

## 福祉サービス第三者評価結果

### ①第三者評価機関名

株式会社 ブルーライン

### ②事業者情報

名称:	国立障害者リハビリテーションセンター 自立支援局 視覚機能訓練課	種別:	自立訓練(機能訓練)
代表者氏名:	下山 敬寛	定員(利用人数):	20 (17)名
所在地:	〒359-8555 埼玉県所沢市並木4-1	TEL	04-2995-3100

### ③総評

#### ◇特に評価の高い点

#### (1) 【職員の教育・研修】

職員の知識、技術水準、専門資格の取得状況等を把握した上で、組織としてコア(サビ管・実習指導者・歩行訓練士等)な研修に関しては、計画的に派遣するように配慮しています。教科書やマニュアル等の標準的な実施方法に従いOJ Tが行なわれています。階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等に付いてはe-ラーニングを用いて適切に行なわれており、外部研修に付いては職員の希望や回覧にて参加を勧奨しています。

#### (2) 【利用者とのコミュニケーション】

視覚障害者の為の施設と云う事から、日常的にボイスメモや触手話・点字・専用パソコン等、利用者の状況に合わせたコミュニケーション手段を用いて、利用者への個別的な配慮が行われています。盲聾の方には、専門の通訳者を入れてコミュニケーションを図る場合もあります。

#### (3) 【働きやすい職場作り】

毎年、職員ストレスチェックが行なわれており、課題があれば本人に伝達され専門医のアドバイスも受けられる仕組みとなっています。公務員共済組合では職員の福利厚生も行なっており、その中に悩み相談窓口も設置されています。ワーク・ライフ・バランスへの配慮としては、7・8月のフレックスタイム(ゆう活)の導入やノー残業デー・育休の取得推奨・時間単位の年休取得可等の取組がされています。

#### ◇特にコメントを要する点

#### (1) 【自己評価の実施】

福祉サービスの質の向上に取り組むにあたり、現状を分析し理解する為にも組織的に自己評価を行ない、その中から今後に向けての課題を抽出し職員間で共有する事で組織としての方向付けや一体感の醸成が行なわれる様に思われます。又、その中から改善のPDCAを展開し、計画～実施～評価～見直しと云うサイクルを実行する事で、より明確に実行効果が具現化して行くのではないのでしょうか。

#### (2) 【終了時のアンケート調査】

満足度を把握する目的で終了時に全員にアンケート調査を行い、結果の集計作業は行なわれグラフ等で分析迄は行なわれていますが、今後の改善策の策定等は今後の課題とされています。遡って5年前からの調査を行ない、伴い分析が行なわれる事と思いますが、研究に止まらずサービスの質の実質的な改善に結び付く様な具体的な対策になる事を願っています。

**④第三者評価結果に対する事業者のコメント**

今回、「自己評価の実施」「終了時アンケート調査」について、特にコメントを要する点としてご指摘を頂きました。

「自己評価の実施」については、昨年度からサービス提供場面の業務モニタリングをしております。今後はチェック表に基づいた業務モニタリングを行い、抽出された課題については組織目標等に挙げ、PDCAを展開し、サービスの質の向上に向けた取組みをしていきたいと思えます。

「終了時アンケート調査」については、調査結果等に基づき、これまでも宿舍設備を視覚障害者にとって分かり易くするなどの取組みをしておりました。今後は調査結果に対して、どのような取組みをしていくのかを明確にしていきます。また、調査分析中の過去5年間の終了者のアンケート調査についても、結果を分析し、必要があれば具体的な対策に取り組む予定です。

**⑤各評価項目にかかる第三者評価結果**

別紙