

平成18年度
福祉用具貸与 共通評価項目（利用者調査）

共通評価項目			評価項目のねらい	関連する評価項目
サービス内容	1	事業所の職員(福祉用具専門相談員)は丁寧に接してくれていますか(相談員はいやなことを言ったり、したりしないですか)	良好な関係作りに向けた事業所職員の言葉遣いなどになっているか	6-4-1
	2	事業所の職員(福祉用具専門相談員)はあなたや家族のプライバシーを守っていますか	事業所の職員(福祉用具専門相談員)は、利用者や家族のプライバシーに配慮しているか	6-5-2
	3	事業所の職員(福祉用具専門相談員)はあなたや家族のことを気づかってくれていますか	事業所の職員(福祉用具専門相談員)は、利用者や家族を尊重しているか	6-5-2
	4	事業所に言ったことがその場にいなかった他の職員(福祉用具専門相談員)にもきちんと伝わっていますか	事業所内の連絡体制が整っているか	6-6-3
	5	事業所の職員(福祉用具専門相談員)は、生活や介護に関する情報提供・相談・助言などをしてくれますか	事業所や福祉用具専門相談員は、必要な情報提供・相談・助言を行っているか	6-4-1
	6	福祉用具の使用開始後、福祉用具を正しく使用しているか、確認してくれましたか	使用開始直後のアフターサービスを適切に行っているか	6-4-2
	7	福祉用具を使用開始後、あなたに福祉用具が合っているか、確認してくれましたか	使用開始直後のアフターサービスを適切に行っているか	6-4-2
	8	福祉用具の調整後、あなたや家族に調整内容を丁寧に説明してくれましたか	福祉用具の調整後、利用者や家族に十分な説明を行っているか	6-4-1
	9	定期的な調整確認によって、福祉用具の調子は良好に保たれていますか	調整は良好に保たれているか	6-4-2
福祉用具の契約及び変更時	10	〔過去1年以内に契約または福祉用具の変更などの手続をしたと答えた方に〕福祉用具を選定する時、それぞれの機能、メリットや注意点について、十分説明がありましたか	福祉用具選定について、機能、メリット、注意点を利用者に十分に説明しているか	6-4-1
	11	〔過去1年以内に契約または福祉用具の変更などの手続をしたと答えた方に〕福祉用具を選定する時、あなたの身体状況や、生活環境をよく聞き、理解してくれましたか	利用者の身体状況や生活環境を踏まえて福祉用具を選定しているか	6-4-1
	12	〔過去1年以内に契約または福祉用具の変更などの手続をしたと答えた方に〕使用する福祉用具のご案内(取扱説明書または口頭説明)はわかりやすいものでしたか	利用者に対し、福祉用具の取扱についてわかりやすい説明をしているか	6-2-1
	13	〔過去1年以内に契約または福祉用具の変更などの手続をしたと答えた方に〕福祉用具の調整にあたっては、あなたの意思や身体状況をよく確認してくれましたか	利用者の意思や身体状況を十分確認した上で福祉用具の調整を行っているか	6-4-1
	14	〔過去1年以内に契約または福祉用具の変更などの手続をしたと答えた方に〕契約内容(サービス内容、負担額、解約手続きなど)についての説明は理解できるものでしたか	契約時に契約内容について十分な説明を行っているか	6-2-1
	15	〔過去1年以内に契約または福祉用具の変更などの手続をしたと答えた方に〕相談方法(苦情の窓口等)のご案内はありましたか	相談や苦情の窓口について利用者に説明しているか	6-5-2
サービス利用前および開始時	16	〔過去1年以内に利用を開始したと答えた方に〕事業所を選ぶ際の情報(公開情報)は入手しやすかったですか	利用者が事業所を選ぶ際に情報が入手しやすい環境を整えているか	6-2-1
	17	〔過去1年以内に利用を開始したと答えた方に〕この事業所を利用することを決める際、サービス内容についての説明は十分ありましたか	利用者が利用を決める前に、サービスの内容についての説明を十分に行っているか	6-2-1
不満や要望への対応	18	現在借りている福祉用具について、不満や要望を事業所に気軽に言うことができますか	利用者がサービスについての不満や要望を言いやすい環境を整えているか	3-1-1
	19	事業所は、不満や要望をよく聞いて対応してくれますか	利用者の不満や要望に適切に対応しているか	3-1-2

福祉用具貸与 共通評価項目（サービス提供のプロセス）

1 サービス情報の提供

1 利用者等に対してサービスの情報を提供している

- 1 利用者が入手できる媒体で、利用者に事業所の情報を提供している
- 2 利用者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている
- 3 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
- 4 利用者の問い合わせがあった場合には、個別の状況に応じて対応している

2 サービスの開始・終了時の対応

1 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

- 1 サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している
- 2 サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている
- 3 サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している

2 サービスを終了する場合も、サービスの継続性に配慮した対応を行っている

- 1 利用者が福祉用具貸与と事業所の変更を希望する場合、継続的にサービスが提供されるよう対応している
- 2 利用者が他のサービスに移行する場合、新たな事業所の関係者等と連携して支援体制を整えている
- 3 サービス終了後も必要に応じて、利用者や家族等からの相談に応じている

3 個別状況の把握・記録

1 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している

- 1 利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している
- 2 アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている

2 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している

- 1 利用者一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしくみがある
- 2 貸与した福祉用具と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している

3 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している

- 1 個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している
- 2 利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している

4 サービスの実施

1 介護支援専門員と連携して利用者に合った福祉用具の選定や調整を行っている

- 1 介護支援専門員と連携して福祉用具の選定や見直し等を行っている
- 2 福祉用具の選定や見直し等は、自立（自律）支援や心身機能の維持・回復の視点に基づいている
- 3 福祉用具の選定や見直し等は、利用者（必要に応じて家族等）の意向に配慮して行っている

2 アフターサービスを確実にしている

- 1 福祉用具の使用開始後、適合状況を確認している
- 2 福祉用具の調整・交換が必要な場合、速やかに対応する体制がある

3 福祉用具の衛生を確保するためのしくみがある

- 1 福祉用具の消毒効果が確保できるしくみがある
- 2 定期的に保管場所等の清掃、消毒を行っている
- 3 職員自身の衛生管理について具体的な取り組みが行われている

4 福祉用具の安全を確保するためのしくみがある

- 1 配送前には、福祉用具の安全性について点検している
- 2 福祉用具ごとに購入から破棄、入れ替えまでのプロセスが明確に示されている
- 3 福祉用具ごとに故障・修理履歴の管理を行っている

5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

1 利用者のプライバシー保護を徹底している

- 1 利用者について他機関へ照会する際、利用者の承諾を得るようにしている
- 2 日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮している
- 3 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている

2 サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している

- 1 日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している（利用者が「ノー」と言える機会を設けている）
- 2 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に対策を検討し、対応している
- 3 虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている
- 4 利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている

6 事業所業務の標準化

1 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている

- 1 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている
- 2 手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている
- 3 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを点検している
- 4 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している

2 サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている

- 1 提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている
- 2 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている
- 3 職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる

3 さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

- 1 打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている
- 2 職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している
- 3 職員全員が、利用者の安全性に配慮した支援ができるようにしている
- 4 職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している
- 5 職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている