

国立障害者リハビリテーションセンター

自立訓練（機能訓練）・自立訓練（生活訓練）

就労移行支援・施設入所支援

東京都福祉サービス第三者評価結果報告書

平成 25 年 2 月

特定非営利活動法人 福祉経営ネットワーク

評価結果報告書

I. 全体の講評

《全体の講評》

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	前期の実施状況を中間で確認するなど、計画を着実に実施する体制が整備されている
	内容	運営方針に基づき、年間の実実施計画と運営に係るデータが必要な項目について作成し、計画の実施状況を確認する体制を構築している。9月末に半期の実施結果を運営本部会議に報告するなど、計画の進捗状況と計画を見直す仕組みがある。計画、実施、評価、計画の見直し、実施につなげるマネジメントサイクルに基づく計画管理システムを構築している。計画を着実に実施するために、計画とのギャップを確認し、対策・見直しをすることで計画を着実に実施できる。引き続き、マネジメントサイクルによる計画管理に期待したい。
2	タイトル	利用者増と関係機関との関係性を強めるための取り組みを計画的に行っている
	内容	利用に結びつくことを目指してさまざまな媒体(印刷物やインターネット活用)にて事業所の情報を発信するとともに、職員が手分けして学校、職業安定所、病院、相談支援機関などを訪問している。さらに実際の訓練風景や施設設備等を見てもらえる機会を「事業公開」と名付けて、計3回実施している。利用したい人を支援する機関から多くの参加があった。これらの活動により、関係機関との関係性が強化されている。
3	タイトル	自立支援に必要な人材や設備等を用意し、利用中に自立した生活ができるようにバックアップしている
	内容	自立訓練や作業、学習支援等に必要な専門職員の配置や、職員が手話、点字などの技術を習得したり専門資格を取得することで、利用者一人ひとりの障害の特性に応じて細やかに対応できるように努めている。さらに、入所利用者ができる限り自分で入浴や排泄ができるように訓練トイレや介護トイレ、特別浴槽を設置し、生活場面でも自立をバックアップしている。これらの取り組みにより、利用者の意向からスタートする支援が可能となり、活動と生活の両面でリハビリテーションの機会を提供している。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	ボランティアの受け入れに対する基本姿勢の明確化が求められる
	内容	事業所のボランティアの受け入れに対する基本方針は明確にされていない。自立支援法施行後、地域住民との関係づくりや利用者に対する理解を深めてもらうなど、ボランティアに関する基本的方針を明確にし、受け入れ要領の整備が求められる。
2	タイトル	利用者との関わり方について職員が自ら振り返る機会を持つことが期待される
	内容	利用者は、職員に対して遠慮があるかもしれない、うまく意思を表現できないことがあるかもしれないということを認識し、不適切な関わり防止のために定期的に自らの姿勢を振り返る機会をつくるようことが期待される。運営管理の立場では、現場を日常的に把握し不適切な関わりを早期に発見することが求められ、直接支援職員については、独自のチェック表などを用意して定期的に自己チェックする取組が有効と思われる。
3	タイトル	利用者全体の意向把握の機会を作っていくことが望まれる
	内容	利用終了の際に個別にアンケートをとって事業所運営の改善につなげているが、利用期間中にホームルームや連絡会等の場面を使うなど利用者全体の意向把握の機会を作っていくことが望まれる。

Ⅱ. 力を入れている取り組み

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	2-2-1	事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある
タイトル①	国立の事業所として、新たな障害者事業分野への取り組みに努めている	
内容①	発達障害者の就労移行支援事業、頸髄損傷者訓練や盲ろう者宿泊型生活訓練等モデル事業など、新たな障害者支援事業分野に取り組み、成果をふまへ一般事業化するなど、国立の事業所としての社会的責任を果たすよう努めている。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-1-1	利用希望者等に対してサービスの情報を提供している
タイトル②	利用を考えている人への情報提供の手法を工夫している	
内容②	利用したいと考えている人の障害特性に合わせたリーフレットを数種類作成している。「視覚障害者」「高次脳機能障害者」「頸髄損傷者」それぞれの訓練内容が大きな文字で簡潔に記載してある。そして、視覚障害者がホームページやパンフレットの内容を自分の耳で聞くことができるように、「読み上げるシステム」を付加している。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-4-5	利用者が地域社会の一員として生活するための支援を行っている
タイトル③	地域との連携を強化し、社会資源としての機能を広く地域に還元するように努めている	
内容③	国立の施設であり、利用者の出身地域等も考えると地域の捉え方や連携方法は多岐にわたるが、事業所が存在する所沢市の自立支援協議会等への参画や、利用者が自分の出身地で就労する際等に関係機関との連携・協力体制の構築に力を注いでいる。さらに近隣地域の関係機関や住民との交流の機会を持つことにも積極的に取り組み、地域の社会資源としての役割を一層果たしていくように努めている。	

Ⅲ. 組織マネジメント分析

組織マネジメント分析項目

1. リーダーシップと意思決定

1	事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている	実施状況 (9 / 9)
	1 事業所が目指していること(理念、基本方針)を明確化・周知している <input type="radio"/> 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を明示している <input type="radio"/> 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている <input type="radio"/> 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている <input type="radio"/> 重要な意思決定や判断に迷ったときに、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を思い起こすことができる取り組みを行っている(会議中に確認できるなど)	
	2 経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、リードしている <input type="radio"/> 経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている <input type="radio"/> 経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している	
	3 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している <input type="radio"/> 重要な案件を検討し、決定する手順があらかじめ決まっている <input type="radio"/> 重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している <input type="radio"/> 利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている	
講 評	利用者の基本的人権の尊重等を基本理念とし、周知を図っている 利用者の基本的人権の尊重、利用者の自立と主体性を尊重したサービスの提供、利用者が社会の一員としてあらゆる活動への参加支援の3項目を事業所の基本理念としている。ホームページ、事業所玄関の壁等に掲示し、利用者、家族、来訪者に示すほか、利用者には重要事項説明書に記載し説明している。職員に対しては、イントラネットなどで常に確認できるようにしており、職員の理解が深まるよう取り組んでいる。また、理念に基づき利用者が自立した生活を営むことができるよう支援を行うなど、事業所の基本方針を定め、同様に周知を図っている。 経営層は中期目標に基づく運営方針を制定し、リーダーシップを発揮している 経営層は、中期目標に基づく運営方針を制定し、その達成に向けて職員に対し説明会で周知するとともに、各職員の業績目標として取組むよう指導している。また局長は幹部会議で運営方針の実現に向けて具体的な方針を決めていきたいと発言している。そのほか、特に危機管理に重点を置き、幹部にリスクマネジメントの強化を伝えている。経営層には、理念に掲げた利用者の基本的人権の尊重や利用者のあらゆる活動参加への支援などの実現に向けて事業所全体が取組んでいるかを常に検証し、引き続きリーダーシップを発揮することが期待される。 重要事項を審議決定するしくみが整備されている 事業所全体の重要事項や運営方針・運営計画は総長、自立支援局長、病院長、学院長等各部門の責任者で構成する幹部会議で審議決定している。また、事業所の重要事項は自立支援局幹部会議で審議決定する手順となっている。決定内容は、課内会議等で職員に伝達し、周知している。一方、利用者にはホームルーム、掲示板を活用して伝えるほか、各担当から説明している。さらに、事業実施状況、中期目標の見直し、運営方法などマネジメントに関する重要事項等は学識経験者、障害者支援関係機関の長などで構成する運営委員会で報告している。	

2. 経営における社会的責任

1	社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる		
	実施状況 (4 / 4)		
	1	社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している	
	<input type="radio"/>	福祉サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)などを明示している	
	<input type="radio"/>	全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)などの理解が深まるように取り組んでいる	
	2	第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている	
<input type="radio"/>	第三者による評価の結果公表、情報開示など外部の導入を図り、開かれた組織となるように取り組んでいる		
<input type="radio"/>	透明性を高めるために、地域の人目にふれやすい方法(事業者便り・会報など)で地域社会に事業所に関する情報を開示している		
2	地域の福祉に役立つ取り組みを行っている		
	実施状況 (6 / 7)		
	1	事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある	
	<input type="radio"/>	事業所の機能や専門性は、利用者に支障のない範囲で地域の人に還元している(施設・備品等の開放、個別相談など)	
	<input type="radio"/>	地域の人や関係機関を対象に、事業所の機能や専門性をいかした企画・啓発活動(研修会の開催、講師派遣など)を行っている	
	2	ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している	
		ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明示している	
	<input type="radio"/>	ボランティアの受け入れ体制を整備している(担当者の配置、手引き書の作成など)	
	<input type="radio"/>	ボランティアに利用者のプライバシーの尊重やその他の留意事項などを伝えている	
	3	地域の関係機関との連携を図っている	
	<input type="radio"/>	地域の関係機関のネットワーク(事業者連絡会など)に参画している	
	<input type="radio"/>	地域ネットワーク内での共通課題について、協働して取り組めるような体制を整えている	
	講 評	国家公務員倫理規程に定める倫理行動基準など職員が遵守すべき規範を明示している 職員の行動規範として、職員服務規程に、国家公務員法に定めるサービスの根本基準、国家公務員倫理規程に定める倫理行動基準によるほか、センターの職員としての責務の自覚と職務の精励を明示している。毎年、国家公務員倫理週間において、ポスター掲示、総長による講話、係長会議を通じてのリーフレット配付などにより周知を図っている。リーフレットには、公務員倫理の理解を深めるためのチェックリストも用意されており、振り返る機会を設けている。さらに、虐待防止研修や苦情解決研修など職員研修を開催し、周知している。	
		サービス内容の透明性と質の向上を運営方針として、情報開示に努めている	
サービス内容の透明性と質の向上を図るため、第三者評価を受審することを運営方針の一つにあげ、外部の導入による透明性を高めている。評価結果については、ホームページ上で広く公開している。さらに、情報開示としてWebニュース配信、センター専門情報誌(国リハニュース)をインターネットで配信するほか、家族、利用者、支援事業所に事業所だより(自立支援局だより)を配布している。また、周辺地域の支援機関との連携や利用促進を図るため、特別支援学校、ハローワーク、市町村担当者等に対して事業公開を年3回実施している。			
ボランティアに関する基本方針を明確にされたい			
地域住民と利用者のより深い関係づくりや地域に事業所及び利用者の理解を深めてもらうため、ボランティアの受け入れを推進することが望まれる。ボランティアに関する基本的な方針を明確にし、受け入れ要領の整備が求められる。			

3. 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

1	<p>利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している</p> <p style="text-align: right;">実施状況 (8 / 8)</p>
1	<p>利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)</p>
○	<p>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</p>
○	<p>利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる</p>
2	<p>利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる</p>
○	<p>利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向を把握することに取り組んでいる</p>
○	<p>事業者が把握している利用者の意向を取りまとめ、利用者から見たサービスの現状・問題を把握している</p>
○	<p>利用者の意向をサービス向上につなげることに取り組んでいる</p>
3	<p>地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している</p>
○	<p>地域の福祉ニーズの収集(地域での聞き取り、地域懇談会など)に取り組んでいる</p>
○	<p>福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)の収集に取り組んでいる</p>
○	<p>事業所としての今後のあり方の参考になるように、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向を整理・分析している</p>
講 評	<p>苦情解決制度を整備し、利用者の苦情や意向に対応している 苦情受付担当者の氏名と第三者委員及び埼玉県社会福祉協議会の運営適正化委員会に直接申し出ることができる旨を重要事項説明書や契約書に記載し、利用者に説明している。苦情解決にあたっては、苦情解決規程及び苦情解決実施要領を作成し、苦情解決の手順を定めるなど、体制を整備している。苦情や要望があったときは、苦情受付から解決までの経緯を記録し、委員会での検討結果を利用者に文書で報告するほか、直接申し出のなかったものも含め、第三者委員にも報告している。</p>
	<p>サービス終了時の満足度調査を実施し、利用者の意向を収集している 利用者の意向を把握する取り組みとして、サービス終了時に満足度調査を実施している。訓練、職員の対応、宿舎生活について満足度を把握している。また、それぞれに関する利用者の意見も把握し、意向に基づいてサービス向上のために反映するよう検討している。日常の支援においては、個別に利用者の意向や意見を担当職員を通じて収集するほか、ホームルームで利用者の意見を把握している。ただ、食事については、今回の利用者調査で改善を求める意見があることから、嗜好調査など、食事に関する意向を一層反映することが望まれる。</p>
	<p>地域の関係機関との連携により、地域ニーズの把握に努めている 所沢市の自立支援協議会委員の委嘱を受け参画するほか、障害者就労関係機関連絡会、障害者雇用連絡会等関係機関の会議に出席し、利用者ニーズの把握に努めている。また、地域の事業者やハローワーク、相談支援事業所等に対して訪問活動を行い、地域の潜在的なニーズを収集している。さらに、厚生労働省の全国主管課長会議や身体障害者施設長会等で福祉行政、福祉事業の動きなどの情報を収集している。把握した情報を分析し、新規事業として発達障害者の就労移行支援事業やモデル事業として頸髄損傷者機能訓練などに取り組んでいる。</p>

4. 計画の策定と着実な実行

1	実践的な課題・計画策定に取り組んでいる	
	実施状況 (11 / 11)	
	1	取り組み期間に応じた課題・計画を策定している
	<input type="radio"/>	理念・ビジョンの実現に向けた中・長期計画を策定している
	<input type="radio"/>	年度単位の計画を策定している
	<input type="radio"/>	短期の活動についても、計画的(担当者・スケジュールの設定など)に取り組んでいる
	2	多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している
	<input type="radio"/>	課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている
	<input type="radio"/>	課題の明確化、計画の策定にあたり、現場の意向を反映できるようにしている
	<input type="radio"/>	計画は、サービスの現状(利用者意向、地域の福祉ニーズや事業環境など)を踏まえて策定している
	<input type="radio"/>	計画は、想定されるリスク(利用者への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など)を踏まえて策定している
	3	着実な計画の実行に取り組んでいる
	<input type="radio"/>	計画推進の方法(体制、職員の役割や活動内容など)を明示している
	<input type="radio"/>	計画推進にあたり、より高い成果が得られるように事業所内外の先進事例・失敗事例を参考にしている
	<input type="radio"/>	計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを図る指標を明示している
	<input type="radio"/>	計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる
	2	利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる
実施状況 (4 / 4)		
1		利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる
<input type="radio"/>		利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や事業所内の役割分担を明示している
<input type="radio"/>		事故、感染症、侵入、災害などの事例や情報を組織として収集し、予防対策を策定している
<input type="radio"/>	事故、感染症、侵入、災害などの発生時でもサービス提供が継続できるよう、職員、利用者、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている	
<input type="radio"/>	事故、感染症、侵入などの被害が発生したときは、要因を分析し、再発防止に取り組んでいる	
講評	<p>中期目標を明確にし、事業計画に連動させることで計画的に推進するしくみがある</p> <p>時代を拓く先進的障害者リハビリテーションセンターを目指して、平成22年から平成27年に至る5ヶ年計画を策定し、中期目標を明確にしている。また、中期計画は毎年、企画運営本部で見直しをしている。中期目標のうち、施設に関連するものとして、障害全体を視野に入れた福祉サービスの提供体制の整備、質の高い福祉サービスの提供、事業成果向上への取組み、地域との連携体制の強化など10項目を年度運営方針として、具体的な実施事項を明示している。中期目標を年度の事業計画に連動させ、目標達成に向けて計画的に進めるしくみがある。</p>	
	<p>計画の実施状況を図る指標を明示し、中間で進捗状況を確認している</p> <p>障害全体を視野に入れた福祉サービスの提供体制などの運営方針に基づき、年間の実施計画と進捗状況を図る指標として、運営に係るデータが必要な項目について様式を作成し、計画の実施状況を確認する体制を整備している。計画の実施状況は9月末に半期の実施結果を運営本部会議に報告するなど、計画の進捗状況と計画を見直すしくみを構築している。また、各種研修会での事例、業績発表会、身障リハビリテーション研究集会や頸髄損傷者リハビリテーション研修会などを開催し、計画の実施にあたって事例を参考としている。</p>	
	<p>災害時における利用者の安全確保のための避難訓練を実施している</p> <p>災害時における利用者の確保を確実にできるよう避難訓練計画を策定し、毎月実施している。利用者が安全かつ速やかに避難できるよう出火場所及び時間を想定し、避難訓練を実施している。訓練にあたっては、具体的な実施計画を作成し、それに基づいて実施後は訓練報告を作成し、問題点を抽出するとともに対策をまとめている。また、防災設備の点検も実施しており、非常ベル作動時の災害設備の作動状況、防災設備用品の設置状況を確認している。一方、事故や事故につながる事例は、報告書で把握し、職員に周知を図っている。</p>	

5. 職員と組織の能力向上

1	<p>事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる</p> <p style="text-align: right;">実施状況 (5 / 8)</p>
	<p>1 事業所にとって必要な人材構成にしている</p> <p><input type="radio"/> 事業所の人事制度に関する方針(人材像、職員育成・評価の考え方)を明示している</p> <p><input type="radio"/> 事業所が必要とする人材を踏まえた採用を行っている</p> <p><input type="radio"/> 適材適所の人員配置に取り組んでいる</p> <p>2 職員の質の向上に取り組んでいる</p> <p><input type="radio"/> 職員一人ひとりの能力向上に関する希望を把握している</p> <p>事業所の人材育成計画と職員一人ひとりの意向に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している</p> <p>個人別の育成(研修)計画は、職員の技術水準、知識、専門資格の習得(取得)などの視点を入れて策定している</p> <p>職員一人ひとりの個人別の育成(研修)計画に基づいて、必要な支援を行っている</p> <p><input type="radio"/> 職員の研修成果を確認し(研修時・研修直後・研修数ヶ月後など)、研修が本人の育成に役立ったかを確認している</p>
2	<p>職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる</p> <p style="text-align: right;">実施状況 (7 / 7)</p>
	<p>1 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる</p> <p><input type="radio"/> 職員の判断で実施可能な範囲と、それを超えた場合の対応方法を明示している</p> <p><input type="radio"/> 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに学ぶことに取り組んでいる</p> <p><input type="radio"/> 職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる</p> <p>2 職員のやる気向上に取り組んでいる</p> <p><input type="radio"/> 事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価・報酬(賃金、昇進・昇格、賞賛など)が連動した人材マネジメントを行っている</p> <p><input type="radio"/> 就業状況(勤務時間や休暇取得、疲労・ストレスなど)を把握し、改善に取り組んでいる</p> <p><input type="radio"/> 職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる</p> <p><input type="radio"/> 福利厚生制度の充実に取り組んでいる</p>
講 評	<p>業績評価、能力評価が昇格・昇給・任用に連動する人材マネジメントが行われている</p> <p>職員は、国家公務員としての人事制度が適用されており、業績評価及び能力評価が昇格、昇給、任用に連動する人材マネジメントが行われている。人事考課は年2回の業績評価と年1回の能力評価で構成されており、年2回の目標設定・評価時の上司との面接を通じて、能力向上に関する意向を把握している。職員の採用にあたっては、必要とする職種に応じた専門職を採用し、配置している。10月より発達障害者の就労移行支援事業を開始しており、そのために必要な専門職の採用など適材適所の人員配置に取り組んでいる。</p> <p>専門性の高い人材の育成・確保のため研修・実習と資格保有率の向上に努めている</p> <p>中期目標及び運営方針に専門性の高い人材の育成・確保をあげており、障害特性に応じた支援方法の習得のための研修・実習や福祉職員の資格保有率の向上に努めている。視覚障害者歩行指導員研修、サービス管理責任者研修、社会福祉実習指導者研修、就労支援基礎研修、発達障害者関係研修など、事業ごとに職員の資質向上を図る研修に派遣するほか、社会福祉士、精神保健福祉士など国家資格取得を奨励している。そのほか、生活支援専門職員や中堅職員、専門職に対する内部研修を実施し、職員の能力向上に取り組んでいる。</p> <p>職員一人ひとりの育成計画の策定に期待したい</p> <p>職員の業績に対する評価として国家公務員の人事評価制度のほか、事業所独自で業績発表会を開催し、表彰している。また、職員提案制度などの取組みを行い職員の意識の向上を図っている。しかし、現状は、職員一人ひとりの資質や能力の向上を図るための育成計画は、策定されていない。職員の能力評価結果や面接を通じて把握した能力向上に関する意向をふまえ、職員一人ひとりに求められる能力向上のための育成計画の策定が求められる。今後の取組みに期待したい。</p>

7. 情報の保護・共有

1	情報の保護・共有に取り組んでいる		実施状況 (6 / 7)
	1	事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる	
	<input type="radio"/>	情報の重要性や機密性をふまえ、アクセス権限を設定している	
	<input type="radio"/>	収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・保管している	
	<input type="radio"/>	保管している情報の状況を把握し、使いやすいように更新している	
	2	個人情報、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している	
	<input type="radio"/>	事業所で扱っている個人情報の利用目的を明示している	
	<input type="radio"/>	個人情報の保護に関する規定を明示している	
	<input type="radio"/>	開示請求に対する対応方法を明示している	
		個人情報の保護について職員(実習生やボランティアを含む)が理解し行動できるための取り組みを行っている	
講 評	利用者情報のシステムを活用した一元管理とセキュリティ管理体制が整備されている		
	情報セキュリティ対策等運用管理規程を定め、情報の保護に努めている。利用者の情報は、システム化し一元管理している。また日々バックアップにより情報の滅失に備えている。一方、情報の気密性を保持するため、ID、パスワードを設定しアクセス権限を設けている。ケース記録や訓練記録の一部は、紙媒体に整理されており、施錠できる書庫で保管している。職員間で共有するデータはイントラネットで閲覧できるようシステム化されている。情報の保護と共有する体制が整備されている。		
	よりわかりやすい個人情報の利用目的の明示が望まれる		
	個人情報の利用目的については、サービス提供を行うにあたり、利用者の承諾がある場合を除いて、サービス提供以外の目的で、使用及び外部への開示を行わないことを重要事項説明書に記載し、利用者、家族の同意を得ている。しかし、厚生労働省の「福祉関係事業者における個人情報の取り扱いガイドライン」においては、利用目的はできる限り特定することを求めており、本人へのサービス提供に必要な利用目的の事例が示されている。これらの事例や、他の障害者施設の例なども参考にし、利用目的の明示方法の検討が望まれる。		

8. カテゴリー1～7に関する活動成果

1 前年度と比べ、事業所の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している	
1	前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリー1:「リーダーシップと意思決定」 ・カテゴリー2:「経営における社会的責任」 ・カテゴリー4:「計画の策定と着実な実行」
○	改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている
	改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない
	改善に向けた計画的な取り組みが行われていない
改善の成果	計画の着実な実施体制と地域との連携強化に取り組んでいる 年度の運営方針に関して、前期の実施状況を9月に検証し、後期の取組みを確認することで、計画を着実に実行できる体制の整備が進んでいる。また、所沢市の地域福祉推進検討委員会や自立支援協議会等に参画し、年度運営方針である地域との連携体制の強化に取り組んでいる。

2 前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している	
1	前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリー5:「職員と組織の能力向上」
○	改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている
	改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない
	改善に向けた計画的な取り組みが行われていない
改善の成果	職員の能力向上、意欲を高める取組みと新規分野への取組みを行っている 人事評価制度が定着し、自立支援局の運営方針に基づいた各職員の業務目標設定と取組み成果を評価することにより、職員の能力向上が図られた。また、身体障害者リハビリテーション研究会、頸髄損傷者リハビリテーション研究会を開催し、職員の能力向上を図るとともに、業績発表会や職員提案制度により、職員の意欲を高めている。また、国の障害者支援機関として、新たな分野への取組みを行い、発達障害者就労支援モデル事業の成果をもとに、一般事業化している。そのほか、新たな分野として頸髄損傷者機能訓練モデル事業に取り組んでいる。

3 前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有の面において向上している	
1	前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている ・カテゴリー6:「サービス提供のプロセス」 ・カテゴリー7:「情報の保護・共有」
○	改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている
	改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない
	改善に向けた計画的な取り組みが行われていない
改善の成果	利用者データ化に取り組む基礎データの整備が進展している 頸髄損傷者に関する利用者資料のデータ化に取り組む、今後のサービス提供指針を策定するための基礎データの整備を進めている。

4 事業所の財政等において向上している	
1	財政状態や収支バランスの改善へ向けた計画的かつ主体的な取り組みにより成果が上がっている
○	改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている
	改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない
	改善に向けた計画的な取り組みが行われていない
改善の成果	利用者募集活動の展開と節電により収支バランスの改善に努めている 利用者の拡大に向けて視覚障害関連施設、眼科などを訪問し、利用者の募集活動を行った。また、特別支援学校、ハローワーク、相談支援事業所、眼科医師などを対象とした事業公開を拡充させ、利用者の増加に取り組んだ。一方、経費削減として、夏期節電計画を策定・実施し、節電目標を達成している。利用者増による収入と節電による支出の改善を図っている。現在、支援会議資料のIT機器使用によるペーパーレス化を進めている。今後の成果に期待したい。

5 前年度と比べ、利用者満足や利用者意向の把握等の面で向上している	
1	前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、利用者満足や以下のカテゴリで評価される部分において改善傾向を示している ・カテゴリ3:「利用者意識や地域・事業環境などの把握と活用」
○	改善に向けた計画的な取り組みが行われており、成果として現れている
	改善に向けた計画的な取り組みが行われているが、成果としては現れていない
	改善に向けた計画的な取り組みが行われていない
改善の成果	利用者の満足度調査や関係事業者の情報収集などで利用者意向・事業環境を把握して利用者の意向を把握し、サービスの向上につなげるため、利用終了者対象に満足度調査を実施している。また、事業公開参加者との情報交換や利用者募集の訪問活動を通じて地域の福祉ニーズを把握するほか、身体障害者リハビリテーション研究集会、頸髄損傷者リハビリテーション研究会を開催し、関係事業者の情報を収集するなど、施設の今後の方向性を検討するうえで、必要な情報の蓄積が進んでいる。

IV. サービス分析 (障害者支援施設)

平成24年度

IV. サービス分析

6. サービス提供のプロセス

1	サービス情報の提供 <p style="text-align: right;">実施状況 (4 / 4)</p>
	<p>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</p> <p><input type="radio"/> 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</p> <p><input type="radio"/> 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</p> <p><input type="radio"/> 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している</p> <p><input type="radio"/> 利用希望者等の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している</p>
講 評	<p>音声で文章を読み上げるホームページやパンフレットを作成している</p> <p>大きな組織であるため、まずは全体像を把握することのできるホームページとカラー印刷のパンフレットがある。次には、個別のニーズに対応できるようにとリーフレットが作られている。リーフレットは、「見えない、見えづらい人のための自立訓練」、「高次脳機能障害の人のための自立訓練」「頸髄損傷の人のための自立訓練」「働きたい障害者のための就労移行支援」などと銘打ち、大きな文字と写真で訓練内容がわかるような工夫がされている。ホームページとパンフレットには、文章を音声で読んでくれるしくみが設定されている。</p> <p>募集は、案内書類を全国関係先に送付するとともに都内・近県では職員が訪問をしている</p> <p>事業所を利用できる人に対するの広報活動に力をいれている。全国の自治体や特別支援学校、公共職業安定所と関東圏のリハビリ病院、労災病院等に案内書類の送付を行っている。また、都内、関東圏にある関係機関担当者らを直接訪ねて募集の説明をしている。特に今年度は、頸髄損傷者を受け入れる用意があることを伝えるために、療養型病院、相談支援事業所などを訪問している。</p> <p>利用に結びつくように訓練などの実際場面を公開している</p> <p>見学者には施設の多岐にわたる事業の場面として、障害特性に合わせた各種訓練、相談等を見てもらっている。また、関係機関とのサービス提供体制強化、連携を進めるという趣旨から事業公開を6月、9月、12月の計3回行っている。3回で計86機関92名が参加した。この事業公開は、利用希望者や支援する各種機関にとって貴重な体験の機会となっている。</p>

2 サービスの開始・終了時の対応		実施状況 (7 / 7)
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	
○	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	
○	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	
○	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	サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している	
○	サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している	
○	利用開始直後には、利用者の不安やストレスを軽減されるように支援を行っている	
○	サービス利用前の生活をふまえた支援をしている	
○	サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援をしている	
講 評	サービスの利用開始前に必要書類を送付し、契約前に理解できるようにしている	
	利用開始時は、事前に利用関係書類を送付することで理解を促している。事前送付書類は、例えば、自立訓練の通所利用ならば、①利用当日の予定、②利用案内、③生活状況等確認書とその記入例、④運動の実施に関わる自己式スクリーニング質問紙、⑤利用サービスについての重要事項説明書を必ずセットにして送付することとし、伝え漏れがないように整えている。	
	利用開始1日目から1週間は計画に基づきオリエンテーションをしている	
	利用開始から1週間ほどはオリエンテーションの期間としており、1日目から5日目までを計画化し、施設に慣れるようにしている。また、職員を信頼してもらえるようにと、個別の障害を理解した対応をするための手引きを作成している。それは、プライベートな事柄まで踏み込み聞かなければならないことがあるためであり、その前提として安定した人間関係づくりが欠かせないためである。	
講 評	契約終了後には、利用者の不安を軽減するようにしている	
	契約を終了するに当たっては、不安をできるだけ軽減するようにと、各訓練部門とケースワーカーとがその利用者に対応している。終了前の漠然とした不安感を抱いている利用者に対して、「就職できるのかどうかということへの不安なのか」、あるいは「地域で社会人として生活を営むことができるのかどうかという不安なのか」など、利用者と一緒に具体的な課題を設定している。そして、使える資源の情報提供や関係機関との調整がなされている。	

3 個別状況に応じた計画策定・記録		実施状況 (10 /10)
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	
	<input type="radio"/> 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	
	<input type="radio"/> 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している	
	<input type="radio"/> 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	利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している	
	<input type="radio"/> 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている	
	<input type="radio"/> 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めたうえで、必要に応じて見直ししている	
	<input type="radio"/> 計画を緊急に変更する場合のしきみを整備している	
3	利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している	
	<input type="radio"/> 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きみがある	
	<input type="radio"/> 計画に沿った具体的な支援内容と、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	
4	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	
	<input type="radio"/> 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している	
	<input type="radio"/> 申し送り・引継ぎ等により、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	
講 評	適切な個別支援を行うため意向や事情の情報収集と記録を行っている	
	個別支援を行うために一人ひとりの利用者について情報収集を行う際に事業所が大切にしていることは、①本人の意向、②障害を適切に把握するための身体面の機能、③訓練継続のための健康面、④行動観察をしていく中で、利用者をよく知っていくこと等である。その理由は、訓練計画を適切に立案するためであり、支援のありようを考えるためでもある。これらの情報は、インタビュー面接表、生活状況調査票、利用者ニーズ評価集計表、健康調査表、日常生活活動評価表等に記載している。	
	個別の計画は利用者面接を基に検討会議にて作成している	
	個別の計画は、利用者との面接の場を設けて本人の意向を確認し作成している。また、障害者自立支援法に則り3か月に1度の見直しの際にも、利用者との面接にて確認して、維持更新あるいは変更などを行うものとしている。組織的な判断が行われており、調整会議、決定会議という検討するための機関がそれを担っている。長期入院など計画遂行が困難になった時には、先の会議開催を待たずに部長、課長などが決定することも定められている。	
生活の記録や訓練記録、申し送りなどで情報共有をしている		
個別の生活はケース記録に、訓練に関することは訓練記録という書式にて具体的に記録し、支援内容や経過について関係職員が確認できるようにしている。ほかには、朝行われる申し送り、メール配信などの手法によ共有も図っている。これらの記録類は、週に一度サービス管理者が漏れがないかどうかをチェックしている。		

4	サービスの実施		実施状況 (38 / 38)
	1	個別の支援計画等に基づいて、利用者の望む自立した生活を送れるよう支援を行っている	
講 評	<input type="radio"/>	個別の支援計画に基づいて支援を行っている	
	<input type="radio"/>	利用者一人ひとりに合わせて、コミュニケーションのとり方を工夫している	
	<input type="radio"/>	自立した生活を送るために、利用者一人ひとりが必要とする情報を、提供している	
	<input type="radio"/>	周囲の人との関係づくりについての支援を行っている	
		利用者1人ひとりの支援目標達成に必要な人材を配置して支援している 支援決定会議により利用者1人ひとりの支援内容の見直しや状態変化の把握がなされており、訓練内容や健康管理、生活支援等の各領域について担当職員や支援期間等を明確にしている。支援にあたる職員は専門職の配置や有資格者、パソコン指導や学習支援の場面では外部講師を置き、利用者の支援目標達成に必要な支援が行えるように取組んでいる。	
		日々の訓練場面で利用者のコミュニケーション能力の向上を図っている 職員が利用者とのコミュニケーションを図る際、手話や点字を利用できる職員を置く他、日々の訓練のなかにロービジョン訓練や点字訓練、社会生活力の向上を目指す訓練等を盛り込むことで、訓練を通じて利用者のコミュニケーション能力の向上を図っている。こうした日々の訓練場面や週1回のホームルームの機会には、各職員が利用者1人ひとりの障害の特性はもちろん、メンタル面の状態等について考慮しつつ意思疎通を図っている。	
		利用者相互の人間関係づくりへの支援は訓練の機会や個別対応で実施している 利用者相互の人間関係づくりや良好な関係構築についての支援は、主として日々の訓練場面や活動プログラム実施の際に行っている。自立訓練、就労移行支援ともに、人間関係構築や信頼関係構築、協調性等の領域が利用終了後の生活や就労決定の際等に求められるスキルであることを認識して日々取組んでいる。なお、利用者間のトラブルが発生した場合には、各場面で職員が利用者に合わせて形で適宜アドバイスしている他、朝の会、夕方の会、ホームルームの機会に注意喚起する場合もある。	

講 評	2	利用者が主体性を持って、充実した時間を過ごせる場になるような取り組みを行っている	
	<input type="radio"/>	利用者一人ひとりの意向をもとに、その人らしさが発揮できる場を用意している	
	<input type="radio"/>	事業所内のきまりごとについては、利用者等の意向を反映させて作成・見直しをしている	
	<input type="radio"/>	室内は、採光、換気、清潔性等に配慮して、過ごしやすい環境となるようにしている	
	<input type="radio"/>	【食事の提供を行っている事業所のみ】 利用者の希望を反映し、食事時間が楽しいひとときになるよう工夫している	
		支援目標達成に向けた細やかな支援の成果として、利用期間が短くなっている 自立訓練、就労移行支援ともに、利用者1人ひとりの個別支援計画書の支援目標は利用者の意向を最初に明示して作成しており、支援目標達成の具体的な訓練内容等が明確になっている。実際に利用者が目標達成に向けて努力を重ねた結果として、利用開始から終了までの期間が短くなってきている。一方、訓練内容を何段階かに区分してプログラムしたり、プログラムの見直しを利用者の状況に合わせて短期間で行う等、個別制を尊重した支援を行うように努めている。	
		利用者の意向を把握しつつ施設運営やきまりごとの見直しに着手している 利用者の多くは希望や要望を直接職員に表明できるため、事業所内のきまりごと等について意見や要望がある場合は、その都度職員に相談し、解決に向けて検討している。施設側からの取組みとして、利用終了後に所定のアンケート用紙を配布し、項目毎の満足度や自由意見で寄せられた事項を集計・分析して改善検討を行っているが、今後は利用期間中に利用者全体の意向を把握するための具体的な取組みに着手することが望まれる。特に、利用者自治会が十分機能していない状況となっているので、意向把握に向けた事業所側からの働きかけが期待される。	
		利用者の食事に関する満足度向上のための工夫に引き続き取組まれない 利用者への食事提供は大食堂で行われており、利用者の席は特に設けず、車イス利用者のために食卓のイスを予め外す等の配慮がなされている。なお、広々とした場所に整然と食卓が並べられているので、食卓の配置を工夫したり、区画を設ける等、食事をゆっくりとくつろぎながら楽しめる工夫が望まれる。メニューについては、嗜好調査結果の反映や日々栄養士が利用者から直接意見を聞く取組みにより、季節毎の行事食、選択食等の工夫があるが、引き続き検討を重ね、利用者満足の向上に努められたい。	

	3	利用者が健康を維持できるよう支援を行っている
	○	利用者の健康状態に注意するとともに、利用者の相談に応じている
	○	健康状態についての情報を、必要に応じて家族や医療機関等から得ている
	○	通院、服薬、バランスの良い食事の摂取等についての助言や支援を行っている
	○	利用者の体調変化(発作等の急変を含む)に速やかに対応できる体制を整えている
	—	【利用者の薬を預ることのある事業所のみ】 服薬の誤りがないようチェック体制を整えている
講 評		医師との連絡会を月1回実施し、利用者の健康面での留意事項を各部門で共有している 医師との連携場面として、自立訓練では医師との連絡会を月1回の頻度で実施しており、利用者1人ひとりについて、社会部門や理学療法士部門、作業療法士部門、リハビリ・体育部門、看護部門、介護部門それぞれから現状や課題等を文書化した資料を用意し、医師の指示を得ている。この検討場面でも個別支援計画書の内容を参考にしており、支援目標達成の観点から健康面での留意事項を検討し、各部門で情報共有している。
		服薬管理は行わず、自立して服薬管理できるための支援がなされている 施設として利用者の薬を預かることはしておらず、それぞれ自己管理となっている。薬の管理方法について支援が必要な利用者には職員が声をかけたり、その他必要に応じて具体的なアドバイスをしている。また、入所している利用者の居室に薬の服薬カレンダーを用意したり、高次脳機能障害の利用者には薬を飲む時間を居室内に表示する等の支援を行い、自己管理できるように促している。
		健康教室を定期的実施して利用者に必要な知識等を知らせている 事業所として健康教室を定期的実施しており、禁煙や糖尿病、肥満、運動の役割、食事の重要性等をテーマとして取り上げ、センター各所の職員が講師を務めている。参加は任意とし、講義のあとにティータイムとストレッチを行うことやアンケートをとるしくみで毎回行われており、利用者をはじめ参加した者から寄せられた意見を検討してさらに有効な健康教室が実施できるように取組んでいる。
	4	利用者の意向を尊重しつつ、個別状況に応じて家族等と協力して利用者の支援を行っている
	○	家族等との協力については、利用者本人の意向を尊重した対応をしている
	○	必要に応じて、利用者の日常の様子や施設の現況等を、家族等に知らせている
	○	必要に応じて家族等から利用者・家族についての情報を得て、利用者への支援に活かしている
講 評		家族と利用者とのやりとりは直接本人が行っている 家族への連絡については、利用者本人が携帯電話等で直接行っており、事業所側から特に関与はしていない。なお、自立支援計画書策定の際に、家族にも同席してもらうことで利用者に適した自立支援計画書となるように取組む場合がある。なお、施設内で利用者には何か問題が発生した場合や健康面で大きな変化があった場合等には必要に応じて職員が家族に連絡して状況を伝えている。
		事業所の情報を家族に伝達する際には広報誌を送付している 家族に事業所の情報を伝える手段として、年2～3回の頻度で発行している「自立支援局だより」があり、状況報告や今後の取組等について文書や写真を盛り込んで提供している。また、家族が事業所を訪れるのは訓練の見学の希望があった場合や文化祭への参加する機会等である。いずれも参加希望があった場合に受け入れている。

	5	利用者が地域社会の一員として生活するための支援を行っている
	○	利用者が地域の情報を得られるよう支援を行っている
	○	利用者が地域の資源を利用し、多様な社会参加ができるよう支援を行っている
講 評		<p>利用者に有効な地域情報についてはホームルームや掲示物で知らせている</p> <p>利用者が地域社会の一員として生活するために有効な情報を提供する取組として、ホームルームで地域情報を紹介したり、イベント情報を掲示している。また、入所利用者は門限の範囲内で外出は自由となっており、地域の商店や飲食店を利用するケースも多い。また、利用者は全国各地から集まっているため、就労先等を地元で探す場合も多く、希望する地域の求人情報等を事業所側で入手し、個別に情報提供している。</p> <p>地域の事業所等との協力・連携を図る取組の充実に努めている</p> <p>入所の利用者の場合、利用終了後は地元で就労し生活するケースが多いため、就労支援場面で連携を図った企業や関係機関等との協力・連携の強化に努め、アフターケア等にも引き続き対応できるように取組んでいる。一方、事業所の周辺地域との協力・連携にあたっては、近隣の事業所の協力を得て、職場体験実習を行う場合もある。なお、利用者と地域住民との交流の機会を増やす等、利用者が地域に溶け込み、生活を楽しめる取組の充実が期待される。</p>

7	<p>【自立訓練(機能訓練)】利用者が自立した生活を地域で送ることができるよう、機能訓練や生活についての相談等の支援を行っている</p> <p><input type="radio"/> 利用者が訓練する意欲を持てるような取り組みを行っている</p> <p><input type="radio"/> サービス期間内に目標とする力を身につけることができるよう工夫している</p> <p><input type="radio"/> 自立した生活に向けて、利用者一人ひとりに応じた機能訓練や日常生活訓練等を行っている</p> <p><input type="radio"/> サービス終了後の生活環境(住居及び就労先等)を想定し、支援を行っている</p> <p><input type="radio"/> 地域で安定して生活することができるよう、サービス終了後も相談等の支援や関係機関との調整を行っている</p>
講評	<p>訓練プログラムを毎週変更して利用者の状態に適した支援が行えるように努めている</p> <p>利用者の障害は視覚障害や頸髄損傷等であり、1人ひとりの訓練目的も異なるため、訓練プログラム決定にあたっては利用者の状況等を毎週検討し、必要に応じて変更している。個別支援計画書のなかでサービス提供期間と達成目標が具体化されているため、利用者と職員とで達成目標を共有して日々訓練することによりモチベーションが維持されている。実際に訓練期間が短くなってきており、目標達成を目指して訓練に励む利用者が多いことがうかがわれる。</p> <p>視覚障害者の自立訓練は個別ニーズに即した支援ができるように整えている</p> <p>視覚障害者の自立訓練は、歩行訓練や点字訓練、パソコン訓練、日常生活訓練、ロービジョン訓練等を用意し、それぞれ専門的な訓練ができるように専門職員を配置し、有効な訓練プログラムの作成に努めている。利用者からも歩行と点字、パソコン訓練についての満足度も高く、感謝の声もあがっており、訓練の成果がでている。</p> <p>頸髄損傷者の自立訓練は医師やOT、PT等の専門チームにより支援を実施している</p> <p>頸髄損傷者向けの自立訓練は、体育館での歩行訓練や移動訓練等の実施の他、日常生活場面でのトイレや入浴、更衣訓練等が行われている。訓練プログラム作成にあたっては、医師や看護師、作業療法士(OT)、理学療法士(PT)、運動療法士(SP)等からなるリハビリテーションチームを構成し、利用者1人ひとりに適したものとなるように取組んでいる。これらの訓練は、訓練終了後の就労や生活場面につながることを意識して実施している。</p>

8	<p>【自立訓練(生活訓練)】利用者が自立した生活を地域で送ることができるよう、日常生活の訓練や生活についての相談等の支援を行っている</p> <p><input type="radio"/> 利用者が訓練する意欲を持てるような取り組みを行っている</p> <p><input type="radio"/> サービス期間内に目標とする力を身につけることができるよう工夫している</p> <p><input type="radio"/> 自立した生活に向けて、利用者一人ひとりに応じた日常生活訓練等を行っている</p> <p><input type="radio"/> サービス終了後の生活環境(住居及び就労先等)を想定し、支援を行っている</p> <p><input type="radio"/> 地域で安定して生活することができるよう、サービス終了後も相談等の支援や関係機関との調整を行っている</p>
講評	<p>高次脳機能障害の特性を考慮し、利用者に適した訓練となるように努めている</p> <p>高次脳機能障害の特性として、注意障害や記憶障害、遂行機能障害、行動と感情の障害等がみられるが、訓練のなかで自らの障害の理解や行動の振り返り、農園芸やパソコン入力等に集中する機会を用意している。また、毎日朝と夕方の方で一日の予定と結果を確認することにより、生活管理能力が高められるように支援している。利用者1人ひとりの自信を回復させることが支援の根底にあり、無理のない訓練プログラムとなるように配慮している。</p> <p>利用者本人だけでなく、地域の支援者への働きかけも重視して取り組んでいる</p> <p>事業所内で利用者本人に行われる訓練だけでなく、利用者が訓練を終えて戻る地域で関わる人々への働きかけを行うことも重視して取り組んでいる。具体的には、家族はもとより、就労先等の関係者等、利用者を取り巻く地域の支援者についても障害の特性からくる行動についての理解および、生活のリズムを構造化することの重要性等を示し、利用者の社会生活ができるかぎり円滑に送れるように取り組んでいる。</p> <p>より個別的な訓練ができるよう、工夫した訓練プログラムを実施している</p> <p>利用者への訓練がより個別に行えるよう、事業所内にリビングや台所、冷蔵庫等を用意した訓練室を用意し、調理や洗濯、掃除等の家事が自ら行えるように訓練する他、公共交通機関利用の訓練や職場実習を職員とマンツーマンで行う等、事業所外での訓練も交えながら利用者1人ひとりの状況や支援目標に基づいて行うように努めている。</p>

9	<p>【就労移行支援】就労に向けて、必要な知識の習得や能力向上のための訓練等の支援を行っている</p> <p><input type="radio"/> 利用者が働く意欲を持てるような取り組みを行っている</p> <p><input type="radio"/> サービス期間内に就労に結びつくことができるよう工夫している</p> <p><input type="radio"/> 生活リズムや社会人としてのマナーの習得等の就労に向けた支援を行っている</p> <p><input type="radio"/> 就労に向けた職場見学や実習等、実際に職場にふれる機会をとり入れた支援を行っている</p> <p><input type="radio"/> 就労支援機関と密接な連携をとり、利用者が力を発揮できる就労先に結びつくよう支援を行っている</p> <p><input type="radio"/> 就労後も利用者一人ひとりに応じて職場定着等の支援を行っている</p>
講 評	<p>一連の就労移行のための流れを明確にし、着実に就労につながるように努めている</p> <p>利用目的は就労と明確であり、支援にあたっては①働くための力をつける、②就職活動の支援、③就職後の支援の3つの領域について日々取り組んでいる。①の段階では職場体験訓練やクリーニング、事務等の技術習得訓練、職場実習を、②の段階では就職相談や職場開拓、就職活動を、③の段階では職場定着支援を個別に行っている。利用者の意欲向上のために、パソコン入力の速さや正確さをランキング発表したり、先輩利用者の成功事例や経験談を聞く機会を持つ等の取組がある。</p> <p>発達障害の利用者の特性等に基づいた訓練を実施している</p> <p>利用者のうち、数年前から発達障害の利用者の受け入れもスタートさせた。日々の訓練については別に場所を設けて就労の訓練はもとより日常生活上の支援として調理等の体験訓練も行っている。例えば、職員室と訓練室を意図的に同じ場所に用意し、職員が日々業務遂行する場面に日々触れることにより職場の組織やそれぞれの立場・役割等がイメージしやすいうようにしている。また、就職に結びつけるために就労先と利用者とのマッチングに力を入れて取り組んでおり、就職率も向上してきている。</p> <p>就労に必要な知識やスキルを身につけることができるように支援している</p> <p>就労に向けた支援のうち、学習支援として各種検定合格を目指して取り組む他、クリーニング等の技術習得だけでなく人間関係づくりや弱点と向き合い、克服するといった経験も重視して支援している。また、就職面接の支援にも力を注いでおり、模擬面接を行って面接時に求められる身だしなみや志望動機を伝える際の表現力等について利用者に指導・説明している。なお、専任職員を配置して職場開拓や関係機関とのネットワークづくりが行われ、就労に結びつくように努めている。</p>

	12	【施設入所支援】入所施設において、日常生活上の支援や生活する力の維持・向上のための支援を行っている
	<input type="radio"/>	食事、入浴、排泄等の支援は、利用者の状況やペースに合わせて行っている
	<input type="radio"/>	利用者が安定した睡眠をとることができるよう支援を行っている
	<input type="radio"/>	利用者が暮らしの幅を広げることができるよう、さまざまな体験の場を提供している
	<input type="radio"/>	日中サービス提供事業と連携し、利用者一人ひとりに応じた支援を行っている
	<input type="radio"/>	必要に応じて、地域移行に向けた、日中サービスや住まいの場についての情報提供や関係機関との調整を行っている
講 評		障害の状態に合わせて自立した生活が送れるように整えている 宿舎は、さまざまな障害の状態を考慮してできる限り自立した生活が行えるように設備を整えている。特にトイレについて頸髄損傷者が生活するフロアに訓練トイレと介護トイレを用意したり、浴室については車イス利用者が浴槽まで自力で移動できるように配慮した浴室を始め、個浴でも入口をリフト型にする等の工夫がなされている。その他、機械浴、リフト浴等も設置している。居室は男女別に分け、それぞれにトイレや浴室が設置されており、必要に応じて職員が支援している。
		自主的にスポーツやクラブ活動が行えるように設備を整えている 運動場や体育館、クラブ活動室等を用意し、それぞれの利用者が施設で潤いのある生活が送れるように設備を整えている。ただし、これらの設備は自立訓練、就労移行支援と、施設入所支援サービスにクラブ活動は含まれず、あくまで余暇活動として、営業時間外での施設開放、施設利用の便宜を図っている。
		建物の老朽化や構造により不便な状況は改修を進めていくことが望まれる
		入所の利用者からは、冷暖房設備に関する要望やパソコンの無線LAN使用の時間延長、門限の延長、点字版あるいは手すりの無い場所の指摘、入浴時間の延長、たばこの臭いの充満等、日々の生活を通じて改善して欲しい事項が複数寄せられている。それらのうち、建物や設備の老朽化が原因となる領域や構造により不便な状況となっている箇所等、ハード面の課題については改修を進めていくことが望まれる。

5	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重 <p style="text-align: right;">実施状況 (7 / 7)</p>
	<p>1 利用者のプライバシー保護を徹底している</p> <p><input type="radio"/> 利用者に関する情報(事項)を外部と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</p> <p><input type="radio"/> 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている</p> <p><input type="radio"/> 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている</p> <p>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</p> <p><input type="radio"/> 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)</p> <p><input type="radio"/> 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</p> <p><input type="radio"/> 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</p> <p><input type="radio"/> 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</p>
講評	<p>共同生活をする寮ではプライバシー確保に限界がある 寮の二人部屋では、同室者同士のプライバシー確保は事実上難しく、利用者から不満の声もあがっている。一方、事業所としては同室者の組み合わせについて、利用者の特性を考慮した部屋決めをし、一定期間様子をみながらその後の対応策を検討することになっている。その間は、担当のケースワーカー同士による情報共有をしている。また、何らかのトラブルが起きた時には、ケースワーカーが当事者と面接をして調整を図るようにしている。</p> <p>利用者がその意思を職員に言えるようにしている 事業所ではサービス提供に際して、利用者はその思いをいつでも言ってよいものと伝えている。あるいは、直接利用者が言いたくなくても、日頃から態度や行動などの様子を観察して察しようとしている。何らかの支援が必要となれば、担当ケースワーカーが本人と話し合う時間をもって、最近の状況を確認したり、何か気になっていることがあるのかなど遠慮なく言える機会をもつようにしている。</p> <p>職員の職務を振り返るしくみづくりが求められる 利用者に対して不適切な関わりをしていないかどうかについて、虐待防止マニュアルによる研修、自己チェックを行うことを計画している。支援される利用者としては面倒をみてもらっている立場であり、一種の上下関係意識が生じるので、そのような心理作用を認識し、全職員が自らの職務遂行上の言動を振り返り、常に緊張と倫理感をもって利用者に対応するためのしくみづくりが求められる。</p>

6 事業所業務の標準化		実施状況 (10 /11)
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	
○	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	
	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定期的に点検・見直しをしている	
○	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	
○	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	
○	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	
○	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	
○	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	
○	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	
○	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	
○	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	
○	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	
講 評	マニュアル類は現場の意見を入れて完成を目指している	
	頸髄損傷者・視覚障害者・高次脳機能障害者に対する訓練プログラムと訓練マニュアル等の素案、また頸髄損傷者に対する看護プログラムと看護マニュアルの素案を前年度に作成しており、今年度はそれについて現場の視点から確認や点検を行い、意見を収集する作業をしている。マニュアルは、写真やイラストを配するなどして視覚的な工夫を盛り込みわかりやすいものにしようとしている。	
	就労移行支援の評価方法を整備している	
就労移行支援を強化するようにと、クリーニング、模擬職場、機械製図などの就労に必要な評価項目を前年度作成、それに基づき利用者の評価を9月までに実施した。今年度後半では、それらの結果から、事務系訓練については評価項目自体が適切かどうかの検討を行っているところである。また、次年度には事務系の就労移行支援利用者への評価の試行を行うことを計画している。いずれも精度を高めることによって、利用者の利益に資することが期待される。		
業務標準の手引書類の定期的な見直しが求められる		
サービス提供についての業務遂行に必要な手引書類の見直しは、現在までのところ必要に応じて行っている。しかしながら、これらの見直しは必要性を認識するかどうかを契機とするものではなく、見直しの時期と手順を定め、提供しているサービスの点検と確認を行い、改善を繰り返していくことが必要と思われる。		

職員自己評価結果

【2012年度 第三者評価 サービス分析シート集計結果】

回答者特性	回答者数
リーダー層	11人
一般職員層	56人
特性不明	1人
無記入	0人

国立障害者
施設名： リハビリテーションセンター
自立訓練(機能訓練)・自立訓練(生活訓練)
就労移行支援・施設入所支援

※特性不明の場合、集計不可能なため統計には反映されません

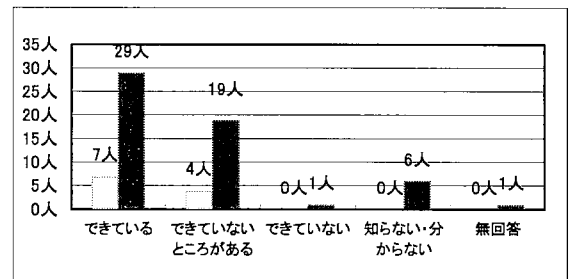
回答基準 …	できている	= 標準項目をすべて満たした状態
	できていないところがある	= 標準項目をひとつでも満たしていないものがある状態
	できていない	= 標準項目をひとつも満たしていない状態
	知らない・分からない	= 標準項目のうち、ひとつでも知らない・分からないものがある

＜カテゴリ6 サービス提供のプロセス＞

サブカテゴリ1 サービス情報の提供

6-1-1 利用希望者等に対してサービスの情報を提供している

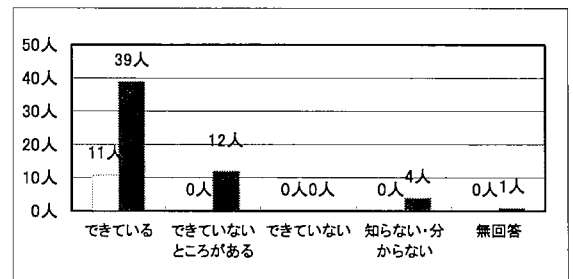
	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	7人	29人
できていないところがある		4人	19人
できていない		0人	1人
知らない・分からない		0人	6人
無回答		0人	1人



サブカテゴリ2 サービスの開始・終了時の対応

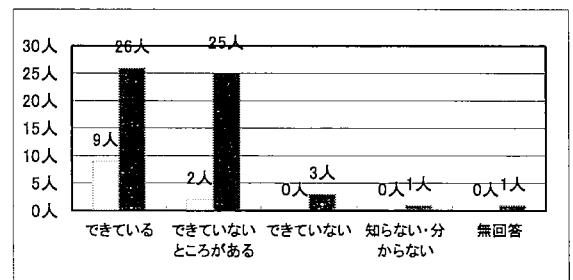
6-2-1 サービスの開始にあたり利用者に説明し、同意を得ている

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	11人	39人
できていないところがある		0人	12人
できていない		0人	0人
知らない・分からない		0人	4人
無回答		0人	1人



6-2-2 サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している

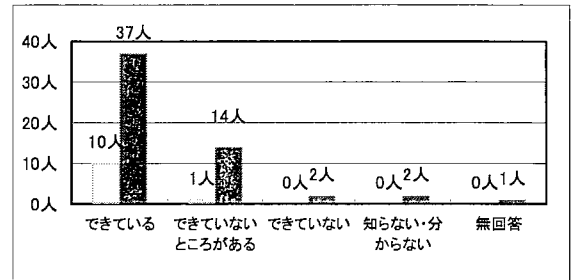
	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	9人	26人
できていないところがある		2人	25人
できていない		0人	3人
知らない・分からない		0人	1人
無回答		0人	1人



サブカテゴリ3 個別状況に応じた計画策定・記録

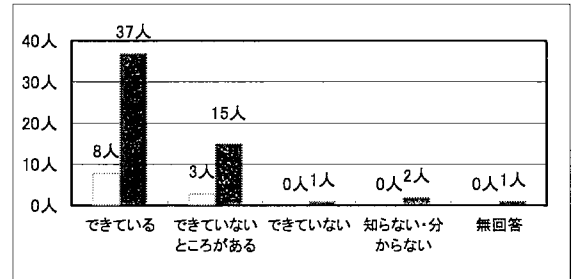
6-3-1 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	10人	37人
できていないところがある		1人	14人
できていない		0人	2人
知らない・分からない		0人	2人
無回答		0人	1人



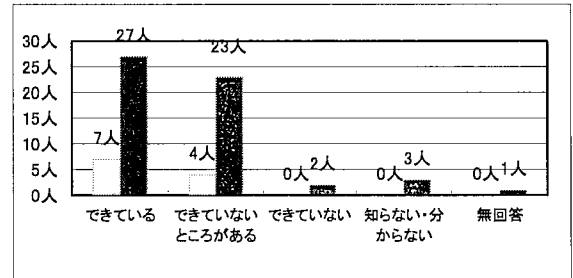
6-3-2 利用者の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	8人	37人
できていないところがある		3人	15人
できていない		0人	1人
知らない・分からない		0人	2人
無回答		0人	1人



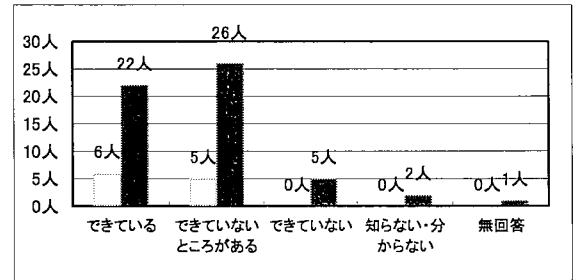
6-3-3 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	7人	27人
できていないところがある		4人	23人
できていない		0人	2人
知らない・分からない		0人	3人
無回答		0人	1人



6-3-4 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

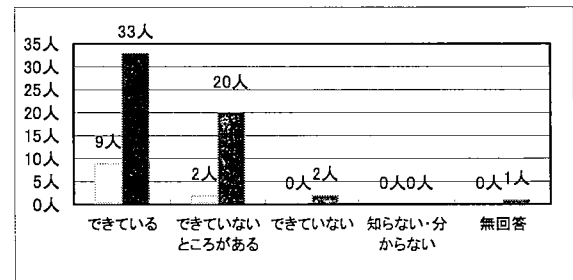
	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	6人	22人
できていないところがある		5人	26人
できていない		0人	5人
知らない・分からない		0人	2人
無回答		0人	1人



サブカテゴリ4 サービスの実施

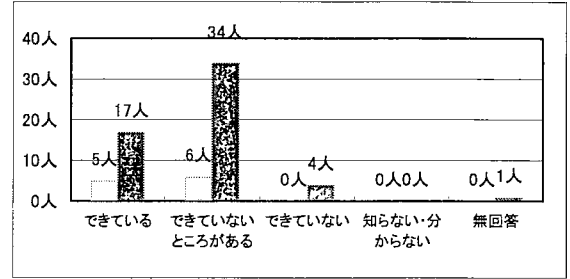
6-4-1 個別の支援計画に基づいて、利用者の望む自立した生活を送れるよう支援を行っている

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	9人	33人
できていないところがある		2人	20人
できていない		0人	2人
知らない・分からない		0人	0人
無回答		0人	1人



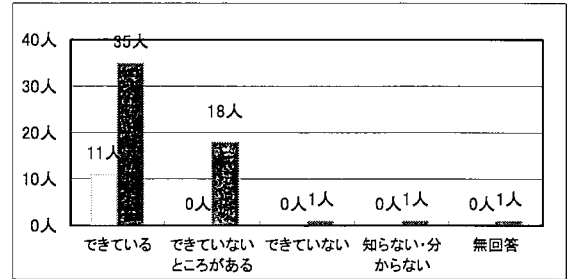
6-4-2 利用者が主体性を持って、充実した時間を過ごせる場になるような取り組みを行っている

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	5人	17人
できていないところがある		6人	34人
できていない		0人	4人
知らない・分からない		0人	0人
無回答		0人	1人



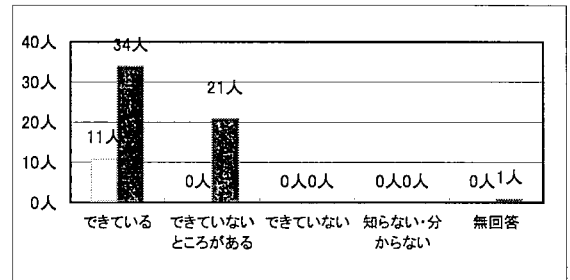
6-4-3 利用者が健康を維持できるよう支援を行っている

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	11人	35人
できていないところがある		0人	18人
できていない		0人	1人
知らない・分からない		0人	1人
無回答		0人	1人



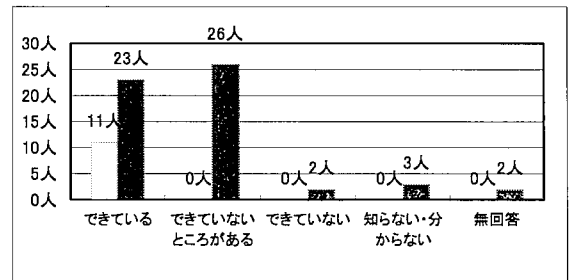
6-4-4 利用者の意向を尊重しつつ、個別状況に応じて家族等と協力して利用者の支援を行っている

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	11人	34人
できていないところがある		0人	21人
できていない		0人	0人
知らない・分からない		0人	0人
無回答		0人	1人



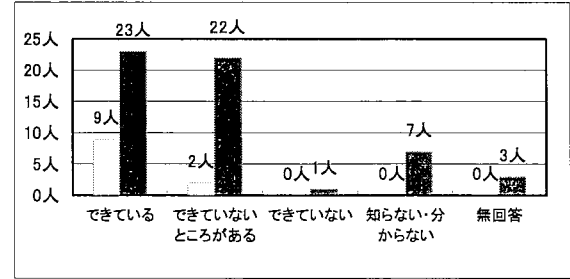
6-4-5 利用者が地域社会の一員として生活するための支援を行っている

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	11人	23人
できていないところがある		0人	26人
できていない		0人	2人
知らない・分からない		0人	3人
無回答		0人	2人



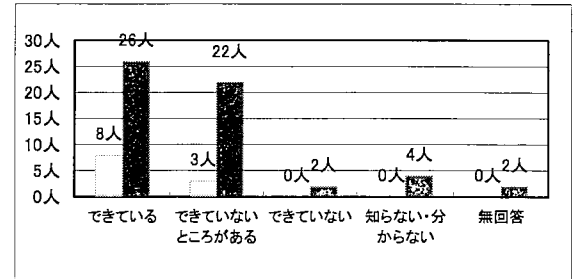
6-4-7 【自立訓練(機能訓練)】利用者が自立した生活を地域で送ることができるよう、機能訓練や生活についての相談等の支援を行っている

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	9人	23人
できていないところがある		2人	22人
できていない		0人	1人
知らない・分からない		0人	7人
無回答		0人	3人



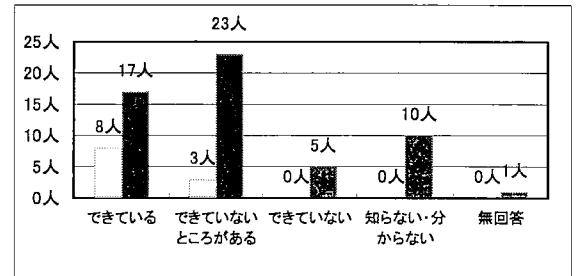
6-4-8 【自立訓練(生活訓練)】利用者が自立した生活を地域で送ることができるよう、日常生活の訓練や生活についての相談等の支援を行っている

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	8人	26人
できていないところがある		3人	22人
できていない		0人	2人
知らない・分からない		0人	4人
無回答		0人	2人



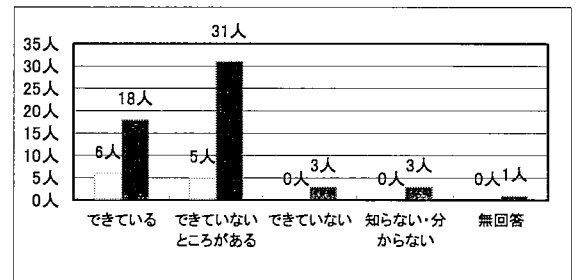
6-4-9 【就労移行支援】就労に向けて、必要な知識の習得や能力向上のための訓練等の支援を行っている

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	8人	17人
できていないところがある		3人	23人
できていない		0人	5人
知らない・分からない		0人	10人
無回答		0人	1人



6-4-12 【施設入所支援】入所施設において、日常生活上の支援や生活する力の維持・向上のための支援を行っている

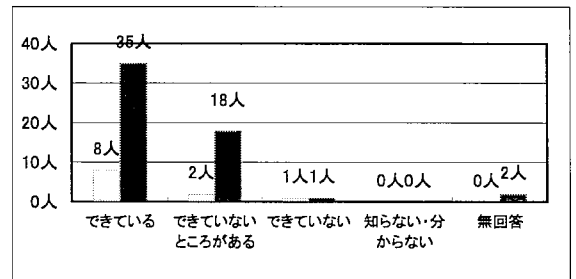
	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	6人	18人
できていないところがある		5人	31人
できていない		0人	3人
知らない・分からない		0人	3人
無回答		0人	1人



サブカテゴリ5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

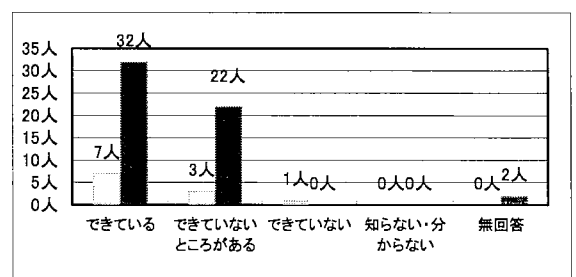
6-5-1 利用者のプライバシー保護を徹底している

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	8人	35人
できていないところがある		2人	18人
できていない		1人	1人
知らない・分からない		0人	0人
無回答		0人	2人



6-5-2 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

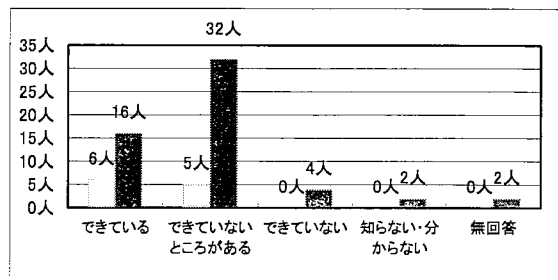
	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	7人	32人
できていないところがある		3人	22人
できていない		1人	0人
知らない・分からない		0人	0人
無回答		0人	2人



サブカテゴリ6 事業所業務の標準化

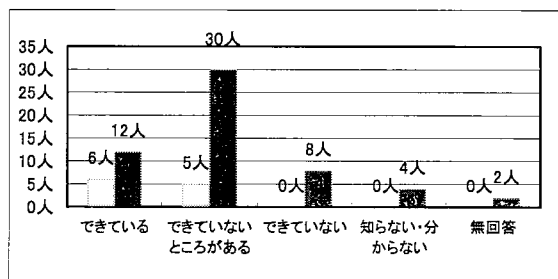
6-6-1 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	6人	16人
できていないところがある		5人	32人
できていない		0人	4人
知らない・分からない		0人	2人
無回答		0人	2人



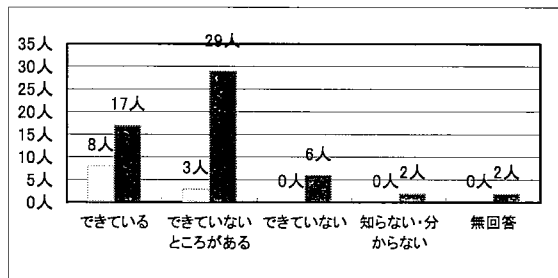
6-6-2 サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	6人	12人
できていないところがある		5人	30人
できていない		0人	8人
知らない・分からない		0人	4人
無回答		0人	2人



6-6-3 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

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	8人	17人
できていないところがある		3人	29人
できていない		0人	6人
知らない・分からない		0人	2人
無回答		0人	2人



【2012年度 第三者評価 マネジメント分析シート集計結果】

回答者特性	回答者数
リーダー層	11人
一般職員層	56人
特性不明	1人
無記入	0人

国立障害者
 施設名： リハビリテーションセンター
 自立訓練(機能訓練)・自立訓練(生活訓練)
 就労移行支援・施設入所支援

※特性不明の場合、集計不可能なため統計には反映されません

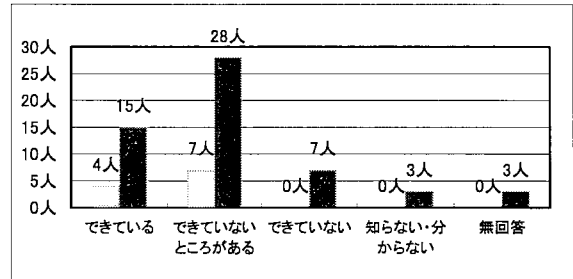
回答基準 …	できている	= 標準項目をすべて満たした状態
	できていないところがある	= 標準項目をひとつでも満たしていないものがある状態
	できていない	= 標準項目をひとつも満たしていない状態
	知らない・分からない	= 標準項目のうち、ひとつでも知らない・分からないものがある

〈カテゴリー1 リーダーシップと意思決定〉

サブカテゴリー1 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている

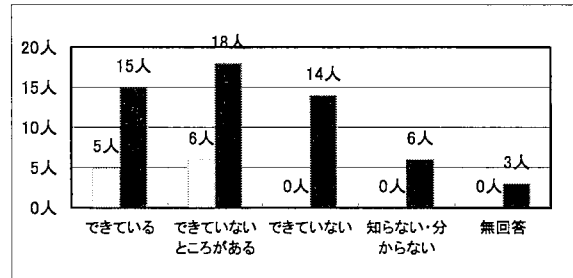
1-1-1 事業所が目指していること(理念、基本方針)を明確化・周知している

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	4人	15人
できていないところがある		7人	28人
できていない		0人	7人
知らない・分からない		0人	3人
無回答		0人	3人



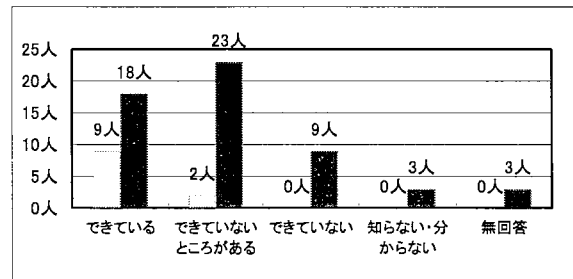
1-1-2 経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	5人	15人
できていないところがある		6人	18人
できていない		0人	14人
知らない・分からない		0人	6人
無回答		0人	3人



1-1-3 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	9人	18人
できていないところがある		2人	23人
できていない		0人	9人
知らない・分からない		0人	3人
無回答		0人	3人

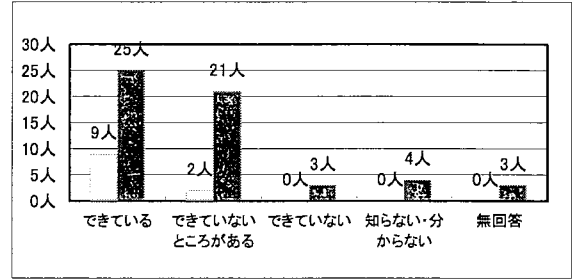


＜カテゴリー2 経営における社会的責任＞

サブカテゴリー1 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる

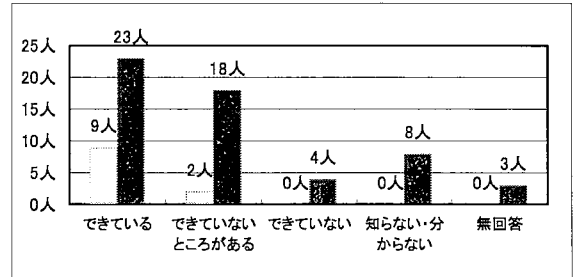
2-1-1 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	9人	25人
できていないところがある		2人	21人
できていない		0人	3人
知らない・分からない		0人	4人
無回答		0人	3人



2-1-2 第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている

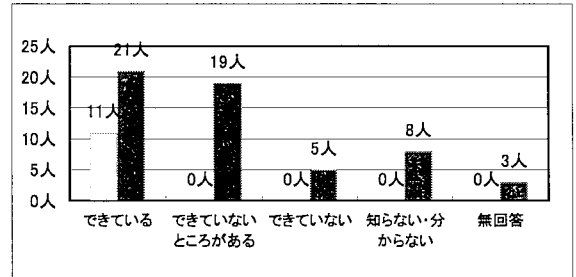
	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	9人	23人
できていないところがある		2人	18人
できていない		0人	4人
知らない・分からない		0人	8人
無回答		0人	3人



サブカテゴリー2 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている

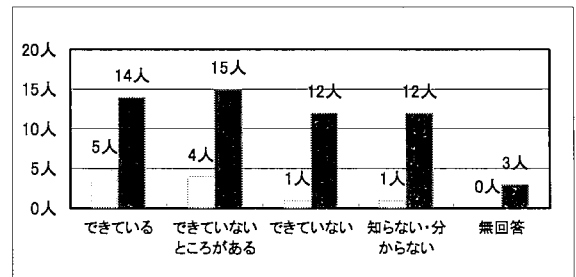
2-2-1 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	11人	21人
できていないところがある		0人	19人
できていない		0人	5人
知らない・分からない		0人	8人
無回答		0人	3人



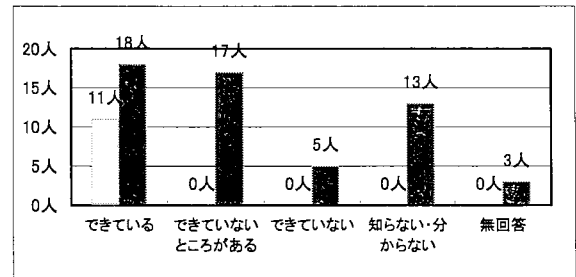
2-2-2 ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している

	経営層	リーダー層	一般職員
できている		5人	14人
できていないところがある	●	4人	15人
できていない		1人	12人
知らない・分からない		1人	12人
無回答		0人	3人



2-2-3 地域の関係機関との連携を図っている

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	11人	18人
できていないところがある		0人	17人
できていない		0人	5人
知らない・分からない		0人	13人
無回答		0人	3人

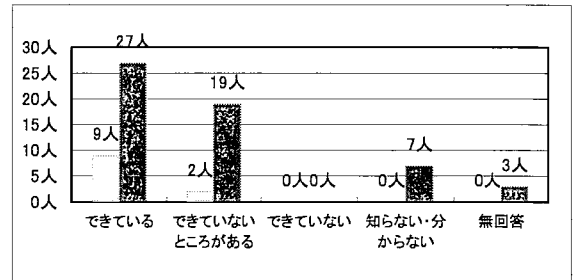


＜カテゴリ3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用＞

サブカテゴリ1 利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している

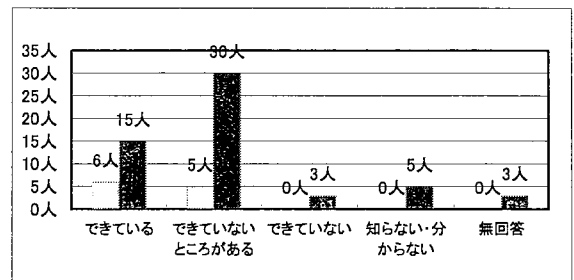
3-1-1 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	9人	27人
できていないところがある		2人	19人
できていない		0人	0人
知らない・分からない		0人	7人
無回答		0人	3人



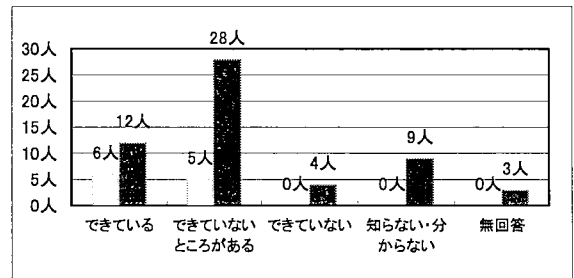
3-1-2 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	6人	15人
できていないところがある		5人	30人
できていない		0人	3人
知らない・分からない		0人	5人
無回答		0人	3人



3-1-3 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	6人	12人
できていないところがある		5人	28人
できていない		0人	4人
知らない・分からない		0人	9人
無回答		0人	3人

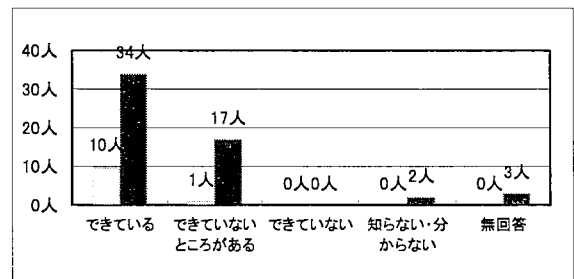


＜カテゴリ4 計画の策定と着実な実行＞

サブカテゴリ1 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる

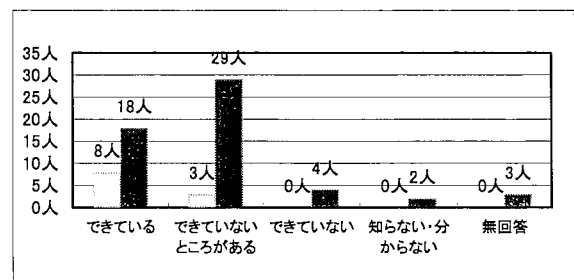
4-1-1 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	10人	34人
できていないところがある		1人	17人
できていない		0人	0人
知らない・分からない		0人	2人
無回答		0人	3人



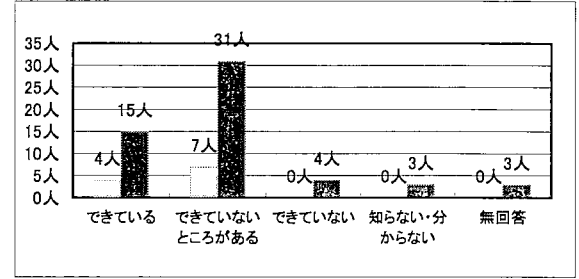
4-1-2 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	8人	18人
できていないところがある		3人	29人
できていない		0人	4人
知らない・分からない		0人	2人
無回答		0人	3人



4-1-3 着実な計画の実行に取り組んでいる

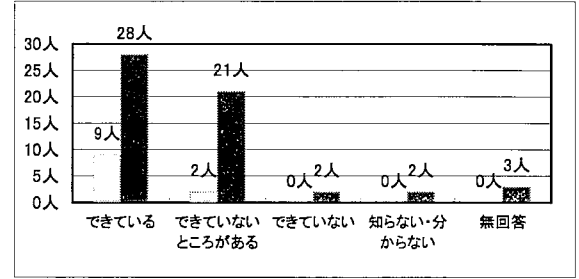
	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	4人	15人
できていないところがある		7人	31人
できていない		0人	4人
知らない・分からない		0人	3人
無回答		0人	3人



サブカテゴリ2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

4-2-1 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	9人	28人
できていないところがある		2人	21人
できていない		0人	2人
知らない・分からない		0人	2人
無回答		0人	3人

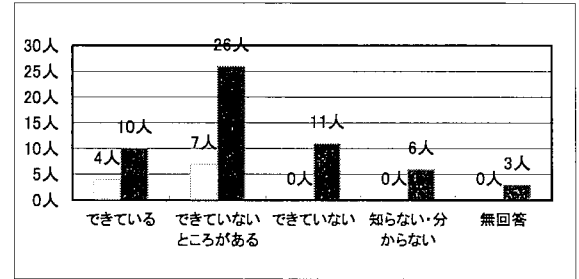


＜カテゴリ5 職員と組織の能力向上＞

サブカテゴリ1 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる

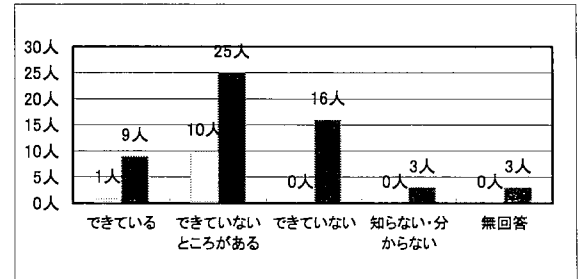
5-1-1 事業所にとって必要な人材構成にしている

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	4人	10人
できていないところがある		7人	26人
できていない		0人	11人
知らない・分からない		0人	6人
無回答		0人	3人



5-1-2 職員の質の向上に取り組んでいる

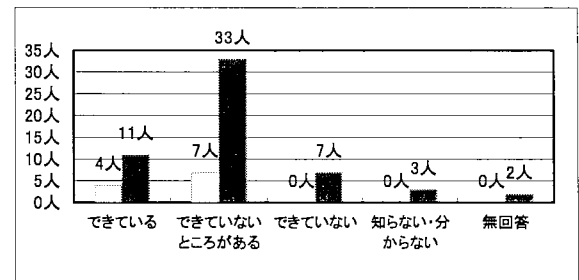
	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	1人	9人
できていないところがある		10人	25人
できていない		0人	16人
知らない・分からない		0人	3人
無回答		0人	3人



サブカテゴリ2 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる

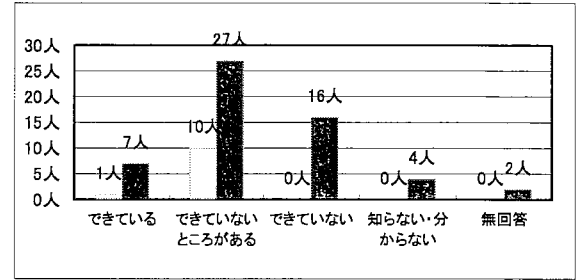
5-2-1 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	4人	11人
できていないところがある		7人	33人
できていない		0人	7人
知らない・分からない		0人	3人
無回答		0人	2人



5-2-2 職員のやる気向上に取り組んでいる

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	1人	7人
できていないところがある		10人	27人
できていない		0人	16人
知らない・分からない		0人	4人
無回答		0人	2人

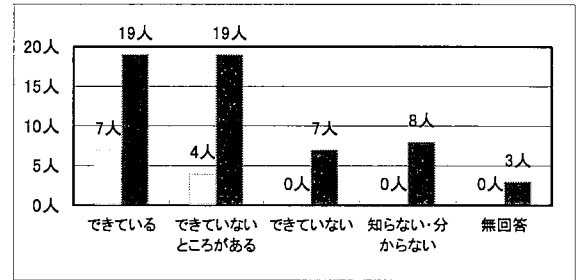


＜カテゴリ7 情報の保護・共有＞

サブカテゴリ1 情報の保護・共有に取り組んでいる

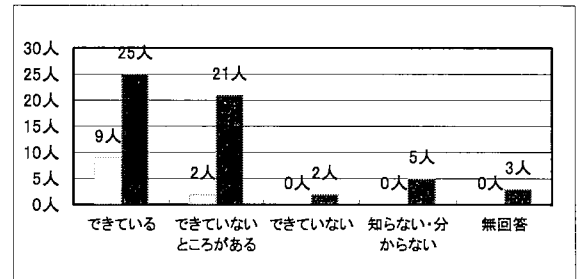
7-1-1 事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	7人	19人
できていないところがある		4人	19人
できていない		0人	7人
知らない・分からない		0人	8人
無回答		0人	3人



7-1-2 個人情報、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している

	経営層	リーダー層	一般職員
できている	●	9人	25人
できていないところがある		2人	21人
できていない		0人	2人
知らない・分からない		0人	5人
無回答		0人	3人



＜カテゴリ8 カテゴリ1～7に関する活動成果＞

※ 別紙あり

「国立障害者リハビリテーションセンター」

自立訓練（機能訓練）・自立訓練（生活訓練）・就労移行支援・施設入所支援
－昨年と比べてよくなったと思う点－

《リーダー》

- ・ 年々、公務員の削減の影響により、人が減らされるとともに、精神疾患による慢性的な病休、休職職員を抱え、普通に頑張っている職員にしわ寄せがいつている。その分、残業も多く一人ひとりに苦しい思いをさせている。
- ・ 組織の風通しが良くなり、各ポストの連携。
- ・ 所属部門においては、支援の結果を検証し、その成果を対外的に情報発信する等、国立施設として地域の福祉に役立つ取り組みを積極的に取り組んでいること。
- ・ 6-6-2、マニュアルの作成。
- ・ 4-1-1、中期目標に応じた運営方針の検討。
- ・ 2-2-3、事業公開の実施。
- ・ 事業所が目指している方針等の情報を共有し、達成に向け全体で取り組んだ。
- ・ 情報の共用化、特に良い点や外部への貢献状況が確認しやすい。
- ・ パラリンピックの支援や、健康面の支援、情報提供が充実した。
- ・ QOLの向上につながる支援、ファッションなど広い範囲での取り組みが充実。
- ・ 利用希望者へのサービス情報の提供の一環として、特別支援学校、ハローワーク、ロービジョンクリニック等に対して実施する「自立支援局事業公開」を充実した。
- ・ 管理職から目標を具体的に示すようになってきている。実践現場へ出向く管理職が増えている。

《一般職員》

- ・ 利用者が各地域から来るが、状況に応じて適切に対応できていると思われる。しかし、地域と連携して取り組むことには困難を感じている。
- ・ 支援会議資料の書き方について、より利用者に理解しやすい内容に改善するなど、上司のビジョンが具体的に挙げられたこと。
- ・ サービスの質を向上させるための取り組みが、少しずつではあるが動きがみられている。
- ・ 特に大きな変化を感じず、よくなったとの実感が正直ない。
- ・ 事業所の支援のあり方を明確にして、利用者支援への成果と取り組みの過程を整理することが、丁寧にできるしくみ作を行っている点。
- ・ 2-1-2、評価結果公表、情報開示について改善がされ、結果の公表や地域社会事業者の情報を提供している。
- ・ 仕事、職場を意識した訓練（支援）の実施が昨年よりできていると思う。
- ・ 利用者の人数が増えたこと。
- ・ 青年期の発達障害者の就労移行支援を開始したこと。
- ・ 各専門職の連携がうまくいくように記録を工夫したり、ミーティングを定例化する等の改善が行われた。

- ・ 地域連携。
- ・ 各職種間の情報の共有とスムーズな支援を目的に、月一回のミーティングが開催されるようになったこと。その際、各職種から紙ベースで進捗状況や問題点など記入し、一覧にしたことでわかりやすくなった。
- ・ マニュアルや手順書が作成され、電子情報で共有して見ることができる。共有することで一定したサービスを利用者に提供することが可能となった。
- ・ 自立支援法が成立してから、徐々に利用者への課題が挙げられるようになったこと。
- ・ 利用者の視点で設備を見直しされつつあること。
- ・ 地域へ戻る利用者のために、地域との連絡がとりやすくなったこと。
- ・ 利用者の特性を踏まえたサービス提供という視点から、柔軟な職員配置がなされた。
- ・ 個別支援に関する計画の策定について、個人に応じた具体的な計画の立案に努めるようになった。

「国立障害者リハビリテーションセンター」

自立訓練（機能訓練）・自立訓練（生活訓練）・就労移行支援・施設入所支援
―事業所の「特に良いと思う点」「特に改善したいと思う点」について―

特に良いと思う点

《リーダー》

- ・ 業務成果を主体的にさまざまな場所で発表する職員が増えた。
- ・ 修了者の後支援。
- ・ 理念、基本方針が明確化されている。
- ・ 利用者の生活、健康等の管理体制が確立している。
- ・ 地域移行に向けた取り組み、サービス終了後の支援体制。
- ・ 地域の関係機関等に対して、専門性の高いサービスの内容等について積極的に公開していること。
- ・ アセスメント、モニタリングを確実に行う体制ができており、利用者等の意向を踏まえた個別支援計画が策定できていること。
- ・ 中期目標に応じた運営方針の実施。
- ・ 事業公開の実施。
- ・ 利用者の希望を取り入れた個別支援計画。
- ・ 利用者の健康維持の支援。
- ・ 国立施設として、地域貢献するようになり、地域との関係性が深くなった。
- ・ センター内の協力で実績や研修が深まってきた。
- ・ 専門職がたくさんいて、相談する場や人に恵まれている。
- ・ 第三者評価が入ることで、以前よりも視野を広くもつことが必要であることを自覚できた。利用者様へのサービスに向け、まとまってきている。
- ・ 生活から訓練、社会自立とその後の生涯を通じての中核として役立っていると思う。
- ・ 国立施設として統一した方針に基づく組織運営。
- ・ 先進的取り組みを求められている。

《一般職員》

- ・ 事業全体の運営が計画的に実行されている。
- ・ 利用者の地元、地域の支援者と積極的に関わりながら利用者の目標達成を目指す努力をしている。
- ・ 広い。
- ・ 設備が整っている。
- ・ 人員が潤沢。
- ・ 計画書に基づいた支援。
- ・ 規範、倫理などの周知の取り組み。
- ・ 専門性を活かした取り組みを行っている。
- ・ 全ての障害のある方への対応が可能。

- ・ 1-1-1、中期目標や年次目標をしっかりと示している。
- ・ 4-1-1、中期目標や年次目標をしっかりと示している。
- ・ 福利厚生。
- ・ ホームページ。
- ・ 担当利用者の人数が少ないため、状況把握しやすい。
- ・ 青年期の発達障害者への就労移行支援を行っていること。
- ・ 職員の意識が高く、より良い改善に取り組もうとする姿勢がある。
- ・ 研究発表等に関しても積極的である。
- ・ 率直に意見を出し合って物事を決定していく。
- ・ サービス内容の説明と同意。
- ・ 幅広い障害や状態の人を受け入れサービスを行っているところ。
- ・ 国として施設を運営しているため、遠方やサービスが少ない地域の方も利用してもらうことができる。
（利用の機会が平等）
- ・ 研修の機会があること。
- ・ アセスメントから計画の策定、モニタリングの流れが明確にあること。
- ・ 多様な職種の職員が活用されていること。
- ・ 多角的に複数の専門職が1ケースに携わることができていること。
- ・ 組織全体の目標が周知されている。

特に改善したいと思う点

《リーダー》

- ・ 一人ひとりの利用者の思いを受けとめるためのコミュニケーション技術を高める取り組みは継続する必要がある。（決して今が悪いわけではないが）
- ・ さらなる組織としてのまとまりのある取り組み。
- ・ 国家公務員ゆえの定員管理。（削減計画、病休等）
- ・ 理念、基本方針が十分履行されにくい。
- ・ 異動が多過ぎ、適材適所の人員配置になりにくい。
- ・ 国立施設として人事異動も多く、また、対象としている事業、利用者も多様であることから、人材育成について改善したい。
- ・ 利用者の障害状況に合わせた宿舎環境の整備。
- ・ 利用者の状況の情報の共有化。
- ・ 手順に従ったアセスメント実施。
- ・ 情報、業績の公開。
- ・ 利用者意向の把握と迅速な対応。
- ・ 自立支援局の建物や空調が古くなってきて、安全面、健康面で心配がある。
- ・ 家族や利用者のために、宿泊型のプログラムができ、より良いサービスにつながるとよい。
- ・ 見学者が体験や、より理解しやすい、センターを知るための提供ができるとよい。
- ・ 専門性が問われる反面、一部分、縦割関係が強く残っているところがある。

- ・ サービス向上等、利用者様への対応を恐れて、一番大切な社会人として育てる厳しい視点が薄れ、見て見ぬふり等、逆に隠れたイジメが起こる可能性がある。
- ・ 職員の育成方法。
- ・ 自立支援法上の障害者支援施設に移行する際に、業務の大幅な整理を行ったため、旧体系時に経験に基づき作られた利用者への支援方法が途切れてしまった。職員に伝えていきたい。

《一般職員》

- ・ 国立施設としてのあり方をどのように考えるのか、国の一方的な方向付けだけではなく施設としての取り組みとして考える機会が少ない。
- ・ トップダウンによる指示が多くある。
- ・ 職員を何とか統率して日々の業務をこなすのに精一杯。育成をどうしてよいかわからない。
- ・ 職員の力量に差があり、力のある職員に負担がかかる。
- ・ 業務量が多く、日々のモチベーションの維持が難しい。
- ・ 組織が大きく縦割り業務となっているため、横の連携が難しい状況である。横の連携を密にし、利用者に向けた支援をしたい。
- ・ 利用者の充足確保に重きを置き、本来の利用者支援になっていない。当センターの利用が難しいと判断される利用者も受け入れ、1～2年ムダにしている利用者もいる。専門性をもった支援をしてほしい。
- ・ 隣に病院はあるが、宿日直時など対応してもらえない医師が多く、対応してもらえるような体制づくりをしてほしい。
- ・ 経営層は自らの役割と責任を表明し、リードしていただきたい。
- ・ 3-1-3、地域の福祉ニーズなどの情報収集が不足している。
- ・ 建物内で喫煙できる(居室内)→決められた場所で吸えるようにしてほしい。
- ・ 仕事中に職員が喫煙している→休憩時間に吸ってほしい。
- ・ 個別の支援計画を地域生活に配慮していくべきである。地域への移行をスムーズに。
- ・ 国立施設として、社会に必要とされる役割を把握し、実行できる組織でありたいです。
- ・ 職員間の情報共有。
- ・ 職員の質および支援技術の向上。
- ・ 縦割り組織の弊害。
- ・ 冷暖房が予算の項目の関係で利用者の要望に併せて使用できない。
- ・ 組織が大きく、調整が多い。迅速な対応ができていない。
- ・ 職員の質の向上のための取り組みを充実してほしい。
- ・ 就労支援に向けたサービス内容の充実。
- ・ 職員が知識や技術を学べるような機会の充実。
- ・ 何かの決断の際、組織が大きいために調整に時間を要する。
- ・ 受け入れる範囲が大きすぎて中途半端。
- ・ 管理部は現場の意向を確認することなく進める。現場の意向を反映させる重要性の理解が必要。
- ・ 3-1-2、定量的なデータの分析が必要。
- ・ 5-2-2、どうしてもやる気のある者とない者の差が大きく、業務負担の差となる。
- ・ 人によって業務の偏在が顕著である。担当業務を遂行する中で、仕事を覚えさせようというスタンスが

- ない。機会を与えられないことが、その職員にとって最も苦痛であることを管理職が認識できていない。
- ・ 利用者の人数が少ないため、手厚い介護を提供しているように思う。リハビリ施設であることを忘れないようにしたい。
 - ・ 柔軟性に欠けているように思う。新しいサービス等もどんどん打ち出してみるとよいと思う。
 - ・ 建物の老朽化が激しい。利用者から、お湯が出ない、暖房がつかない等の調整依頼が多過ぎます。
 - ・ 外部者との関係向上。「敷居が高い」と言われる。
 - ・ 地域(所沢)に根づいていないこと。
 - ・ 組織が大きいため、多部門に渡る調整が必要な場合に時間がかかること。
 - ・ 利用者に関する対応を職員に周知徹底する場合に時間がかかること。
 - ・ 利用者のサービスで、きめ細やかに対応に欠ける場合があること。
 - ・ ボランティア受け入れ等を含む他機関との連携。
 - ・ 利用者や福祉ニーズに即したサービスの見直し。
 - ・ 適材適所の人員配置。
 - ・ 利用者サービスを行う者として職員各個人の質の向上をもっと目指すべき。
 - ・ 人事評価が不透明。
 - ・ 人材育成。研修を序列に行っているだけ。
 - ・ 地域から学ぶ姿勢に欠けていると思う。地域レベルでの後援会等に積極的に職員を派遣、参加させるなどやってほしい。
 - ・ 会議が多く煩雑。利用者の支援方針を決定する会議はサービス管理責任者を中心に行えばよいと思われる。上層部同席の会議は形式的になっており、あまり意義を感じない。
 - ・ 近年、心身の病気で体調を崩す職員が多く、業務内容や人材配置がうまくいっていないため改善した方がよい。
 - ・ 当施設は多機能型で、多くの障害をもった方が利用されている。全ての方に快く利用していただけるような設備を準備することが難しい。例えば、肢体不自立の方は点字ブロックがあると車イスは使いにくいですが、視覚障害の方は点字ブロックが有効であるなど。
 - ・ 多様な重複した障害をもつ利用者への対応について、他職員と共有し、次の方への対応に活かせるシステムづくり。
 - ・ 組織としての流れ、人材育成等ができていない。
 - ・ 人員削減という状況が続く中で、施設としての役割が大きくなっている。
 - ・ 利用者の個人情報管理するシステムが古くなり、効率的な業務の遂行に大きな支障となっている。
 - ・ 魅力的な職場になるような取り組み。
 - ・ 情報共有。縦割りで日々の情報が共有しにくい。共有する意識が低い。施設内、施設外、前任、後任間で情報等を引き継ぐ意識が低い。
 - ・ 職員の質。安定した出勤、利用者のための支援、変化を受け入れる態度、行動がなく、給与相当の労働ができていない人が多い
 - ・ 職員間の情報の共有、連携、協力体制など。
 - ・ 各部門における業務内容に対しての人員配置。
 - ・ 上司から部下への指導方法。

利用者調査結果

**国立障害者
リハビリテーションセンター**
施設名：
自立訓練(機能訓練)・自立訓練(生活訓練)
就労移行支援・施設入所支援

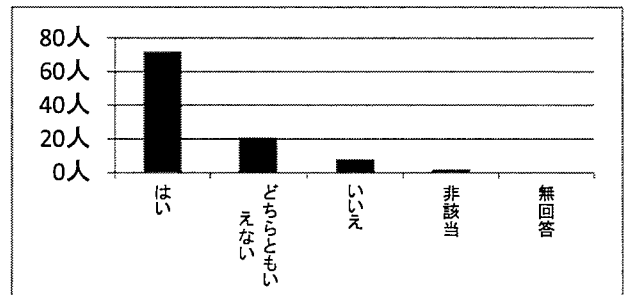
回答者数:	27人	回答者数:	11人	回答者数:	32人	回答者数:	80人	回答者数:	103人
自立訓練 (機能訓練) 利用者数:	27人	自立訓練 (生活訓練) 利用者数:	14人	就労移行 支援 利用者数:	38人	施設入所 支援 利用者数:	89人	施設 利用者 全体数:	116人
回答率:	100.0%	回答率:	78.6%	回答率:	84.2%	回答率:	89.9%	回答率:	88.8%

＜サービスの提供＞

【共通項目】

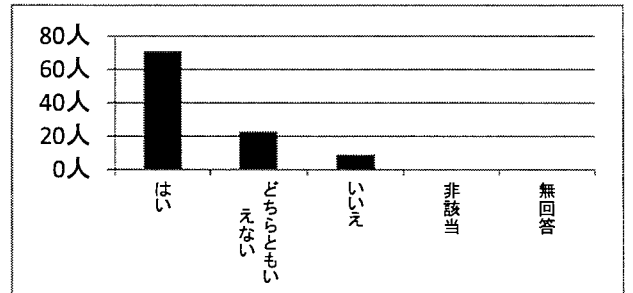
問1. あなたが必要なとき、職員の手助けはありますか

はい	72人	69.9%
どちらともいえない	21人	20.4%
いいえ	8人	7.8%
非該当	2人	1.9%
無回答	0人	0.0%



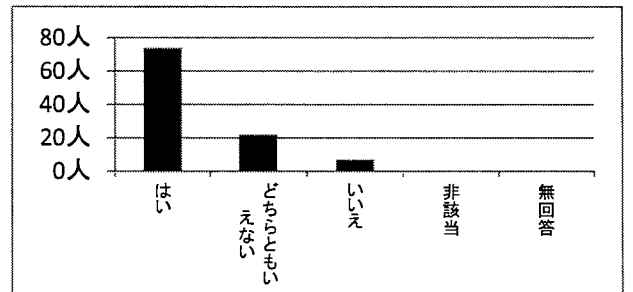
問2. あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか

はい	71人	68.9%
どちらともいえない	23人	22.3%
いいえ	9人	8.7%
非該当	0人	0.0%
無回答	0人	0.0%



問3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいですか

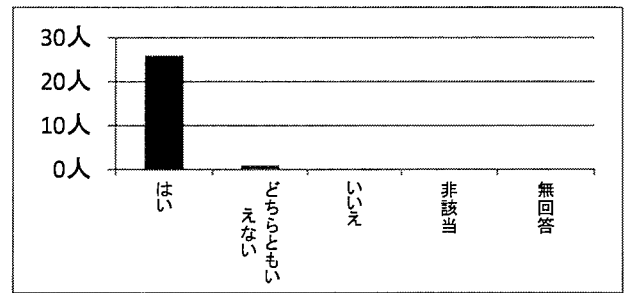
はい	74人	71.8%
どちらともいえない	22人	21.4%
いいえ	7人	6.8%
非該当	0人	0.0%
無回答	0人	0.0%



【自立訓練(機能訓練)】

問4. ここでの活動は、自立生活に必要な力を身につけるために役立っていますか

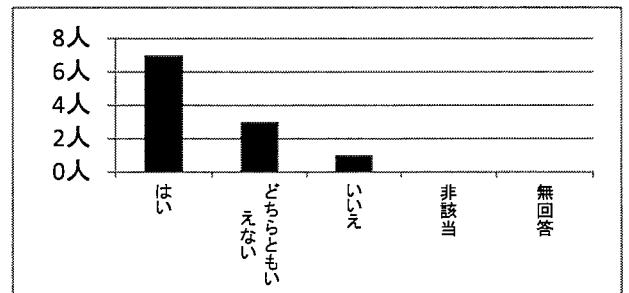
はい	26人	96.3%
どちらともいえない	1人	3.7%
いいえ	0人	0.0%
非該当	0人	0.0%
無回答	0人	0.0%



【自立訓練(生活訓練)】

問5. ここでの活動は、自立生活に必要な力を身につけるために役立っていますか

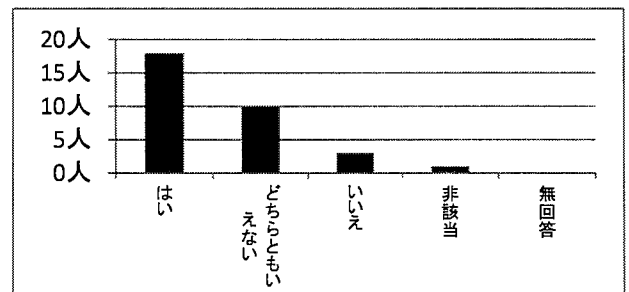
はい	7人	63.6%
どちらともいえない	3人	27.3%
いいえ	1人	9.1%
非該当	0人	0.0%
無回答	0人	0.0%



【就労移行支援】

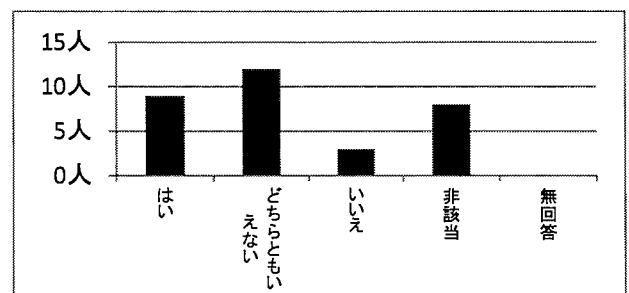
問6. ここでの活動は、あなたの就労に必要な知識や能力を身につけるために役立っていますか

はい	18人	56.3%
どちらともいえない	10人	31.3%
いいえ	3人	9.4%
非該当	1人	3.1%
無回答	0人	0.0%



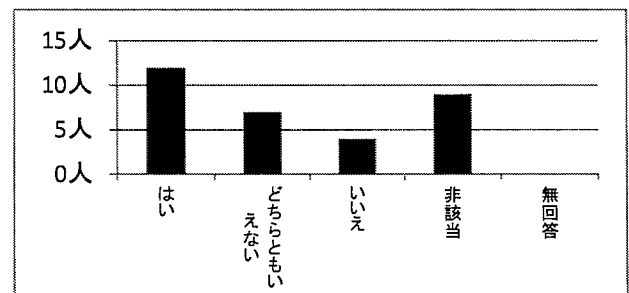
問7. 職場見学・職場実習等の、事業所外での体験は充実していますか

はい	9人	28.1%
どちらともいえない	12人	37.5%
いいえ	3人	9.4%
非該当	8人	25.0%
無回答	0人	0.0%



問8. 工賃などの支払いのしくみは、わかりやすく説明されていますか

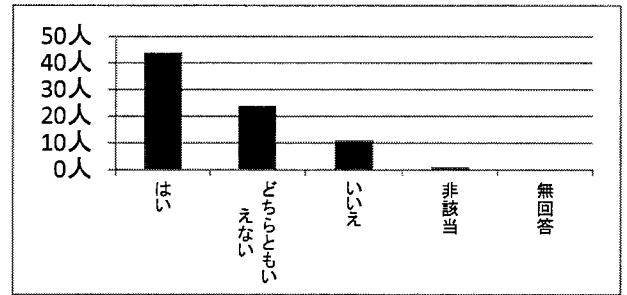
はい	12人	37.5%
どちらともいえない	7人	21.9%
いいえ	4人	12.5%
非該当	9人	28.1%
無回答	0人	0.0%



【施設入所支援】

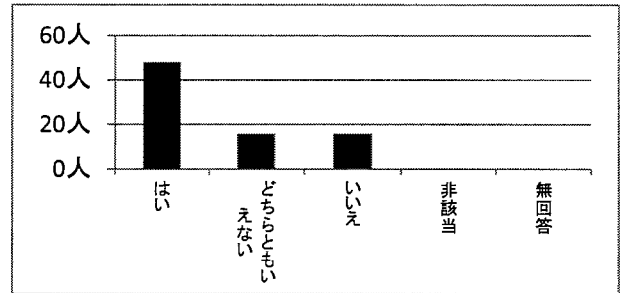
問9. 食事の時間は楽しいですか

はい	44人	55.0%
どちらともいえない	24人	30.0%
いいえ	11人	13.8%
非該当	1人	1.3%
無回答	0人	0.0%



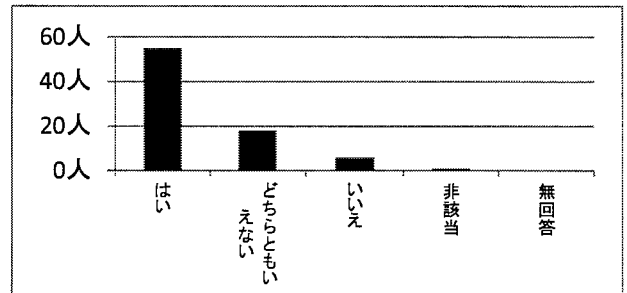
問10. 休日や夜間に、あなたの望む過ごし方ができていますか

はい	48人	60.0%
どちらともいえない	16人	20.0%
いいえ	16人	20.0%
非該当	0人	0.0%
無回答	0人	0.0%



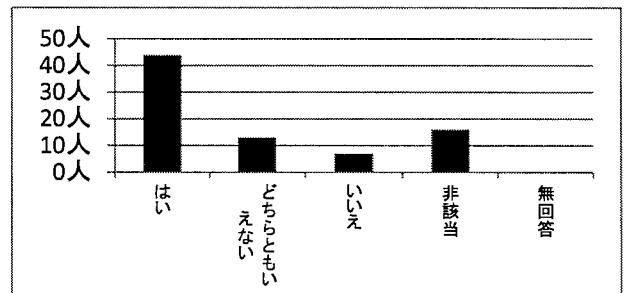
問11. あなたの要望や状況にあった支援を受けていますか

はい	55人	68.8%
どちらともいえない	18人	22.5%
いいえ	6人	7.5%
非該当	1人	1.3%
無回答	0人	0.0%



問12. 家族に連絡するときに、方法や内容等についてあらかじめあなたの希望をきいてくれますか

はい	44人	55.0%
どちらともいえない	13人	16.3%
いいえ	7人	8.8%
非該当	16人	20.0%
無回答	0人	0.0%

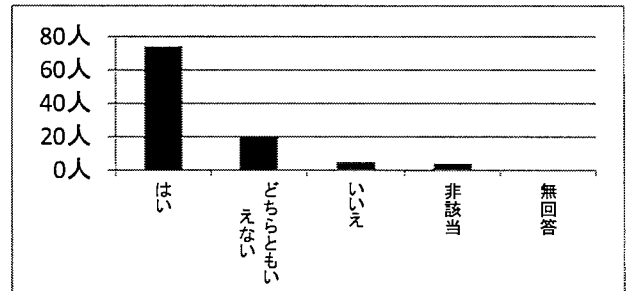


＜利用者個人の尊重＞

【共通項目】

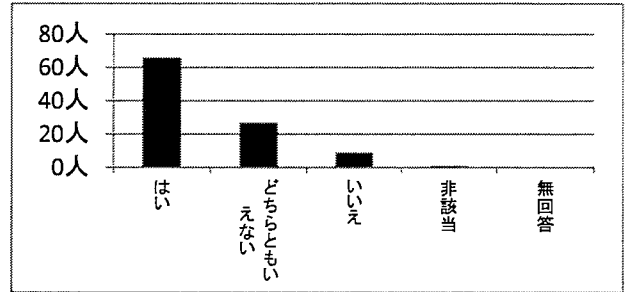
問13. あなたが他の人に知られたくないことや誰にも言いたくないことなど、あなたのプライバシーを職員は守ってくれますか

はい	74人	71.8%
どちらともいえない	20人	19.4%
いいえ	5人	4.9%
非該当	4人	3.9%
無回答	0人	0.0%



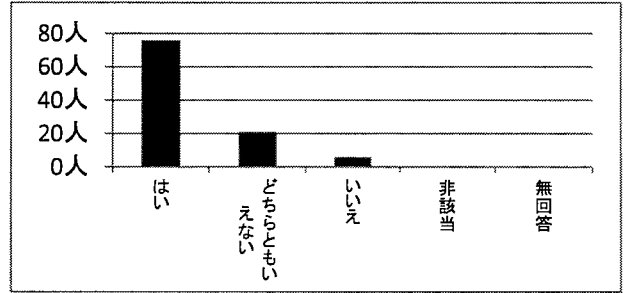
問14. 職員はあなたの気持ちを大切にしてくれていると思いますか

はい	66人	64.1%
どちらともいえない	27人	26.2%
いいえ	9人	8.7%
非該当	1人	1.0%
無回答	0人	0.0%



問15. 職員の対応(言葉遣いや態度など)は、丁寧ですか

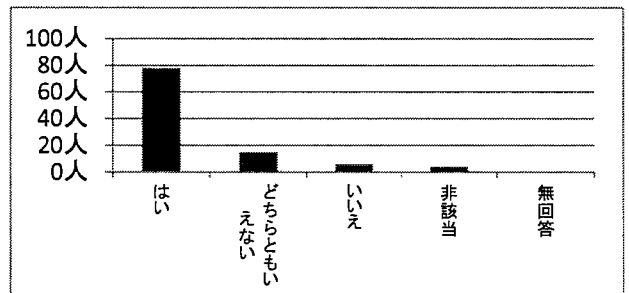
はい	76人	73.8%
どちらともいえない	21人	20.4%
いいえ	6人	5.8%
非該当	0人	0.0%
無回答	0人	0.0%



＜個別の計画＞

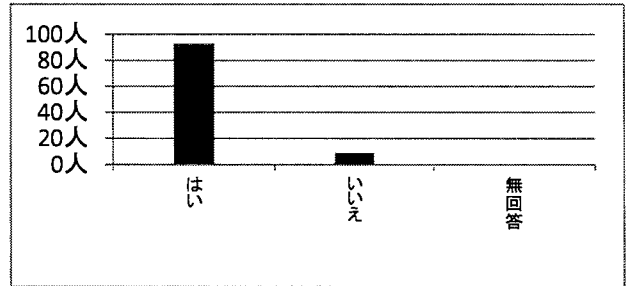
問16. あなたの目標や計画を作るとき、職員はあなたの状況や要望を聞いてくれますか

はい	78人	75.7%
どちらともいえない	15人	14.6%
いいえ	6人	5.8%
非該当	4人	3.9%
無回答	0人	0.0%



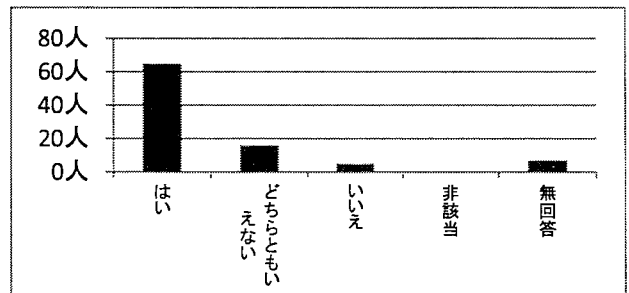
◆個別の目標や計画について、職員から説明がありましたか

はい	→問17へ	93人	90.3%
いいえ	→利用前の対応へ	9人	8.7%
無回答	→利用前の対応へ	0人	0.0%



問17. あなたの目標や計画についての説明はわかりやすかったですか

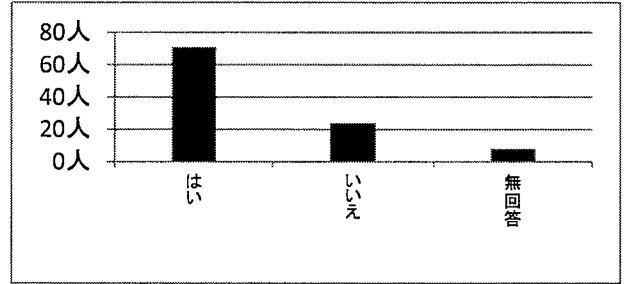
はい	65人	69.9%
どちらともいえない	16人	17.2%
いいえ	5人	5.4%
非該当	0人	0.0%
無回答	7人	7.5%



＜利用前の対応＞

◆過去1年以内にこの事業所を利用し始めましたか

はい	→◆へ	71人	68.9%
いいえ	→問19へ	24人	23.3%
無回答	→問19へ	8人	7.8%



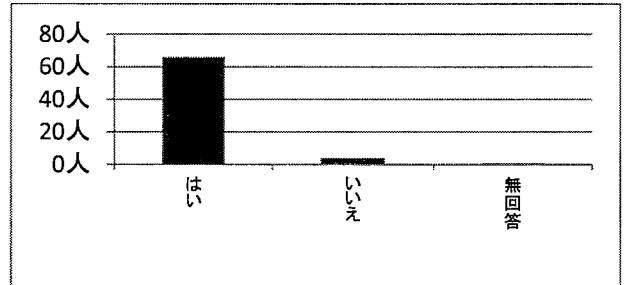
◆利用前に、職員からここでどのような生活が送れるかについての説明はありましたか

※入所

◆利用前に、職員からサービス内容や利用方法について説明がありましたか

※通所

はい	→問18へ	66人	93.0%
いいえ	→問19へ	4人	5.6%
無回答	→問19へ	1人	1.4%



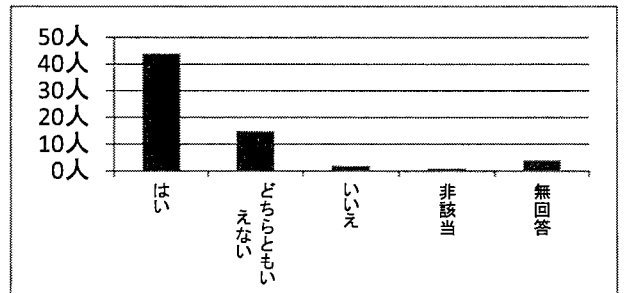
問18. どのような生活が送れるかについての説明はわかりやすかったですか

※入所

問18. サービス内容や利用方法についての説明はわかりやすかったですか

※通所

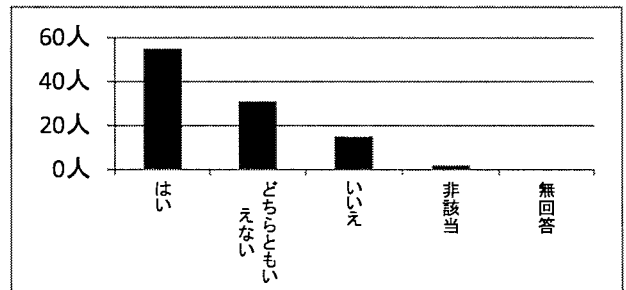
はい	44人	66.7%
どちらともいえない	15人	22.7%
いいえ	2人	3.0%
非該当	1人	1.5%
無回答	4人	6.1%



＜不満・要望への対応＞

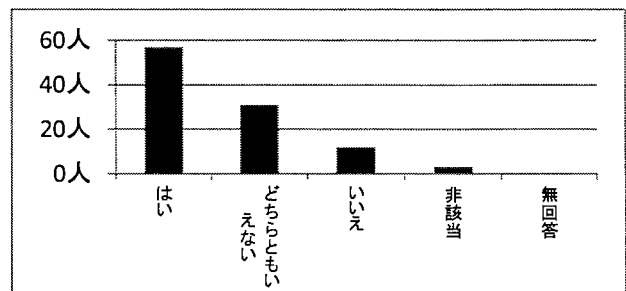
問19. いやなことやしてほしいことがあった時に、職員に言いやすいですか

はい	55人	53.4%
どちらともいえない	31人	30.1%
いいえ	15人	14.6%
非該当	2人	1.9%
無回答	0人	0.0%



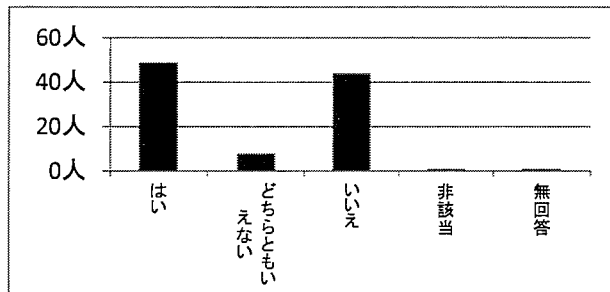
問20. いやなことやしてほしいことを言った後に、職員はきちんと対応してくれますか

はい	57人	55.3%
どちらともいえない	31人	30.1%
いいえ	12人	11.7%
非該当	3人	2.9%
無回答	0人	0.0%



問21. あなたの「いやだなあ」と思うことを、第三者委員(外部の苦情解決相談員)などに相談できることを知っていますか

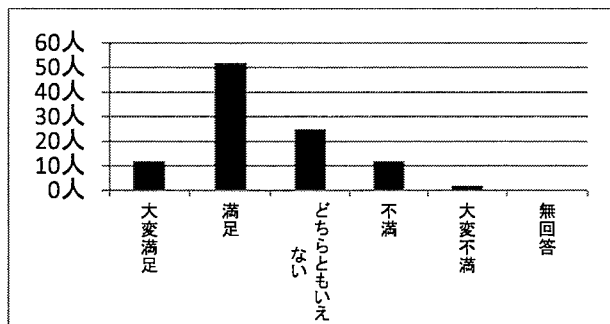
はい	49人	47.6%
どちらともいえない	8人	7.8%
いいえ	44人	42.7%
非該当	1人	1.0%
無回答	1人	1.0%



＜総合的な感想について＞

[1]現在利用している事業所を総合的にみて、どの程度満足していますか

大変満足	12人	11.7%
満足	52人	50.5%
どちらともいえない	25人	24.3%
不満	12人	11.7%
大変不満	2人	1.9%
無回答	0人	0.0%



[2] → 別紙あり

[3] → 別紙あり

評価実施計画書

平成24年度 評価実施計画書(契約書別紙)

評価機関名	特定非営利活動法人福祉経営ネットワーク
サービス事業者名	国立障害者リハビリテーションセンター (養成施設：就労移行支援＋施設入所支援) (自立訓練(機能訓練)＋自立訓練(生活訓練)＋就労移行支援＋施設入所支援)

1. 実施スケジュールについて

項目	予定時期	備考
事前打ち合わせ	8月29日(水) 10:00~11:30	担当：岡田 ポスター 12枚
職員説明会	11月19日(月) 10:00~10:30	担当：岡田 養成施設：27、その他：77
利用者調査(聞き取り)	11月19日(月) 10:30~18:00 11月20日(火) 10:30~18:00 ※養成施設は15:10以降に実施 (手話通訳者と同伴) ※現員のうち、可能な限り調査	養成施設：98(入所62通所35) 機能訓練：28(入所25通所3) 生活訓練：14(入所6通所8) 就労移行支援：40(入所27通所13) 施設入所支援：40 19日：岡田、石井、鈴木久 20日：岡田、小沢、坂本
職員自己評価票の回収	12月12日(水) 経営層合議シートも同日回収	評価機関に必着
集計表の送付	1月9日(水)	施設長宛に送付(親展)
訪問調査(養成施設)	1月16日(水) 10:00~16:30	午前：施設見学、午後：会議 ※ 検食をご用意下さい 評価者：南端、小沢、岡田
訪問調査 (その他の種別一括)	1月24日(木) 10:00~16:30	午前：施設見学、午後：会議 ※ 検食をご用意下さい 評価者：南端、岡田、石井
評価結果報告書案の送付	2月15日(金)	施設長宛に送付(親展)
評価結果報告書の確定	2月28日(木)	施設長宛に送付(親展)

連絡先	
評価活動に関するお問合せ	九段南事務所 〒102-0074 千代田区九段南3-4-5 番町ビル7A TEL 03-5211-8710 FAX 03-5211-8715
手続きおよび 経理全般(請求・領収証他) に関するお問合せ	九段北事務所(本部事務局) 〒102-0073 千代田区九段北4-1-9 市ヶ谷MSビル4F TEL・FAX 03-3234-4643

2. 評価者等

1) 評価者名簿

1	評価者	南端 常雄 (H0403065)	主に担当する分野	経営
	経歴・資格	大手流通会社 26 年、リース会社役員 3 年、中堅建設会社役員 3 年、行政書士		
2	評価者	小沢 和代 (H0401072)	主に担当する分野	福祉
	経歴・資格	病院コンサルタント業務 8 年、療養型医療施設にて介護職 8 年 介護支援専門員、認知症高齢者グループホーム施設長		
3	評価者	石井 光恵 (H0202032)	主に担当する分野	福祉
	経歴・資格	福祉職員研修中央講師、社会福祉主事、エイデル研究所福祉事業部課長、 福祉経営コンサルタント NPO 法人福祉経営ネットワーク理事、介護サービス情報の公表調査員研修講師		
4	評価者	岡田 賢宏 (H0201011)	主に担当する分野	福祉
	経歴・資格	財団法人大学基準協会にて大学評価実務 3 年、区情報公開・個人情報保護審議会委員 3 年、教員資格、福祉経営コンサルタント、東京都福祉サービス評価者研修講師 現在 大学講師、NPO 法人 福祉経営ネットワーク理事		

2) 評価者以外に調査補助者が参加する場合

1	氏名	鈴木 久美 (H0202089)	主に担当する分野	利用者調査
	経歴等	特養身体知的障害者等の介護業務 7 年、福祉用具専門相談員、訪問介護員 2 級、介護サービス情報の公表調査員、ファイナンシャルプランナーAFP、簿記 2 級		
2	氏名	坂本 亜子 (H0802065)	主に担当する分野	利用者調査
	経歴等	特別養護老人ホームで介護業務 8 年 介護福祉士、介護支援専門員		
3	氏名	市川 里美	業務	自己評価集計作業
	経歴等	事務局スタッフ		

3) 苦情窓口および評価機関の連絡先

苦情担当者氏名	浅野 紀子	受付時間	9:00~17:00
電話番号	03 (3234) 4643	FAX 番号	03 (3234) 4643
E-mail	asano@fukushikeiei.net		