

〔評価結果の公表様式〕

愛知県福祉サービス第三者評価事業 評価結果

①第三者評価機関情報

評価機関名： 特定非営利活動法人 中部社会福祉第三者評価センター (認証番号：19地福第4073-2号)
訪問調査 実施日： 平成21年1月20日 (火)

②事業者情報

名称：(法人名) 名古屋市(社会福祉法人名古屋市総合リハビリテーション事業団) (施設名) 名古屋市総合リハビリテーションセンター	種別：(施設種別) 施設入所支援 自立訓練(機能訓練) 自立訓練(生活訓練) (基準の種類) 障害福祉施設版
代表者氏名：(施設長) 尋木 佐一	定員(利用人数)：50名
所在地：〒467-8622 愛知県名古屋市瑞穂区弥富町密柑山1番地の2	TEL：052-835-3811

③総評

◇特に評価の高い点

障害者の社会復帰や家庭復帰を目的として、一貫したリハビリテーションサービスを提供している。平成17年から名古屋市と指定管理者契約を結んでいるが、この契約は期間が10年と長く、先を見据えた中・長期の計画策定が可能となっている。事業の多様性から、医療、介護、障害者福祉等、様々な分野の法的な適用を受けることとなるが、度重なる診療報酬や介護報酬の改定、障害者自立支援法への制度移行等に柔軟に対応している。この辺りに、管理者(施設長)と幹部職員の先見性の高さがうかがえる。

利用者本位のサービスを提供するため、早くからサービスの質の向上に取り組み、管理者と課長とによるISO研究を行い、その改善手法をシステムとして取り入れている。常にP-D-C-Aによる継続的な改善を念頭に置いており、それぞれのプロセスの評価(チェック)や改善、次回計画への連動(アクション)が見事である。今回の第三者評価受審に対しても、職員全員による取り組みが行われており、組織としての改善意識の高さも比類がない。

併設されている付属病院や、専門性の高い支援部門との協調により、質の高い効率的な自立支援を行っており、利用者の平均的な入所期間は約8ヶ月と極めて短い。多彩な支援メニューをそろえ、利用者個々に合わせたメニューの提供を可能としている陰に、協力的なボランティア団体の存在は大きい。

同行した外出訓練(一般道の歩行、エレベーターの乗降、通勤を想定した切符購入や電車への対応)では、これまでに蓄積されているノウハウの質の高さや、利用者の尊厳に配慮した職員の対応を随所に見ることができた。

◇改善を求められる点

必要なマニュアルは完備しているが、一部に見直しが不十分な部分もみられた。より高いレベルの支援サービスを目指すためにも、担当者によってマニュアルと現場支援との適合を定期的に検証する仕組みづくりに期待したい。

様々な機会をとらえて実施されている満足度調査やアンケートについては、その結果や対応についての利用者へのフィードバックの方法の確立が待たれる。

④第三者評価結果に対する事業者のコメント

名古屋市総合リハビリセンターが事業を開始して20年を迎えた。今回、第三者評価を受審したが、その効果は、この20年の取り組みを振り返ることができたことにありと思われる。この間、どんな問題が起こり、それらをどのように解決してきたかを確認できた。今後は、今回得られたものをより質の高いサービスの提供に結び付けて行きたい。

⑤評価項目(細目)の第三者評価結果(別添)

(別添)

評価項目(細目)の評価結果(障害福祉施設)

※すべての評価細目(83項目)について、判断基準
(の3段階)に基づいた評価結果を表示する。

評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

Ⅰ-1 理念・基本方針

			第三者評価結果
Ⅰ-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。			
	Ⅰ-1-(1)-① 理念が明文化されている。	障 1	㉠ ・ b ・ c
	Ⅰ-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	障 2	㉠ ・ b ・ c
Ⅰ-1-(2) 理念、基本方針が周知されている。			
	Ⅰ-1-(2)-① 理念や基本方針が職員に周知されている。	障 3	㉠ ・ b ・ c
	Ⅰ-1-(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	障 4	㉠ ・ b ・ c

Ⅰ-2 計画の策定

			第三者評価結果
Ⅰ-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。			
	Ⅰ-2-(1)-① 中・長期計画が策定されている。	障 5	㉠ ・ b ・ c
	Ⅰ-2-(1)-② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	障 6	㉠ ・ b ・ c
Ⅰ-2-(2) 計画が適切に策定されている。			
	Ⅰ-2-(2)-① 計画の策定が組織的に行われている。	障 7	㉠ ・ b ・ c
	Ⅰ-2-(2)-② 計画が職員や利用者等に周知されている。	障 8	㉠ ・ b ・ c

Ⅰ-3 管理者の責任とリーダーシップ

			第三者評価結果
Ⅰ-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。			
	Ⅰ-3-(1)-① 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	障 9	㉠ ・ b ・ c
	Ⅰ-3-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	障 10	㉠ ・ b ・ c

I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
	I-3-(2)-① 質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。	障 11	㉠ ・ b ・ c
	I-3-(2)-② 経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している。	障 12	㉠ ・ b ・ c

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 経営状況の把握

			第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 経営環境の変化等に対応している。			
	Ⅱ-1-(1)-① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	障 13	㉠ ・ b ・ c
	Ⅱ-1-(1)-② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取組を行っている。	障 14	㉠ ・ b ・ c
	Ⅱ-1-(1)-③ 外部監査が実施されている。	障 15	a ・ ㉡ ・ c

Ⅱ-2 人材の確保・養成

			第三者評価結果
Ⅱ-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。			
	Ⅱ-2-(1)-① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	障 16	㉠ ・ b ・ c
	Ⅱ-2-(1)-② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	障 17	㉠ ・ b ・ c
Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
	Ⅱ-2-(2)-① 職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。	障 18	㉠ ・ b ・ c
	Ⅱ-2-(2)-② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	障 19	㉠ ・ b ・ c
Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。			
	Ⅱ-2-(3)-① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	障 20	㉠ ・ b ・ c
	Ⅱ-2-(3)-② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取組が行われている。	障 21	㉠ ・ b ・ c
	Ⅱ-2-(3)-③ 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	障 22	㉠ ・ b ・ c
Ⅱ-2-(4) 実習生の受入れが適切に行われている。			
	Ⅱ-2-(4)-① 実習生の受入れに対する基本的な姿勢を明確にし、体制を整備している。	障 23	㉠ ・ b ・ c
	Ⅱ-2-(4)-② 実習生の育成について積極的な取組を行っている。	障 24	㉠ ・ b ・ c

Ⅱ-3 安全管理

			第三者評価結果
Ⅱ-3-(1) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。			
Ⅱ-3-(1)-① 緊急時(事故、感染症の発生時など)の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	障 25	①	a ・ b ・ c
Ⅱ-3-(1)-② 施設として火災や震災への対応は適切である。	障 26	①	a ・ b ・ c
Ⅱ-3-(2)-③ 利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	障 27	①	a ・ b ・ c

Ⅱ-4 地域との交流と連携

			第三者評価結果
Ⅱ-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。			
Ⅱ-4-(1)-① 利用者と地域との関わりを大切にしている。	障 28	①	a ・ b ・ c
Ⅱ-4-(1)-② 施設が有する機能を地域に還元している。	障 29	①	a ・ b ・ c
Ⅱ-4-(1)-③ ボランティア受入れに対する基本姿勢を明確にし、体制を確立している。	障 30	①	a ・ b ・ c
Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。			
Ⅱ-4-(2)-① 必要な社会資源を明確にしている。	障 31	①	a ・ b ・ c
Ⅱ-4-(2)-② 関係機関等との連携が適切に行われている。	障 32	①	a ・ b ・ c
Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。			
Ⅱ-4-(3)-① 地域の福祉ニーズを把握している。	障 33	①	a ・ b ・ c
Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	障 34	①	a ・ b ・ c

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

			第三者評価結果
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。			
Ⅲ-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を行っている。	障 35	①	a ・ b ・ c
Ⅲ-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。	障 36	①	a ・ b ・ c
Ⅲ-1-(2) 利用者満足の向上に努めている。			
Ⅲ-1-(2)-① 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。	障 37	①	a ・ b ・ c
Ⅲ-1-(2)-② 利用者満足の向上に向けた取組を行っている。	障 38	①	a ・ b ・ c

Ⅲ-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。			
	Ⅲ-1-(3)-① 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	障 39	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-1-(3)-② 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	障 40	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-1-(3)-③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	障 41	㉠ ・ b ・ c

Ⅲ-2 サービスの質の確保

			第三者評価結果
Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。			
	Ⅲ-2-(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。	障 42	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-2-(1)-② 評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	障 43	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-2-(1)-③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	障 44	㉠ ・ b ・ c
Ⅲ-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。			
	Ⅲ-2-(2)-① 個々の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。	障 45	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-2-(2)-② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	障 46	a ・ ㉡ ・ c
Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。			
	Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	障 47	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	障 48	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-2-(3)-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。	障 49	㉠ ・ b ・ c

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

			第三者評価結果
Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。			
	Ⅲ-3-(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。	障 50	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-3-(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。	障 51	㉠ ・ b ・ c
Ⅲ-3-(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。			
	Ⅲ-3-(2)-① 施設の変更や家庭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。	障 52	㉠ ・ b ・ c

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

			第三者評価結果
Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントが行われている。			
	Ⅲ-4-(1)-① 定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	障 53	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-4-(1)-② 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。	障 54	㉠ ・ b ・ c
Ⅲ-4-(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。			
	Ⅲ-4-(2)-① サービス実施計画を適切に策定している。	障 55	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-4-(2)-② 定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	障 56	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-4-(2)-③ 利用者の地域生活への移行支援を積極的に行っている。	障 57	㉠ ・ b ・ c

Ⅲ-5 障害者福祉施設の固有サービス

			第三者評価結果
Ⅲ-5-(1) 利用者を尊重している。			
	Ⅲ-5-(1)-① コミュニケーション手段を確保するための支援や工夫がなされている。	障 58	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-5-(1)-② 利用者の主体的な活動を尊重している。	障 59	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-5-(1)-③ 利用者の自力で行う日常生活上の行為に対する見守りと支援の体制が整備されている。	障 60	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-5-(1)-④ 利用者のエンパワメントの理念に基づくプログラムがある。	障 61	㉠ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(2) 食事の支援が適切に行われている。			
	Ⅲ-5-(2)-① 個別支援計画に基づいた食事サービスが用意されている。	障 62	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-5-(2)-② 食事は利用者の嗜好を考慮した献立を基本として美味しく、楽しく食べられるように工夫されている。	障 63	a ・ ㉡ ・ c
	Ⅲ-5-(2)-③ 喫食環境(食事時間を含む)に配慮している。	障 64	㉠ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(3) 入浴の支援が適切に行われている。			
	Ⅲ-5-(3)-① 入浴、利用者の障害程度や介助方法など個人的事情に配慮している。	障 65	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-5-(3)-② 入浴は、利用者の希望に沿って行われている。	障 66	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-5-(3)-③ 浴室・脱衣場等の環境は適切である。	障 67	㉠ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(4) 排泄の支援が適切に行われている。			
	Ⅲ-5-(4)-① 排泄介助は快適に行われている。	障 68	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-5-(4)-② トイレは清潔で快適である。	障 69	㉠ ・ b ・ c

Ⅲ-5-(5) 衣服についての支援が適切に行われている。			
	Ⅲ-5-(5)-① 利用者の個性や好みを尊重し、衣服の選択について支援している。	障 70	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-5-(5)-② 衣服着替え時の支援や汚れに気づいた時等の対応は適切である。	障 71	㉠ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(6) 理容・美容についての支援が適切に行われている。			
	Ⅲ-5-(6)-① 利用者の個性や好みを尊重し、選択について支援している。	障 72	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-5-(6)-② 理髪店や美容院の利用について配慮している。	障 73	㉠ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(7) 睡眠についての支援が適切に行われている。			
	Ⅲ-5-(7)-① 安眠できるように配慮している。	障 74	㉠ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(8) 健康管理が適切に行われている。			
	Ⅲ-5-(8)-① 日常の健康管理は適切である。	障 75	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-5-(8)-② 必要な時、迅速かつ適切な医療が受けられる。	障 76	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-5-(8)-③ 内服薬・外用薬等の扱いは確実にされている。	障 77	㉠ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(9) 余暇・レクリエーションが適切に行われている。			
	Ⅲ-5-(9)-① 余暇・レクリエーションは、利用者の希望に沿って行われている。	障 78	a ・ ㉠ ・ c
Ⅲ-5-(10) 外出、外泊が適切に行われている。			
	Ⅲ-5-(10)-① 外出は利用者の希望に応じて行われている。	障 79	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-5-(10)-② 外泊は利用者の希望に応じるよう配慮されている。	障 80	㉠ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(11) 所持金・預かり金の管理等が適切に行われている。			
	Ⅲ-5-(11)-① 預かり金について、適切な管理体制が作られている。	障 81	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-5-(11)-② 新聞・雑誌の購読やテレビ等は利用者の意志や希望に沿って利用できる。	障 82	a ・ ㉠ ・ c
	Ⅲ-5-(11)-③ 嗜好品(酒、たばこ等)については、健康上の影響等に留意した上で、利用者の意志や希望が尊重されている。	障 83	㉠ ・ b ・ c