

平成31年度（2019年度） 共通評価項目〔サービス項目中心〕 福祉用具貸与

1 サービス情報の提供

1 利用希望者等に対してサービスの情報を提供している

- 1 利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している
- 2 利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものにしている
- 3 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
- 4 利用希望者等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必要な情報を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あ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 利用者に関する情報（事項）を外部和やりとりする必要がある場合には、利用者の同意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 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定期的に点検・見直しをしている
- 3 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

利用者保護に関する項目

1 利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている

- 1 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている
- 2 利用者の意向(意見・要望・苦情)に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある

2 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている

- 1 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、認識を共有し、組織的に防止対策を徹底している
- 2 虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている

3 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる

- 1 事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク(事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など)を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている
- 2 優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている
- 3 災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画(BCP)を策定している
- 4 リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる
- 5 事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる