けての話し合いの内容や解決策等について経過と結果を記録しているかどうか、苦情を申し出た利用者等に経過や結果をフィードバックしているかどうか、苦情を申し出た利用者等に不利にならない配慮をした上で公表しているかどうか等が評価のポイントとなります。
- また、事業所が苦情解決への取組みを、利用者保護の視点と同時に、福祉用具サービスの質の向上に向けた取組みの一環として積極的に捉えているかどうかを、体制の整備や解決手順・結果公表等の具体的な取組みによって評価します。
- 苦情解決責任者が設置されていない、苦情受付担当者が設置されていない、連絡方法が明示されていない、解決への話し合いの手順等が特に決まっていない、公表を行っていない場合は「c) 評価」となります。

#### 評価の着眼点

- 苦情解決の体制（苦情解決責任者の設置、苦情受付担当者の設置）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、わ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利用者や家族が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上で、苦情内容及び解決結果等を公表している。

1-(3)-② 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。

【判断基準】

- a) 利用者からの意見等に対する対応マニュアルを整備し、迅速に対応している。
- b) 利用者からの意見等に対する対応マニュアルを整備しているが、迅速に対応していない。
- c) 利用者からの意見等に対する対応マニュアルを整備していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準は、苦情に限定されない利用者からの意見や、提案への対応について評価します。苦情に対しては、迅速な対応を心掛けている事業所も多いと思われませんが、意見や提案に対しても同様に迅速な対応体制を整えることが、利用者からの信頼を高めることにつながります。
- 事業所には、利用者からの苦情のみならず、意見や提案から事業所の改善課題を発見し、福祉用具サービスの質を向上させていく姿勢が求められます。
- 本評価基準では、具体的に福祉用具サービスの改善につなげている取組みも含めて評価します。

評価の着眼点

- 意見や提案を受けた際の方針や報告手順などを規定している。
- 対応マニュアルに沿った取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速やかに報告している。
- 意見等を福祉用具サービスの改善に反映している。

1-(3)-③ 利用者の家族に対する支援を適切に行っている。

【判断基準】

- a) 利用者の家族への支援を適切に行っている。
- b) 利用者の家族への支援を行っているが、十分ではない。
- c) 利用者の家族への支援を行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、利用者の家族との連携を図るための実施方法、実施状況、取組みについて確認し、評価します。
- 家族は、利用者にとってもっとも身近な人であり、また、介護者であり、ときには、利用者本人の代理人、後見人にもなります。それぞれの立場を理解して、ていねいに対応することが必要です。
- 家族には、定期的におよび変化があったときに利用者の状況を適時に知らせるよう体制を整備します。
- 家族のサービス・事業所運営等に対する要望を聴き取り、サービス内容・施設（事業所）運営に生かしていきます。

評価の着眼点

- 家族に対し、定期的および変化があったときに利用者の状況、使用している福祉用具について（モニタリング）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。
- 家族との相談を定期的および必要時に行っている。また、その内容を記録している。
- 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。
- 家族の介護負担が過重にならないよう、家族がどのような方法で福祉用具の使用や介護・介助しているかを把握している。
- 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-(3)-④ 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。

**【判断基準】**

- a) 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。
- b) 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が、十分ではない。
- c) 福祉用具の提供はしているが、利用者の心身の状況に合わせ、自立した生活が営めるよう支援はしていない。

**評価基準の考え方と評価のポイント**

- 本評価基準では、利用者の心身の状況に合わせて、安心・安全な生活が営めるようどのように福祉用具を選定しているのか、実施方法や実施状況、取組みを確認し、評価します。
- 利用者の心身の状況、生活習慣、暮らしの意向を理解し、利用者一人ひとりがその人らしく生き生きと生活できるよう福祉用具を選定します。
- 利用者の希望に沿うだけでなく、利用者自身が行えることは、できるだけ本人が行えるようにする自立支援の視点が重要です。
- 利用者の心身の状況に合わせた生活、自立した生活のために適正な福祉用具が提供できることが、大切です。事業所内の品揃えの多い少ないに関わらず、事業所内に適切な用具が提供できる体制があることを評価します。
- 自立した生活を営めるよう、暮らしやすい環境づくりや暮らし方の工夫に配慮した福祉用具の選定を行う必要があります。

**評価の着眼点**

- 利用者の心身の状況、ADL、睡眠・食事・排せつ、暮らしの意向、これまでの環境（物的・人的）、生活習慣等の把握をしている。
- 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。
- 利用者の身体状況、生活環境、意向に基づき福祉用具を提供できる体制がある。
- 事業所として、利用者に適した福祉用具が提供できない場合においても、メーカーからの取り寄せなどにより、利用者が困らないような工夫をしている。
- 家族の心身の状態が把握でき、介護負担が軽減される体制（たとえば、福祉用具に使用や選定、介護方法を把握し、助言でき、その内容を記録する）が整えられている。



1-(3)-⑤ 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。

【判断基準】

- a) 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。
- b) 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が、十分ではない。
- c) 接遇はしているが利用者一人ひとりに応じたコミュニケーションを行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

○本評価基準では、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確保するための取組み・工夫を確認し、評価します。

○会話でのコミュニケーションだけではなく、表情、身振り、姿勢、動作など多くの情報から利用者の気持ちを読みとることも重要です。

評価の着眼点

□利用者の考えや希望を十分に聴き取れるよう、さまざまな機会、方法でコミュニケーションを行っている。

□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ど特に配慮が必要な人には、個別の方法で行っている。

□利用者への言葉づかいに対する配慮や節度ある接し方がなされている。

□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-(3)-⑥ 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、事業所内で体制を整えている。

【判断基準】

- a) 医療依存度の高い人への対応、利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立している。
- b) 医療依存度の高い人への対応、利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順があるが、未整備の部分が残っている。
- c) 医療依存度の高い人への対応、利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順がない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、医療依存度の高い人や終末期を迎える利用者のための対応手順の確立と、実施のための具体的な取組みについて確認し、評価します。
- 利用者の尊厳を尊重するとともに、必要な福祉用具について、手配・調整がスムーズにできることが求められます。
- 対応の手順について、関係者間で合意形成を図ります。
- 従業員に対して、医療的な知識、終末期のケアについて研修や精神的なケアを行うことも重要です。

評価の着眼点

- 対応について手順が明らかになっている。
- 従業員に対して、医療や終末期のケアに関する研修を実施している。
- 医療機関や訪問看護事業所、介護支援専門員等との連携体制を確立している。

1-(3)-⑦ 認知症の状態に配慮した福祉用具の提供を行っている。

【判断基準】

- a) 認知症の状態に配慮した福祉用具の提供を行っている。
- b) 認知症の状態に配慮した福祉用具の提供を行っているが、十分ではない。
- c) 認知症の状態に配慮した福祉用具の提供を行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、利用者の心身の状況や意向を踏まえ、尊厳を尊重し、その人らしい生活ができるような日常生活や活動にあった福祉用具の提供がなされているかを確認し、評価します。
- 日常生活において利用者が自ら行えることを評価し、福祉用具の提供により、その力が十分発揮できるような福祉用具を選定し、自らの力を発揮することで自尊心が高められるよう配慮します。
- 認知症の周辺症状の原因、行動パターンや危険性等について、十分理解して福祉用具の提供にあたる必要があります。
- 抑制・拘束は原則として行ってはなりません。
- 従業員が、認知症の医療・ケア等について知識・情報を得られるような研修を行うことも必要です。

評価の着眼点

- 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・心理症状を呈する利用者には、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・ケア等について最新の知識・情報を得られるよう研修を実施している。
- 福祉用具利用に関して、利用者・家族に助言や情報提供を行っており、また、助言した内容については、必要に応じて、介護支援専門員等に報告・連絡している。

1-(3)-⑧ 福祉用具専門相談員の訪問中に、利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順が確立している。

【判断基準】

- a) 利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順を確立している。
- b) 利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順があるが、十分ではない。
- c) 利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順を確立していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、利用者の体調変化時の対応手順の確立と、迅速に対応するための具体的な取組みを確認し、評価します。
- 利用者の体調変化を的確に把握し、迅速に対応する手順を関係者との連携のもとに明確にしておくことが重要です。

評価の着眼点

- 利用者の体調変化や異変の兆候に早く気づくための工夫をしている。
- 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。

## Ⅱ. 福祉用具サービスの質と提供体制

### 1 サービスの開始・継続

1-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。

1-(1)-① 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。

#### 【判断基準】

- a) 利用希望者がサービスを選択するために必要な情報を積極的に提供している。
- b) 利用希望者がサービスを選択するために必要な情報を提供しているが、十分ではない。
- c) 利用希望者がサービスを選択するために必要な情報を提供していない。

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- ここで言う情報とは、契約締結時の重要事項説明等ではなく、複数の福祉用具の種類・品目の中から利用者が自分の希望に沿ったものを選択するための資料となるような、利用者の視点に立った情報を指します。福祉用具の選択に役立つ最新の情報入手が求められます。
- サービス内容がわかりやすく説明された印刷物の作成、ホームページ見学・体験試用希望者への対応等、利用者が情報を簡単に入手できるような取組み、利用者にとってわかりやすい工夫が必要です。
- 本評価基準では、実施するサービスの内容等について事業所が積極的に情報提供を行うことを求めています。利用希望で訪れた人に対してパンフレットを渡しているというような取組みは、「c) 評価」となります。

#### 評価の着眼点

- インターネットを利用して、事業所を紹介したホームページを作成し公開している。
- サービス内容の紹介は、搬入搬出の体制や料金の説明をしている。
- 見学、試用、一日利用等の希望に対応している。

1-(1)-② サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。

**【判断基準】**

- a) サービス開始の同意を得るにあたり、事業所が定める様式に基づき利用者や家族等にわかりやすく説明を行っている。
- b) サービス開始の同意を得るにあたり、事業所が定める様式に基づき利用者や家族等に説明を行っているが、十分ではない。
- c) サービス開始時の同意を得るにあたり、事業所が定める様式に基づき利用者や家族等に説明を行っていない。

**評価基準の考え方と評価のポイント**

- 利用契約が必要なサービス種別の場合には、重要事項説明を行い、契約を締結する必要があります。その際には、利用者の意向を受けた個別のサービス内容を明確にして説明し、同意を得ることが求められています。
- 契約書は、事業所と利用者の権利義務関係を明確にし、利用者の権利を守ると同時に、事業所にとっても不必要なトラブルを回避するための重要なものです。各種モデル契約書の内容に照らして、適切な契約書を整備することが求められています。
- 利用者がいつでも契約の解約ができることを説明し、利用者又は事業者から直ちに契約を解除できる事由を明示することが必要です。
- サービス開始時には、サービスの内容や料金等について、利用者や家族等の同意を得た上でその内容を書面で残すことが必要です。

**評価の着眼点**

- サービス開始時に、サービス内容や料金等が具体的に記載された重要事項説明書等の資料を用意して、利用者説明している。
- 重要事項説明書等の資料や契約書の内容、及び説明の仕方は利用者にもわかりやすいように工夫している。
- サービス開始時には、サービスの内容や料金等について、利用者や家族等の同意を得た上でその内容を書面で残している。
- 利用申込者の判断能力に障害が見られる場合において、利用者に代わってその家族、代理人、成年後見人等との契約を行うか、立会人を立てている。

1-(1)-③ 迅速な搬入搬出の体制を整えている。

【判断基準】

- a) 迅速な搬入搬出の体制を整えている。
- b) 迅速な搬入搬出の提供体制が、十分ではない。
- c) 迅速な搬入搬出の提供体制が整っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、利用者、家族のニーズに答えた迅速なサービスを継続して提供するための具体的な実施方法、実施状況、取組みについて確認し、評価します。
- 利用者等の意向等を踏まえた、福祉用具の入れ替え等を行っています。
- この場合の迅速とは、一両日程度を指します。

評価の着眼点

- 迅速な搬入搬出を行うための体制がある。
- 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 福祉用具サービス計画の策定

2-(1) 利用者に対する福祉用具サービス計画が策定されている。

2-(1)-① 福祉用具サービス計画を適切に作成している。

### 【判断基準】

- a) 利用者一人ひとりの福祉用具サービス計画策定のための体制が確立しており、実際に機能している。
- b) 利用者一人ひとりの福祉用具サービス計画策定のための体制が確立しているが、十分に機能していない。
- c) 利用者一人ひとりの福祉用具サービス計画策定のための体制が確立していない。

### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準の「福祉用具サービス計画」とは、利用者一人ひとりについて具体的なサービス内容が実施された個別サービスの実施計画を指します。福祉用具サービス計画には、アセスメント結果を適切に反映させることが必要です。
- アセスメント結果を福祉用具サービス計画に適切に反映されているかどうかについても評価します。アセスメント結果を福祉用具サービス計画に反映させる際に関係者間で協議を実施しているか、アセスメント結果から課題解決のための目標と、目標達成に向けた具体的な対応策を福祉用具サービス計画に反映しているか等を記録等から判断することになります。
- 利用者の意向の反映については、福祉用具サービス計画に利用者の意向が明示されていることにより、意向を踏まえた計画が策定されていると評価します。
- 利用者一人ひとりの福祉用具サービス計画が作成されていても、ワンパターンで個別の計画になっていない場合は「c) 評価」となります。
- 福祉用具サービス計画は、居宅サービス計画に基づいて、適切に策定する必要があります。また、居宅サービス計画の変更が必要になる場合には、介護支援専門員と調整することが必要になります。

### 評価の着眼点

- 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るとともに、機能している。
- 標準的な実施方法では対応できない一人ひとりの個別の対応方法・手順は福祉用具サービス計画又は別文書で作成している。



## 2-(1)-② アセスメントを行っている。

### 【判断基準】

- a) 利用者の心身の状況や生活状況等を正確に把握しており、定められた手順に従ってサービス実施上の解決すべき課題（ニーズ）を具体的に明示している。
- b) 利用者の心身の状況や生活状況等を正確に把握しているが、定められた手順に従ってサービス実施上の解決すべき課題（ニーズ）を十分には明示してはいない。
- c) 利用者の心身の状況や生活状況等を正確に把握しておらず、定められた手順に従ってサービス実施上の解決すべき課題（ニーズ）を明示していない。

### 評価基準の考え方と評価のポイント

- アセスメントには、利用者の心身の状況や生活状況等を把握するとともに、利用者や家族にどのようなサービス実施上のニーズ、意向があるかを明らかにすることが含まれます。
- 利用者の状況を正確に把握し、ニーズを明らかにすることは、福祉用具サービス計画作成の基本となる重要なプロセスです。身体状況や生活状況あるいはニーズを事業所が定めた統一された手順と様式によって把握する必要があります。
- また、サービス開始直後には、事前に把握していた心身の状況や生活状況等が実際と異なっている場合もあるため、再確認が必要なときがあります。
- 本評価基準では、①サービス開始前後における福祉用具専門相談員によるアセスメントが行われているかどうか、②介護支援専門員からのアセスメント情報を入手して、そのアセスメントに従って実施されているかどうか、評価します。定期的なアセスメントの見直しについても、事業所として手順が定められていることが求められます。
- 居宅介護支援事業所からサービス提供の依頼があったとき、福祉用具サービス計画策定に先立ち、そのサービス提供内容についてサービス担当者会議等を通じて、依頼内容を確認・検討する必要があります。

### 評価の着眼点

- 利用者の心身の状況や生活状況等を、事業所が定めた統一した様式によって把握し記録している。
- 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。
- 利用者一人ひとり、家族の具体的なニーズ、意向が明示されている。

## 2-(1)-③ 定期的に福祉用具サービス計画の確認・モニタリング・見直しを行っている。

### 【判断基準】

- a) 福祉用具サービス計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を事業所として定めて実施している。
- b) 福祉用具サービス計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を事業所として定めて実施しているが、十分ではない。
- c) 福祉用具サービス計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を事業所として定めて実施していない。

### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者一人ひとりに対するサービスの質の向上を図るためには、策定した福祉用具サービス計画について、PDCAのサイクルを継続して実施することによって、恒常的な取組みにしていかなければなりません。
- そのために、福祉用具サービス計画の確認（モニタリング）が定期的に行われているが、その記録があることを評価します。
- 福祉用具サービス計画の見直しでは、目標そのものの妥当性や、具体的な援助や解決方法の有効性等について検討しますが、変更に関する利用者の意向の確認と同意を得ることが重要な留意点です。
- 福祉用具サービス計画の「評価・見直し」の結果を、介護支援専門員に定期的に行われているか、その記録があることを評価します。

### 評価の着眼点

- 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、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-(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。

2-(2)-① 事業所の変更や入院・施設入所への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。

**【判断基準】**

- a) サービスの内容や事業所の変更、地域・家庭への移行等にあたりサービスの継続性に配慮している。
- b) サービスの内容や事業所の変更、地域・家庭への移行等にあたりサービスの継続性に配慮しているが、十分ではない。
- c) サービスの内容や事業所の変更、地域・家庭への移行等にあたりサービスの継続性に配慮していない。

**評価基準の考え方と評価のポイント**

○利用者の状態の変化や家庭環境の変化等で、サービスの内容や事業所の変更、施設への移行等を行う場合、利用者へのサービスの継続性を損なわないような配慮のもとに、引継ぎや申し送りの手順、文書の内容等を定めておくことが必要となります。

**評価の着眼点**

□他の事業所や地域・家庭への移行にあたり、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書を渡している。

## 2-(2)-② 福祉用具の点検体制を整えている（外部委託の場合も含む）。

### 【判断基準】

- a) 福祉用具の使用前・使用後に、点検基準に基づき、点検体制を整えている。
- b) 福祉用具の使用前・使用後に、点検基準に基づき点検体制を整えているが、十分ではない。
- c) 点検体制を整えていない。

### 評価基準の考え方と評価のポイント

○本評価基準は、点検基準を文書化していること、従業員に徹底し、行われていることが必要です。

○点検に基づき、不備があった場合は、速やかに対応することが求められます。

○点検を外部に委託していても、その実施状況を把握する必要があります。

### 評価の着眼点

福祉用具ごとに履歴を管理している。

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。

利用者ごと、あるいは福祉用具ごとの点検履歴がある。

## 2-(2)-③ 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）

### 【判断基準】

- a) 消毒保管の衛生管理体制を整えている。
- b) 消毒保管の衛生管理体制を整えているが、十分ではない。
- c) 消毒保管の衛生管理体制を整えていない。

### 評価基準の考え方と評価のポイント

○消毒管理について、標準的な実施方法の確立とそれに基づく実施状況を確認します。

○消毒保管を外部に委託していても、その実施状況を把握する必要があります。

### 評価の着眼点

□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。

□福祉用具ごとに洗浄及び消毒の状況を把握している。

□洗浄及び消毒済みの福祉用具と洗浄及び洗浄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-(2)-④ 福祉用具の選定相談に関し、専門的知識や経験を持つ人員体制がある。

【判断基準】

- a) 福祉用具の選定相談に関し、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などの専門的知識や経験を持つ人員体制がある。
- b) 福祉用具の選定相談に関し、専門的知識や経験を持つ人員体制があるが、十分ではない。
- c) 福祉用具の選定相談に関し、専門的知識や経験を持つ人員体制ができていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準は、利用者の心身の状況や置かれている環境を踏まえた、安全面や環境面に配慮した専門的な福祉用具を提供するための体制や、取り組みを確認し、評価します。
- 福祉用具の提供は、利用者の尊厳に配慮しています。
- 利用者の心身の状況、意向に合わせて、福祉用具の選定に気を配ります。
- 利用者が自分でできることは自分で行えるよう、できるだけ自立性の高い福祉用具を採用します。
- 福祉用具は利用者の心身の状況や環境に合わせたものであるか、不備はないか等の確認を行い、安全に快適に使用できるようにします。
- 事業所内に、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が1人以上います。
- 管理者は常勤専従職員を配置し、他の職種と兼務している場合、兼務形態は適切であるか確認が必要です。

評価の着眼点

- 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が事業所内に1人以上いる。
- 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がいない場合は、事業所内でこれらの資格を取得させる意向や体制がある。
- 福祉用具に関する専門的知識や経験を持つ人材を育成する体制を整備するようにしている。

2-(2)-⑤ 福祉用具の適合や専門的な相談ができる連携体制がある。

【判断基準】

- a) 福祉用具の適合や専門的な相談ができる連携体制がある。
- b) 福祉用具の適合や専門的な相談ができる連携体制があるが、十分ではない。
- c) 福祉用具の適合や専門的な相談ができる連携体制がない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 福祉用具の選定にあたり、相談できる専門機関や事業所、専門職種との連携体制があります。
- この場合の専門機関とは、福祉用具センターや病院、同業の事業所、居宅介護支援事業所、地域包括支援センターを指します。

評価の着眼点

- 利用者ごとの福祉用具の必要性について、6か月に1回以上、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。
- 利用者の身体状況及び福祉用具の利用環境に応じて、福祉用具の適合を行う仕組みがある。

2-(2)-⑥ 福祉用具の継続的な研修制度を取り入れている。

【判断基準】

- a) 福祉用具の継続的な研修制度を取り入れている。
- b) 福祉用具の継続的な研修制度を取り入れているが、十分ではない。
- c) 福祉用具の継続的な研修制度を取り入れていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 従業員等に対して、従業員等が守るべき倫理、法令等の周知等を実施しています。
- 利用者からの相談に対する対応及び従業員に対する指導を実施しています。
- 従業員の計画的な教育、研修等を実施しています。

評価の着眼点

- 従業員を対象にした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。
- 新任の従業者に対して、同行訪問による実地指導を行っている。
- 当該サービスに従事する全ての新任の従業者を対象とする研修を計画的に行っている。
- 当該サービスに従事する全ての現任の従業者を対象とする研修を計画的に行っている。



### 3 地域との交流と連携

3-(1) 関係機関との連携が確保されている。

3-(1)-① 介護支援専門員との連携が適切に行われている。

#### 【判断基準】

- a) 利用者を担当する介護支援専門員との連携を積極的に図り、具体的な課題や検討を行っている。
- b) 利用者を担当する介護支援専門員との連携を積極的に図っているが、具体的な課題や検討は行っていない。
- c) 利用者を担当する介護支援専門員との連携を積極的に図っていない。

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

○介護支援専門員との連携は福祉用具サービスにおいて必須といえます。

○介護支援専門員への報告はもちろんですが、利用者の福祉用具サービスに対する課題について、報告だけでなく一緒に検討するという姿勢が求められます。

○連携とは、一方的なものではなく、相互のやりとりである必要があります。

#### 評価の着眼点

□介護支援専門員との同行訪問や同行説明を行っている。

□特定の介護支援専門員だけでなく、連携は、利用者を担当する介護支援専門員全員に対しての姿勢である。

3-(1)-② 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。

【判断基準】

- a) 関係機関・団体と定期的な連携の機会を確保し、具体的な課題や事例の検討を行っている。
- b) 関係機関・団体と定期的な連携の機会を確保しているが、具体的な課題や事例の検討は行っていない。
- c) 関係機関・団体と定期的な連携の機会を確保していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

○介護支援専門員との綿密な連携、サービス担当者会議への出席、地域包括支援センター、かかりつけ医（必要な場合は歯科医を含む）など利用者に関するサービスとの連携は必須事項です。

○加えて、必要に応じて、他の介護保険事業者との連携も必要です。

○成年後見人がいる場合には、連携をとる必要があります。

評価の着眼点

□関係機関・団体との定期的な連絡会等を行っている。

□介護支援専門員、地域包括支援センターと綿密に連携し、また、サービス担当者会議に出席している。

□かかりつけ医（必要な場合は歯科医を含む）と連携している。

3-(2) 地域との関係が適切に確保されている。

3-(2)-① 事業所が有する機能を地域に還元している。

**【判断基準】**

- a) 事業所が有する機能を、地域に開放・提供する取組みを積極的に行っている。
- b) 事業所が有する機能を、地域に開放・提供する取組みを行っているが、十分ではない。
- c) 事業所が有する機能を、地域に開放・提供する取組みを行っていない。

**評価基準の考え方と評価のポイント**

- 地域との関わりを深める方法として、事業所が持つ専門的な技術や情報を地域に提供することが挙げられます。このような取組みを積極的に行うことは、地域の人々の理解を得ることやコミュニケーションを活発にすることにつながっていきます。
- 具体的には、福祉用具等についての技術講習会や研修会・講演会等の開催、福祉用具と介護に関する相談窓口の設置等が挙げられます。
- また、事業所のこのような活動を地域へ知らせるための取組みも評価の対象となります。

**評価の着眼点**

- 介護や福祉用具等について、専門的な技術講習会や研修会、地域住民の生活に役立つ講演会等を開催して、地域へ参加を呼びかけている。
- 介護相談・福祉用具相談窓口、障害者やその家族等に対する相談支援事業、介護サークル等、地域ニーズに応じ住民が自由に参加できる多様な支援活動を行っている。
- 地域の求めに応じて、従業員等を講師として派遣している。
- 地域の求めに応じて、福祉用具の貸し出しや展示を行っている。

#### 4 サービスの質の確保

4-(1) 質の向上に向けた取組みが組織的に行われている。

4-(1)-① サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。

##### 【判断基準】

- a) サービス内容について、自己評価、介護サービスの情報公表、第三者評価等、定期的に評価を行う体制が整備され機能している。
- b) サービス内容について、自己評価、介護サービスの情報公表、第三者評価等、定期的に評価を行う体制が整備されているが、十分に機能していない。
- c) サービス内容について、自己評価、介護のサービス情報公表、第三者評価等、定期的に評価を行う体制が整備されていない。

##### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 福祉用具サービスの質の向上は、P (Plan・計画策定) →D (Do・実行) →C (Check・評価) →A (Act・見直し) のサイクルを継続して実施することによって、恒常的な取組みとして機能していきます。
- これを具体的に示すと、改善計画策定→計画実施→実施状況の評価→改善計画の見直し→必要があれば計画変更、となります。
- ここでの「サービス内容」とは、個別の利用者に対するものではなく、組織的な対応を求められる全体としての改善課題の発見と対応を指しています。
- 本評価基準は、現在のサービス内容を正しく評価するための事業所としての体制整備に焦点をあてています。「定期的に評価を行う体制が整備され機能している」とは、自己評価などの計画的な実施、評価を行った後の結果分析、分析内容についての検討までの仕組みが、事業所として定められ実行されていることを指します。

##### 評価の着眼点

- 評価に関する担当者・担当部署が設置されている。
- 評価結果を分析・検討する場が、事業所として定められ実行されている。

4-(1)-② 評価結果に基づき事業所として取組むべき課題を明確にし、改善策・改善実施計画を立て実施している。

【判断基準】

- a) 評価結果を分析し、明確になった事業所として取組むべき課題について、改善策や改善実施計画を立て実施している。
- b) 評価結果を分析し、事業所として取組むべき課題を明確にしているが、改善策や改善実施計画を立て実施するまでは至っていない。
- c) 評価結果を分析し、事業所として取組むべき課題を明確にしていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 実施した自己評価などの結果を組織がどのように活用しているかを、改善課題の明確化という観点から評価するとともに、評価結果から明確になった課題に対して、改善策や改善実施計画を検討し決定しているか、また、決定された改善策・改善実施計画を実行しているかどうかを評価します。
- 改善課題の明確化についての評価方法は、評価結果の分析結果やそれに基づく課題等を、検討過程に沿って記録しておくことが求められます。
- 課題の中には、設備の改善や人員配置、予算的な課題等、単年度では解決できないものも想定されます。これらについては、必要に応じて目標や事業計画の中で、段階的に解決へ向かって対応していくことが求められます。

評価の着眼点

- 従業員の参画により評価結果の分析を行っている。
- 分析した結果やそれに基づく課題が文書化されている。
- 従業員間で課題の共有化が図られている。

4-(2) 提供する福祉用具サービスの標準的な実施方法が確立している。

4-(2)-① 提供する福祉用具サービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。

**【判断基準】**

- a) 提供する福祉用具サービスについて、標準的な実施方法が文書化され、それに基づいたサービスが実施されている。
- b) 提供する福祉用具サービスについて、標準的な実施方法が文書化されているが、それに基づいたサービスの実施が十分ではない。
- c) 提供する福祉用具サービスについて、標準的な実施方法が文書化されていない。

**評価基準の考え方と評価のポイント**

- 福祉用具サービスにおいては、個々の利用者の状況に応じたサービスを提供する必要があります。しかし、安全性を含めて一定の水準以上のサービス提供を担保するためには、事業者として実施しなければならない事項をまとめ、標準的な実施方法を定めることが必要です。
- 標準的な実施方法を定め、一定の水準以上のサービスを保った上で、それぞれの利用者の状態に応じた個別の対応を行うことが必要であり、これは事故防止の観点からも有効です。
- 標準的な実施方法を記した文書は、いつでも閲覧でき、従業員が日常的に活用している状態にあることが求められます。

**評価の着眼点**

- 標準的な実施方法について、研修や個別の指導等によって従業員に周知徹底するための方策を講じている。
- 標準的な実施方法には、利用者尊重やプライバシー保護の姿勢が明示されている。
- 標準的な実施方法を記した文書は、いつでも閲覧でき、従業員が日常的に活用できる。
- 標準的な実施方法に基づいて実施されているかどうかを確認する仕組みがある。

4-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。

4-(3)-① 利用者の状況等に関する情報を当該事業所で共有化し、適切に保管している。

**【判断基準】**

- a) 利用者の状況等に関する情報を従業員が共有するための具体的な取組みが行われている。
- b) 利用者の状況等に関する情報を従業員が共有するための具体的な取組みが行われているが、十分ではない。
- c) 利用者の状況等に関する情報を従業員が共有するための具体的な取組みが行われていない。

**評価基準の考え方と評価のポイント**

- 本評価基準は、利用者に関する情報の流れについて、事業所としての取組みを評価します。
- 利用者の状況等に関する情報とは、利用者の状況、サービス実施にあたり留意すべき事項、実施に伴う状況の変化、アセスメントや福祉用具サービス計画の実施状況等、利用者に関わる日々の情報全てを指します。
- 共有化については、知っておくべき情報が事業所に正確に伝わる仕組みが確立していることが必要です。その際、伝えてはならない情報、担当者で留めてよい情報と責任者等へ伝えるべき情報、他部門への伝達が必要な情報、速やかに伝えるべき内容と後日整理して伝えるべき内容等が的確に分別され、決められた方法によって伝達されていくことが求められます。
- 情報の流れと共有化について組織的に管理することは、利用者の状態の変化やサービス内容の不具合に対して、速やかな対応を行うために欠かせないものです。
- 引継ぎや申し送り、回覧等は当然に行われていることですが、適切に行われているかを評価します。

**評価の着眼点**

- 事業所における情報の流れが明確にされ、情報の分別や必要な情報が的確に届くような仕組みが整備されている。
- 事業所内で共有されている情報は、利用者の同意がない限り、事業所外へ提供していない。

(注：同一法人でも他の事業所であれば同意が必要です。)

### Ⅲ. 組織の運営管理

#### 1 理念・基本方針

1-(1) 理念、基本方針が確立されている。

1-(1)-① 法人や事業所の理念が明文化されている。

##### 【判断基準】

- a) 法人・事業所の理念を明文化しており、法人の使命・役割を反映している。
- b) 法人・事業所の理念を明文化しているが、法人の使命・役割の反映が十分ではない。
- c) 法人・事業所の理念を明文化していない。

##### 評価基準の考え方と評価のポイント

○本評価基準では、実施する福祉用具サービスの内容や特性を踏まえた法人の理念が具体的に示されているかどうかを評価します。

○理念は、法人の社会的存在理由や信条を明らかにしたものであり、従業員の行動規範であることから法人経営や様々な事業を進める上での基本となるため、「経営者の頭の中にある」といったことではなく、従業員及び利用者とその家族への周知を前提として明文化されていることが必要となります。

○本評価基準は、各評価基準に基づく評価を行っていく際、次項の評価基準の「基本方針」とあわせてその基礎となるものです。個々の評価基準はそれぞれの具体的な取組み状況の評価するものとなっていますが、その行われている具体的な取組みが法人の理念や基本方針を達成するためにふさわしいものであるのか、といった視点から評価される点に留意が必要となります。

##### 評価の着眼点

- 理念が文書（法人・事業所内文書や広報誌、パンフレット等）に記載されている。
- 理念から、法人・事業所が実施する福祉用具サービスの内容や特性を理解できる。
- 理念から、法人・事業所の使命や目指す方向、考え方を読みとることができる。



1-(1)-② 法人や事業所の運営理念に基づく基本方針が明文化されている。

【判断基準】

- a) 法人・事業所の理念に基づく基本姿勢を明文化しており、理念を反映している。
- b) 法人・事業所の理念に基づく基本方針を明文化しているが、理念を反映したのではなく、その内容が十分ではない。
- c) 法人・事業所の理念に基づく基本方針を明文化していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 基本方針は、法人・事業所の理念に基づいて当該事業所の利用者に対する姿勢や地域とのかかり方、あるいは事業所が有する機能等を具体的に示す重要なものです。
- 基本方針が明確にされていることによって、従業員は自らの業務に対する意識付けや利用者への接し方、福祉用具サービスへの具体的な取組みを合目的に行うことができるようになります。また、対外的にも、実施する福祉用具サービスに対する基本的な考え方や姿勢を示すものとなり、事業所に対する安心感や信頼を与えることにもつながります。
- 基本方針は、福祉用具サービスに対する基本的な考え方や姿勢を示すものとして、事業所に対する安心感や信頼を得られるものであることを評価します。

評価の着眼点

- 基本方針が文書（法人・事業所内文書や広報誌、パンフレット等）に記載されている。
- 基本方針は、法人・事業所の理念との整合性が確保されている。
- 基本方針は、従業員の行動規範となるよう具体的な内容となっている。

1-(2) 理念や基本方針が周知されている。

1-(2)-① 理念や基本方針が従業員に周知されている。

**【判断基準】**

- a) 理念や基本方針を従業員に配付するとともに、十分な理解を促すための取組みを行っている。
- b) 理念や基本方針を従業員に配付しているが、理解を促すための取組みが十分ではない。
- c) 理念や基本方針を従業員に配付していない。

**評価基準の考え方と評価のポイント**

- 理念や基本方針は、事業所の福祉用具サービスに対する考え方や姿勢を示し、従業員の行動規範となるものですから、従業員には十分な周知と理解を促すことが重要となります。
- 本評価基準では、理念や基本方針を文書にして従業員に配布することは基本的な取組みと位置付け、より理解を促進するためにどのような取組が行われているかを評価します。
- 本評価基準にいう「従業員」とは、常勤・非常勤、あるいは職種を問わず、事業所に雇用される全ての従業員を指しています。

**評価の着眼点**

- 理念や基本方針を会議や研修において説明している。
- 理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取組みを行っている。

1-(2)-② 理念や基本方針が利用者・家族に周知されている。

【判断基準】

- a) 理念や基本方針を従業員に配付するとともに、十分な理解を促すための取組みを行っている。
- b) 理念や基本方針を従業員に配付しているが、理解を促すための取組みが十分ではない。
- c) 理念や基本方針を従業員に配付していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 理念や基本方針は、事業所の福祉用具サービスに対する考え方や姿勢を示すものですから、従業員に限らず、利用者や家族等にも広く周知することが必要となります。また、利用者や家族等に対して理念や基本方針を周知することによって、実施する福祉用具サービスに対する安心感や信頼を高めることにもつながるため、十分な取組が求められることとなります。
- 利用者や家族等に対して、理念や基本方針を周知することによって、実施する福祉用具サービスに対する安心感や身体を高めることにつながるため、十分な取組が求められることとなります。
- 利用者や家族等に対する周知では、作成された印刷物等の内容が分かりやすいかどうか、周知の方法に配慮しているかどうかについても評価の対象となります。高齢者や障害を持つ利用者に対しては、特別の配慮や工夫も求められます。

評価の着眼点

- 理念や基本方針を分かりやすく説明した資料を作成する等、より理解しやすいような工夫を行っている。
- 認知症などの利用者及びその家族に対しての周知の方法に工夫や配慮をしている。
- 理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取組みを行っている。

## 2 事業計画の策定

2-(1) 事業のビジョンと計画が明確にされている。

2-(1)-① 事業計画が策定されている。

### 【判断基準】

- a) 経営や実施する福祉用具サービスに関する、事業計画及び収支計画を策定している。
- b) 経営や実施する福祉用具サービスに関する、事業計画もしくは収支計画のどちらかを策定している。
- c) 経営や実施する福祉用具サービスに関する、事業計画も収支計画のどちらも策定していない。

### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 「事業計画」とは、事業所の理念や基本方針の実現に向けた具体的な取組みを示すものです。
- 本評価基準では、事業計画及び収支計画が策定されることを期待しています。
- 本評価基準で対象としている課題や問題点とは、事業所として取り組むべき体制や設備といった全体的な課題です。個々の利用者に関する課題は対象ではありません。
- これら事業計画を実現するためには収支の裏づけも不可欠といえます。そのため、事業計画に従って、収支計画を策定することも必要です。事業計画のみの場合、あるいは事業計画がないまま、単に収支計画を立てているだけでは、「b) 評価」となります。

### 評価の着眼点

- 理念や基本方針あるいは質の高い福祉用具サービスの実現に向けた目標（ビジョン）を明確にしている。
- 実施する福祉用具サービスの内容や、組織体制や設備の整備、従業員体制、人材育成等の現状分析を行い、課題や問題点を明らかにしている。
- 事業計画は、課題や問題点の解決に向けた具体的な内容になっている。

### 3 管理者の責任とリーダーシップ

3-(1) 管理者の責任が明確にされている。

3-(1)-① 管理者自らの役割と責任を従業員に対して表明している。

#### 【判断基準】

- a) 管理者は、自らの役割と責任を従業員に対して明らかにし、理解されるよう積極的に取り組んでいる。
- b) 管理者は、自らの役割と責任を従業員に対して明らかにし、理解されるよう取り組んでいるが、十分ではない。
- c) 管理者は、自らの役割と責任を従業員に対して明らかにしていない。

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 管理者は、事業所全体をリードする立場として、従業員に対して自らの役割と責任を明らかにすることは、従業員からの信頼を得るために欠かすことができないものです。質の高い福祉用具サービスの実施や、効率的な運営は、管理者だけの力で実現できるものではなく、事業所内での信頼のもとにリーダーシップを発揮することが管理者の要件と言えます。
- 質の高い福祉用具サービスの実施や効率的な運営は、管理者だけの力で実現できるものではなく、事業所内での信頼のもとに、リーダーシップを発揮することが管理者の要件と言えます。
- 本評価基準での「管理者」とは、事業所を実質的に管理・運営する責任者を指しますが、法人の経営者に対しても、同様の姿勢が求められます。
- 具体的な取組みについては、会議や研修において表明する等、当該事業所に十分に伝わるとともに、理解を得ることができる方法で行われていることが評価のポイントとなります。

#### 評価の着眼点

- 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表明している。
- 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-(1)-② 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。

#### 【判断基準】

- a) 管理者自ら、遵守すべき法令等を正しく理解するために積極的な取組みを行っている。
- b) 管理者自ら、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が、十分ではない。
- c) 管理者自ら、遵守すべき法令等を正しく理解するための取組みは行っていない。

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 事業所が社会的役割を果たしていくためには、基本的な関連法令や事業者としての倫理を踏まえて事業を進める必要があります。管理者は、まず自らがそれらの法令や倫理を正しく理解していく責務を負っています。
- 事業所として遵守しなければならない基本的な関連法令について、リスト化する等の方法で正しく認識されているかどうか、また最新の内容が把握されているかどうか等が評価のポイントとなります。
- 遵守の対象となる法令としては、福祉分野に限らず消費生活用製品安全法等の消費者関連法令、さらには雇用・労働や防災、環境への配慮に関するものについても含まれることが望まれます。

#### 評価の着眼点

- 管理者は、環境への配慮等も含む幅広い分野について遵守すべき法令等を把握し、リスト化する等の取組みを行っている。
- 管理者は、従業員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組みを行っている。

3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。

3-(2)-① 質の向上に意欲を持ちその取組みに指導力を発揮している。

**【判断基準】**

- a) 管理者は、実施する福祉用具サービスの質の向上に意欲を持ち、事業所としての取組みに十分な指導力を発揮している。
- b) 管理者は、実施する福祉用具サービスの質の向上に意欲を持ち、事業所としての取組みに指導力を発揮しているが、十分ではない。
- c) 管理者は、実施する福祉用具サービスの質の向上に関する事業所の取組みについて指導力を発揮していない。

**評価基準の考え方と評価のポイント**

- 管理者は、理念や基本方針に照らし合わせて、福祉用具サービスの質に関する課題を把握し、その課題と改善に向けた取組みを事業所全体に明らかにして指導力を発揮することが重要です。
- 管理者がこの課題を正しく理解した上で、従業員に対してどのように指導力を発揮しているかを具体的な取組みによって評価します。

**評価の着眼点**

- 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、従業員の意見を取入れるための具体的な取組みを行っている。
- 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組みを明示して指導力を発揮している。

### 3-(2)-② 経営や業務の効率化と改善に向けた取組みに指導力を発揮している。

#### 【判断基準】

- a) 管理者は、経営や業務の効率化と改善に向けた取組みに十分な指導力を発揮している。
- b) 管理者は、経営や業務の効率化と改善に向けた取組みに指導力を発揮しているが、十分ではない。
- c) 管理者は、経営や業務の効率化と改善に向けた取組みについて指導力を発揮していない。

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 管理者は、事業経営の基本である経営や業務の効率化と改善という基本的な課題を常に視野に入れて事業所を運営していくことが求められます。
- 管理者には、理念や基本方針の実現に向けて、人事、労務、財務等、それぞれの視点から常に検証を行い、経営や業務の効率化と改善に向けた具体的な取組みが必要となります。
- 本評価基準では、管理者がこれらの取組みを自ら実施するとともに、事業所内に同様の意識を形成し、従業員全体で合目的、効率的な事業運営を目指すための指導力を発揮することを期待しています。

#### 評価の着眼点

- 管理者は、経営や業務の効率化と改善に向けて、人事、労務、財務等の面から分析を行っている。
- 管理者は、事業所の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、従業員の働きやすい環境整備等、具体的に取組んでいる。
- 管理者は、上記について、事業所内に同様の意識を形成するための取組みを行っている。



#### 4 人材の確保・養成

4-(1) 人事管理の体制が整備されている。

4-(1)-① 必要な人材に関する具体的な計画が確立している。

##### 【判断基準】

- a) 事業所が目標とする福祉用具サービスの質を確保するための、必要な人材や人員体制に関する具体的な計画が確立しており、それに基づいた人事管理が実施されている。
- b) 事業所が目標とする福祉用具サービスの質を確保するための、必要な人材や人員体制に関する具体的な計画が確立しているが、それに基づいた人事管理が十分ではない。
- c) 事業所が目標とする福祉用具サービスの質を確保するための、必要な人材や人員体制に関する具体的な計画が確立していない。

##### 評価基準の考え方と評価のポイント

○本評価基準では、基本方針や各計画を実現するために必要な人材や人員体制について、事業所として具体的な計画を持っているかどうかを評価します。

○人材の計画は、単に「質の高い人材の確保」という抽象的な表現にとどまるものではなく、事業所の基本方針や各計画に沿って、事業所を適切に機能させるために必要な人数や、体制、あるいは常勤従業員と非常勤従業員の比率、福祉用具専門相談員や福祉用具プランナー等の有資格者の配置等のほか、障害者雇用への配慮といったことも含めて立案される必要があります。

##### 評価の着眼点

必要な人材や人員体制に関する基本的な考え方や、人事管理に関する方針が確立している。

福祉用具専門相談員や福祉用具プランナー等の有資格者の配置等、必要な人材や人員体制について具体的な計画がある。

計画に基づいた人事管理が実施されている。

4-(2) 従業員の就業状況に配慮がなされている。

4-(2)-① 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。

**【判断基準】**

- a) 従業員の就業状況や意向を定期的に把握し、必要があれば改善する仕組みが構築されている。
- b) 従業員の就業状況や意向を定期的に把握する仕組みはあるが、改善する仕組みの構築が十分ではない。
- c) 従業員の就業状況や意向を把握する仕組みがない。

**評価基準の考え方と評価のポイント**

- サービスの内容を充実させるためには、事業所として、従業員が常に仕事に対して意欲的にのぞめるような環境を整えることが求められます。従業員の就業状況や意向・意見を把握、その結果を分析・検討し、改善に向けた取組みを人材や人員体制に関する具体的な計画に反映した上で進めていくといった仕組みが必要となります。
- 従業員の就業状況や意向、意見を把握、その結果を分析、検討し、改善に向けた取組みを人材や人員体制に関する具体的な計画に反映した上で、進めていくといった仕組みが必要となります。
- また、把握された意向・意見について分析・検討する仕組みの有無、サポートする必要があると認められる従業員に対しての対応等、把握した従業員の状況に対して組織的にどのように取り組んでいるのかという点も評価の対象となります。

**評価の着眼点**

- 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。

4-(2)-② 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。

【判断基準】

- a) 従業員の福利厚生や健康を維持するための取組みを積極的に実施している。
- b) 従業員の福利厚生や健康を維持するための取組みを実施しているが、十分ではない。
- c) 従業員の福利厚生や健康を維持するための取組みを実施していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

○本評価基準では、従業員処遇の充実を図るという広い観点からの取組みを評価の対象とします。

評価の着眼点

- 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。
- 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。

4-(3) 従業員の質の向上に向けた体制が確立されている。

4-(3)-① 従業員の教育・研修に関する基本姿勢と体制が整備されている。

**【判断基準】**

- a) 従業員の教育・研修に関する基本姿勢と体制が整備されている。
- b) 従業員の教育・研修に関する基本姿勢はあるが、体制が整備されているとはいえない。
- c) 従業員の教育・研修に関する基本姿勢も、体制が整備されていない。

**評価基準の考え方と評価のポイント**

- 従業員の教育・研修に関する基本的な考え方のポイントは、福祉用具サービスの質の向上のために事業所が定めた目標とその目標達成に向けた各計画に、従業員の研修計画が整合していなければならないという点です。事業所として目的意識を持った研修計画が策定される必要があります。
- 本評価基準では、求められる従業員のあり方を、具体的な技術水準や専門資格の取得といった点から明確にした従業員の教育・研修に関する事業所の基本姿勢を、基本方針や事業計画に明示していることを求めています。
- 事業所が実施する福祉用具サービス全体の質の向上に対する取組みを評価する項目ですので、従業員の労働形態（正規、派遣契約、臨時等）を問わず、従業員全体についての教育・研修を対象とします。
- また、事業所としての目的意識が明確にされているかどうかを評価しますので、単なる研修計画表は評価の対象となりません。事業所が求める従業員の専門性（福祉用具の知識、技術、アセスメントや接遇等）について、具体的な目標が明記され、それとの整合性が確保された体系的な計画が必要になります。

**評価の着眼点**

- 事業所が目指す福祉用具サービスを実施するために、基本方針や事業計画の中に、事業所が従業員に求める基本的姿勢や意識を明示している。

## 5 安全管理

5-(1) 福祉用具サービスの利用における利用者・家族の安全を確保するための取組みが行われている。

5-(1)-① 緊急時（事故、感染症の発生時など）における利用者の安全確保のための体制が整備されている。

### 【判断基準】

- a) 福祉用具の事故、感染症の発生時などの緊急時に、対応するための事業所として体制を整備し機能している。
- b) 福祉用具の事故、感染症の発生時などの緊急時に、対応するための事業所として体制を整備しているが、十分に機能していない。
- c) 福祉用具の事故、感染症の発生時などの緊急時に、対応するための事業所として体制を整備していない。

### 評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者の安全を確保することは、最も基本的な福祉用具サービスの提供であり、利用者や家族等が強く望むものです。安全確保のための体制を整備することは最低限の義務として当然のことであり、福祉用具サービスの質の向上を目指す意味からも事故防止等に積極的に取り組む必要があります。
- また、安全確保のための体制の確立には、管理者が明確な目的意識のもとにリーダーシップを発揮することが求められています。
- 安全確保の取組みは、組織的・継続的に行われなければその成果は望めません。利用者の安全確保を目的としたマニュアル等を整備した上で、事業所内のシステムを確立し実行していくことは、利用者の安全等に関する意識を従業員全体で向上させていくことにもつながります。
- 具体的には、①責任を明確にした安全確保のための体制の確立（緊急時の対応体制を含む）、②担当者・担当部署の設置、③定期的な検討の場の設置、④事故防止策実施の定期的な評価・見直しの実施等が挙げられます。
- なお、安全確保のために把握すべきリスクには、事故のリスク、感染症のリスク及び利用者の急病、症状の急変のリスクなどを含みます。

### 評価の着眼点

- 管理者は利用者の福祉用具利用での安全確保の取組みについて、リーダーシップを発揮している。
- 利用者の安全確保に関する担当者・担当部署を設置し、その担当者等を中心にして定期的に安全確保に関する検討会を開催している。
- 事故発生対応マニュアル等を作成し従業員に周知している。

5-(1)-② 災害時に対する利用者の福祉用具利用のための取組みを行っている。

【判断基準】

- a) 風水害、地震、大雪などの災害に対して、利用者の福祉用具利用確保のための取組みを積極的に行っている。
- b) 風水害、地震、大雪などの災害に対して、利用者の福祉用具利用確保のための取組みを行っているが、十分ではない。
- c) 風水害、地震、大雪などの災害に対して、利用者の福祉用具利用確保のための取組みを行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者の安全を確保するためには、サービス上のリスク対策のみならず、災害等に対しても、組織的に対策を講じることが必要です。
- 災害時においても、利用者の安全を確保するとともにサービス提供を継続することが求められます。「事業の継続」の観点から、災害等に備えた事前準備（必要な福祉用具のリスト化）と対策（必要な用具の提供等）を講じることが重要です。
- 消防計画の策定など法律で定められた事項や監査事項の対策にとどまらず、実効性の高い取組みを積極的に行っているかどうかを確認します。
- 災害発生時に利用者の安否確認を他の事業所、自治体と連携して漏れなく、かつ効率的に行うため、あらかじめその方法を定めておく必要があります。

評価の着眼点

- 災害時の対応体制が決められている。
- 利用者及び従業員の安否確認の方法が決められ、全従業員に周知されている。
- 緊急時の福祉用具提供の確保に関するリストを作成し、管理者を決めている。

5-(1)-③ 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。

【判断基準】

- a) 利用者の安全を脅かす事例を事業所として収集し、要因分析と対応策の検討を行い実行している。
- b) 利用者の安全を脅かす事例を事業所として収集しているが、要因分析と対応策の検討が十分ではない。
- c) 利用者の安全を脅かす事例を事業所として収集していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準のポイントは、事業所として利用者の安全を脅かす事例の収集（ヒヤリハット）を、その仕組みを整備した上で実施しているかどうか、そして収集した事例を有効に活用しているかどうか、という点にあります。
- 事例の収集は、利用者の安全確保を目的に事業所として情報を共有化し、対策を講ずるために行うものです。従業員個人の反省を促したり、ノルマを課する性格のものではないことに留意する必要があります。事例を収集して、その要因を分析し、対応策を検討・実施することで事故等の発生を防ぐとともに、従業員の「危険への気付き」を促す効果が生まれます。
- 要因分析と対応策の検討は、組織的・継続的に行われていることがポイントです。単に収集事例の分類や一覧表の作成等に留まらず、課題を把握し、実効的な事故防止策等の策定と実行までつなげているものを評価します。
- また継続的な取組みとして、実施されている安全確保策についての定期的な評価・見直しを行う必要もあります（利用者の安全を脅かす事例には、事故のリスク、感染症のリスク等を含みます。）。

評価の着眼点

- 利用者の安全を脅かす事例の収集（ヒヤリハット）を、その仕組みを整備した上で実施している。
- 収集した事例について、従業員の参画のもとで発生要因を分析し、未然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。

## 滋賀県福祉用具貸与事業サービス評価基準検討会 委員名簿

(委員長・副委員長を除き順不同、敬称略)

本ガイドラインは、以下の委員により構成される「滋賀県福祉用具貸与事業サービス評価基準検討会」を中心に、平成25年度滋賀県サービス評価普及・推進事業として、一般社団法人日本福祉用具供給協会滋賀ブロックの協力により作成しました。

- ◎委員長 東畠 弘子 (国際医療福祉大学大学院 准教授)
- 副委員長 田淵 よしみ (社会福祉法人滋賀県社会福祉協議会福祉用具センター  
課長)
- 村椿 均 (一般社団法人日本福祉用具供給協会滋賀ブロック  
ブロック長)
- 八坂 肇 (一般社団法人日本福祉用具供給協会滋賀ブロック 会計)
- 野田 佳彦 (大津市健康保険部介護保険課 主査)
- 市川 忠稔 (滋賀県健康医療福祉部医療福祉推進課介護保険室 室長)