

評価結果ダイジェスト

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果ダイジェスト

評価結果ダイジェスト

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼全体の評価講評 ▼サービス分析結果 ▼利用者調査結果 ▼事業者のコメント

平成17年度

精神障害者地域生活支援センター

事業所名称	中野区精神障害者地域生活支援センターせせらぎ
評価機関名称	ユニトレンド 株式会社
評価者	修了者No.H0202006 修了者No.H0303027 修了者No.H0401086
評価実施期間	2005年11月24日～2006年3月10日

評価結果詳細

- 全体の評価講評
- 事業評価結果
 - 組織マネジメント分析結果
 - サービス分析結果
- 利用者調査結果
- 事業者のコメント

評点の見方

全体の評価講評

▶ 詳細はこちらから

💡特に良いと思う点

- 精神保健福祉の中核的な推進活動
- 利用者の意向に沿った、利用しやすい日時が設定されている
- 中野区の中心にあり、利便性が高く、地域との交流がしやすい

✔さらなる改善が望まれる点

- 事業所独自の特性に見合った職員体制
- オープンスペース利用者の、更なる満足度向上
- 安全への事業所独自の整備体制

このページの一番上へ

サービス分析結果

▶ 詳細はこちらから

サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画などに基づいて自立(自律)に向けたさまざまな取り組みを行っている	A
【講評】 続きを見る	
<ul style="list-style-type: none"> ● 個別の支援計画は、役割分担上、地域の保健福祉センターの業務であり、地区担当保健師... ● オープンスペース利用の中で利用者間の多様な交流があり、状況に応じて職員が夫々の利... ● 地域生活支援センター「せせらぎ」の利用は、市民、利用者本人又はその家族も含め、誰... 	
2. 利用者の心身の健康を維持するための支援を行っている	A
【講評】 続きを見る	
<ul style="list-style-type: none"> ● 自由に支援センターに來所した利用者には、職員はコミュニケーションの中で必要にあっ... ● 利用者の服薬は自己管理であり、支援センターでは服薬管理はしていないが、利用者の治... ● 支援センター利用の申請時に、主治医や緊急連絡先の記載もあり、利用者の心身状態に変... 	
3. 利用者の自主性を尊重し、日常生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている	A
【講評】 続きを見る	
<ul style="list-style-type: none"> ● 支援センター設立時に、利用者・家族会・区内作業所その他医師会・関係機関などで検討... ● 共用スペースは、オープンスペースとして、交流室、食堂、和室等があり、マージャンも... ● 利用者が快適な環境になるよう、サロンドせせらぎ懇談会(1回/月)・利用者懇談会(... 	
4. 施設と家族等との交流・連携を図っている	A
【講評】 続きを見る	
<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者と家族と一緒に相談にくることは少ないが、その家族の利用登録も受付けて相談に... ● 現在、事業所として、中野区全体の家族会(たんぼぼ会)及び、利用者の会(ひまわり会... ● 家族には精神障害の特性の理解と、家族の支えの大切さを理解してもらい、利用者の自立... 	
5. 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている	A
【講評】 続きを見る	

- 支援センターは中野区の中心に位置し、区役所、商店街や文化施設も多く、また、地域の...
- 同じ建物内には福祉関係機関も入居しており、また、同じ階に併設する通所授産施設はい...
- 事業所の講座や講演会の講師等として、地域の商店街の方々の協力を得る等、交流を進め...

評点の内容
▶ 詳細はこちらから

[このページの一番上へ](#)

利用者調査結果

▶ 詳細はこちらから

※読み上げソフトをご利用のかたへ
パーセンテージの読みあけは「はい」「どちらともいえない」「いいえ」「無回答」の順番で読み上げられます。

有効回答者数/利用者総数
82/400

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1.保健福祉(通院医療費公費負担や手帳、社会資源、制度の変更など)の情報を知ることができますか	56.1%	26.8%	17.1%	無回答・非該当: 0.0%
2.生活全般についてのアドバイス・支援は十分ですか	36.6%	41.5%	22.0%	無回答・非該当: 0.0%
3.困ったことがあるときの職員の相談・支援は十分ですか	47.6%	34.1%	15.9%	無回答・非該当: 2.4%
4.職員に気軽に相談できますか	56.1%	23.2%	20.7%	無回答・非該当: 0.0%
5.職員以外の人にも相談できることの家内がありますか(通院先・通所先の職員や区市町村、苦情受付の第三者委員など)	53.7%	24.4%	20.7%	無回答・非該当: 1.2%
6.職員は、他の人に知られたくないあなたの秘密を守るなど、プライバシーを守ってくれますか	68.3%	22.0%	7.3%	無回答・非該当: 2.4%
7.あなたは施設で人権が尊重されている(大切にされている)と思いますか	46.3%	31.7%	18.3%	無回答・非該当: 3.7%
8.職員はあなたの決めたことを大事にしてくれますか	57.3%	29.3%	11.0%	無回答・非該当: 2.4%
9.職員はいつも同じように接してくれていますか	58.5%	26.8%	13.4%	無回答・非該当: 1.2%
10.交流スペースは利用しやすいですか	35.4%	36.6%	25.6%	無回答・非該当: 2.4%
11.利用者同士で交流できるような機会(プログラムや自主的な活動)がありますか	53.7%	26.8%	12.2%	7.3%
12.利用者同士がうまくいかないときに、職員は間に立って対応してくれますか	41.5%	36.6%	11.0%	11.0%
13.施設を利用する曜日や時間は、あなたが利用しやすく設定されていますか	47.6%	29.3%	20.7%	無回答・非該当: 2.4%
14.職員はあなたに関する機関(病院、作業所、福祉事務所、保健所など)とよく連絡をとりあって支援してくれますか	29.3%	43.9%	23.2%	無回答・非該当: 3.7%
15.(最近1年間で)あなたのための目標や支援内容を相談する機会がありましたか	39.0%	17.1%	40.2%	無回答・非該当: 3.7%
16.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】利用する前に、この利用方法や活動の内容についてわかりやすい案内(説明やパンフレットなど)がありましたか	62.0%	18.0%	18.0%	無回答・非該当: 2.0%
17.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設の方針(施設がめざしていること、施設の運営方針や理念など)について、案内(説明やパンフレット、掲示など)がありましたか	42.0%	34.0%	22.0%	無回答・非該当: 2.0%
18.【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設の見学や説明を聞いて、利用したいと思いましたか	66.0%	16.0%	16.0%	無回答・非該当: 2.0%
	45.1%	29.3%	22.0%	

19.あなたは不満や要望を職員に気軽に話すことができますか

無回答・非該当:3.7%

20.職員は不満や要望に対してちゃんと対応してくれましたか



■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

[このページの一番上へ](#)

事業者のコメント

* 以下の項目は事業者によって、自ら更新される情報です。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

財団法人東京都福祉保健財団

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 全体の評価講評

全体の評価講評

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼全体の評価講評 ▼コメント

平成17年度

精神障害者地域生活支援センター

事業所名称	中野区精神障害者地域生活支援センターせせらぎ
評価機関名称	ユニトレンド 株式会社
評価者	修了者No.H0202006 修了者No.H0303027 修了者No.H0401086
評価実施期間	2005年11月24日～2006年3月10日

全体の評価講評

💡特に良いと思う点

● 精神保健福祉の中核的な推進活動

地域生活支援センター「せせらぎ」は、中野区の精神保健福祉の中核的な存在として、心の病を抱えた方が地域で孤立せず、安心して自分らしく生き生きとした生活を送れるように支援するところであり、利用者本人ばかりでなく、その利用者を支えるご家族も含め、安心して来所相談ができる資源として重要な役割を担っている。益々の推進活動に期待する。

● 利用者の意向に沿った、利用しやすい日時が設定されている

平成13年、地域生活支援センター設立時には、利用希望者・家族会・関係機関・クリニック等の意向に沿って、利用の日時を設定した。基本的に、月曜日(定休日)以外は6日間開設し、火・水・金曜日は午後8時30分まで開設している。孤立しがちな利用者にとっては、休日・夜間にも行ける場所があることは、地域で生活する上での大きな支えとなっている。

● 中野区の中心にあり、利便性が高く、地域との交流がしやすい

中野区の中心にあり、交通の便がよく、まず第一に利用者が来所しやすい。更にサポーターとなるボランティア、関係者も参加しやすく、支援につながる。地域と密着して、商店街や文化施設、公共施設が利用でき、地域との交流の一步が踏み出し易い。

✔さらなる改善が望まれる点

● 事業所独自の特性に見合った職員体制

地域生活支援センターは、精神障害者の社会復帰施設として、地域の重要な事業所であり、その対応は高度な専門性を要求された役割を担っている。そのためには、精神保健福祉の独自の特性を理解した職員体制での取り組みが必要であり、職員の採用・異動・配属・配置での人事体制で、区の配慮とバックアップが望まれる。

● オープンスペース利用者の、更なる満足度向上

登録者が約400名、一日平均利用者約35名である。プログラムも多様で他の場所を利用したり、工夫している。唯、利用者にとってオープンスペースがあまり利用しやすい場となっていないとの意見もある。限られた広さの問題もあるが、職員のグループワーカー的対応の配慮も望まれる。利用者調査では、いろいろな意見・要望が寄せられているが、中には支援センターの業務内容・役割が充分理解されずに書かれたコメントも見受けられる。さらに、利用者へ業務内容の一層の理解を深められ、更なる満足度の向上に取り組まれない。

● 安全への事業所独自の整備体制

地域生活支援センターが入居している社会福祉会館の管理運営は、所有者である区が委託した団体が一括して行っており、防災・避難訓練等は建物全体として行われている。6階に位置する当支援センターは事業所の特性もあり、独自の防災・避難訓練を望んでいるが、他階に入居しているテナントとの調整もあり、独自の訓練は行われていない。併設する通所授産施設と共に、工夫・検討し、安全確保の為に事業所独自の整備体制の推進が期待される。

[このページの一番上へ](#)

コメント

評価は精神保健福祉士1名を含む3名の評価者で行い、利用者調査・職員アンケートの実施にあたっては、個々の状況に配慮し、個人情報の守秘を絶対条件として進めた。また、区立の事業所として、評価項目の一部は、事業所以外での役割分担が明確になっており、その評価項目の評価・確認のため、事業所と打合せの上、区の担当部、及び地区の保健福祉センターに伺い、訪問調査を行った。なお、精神保健福祉士で都下の地域生活支援センターに勤務経験の有る評価者(調査票配布時は評価者養成講習受講者)1名を補助者として加え、評価の不遜性に配慮した。

[このページの一番上へ](#)[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 組織マネジメント分析結果

組織マネジメント分析結果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

- ▼リーダーシップと意思決定
- ▼経営における社会的責任
- ▼利用者意向や地域・事業環境の把握と活用
- ▼計画の策定と着実な実行
- ▼職員と組織の能力向上
- ▼情報の保護・共有
- ▼カテゴリ1～7に関する活動成果

平成17年度

精神障害者地域生活支援センター

事業所名称	中野区精神障害者地域生活支援センターせせらぎ
評価機関名称	ユニットレンド 株式会社
事業評価実施期間	2005年11月29日～2006年3月10日

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	評点
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	B
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	A
3. 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情をふまえて意思決定し、その内容を関係者に周知している	A
【講評】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none"> 中野区としての理念・基本方針・目標は立てられ明示されている。また、目標による管理... 経営層の役割は、行政上の役割が明文化され、それに基づいて実施されている。執行責任... 意思決定に関しても、全て条例・要綱・事業決定によって決まり、文章により明確にされ... 	<p>評点の内容</p> <p>▶ 詳細はこちら</p>

[このページの一番上へ](#)

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	評点
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	A
2. 第三者評価の導入・外部監査、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	A
3. 将来を担う人材育成として、実習生を受け入れている	—
2. 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	評点
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	A
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	A+
3. 地域の関係機関との連携を図っている	A
【講評】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none"> 行政が行っている事業という特徴から、守るべき法・規範・倫理規定は明確に定められて... 事業所は、今迄に都・区の監査、区としての行政評価、オンブズマンなど複数の外部評価... 実習生の受け入れは、区で決められた役割分担として、併設する通所授産施設が担当して... 	<p>評点の内容</p> <p>▶ 詳細はこちら</p>

[このページの一番上へ](#)

利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

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	評点
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)	A
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	A
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	A
【講評】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none"> 苦情解決制度としては、区の第三者による「福祉オンブズマン」が利用でき、また、日々... 区民に対し意向・ニーズ等の収集として、アンケート(区民満足度「おもてなし運動」)... 地域・事業環境に関する情報収集は行政としての役割でもあり、保健福祉推進計画、保健... 	<p>評点の内容</p> <p>▶ 詳細はこちら</p>

[このページの一番上へ](#)

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	評点
1. 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している	A
2. 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している	A
3. 着実な計画の実行に取り組んでいる	B
2. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	評点
1. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	B
【講評】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none"> ● 区の保健福祉推進計画等として5年・10年の中・長期計画は策定しており、ローリング... ● 行政目標に沿って、事業所は数値目標を立て、達成度合いの評価がなされる。計画が、区... ● 建物管理は建物全体(1F~7F)を、所有者である区から委託された団体が実施してお... 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 評点の内容 ▶ 詳細はこちら </div>

[このページの一番上へ](#)

職員と組織の能力向上

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	評点
1. 事業所にとって必要な人材構成にしている	A
2. 職員の質の向上に取り組んでいる	A
2. 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる	評点
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	B
2. 職員のやる気向上に取り組んでいる	B
【講評】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none"> ● 地域生活支援センターは、職員に個人目標シートを毎年提出させヒヤリングを行い、職員... ● 人事は区の人事制度で定められ、区の事業所として職員の採用・配属・配置はもとより、... ● 利用者から職員へ期待する声も多く、専門相談員・オープンスペースへのグループワーク... 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 評点の内容 ▶ 詳細はこちら </div>

[このページの一番上へ](#)

情報の保護・共有

1. 情報の保護・共有に取り組んでいる	評点
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	A
2. 個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨をふまえて保護・共有している	A
【講評】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none"> ● 情報の保護については、個人情報保護条例により定められ明示されている。事業所におけ... ● 情報の保護・共有化については、個人情報保護審議会にかけた個人情報の収集と、その利... ● 個人情報の保護について、職員は周知している。ボランティアに対しても、分かりやすく... 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 評点の内容 ▶ 詳細はこちら </div>

[このページの一番上へ](#)

カテゴリ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	評点
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	B
【改善の成果】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none"> ● 現状の事業所の意向に関係なく、職員の異動は区で決められ、精神保健福祉の特性ある職... 	
2. 前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している	評点
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	B
【改善の成果】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none"> ● 職員アンケートの声にも上がっているが、職員体制の改善は確認できない。 	
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	評点
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	B
【改善の成果】 詳細はこちら	
<ul style="list-style-type: none"> ● 大幅な職員の異動は、勤務体制に影響し、職員の余裕・余力が削がれ、事業所内のコミニ... 	

4. 前年度と比べ、事業所の財政面において向上している	評点
1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、財務諸表など財務に関する指標において改善傾向を示している	B
【改善の成果】 詳細はこちら <ul style="list-style-type: none"> 事業所の財政は区で決められるが、年々厳しい財政傾向にある。事業所としては、効率的... 	
5. 前年度と比べ、利用者の意向や苦情対応の面で向上している	評点
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や利用者満足状況調査などにおいて改善傾向を示している	A
【改善の成果】 詳細はこちら <ul style="list-style-type: none"> 事業所は、積極的に利用者一人ひとりの意向を把握し、サービス向上に取り組んでいる。... 	
【講評】 詳細はこちら <ul style="list-style-type: none"> 区の計画目標が明確に示されていて、それに沿って長期・中期・短期目標が示されている... 前年からの課題である、安全関係での事業所独自の防災訓練の実施の検討も、建物管理者... 中野区で中核的な役割を担う「精神障害者地域生活支援センター」は、交通便利な立地環... 	



[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

財団法人東京都福祉保健財団

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > サービス分析結果

サービス分析結果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

▼サービス提供のプロセス項目 ▼サービスの実施項目

平成17年度

精神障害者地域生活支援センター

事業所名称	中野区精神障害者地域生活支援センターせせらぎ
評価機関名称	ユニトレンド 株式会社
事業評価実施期間	2005年11月29日～2006年3月10日

サービス提供のプロセス項目

サービス情報の提供	評点
1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している	A
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 中野区のおしり、支援センターだより「せせらぎ」、ホームページ事業案内、その他チラシ... 利用希望者の意向に沿って可能な限り見学に応じ、説明が行われている。利用に当たって医... 登録時には体験利用も用意され、時間をかけて、利用者が納得するまで待って登録が行わ... 	<p>評点の内容 ▶ 詳細はこちら</p>
サービスの開始・終了時の対応	評点
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	A
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	B
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用開始時には利用者とは面接をして説明する。主に、チラシ、たより、を使用する。チラシ... 利用開始時における申請書、日々の相談記録等は、定められた書式で個人ファイルにして... 利用開始直後の利用者の不安の軽減に配慮し、新しい利用者には職員は必ず声かけするよ... 	<p>評点の内容 ▶ 詳細はこちら</p>
個別状況の把握・記録	評点
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	A
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	A
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	A
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	B
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 中野区の精神保健福祉業務は役割分担が明確化され、利用開始時の個人の基礎的相談や全... 日々、利用に関するニーズや課題は把握され記録されている。個人毎の記録もある。長期... 利用者の日々の相談記録は日誌に記載されている。個別ファイル等すべての記録は、支援... 	<p>評点の内容 ▶ 詳細はこちら</p>
プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	評点
1. 利用者のプライバシー保護を徹底している	A
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	A
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報の収集・管理においては、個人情報保護条例をふまえ、個人情報保護審査会を通... 支援センターの理念・方針に基づき、行事、催し等の参加は個人の意思を尊重し、一切強... オープンスペースは利用者の多様なニーズに応える場として利用されているが、必ずしも... 	<p>評点の内容 ▶ 詳細はこちら</p>
事業所業務の標準化	評点
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	B
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	A
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	A
<p>【講評】詳細はこちら</p> <ul style="list-style-type: none"> 行政として要綱や手引書、事業実施起案(年間)などは明確に決定され、業務の標準化が... 事業計画は毎年見直しされ、検討会や審議会主催の、利用者・区民・学識経験者・職員等の... 職員は朝・夕のミーティングを実施すると共に職員会議を月2回行い、提供サービスの水... 	<p>評点の内容 ▶ 詳細はこちら</p>

サービスの実施項目

サービスの実施	評点
1. 個別の支援計画などに基づいて自立(自律)に向けたさまざまな取り組みを行っている	A
【講評】 詳細はこちら <ul style="list-style-type: none">個別の支援計画は、役割分担上、地域の保健福祉センターの業務であり、地区担当保健師...オープンスペース利用の中で利用者間の多様な交流があり、状況に応じて職員が夫々の利...地域生活支援センター「せせらぎ」の利用は、市民、利用者本人又はその家族も含め、誰...	
2. 利用者の心身の健康を維持するための支援を行っている	A
【講評】 詳細はこちら <ul style="list-style-type: none">自由に支援センターに来所した利用者には、職員はコミュニケーションの中で必要にあたっ...利用者の服薬は自己管理であり、支援センターでは服薬管理はしていないが、利用者の治...支援センター利用の申請時に、主治医や緊急連絡先の記載もあり、利用者の心身状態に変...	
3. 利用者の自主性を尊重し、日常生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている	A
【講評】 詳細はこちら <ul style="list-style-type: none">支援センター設立時に、利用者・家族会・区内作業所その他医師会・関係機関などで検討...共用スペースは、オープンスペースとして、交流室、食堂、和室等があり、マージャンも...利用者が快適な環境になるよう、サロンドせせらぎ懇談会(1回/月)・利用者懇談会(...	
4. 施設と家族等との交流・連携を図っている	A
【講評】 詳細はこちら <ul style="list-style-type: none">利用者と家族と一緒に相談にくることは少ないが、その家族の利用登録も受付けて相談に...現在、事業所として、中野区全体の家族会(たんぼぼ会)及び、利用者の会(ひまわり会...家族には精神障害の特性の理解と、家族の支えの大切さを理解してもらい、利用者の自立...	
5. 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている	A
【講評】 詳細はこちら <ul style="list-style-type: none">支援センターは中野区の中心に位置し、区役所、商店街や文化施設も多く、また、地域の...同じ建物内には福祉関係機関も入居しており、また、同じ階に併設する通所授産施設はい...事業所の講座や講演会の講師等として、地域の商店街の方々の協力を得る等、交流を進め...	
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">評点の内容 ▶ 詳細はこちらから</div>

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

財団法人東京都福祉保健財団

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > リーダーシップと意思決定



リーダーシップと意思決定



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

中野区としての理念・基本方針・目標は立てられ明示されている。また、目標による管理が行われ、区・部・課の施策事業と目標を立て、数値化され明確になっている。さらに、事業所が目指していることの実現に向けて、基本方針・業務内容等について、利用者へ一層の理解を深めるよう取り組まれた。

経営層の役割は、行政上の役割が明文化され、それに基づいて実施されている。執行責任者の個人目標、各職員の個人目標が立てられ、ヒヤリングで目標達成について確認もされている。

意思決定に関しても、全て条例・要綱・事業決定によって決まり、文章により明確にされている。区報・たより・ちらし・ポスター及び会議等で市民・利用者・家族等に情報提供されている。今後、事業所独自の運営方針を柔軟に確立していくことも期待したい。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	B	
標準項目	<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 checked="" 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)
A+の取り組み		

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

評点	A	
標準項目	<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
A+の取り組み		

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

評点	A	
標準項目	<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
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 経営における社会的責任

経営における社会的責任

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

行政が行っている事業という特徴から、守るべき法・規範・倫理規定は明確に定められている。そのための研修も行われている。利用者からプライバシー保護への評価も高い。

事業所は、今迄に都・区の監査、区としての行政評価、オンブズマンなど複数の外部評価を受け、また今回、福祉サービス第三者評価を導入し、透明性を高めて社会的責任を果たしている。また、事業所内の情報は「せせらぎ」便りにのせ、関係機関に提供し地域の人の目に触れやすい方法で開示している。

実習生の受け入れは、区で決められた役割分担として、併設する通所授産施設が担当している。ボランティアの受け入れは、担当職員を配置し、体制を整えて積極的に受け入れている。ボランティア受け入れ時は、必ず個別に留意事項、特に利用者のプライバシーの尊重等必要な説明を行っている。また、ボランティア情報連絡会を毎月1回実施し、さらに、精神保健福祉ボランティア講座を企画・実施するなど、ボランティアの育成に対して継続的支援を行っており、地域への啓発活動として貢献している。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	○ 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
	○ 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
A+の取り組み	

2-1-2. 第三者評価の導入・外部監査、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

評点	A
標準項目	○ 第三者評価・外部監査の実施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
	○ 透明性を高めるために、地域の人の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
A+の取り組み	

2-1-3. 将来を担う人材育成として、実習生を受け入れている

評点	
標準項目	- 実習生の受け入れに対する基本方針・取り組み体制を明確にしている
	- 効果的な実習ができるよう計画的なプログラムを用意している
A+の取り組み	

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

評点	A
標準項目	○ 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)
	○ 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
A+の取り組み	

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

評点	A+
標準項目	○ 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
	○ 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)
	○ 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
A+の取り組み	ボランティア情報連絡会を月1回実施し、精神障害者に対する理解を深めると共に、ボランティアの継続支援を実施している。精神福祉ボランティア講座を企画実施し、ボランティアの育成に努め、地域への啓発活動に貢献している。

2-2-3. 地域の関係機関との連携を図っている

--	--

評点	A	
標準項目	○	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
	○	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
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用



利用者意向や地域・事業環境の把握と活用



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

苦情解決制度としては、区の第三者による「福祉オンブズマン」が利用でき、また、日々の苦情・意見・要望等の収集として、窓口にご意見箱を設置し、迅速な解決に取り組んでいる。

区民に対し意向・ニーズ等の収集として、アンケート(区民満足度「おもてなし運動」)を実施。また、平成16年度は利用者全員にアンケートを行い、17年度は手帳保持者に対し、区が意向調査を実施し、その中で支援センターについての項目を入れ込み、意向調査した。また、講座等の終了時には必ずアンケートを実施、意向収集に努めている。収集した意向は全職員に伝え、職員会議等で検討し、改善の参考にし反映させているが、全職員まで行き渡る時間的余裕のさらなる配慮が望まれる。

地域・事業環境に関する情報収集は行政としての役割でもあり、保健福祉推進計画、保健福祉審議会等にも携わり、また、区の精神保健の計画化、区政10ヵ年計画化の動向等を把握し参考になっている。

[このページの一番上へ](#)

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)

評点	A
標準項目	○ 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
	○ 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
A+の取り組み	

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

評点	A
標準項目	○ 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
	○ 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
	○ 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
A+の取り組み	

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

評点	A
標準項目	○ 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
	○ 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
	○ 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
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 計画の策定と着実な実行

計画の策定と着実な実行

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

区の保健福祉推進計画等として5年・10年の中・長期計画は策定しており、ローリング作業も行っている。また、年度末には反省を行い、次年度の計画を立て、事業実施起案を策定している。年度計画化してあるものも含め、短期の実施は毎月実施計画を職員会議の中で立て取り組んでいる。

行政目標に沿って、事業所は数値目標を立て、達成度合いの評価がなされる。計画が、区長室、課長、施設所長へと流れてくるが、職場の特殊性もあり、職員のローテーションの中で全員に行き渡るのに時間が掛る。執行責任者の負担への配慮が望まれる。

建物管理は建物全体(1F~7F)を、所有者である区から委託された団体が実施しており、建物の防災計画等への参画は、使用フロアの役割分担として協力している。事故等の予防対策として危機管理パンフ、マニュアルを作成し、ヒヤリ・ハット事例の分析を含め係長会で検討し、全職員に周知している。但し、他階に入居しているテナントとの関係もあり、前年からの課題である、支援センター独自の防災訓練(6階のみ)の実施は行われていない。さらに実施に向け工夫・検討されたい。

[このページの一番上へ](#)

4-1-1. 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している

評点	A
標準項目	○ 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
	○ 年度単位の計画を策定している
	○ 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
A+の取り組み	

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

評点	A
標準項目	○ 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
	○ 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
	○ 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)をふまえて策定している
	○ 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)をふまえて策定している
A+の取り組み	

4-1-3. 着実な計画の実行に取り組んでいる

評点	B
標準項目	○ 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
	× 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・失敗事例を参考にするなどの取り組みを行っている
	○ 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
	○ 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
A+の取り組み	

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

評点	B
標準項目	○ 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
	○ 発生した事故や事故につながりやすい事例などをもとに、再発防止・予防対策を策定している
	× 再発防止・予防対策の実践に向けて、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
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 職員と組織の能力向上



職員と組織の能力向上

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

地域生活支援センターは、職員に個人目標シートを毎年提出させヒヤリングを行い、職員一人ひとりの意向を把握・確認し、育成に取り組んでいる。職員は研修に参加し、研修報告を提出、コメントも出され資料の閲覧・保管もされているが、研修のレポート等は閲覧のみでなく、例えば、研修成果の発表会を開くなど、共有化への工夫が望まれる。

人事は区の人事制度で定められ、区の事業所として職員の採用・配属・配置はもとより、職員の研修・育成・評価・報酬も定められており、事業所として独自に取り組める余地は少ない。職員アンケートにも職員体制・勤務体制の改善要望が多く見られる。精神保健福祉の事業所として、特性に合った独自の職員体制・勤務体制の改善は、職員のやる気向上にも良い影響を与えよう。特殊性を尊重した行政の配慮が望まれる。

利用者から職員へ期待する声も多く、専門相談員・オープンスペースへのグループワーカーとしての対応など、柔軟性のある職員配属とともに、職員のやる気と働きがいの向上への取り組みが望まれる。

[このページの一番上へ](#)

5-1-1. 事業所にとって必要な人材構成にしている

評点	A
標準項目	○ 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
	○ 事業所が必要とする人材をふまえた採用を行っている
	○ 適材適所の人員配置に取り組んでいる
A+の取り組み	

5-1-2. 職員の質の向上に取り組んでいる

評点	A
標準項目	○ 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
	○ 職員一人ひとりの職務能力に応じた、個人別の育成(研修)計画を策定している
	○ 個人別の育成(研修)計画をふまえ、OJTや研修を行っている
	○ 職員が研修に参加しやすいように、勤務日程を調整している
	○ 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
A+の取り組み	

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

評点	B
標準項目	○ 職員の判断で実施可能な範囲と、それを越えた場合の対応方法を明示している
	○ 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
	× 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
A+の取り組み	

5-2-2. 職員のやる気向上に取り組んでいる

評点	B
標準項目	○ 事業所の特性をふまえ、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
	× 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
	× 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
	○ 福利厚生制度の充実に取り組んでいる
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 情報の保護・共有



情報の保護・共有



利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

情報の保護については、個人情報保護条例により定められ明示されている。事業所における情報の保護に関しては、利用者からの評価も高い。

情報の保護・共有化については、個人情報保護審議会にかけた個人情報の収集と、その利用目的以外は使う事が出来ないことが、制度的にも明確になっている。

個人情報の保護について、職員は周知している。ボランティアに対しても、分かりやすく説明し、理解し行動できるよう取り組んでいる。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	○ 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
	○ 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
	○ 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
A+の取り組み	

7-1-2. 個人情報は、「個人情報保護法」の趣旨をふまえて保護・共有している

評点	A
標準項目	○ 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
	○ 個人情報の保護に関する規定を明示している
	○ 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
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > カテゴリー1～7に関する活動成果



カテゴリー1～7に関する活動成果

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

区の計画目標が明確に示されていて、それに沿って長期・中期・短期目標が示されている。一事業所としての責任と役割は制限されていて、区行政に従う立場である。管理体制は明確で、透明性も高い。各カテゴリーの改善効果の確認ができない要因としては、職員のアンケートにも現れているが、区が事業所の特性を考慮することなく、大幅な職員異動で、職員の勤務体制に影響を及ぼし、業務に余裕と余力がなくなり、改善の成果まで至らない現状である。事業所として、さらに区に対し改善への説得に努められ、区の全面的な理解と協力を得られたい。

前年からの課題である、安全関係での事業所独自の防災訓練の実施の検討も、建物管理者と調整され、工夫されて、更なる進展が望まれる。

中野区で中核的な役割を担う「精神障害者地域生活支援センター」は、交通便利な立地環境にある。また、区行政の明確な役割分担を最大のメリットと捉え、地域の保健福祉センターをはじめ地域担当保健師や、関係機関との役割分担を最大限活用し、事業所の業務運営に取り組まれ、より大きな成果を得るよう期待したい。

[このページの一番上へ](#)

8-1-1. 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」

評点	B
改善の成果	現状の事業所の意向に関係なく、職員の異動は区で決められ、精神保健福祉の特性ある職場の職員の定着は難しいこともあり、各カテゴリーに於いて改善への取り組みは行われているが、成果は確認できていない。

[このページの一番上へ](#)

8-2-1. 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」

評点	B
改善の成果	職員アンケートの声にも上がっているが、職員体制の改善は確認できない。

[このページの一番上へ](#)

8-3-1. 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」

評点	B
改善の成果	大幅な職員の異動は、勤務体制に影響し、職員の余裕・余力が削がれ、事業所内のコミュニケーションをとる時間が難しくなっている。行政の全面的な協力が欲しい。改善に期待したい。

[このページの一番上へ](#)

8-4-1. 前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、財務諸表など財務に関する指標において改善傾向を示している

評点	B
改善の成果	事業所の財政は区で決められるが、年々厳しい財政傾向にある。事業所としては、効率的な予算執行には努めている。改善は確認できていない。

[このページの一番上へ](#)

8-5-1. 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や利用者満足状況調査などにおいて改善傾向を示している

- ・カテゴリー3:「利用者意識や地域・事業環境などの把握」

評点	
----	--

評点	A
改善の成果	事業所は、積極的に利用者一人ひとりの意向を把握し、サービス向上に取り組んでいる。区が手帳保持者に対し意向調査を行うとき、その中に支援センター独自の項目を入れ込み、問題把握に努めている。また、講座等の終了時に必ずアンケートを実施している。利用者の意見は全職員に伝えられ、職員会で検討され、反映している。今回導入・実施された第三者評価の、評価内容も精査・把握され、「利用者のアンケートの声」等も大いに活用されたい。

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

財団法人東京都福祉保健財団

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > サービス情報の提供



サービス情報の提供

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

中野区のしおり、支援センターだより「せせらぎ」、ホームページ事業案内、その他チラシ、パンフ等で、関係機関・クリニック等に対し、あらゆる機会を通して積極的に情報提供されている。また、事業所への一般的な理解度と利用者への特性を配慮し、案内パンフ、チラシには、「精神障害者」の文字は極力除かれ、「心の病」に置き換えられ、分かりやすい内容の説明になっている。事業所内の案内掲示板や廊下の壁には利用者作成のポスター、詩、習字、絵画等も掲示し、和やかな雰囲気になっている。

利用希望者の意向に沿って可能な限り見学に応じ、説明が行われている。利用に当たって医師の意見書など特別な条件はなく、幅広く誰でも利用できることは、孤立しがちな障害者にとっては貴重な場所であると思われる。

登録時には体験利用も用意され、時間をかけて、利用者が納得するまで待って登録が行われている。現在、登録者が約400名、毎日の平均利用者が約35名であり、今後も利用者は増えると思われる。事業所の面積上の制限のこともあるが、利用者側からの意見として、安心感を持ってオープンスペースを利用するには、もう少し広い場所の確保の要望も出ている。

[このページの一番上へ](#)

1-1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している

評点	A
標準項目	○ 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
	○ 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
	○ 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
	○ 利用者の問い合わせや見学(可能な場合)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
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > サービスの開始・終了時の対応



サービスの開始・終了時の対応

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

利用開始時には利用者と面接をして説明する。主に、チラシ、たより、を使用する。チラシは支援センターの基本的ルールが分かりやすく記載されている。原則、利用料はかからない。夕食会や料理教室など、事前に明示して参加者を募集し、費用のかかる講座は実費を徴収している。

利用開始時における申請書、日々の相談記録等は、定められた書式で個人ファイルにしてある。利用開始にあたって先ず安心して居られる場所を提供する事が重要な役割となっている。医師の診断書は必要としない。利用時間及びプログラムは、地域生活支援センターの特殊性で曜日によって変化している。毎月発行される便り「せせらぎ」で知らされたり、掲示がされている。利用者からは、利用しやすいとの意向が多く示されている。

利用開始直後の利用者の不安の軽減に配慮し、新しい利用者には職員は必ず声かけするよう心がけ、他の利用者への紹介が行われ、孤立化を防ぐ取り組みがされている。利用前の生活のことは、利用者の意思を尊重し、利用開始時には強いて聴いていない(相互の信頼関係ができるまでは話せない人もいる)。また、利用終了時に対するフォロー体制はあるが、未だ、終了された利用者はいない。

[このページの一番上へ](#)

2-1. 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

評点	A	
標準項目	○	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
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

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

評点	B	
標準項目	○	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するよう配慮している
	×	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
A+の取り組み		

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 個別状況の把握・記録



個別状況の把握・記録

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

中野区の精神保健福祉業務は役割分担が明確化され、利用開始時の個人の基礎的相談や全体的な事に関しては地区担当保健師が行い、支援計画を立てる。支援センターでは利用者に関するニーズや課題の把握と記録を主に行い、また、ちょっとした不安や生活上の悩みなどは聴き、地域担当保健師と連携して利用者の支援を行っている。

日々、利用に関するニーズや課題は把握され記録されている。個人毎の記録もある。長期の利用者には情報の集積もされている。さらに、区の施設ということで、利用者から安心され、信頼関係も深まると思われる。

利用者の日々の相談記録は日誌に記載されている。個別ファイル等すべての記録は、支援センターの職員全員が見て活用できるよう共有化が図られている。地域の保健福祉センターとの情報の共有化・活用において、行政上の役割分担で支障がないか、利用者の希望に沿ったものになっているか、などの確認が望まれる。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	○ 利用者の身体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
	○ 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
	○ 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
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

3-2. 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

評点	A
標準項目	○ 計画(個人別の目標とサービス利用内容など)は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている
	○ 計画(個人別の目標とサービス利用内容など)を利用者にわかりやすく説明し、同意を得ている
	○ 計画(個人別の目標とサービス利用内容など)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
	○ 計画(個人別の目標とサービス利用内容など)を緊急に変更する場合のしきみを整備している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	○ 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
	○ 計画(個人別の目標とサービス利用内容など)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
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

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

評点	B
標準項目	✕ 計画(個人別の目標とサービス利用内容など)の内容や個人の記録を、関係する職員すべてが共有し、活用している
	○ 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
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

[福ナビトップへ](#) | [サイトマップ](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#)

第三者評価については電話03-5206-8750、その他のお問い合わせは[こちらから](#)

[財団法人東京都福祉保健財団](#)

Copyright©2003-2009 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重



プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

個人情報の収集・管理においては、個人情報保護条例をふまえ、個人情報保護審査会を通して行っている。また、事業所では個人宛文書やプライベートな空間はなく、相談室はプライバシーが保たれるよう配慮されており、利用者の評価も高い。

支援センターの理念・方針に基づき、行事、催し等の参加は個人の意思を尊重し、一切強制はなく行っている。現在まで虐待被害などはないが、利用者の言動で不穏を感じたときは、必ず地区担当保健師等と連絡を取り、連携しながら対応することを原則としている。

オープンスペースは利用者の多様なニーズに応える場として利用されているが、必ずしも利用しやすい場として評価されていないことは考慮が望まれる。場の在り方がメンバー間のセルフヘルプグループ支援といった、グループワーカーの対応が望ましい場もあると思われる。

[このページの一番上へ](#)

5-1. 利用者のプライバシー保護を徹底している

評点	A
標準項目	<ul style="list-style-type: none"> 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 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、利用者のプライベートな空間への出入り等、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
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	<ul style="list-style-type: none"> 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) 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 虐待被害にあった利用者がある場合には、必要に応じて関係機関と連携しながら対応する体制を整えている 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
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評点の見方

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > 事業所業務の標準化

事業所業務の標準化

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

講評

行政として要綱や手引書、事業実施起案(年間)などは明確に決定され、業務の標準化が図られている。但し、行政用語で書かれているので、分かりやすく、理解しやすい表現にされるよう配慮されたい。重要事項については、施設独自の解説が望まれる。

事業計画は毎年見直しされ、検討会や審議会主催の、利用者・区民・学識経験者・職員等のメンバーによる運営会議が開催される等、多方面の意見・提案を反映するよう機会を設け見直しに取り組んでいる。

職員は朝・夕のミーティングを実施すると共に職員会議を月2回行い、提供サービスの水準確保に努めている。また、併設する通所授産施設との情報交換等の為の合同会議も月1回実施している。その他必要に応じて、随時ミーティングを実施し、利用者一人ひとりに配慮した支援を行っている。

[このページの一番上へ](#)

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

評点	B
標準項目	<input type="radio"/> 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
	<input checked="" type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	<input type="radio"/> 提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

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

評点	A
標準項目	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
	<input type="radio"/> 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
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

[▲このページのトップへ](#)

評価結果ダイジェスト

評価結果詳細

全体の評価講評

事業評価結果

組織マネジメント分析結果

サービス分析結果

利用者調査結果

事業者のコメント

評価の見方

福祉サービス第三者評価情報 > 評価結果検索 > 評価結果一覧 > 評価結果詳細 > サービスの実施



サービスの実施

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

1. 個別の支援計画などに基づいて自立(自律)に向けたさまざまな取り組みを行っている

講評

個別の支援計画は、役割分担上、地域の保健福祉センターの業務であり、地区担当保健師が策定し、関連機関と連携を取りながら支援が行われている。ケースによっては保健福祉センターを利用しない場合もあり、今後の検討も必要と支援者は検討している。

オープンスペース利用の中で利用者間の多様な交流があり、状況に応じて職員が夫々の利用者の自己対応能力を高める支援を行っている。職員はメンバーに即したコミュニケーションを工夫している。はじめての利用者には必ず声掛けをし、メンバーに紹介する等、孤立化しないよう配慮している。

地域生活支援センター「せせらぎ」の利用は、市民、利用者本人又はその家族も含め、誰でも心の病を抱えた方が地域で孤立せず、安心して自分らしく生き生きとした生活が送れるように、その人のエンパワメント(自ら改善し、自己実現する力)を信じ、自立に向け支援している。

評点	A
標準項目	○ 個人別の目標とサービス利用内容(個別の支援計画など)に基づいて支援を行っている
	○ 利用者の特性に応じて、コミュニケーションのとり方を工夫している
	○ 自己対処能力を高めることを原則として支援を行っている
	○ 対人関係について相談・援助を行っている
	○ 必要に応じて、地域の社会資源活用などの相談・支援などを行っている
	○ 利用者一人ひとりの自立に向けて地域の関連機関(病院、就労先、保健福祉関係機関、文化施設、学校等)と連携をとりながら支援を行っている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

講評

自由に支援センターに来所した利用者には、職員はコミュニケーションの中で必要にあたっては、地区担当保健師と連携しながら助言や支援を行っている。

利用者の服薬は自己管理であり、支援センターでは服薬管理はしていないが、利用者の治療の理解を深めるため、年6回の健康講座や、月1回のよろず健康相談で、医師による個別相談も実施し支援している。

支援センター利用の申請時に、主治医や緊急連絡先の記載もあり、利用者の心身状態に変化があった時は、地区担当保健師との連携で、速やかに対応できる体制を整えている。

評点	A
標準項目	○ 必要に応じて、通院等に対する助言や支援を行っている
	○ 必要に応じて利用者が自己服薬管理できるよう助言や支援を行っている
	○ 利用者が健康の自己管理ができるよう病気や治療の理解を深めるための支援を行っている
	○ 利用者の体調に変化(発作等の急変を含む)があったときには、速やかに対応できる連絡体制を整えている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

講評

3. 利用者の自己管理を尊重し、日常生活が楽しい状態になるような取り組みを行っている

支援センター設立時に、利用者・家族会・区内作業所その他医師会・関係機関などで検討会を実施し、希望に沿った開所日時に設定してある。月曜日休み以外開設、夜間も午後8時30分まで開設している曜日もある。

共用スペースは、オープンスペースとして、交流室、食堂、和室等があり、マージャンも楽しめる。但し、通所授産施設との併設のため、限られたスペースであり、各、使用時間帯を分けて使用している。行事やイベントはスマイルまつり、夏まつり、マージャン大会、新年会等があり、利用者主体の実行委員会方式で実施している。また、商店街に近い立地条件を生かし、レストラン・食堂の店主等に講師依頼して、地域生活支援センターのイベント協力を求めている。センターの内と外の垣根を低くして交流が図られ、利用者にとって安心感が持たれている。

利用者が快適な環境になるよう、サロンドせせらぎ懇談会(1回/月)・利用者懇談会(2回/年)・運営会議(2回/年)で意見を出してもらう。また、ご意見箱を窓口に設置して利用者の意見を収集し、事業所の運営にとりいれている。毎週金曜日の、夕食会の利用については満足度が高い。プログラムへは、利用者の意向が反映されている。一方、オープンスペースへの職員のかかわりを希望する利用者の意見も多い。

評点	A
標準項目	<input checked="" type="radio"/> 開所日や開所時間は、利用者が利用しやすい日時に設定している
	<input checked="" type="radio"/> 行事やイベントの企画・準備は利用者も参加して行っている
	<input checked="" type="radio"/> 共用スペースを快適に利用できる環境を整えている
	<input checked="" type="radio"/> 施設の利用に関する決まりごとについては、利用者等の意見を参考にして見直しをしている
	<input checked="" type="radio"/> 利用者同士が意見を出し合える場があり、その意見等を施設運営に反映できるようなくみを整えている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

4. 施設と家族等との交流・連携を図っている

講評

利用者と家族と一緒に相談にくることは少ないが、その家族の利用登録も受付けて相談に応じている。基本的には家族調整は地区担当保健師の役割としている。利用者には同意を得て家族や保健師と連絡をとり支援している。

現在、事業所として、中野区全体の家族会(たんぼぼ会)及び、利用者の会(ひまわり会)を、総合的に支援している。

家族には精神障害の特性の理解と、家族の支えの大切さを理解してもらい、利用者の自立へ向けての支援を協働するために、家族との信頼関係を築くべく、相互の意思疎通を図っている。

評点	A
標準項目	<input checked="" type="radio"/> 家族等との連絡調整に際して、利用者本人の意思に配慮した対応をしている
	<input checked="" type="radio"/> 個別の家族からの相談に応じている
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

5. 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている

講評

支援センターは中野区の中心に位置し、区役所、商店街や文化施設も多く、また、地域の情報も収集しやすく、迅速に利用者への情報提供も行える環境にある。

同じ建物内には福祉関係機関も入居しており、また、同じ階に併設する通所授産施設はいつでも見聞できる。

事業所の講座や講演会の講師等として、地域の商店街の方々の協力を得る等、交流を進めている。また、利用者が地域主催のイベント・祭りや文化施設の催しものなどにも参加し、多様な経験ができるように工夫している。

評点	A
標準項目	<input checked="" type="radio"/> 地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している
	<input checked="" type="radio"/> 必要に応じて、利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるよう支援している
A+の取り組み	

[このページの一番上へ](#)

