

## 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 就労移行支援課	種別:	就労移行支援
代表者氏名:	若林 耕司	定員(利用人数):	100 (39)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

- 【就職活動の支援と定着支援】  
障害者就業・生活支援センターやハローワーク等との連携を定期的かつ適切に行っており、利用者の就職率50%、3年間の定着率は70%と云う実績を上げています。利用者や地域の障害者が離職した場合、合計2年の範囲で再受入れも行なっています。職場や受注先の開拓に付いては、出来る範囲での対応となっています。
- 【分かり易い計画展開】  
5年スパンの中期計画(運営方針・組織目標)を掲げ、理念や基本方針の実現に向けたビジョンを明確にし、具体的な課題を抽出しています。中期計画を踏まえた年度の事業計画が同じ帳票上に作成されており、繋がりが分かり易く工夫されています。数値目標や具体的な成果等を設定する事により、実施状況の評価を行える内容となっています。内容のPDCA展開が7月・12月・年度末と年に3回行なわれており、評価結果に基づき追加/削除/継続等の見直しが行なわれています。事業計画は、基本的には職員からのボトムアップの課題提案型でまとめられています。
- 【コミュニケーション手段の確保】  
利用者とコミュニケーションできる関係作りの為、手話やPCの拡大機能、デイジー(録音再生器機)、書きポソ(直ぐ消せる黒板)、トーキングエイド(キー入力に合わせ音が出る)等を使用しています。又、発達障害の利用者に対応して、利用者の過去の生活環境や背景を調査し参考にしたリ、筆談によりコミュニケーションを取る事も行なっています。
- 【障害の状況に応じた支援】  
特に今年度は発達障害に対応して2回の職員研修を行い、専門知識の習得と支援の向上をはかっています。利用者の行動観察を行ない、職員間で支援方法等の検討と理解・共有を行っています。対応を間違わない様に言動や仕草、入浴有無、家族で着衣の着回し等がないか、注視して支援しています。

#### ◇特にコメントを要する点

- 【サービスの質の向上】  
サービスの質の向上に関する取組として、終了時アンケートを行ないデータの収集とまとめが行なわれています。しかしながら、そこから課題の抽出・分析や改善策の策定等が行なわれておらず、アンケート実施の目的が何なのか分かり難くなっている様に感じます。
- 【事業計画の周知】  
年度の事業計画は、利用者や家族等に周知(配布・掲示・説明等)されていませんが、施設を目指している方向や具体的な施策等を利用者に理解して貰う事で、利用者・施設・職員の理解やコミュニケーションが深まり、運営の協力関係に繋がるのではないのでしょうか。その始めとして、事業計画を利用者や家族等に周知(配布・掲示・説明等)を行なってはと感じます。

### ④第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回、ご指摘頂いた「サービスの質の向上」と「事業計画の周知」については、現在取組みを行っているところではありますが、十分ではない部分については第三者評価のご指摘を踏まえ改善していきたいと考えます。

サービスの質の向上を図るため終了時アンケート調査を実施していますが、今後は、項目の整理を行いサービスの充実に向けてより役立てられるよう取り組む予定です。

事業計画の周知については、個々人の利用者や家族、関係機関には面接や電話等での説明、ホームルームや掲示板、局だよりの配布等にて伝えております。さらに、今回の第三者評価の結果を受け、誰もが分かる方法として当センターのパンフレットに基本理念を入れる改善を進めることとしました。

### ⑤各評価項目にかかる第三者評価結果

別紙