

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和4年度】

年 月 日

港区長殿

〒 102-0083  
所在地 東京都千代田区麹町1丁目5番地4-712

評価機関名 株式会社 ケアシステムズ

認証評価機関番号 機構 06 - 167  
電話番号 03-3511-5035  
代表者氏名 和田 俊一 印

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	和田 俊一		H0601057
	②	高橋 正一		H2101092
	③	田中 司		H1501061
	④	和田 大		H2201037
	⑤			
	⑥			
評価対象事業所名称	港区立障害保健福祉センター地域活動支援センター			
事業所連絡先	〒	105-0014		
	所在地	東京都港区芝1丁目8番23号		
	TEL	03-5439-2511		
事業所代表者氏名	施設長 山本 恵理			
契約日	2022 年 8 月 26 日			
経営層自己評価票配付日	2022 年 10 月 7 日			
訪問調査日	2023 年 1 月 27 日			
評価合議日	2023 年 1 月 27 日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	利用者調査は、調査実施日現在、当事業所を利用している全ての利用者を対象にアンケートを実施した。事業所と評価機関の連名による依頼状にアンケート用紙と返信用封筒を同封して対象者に配付、回答は評価機関に直接送付してもらった。 事業評価については職員説明会を実施して、職員に理解してもらうことに努め、職員自己評価結果は評価にも反映させた。 第三者性確保については、当評価機関と事業者の間には特別な関係は存在せず、中立公正な立場で調査を実施した。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。

年 月 日

事業者代表者氏名 施設長 山本 恵理

印  
1/33

調査対象	全利用者228名を対象としたアンケートを実施し、100名より回答を得た。
調査方法	利用者には、事業所と評価機関連名の依頼文を同封し、事業所から郵送して貰った。回収は、返信用封筒を同封し直接評価機関に返信して貰う方法でアンケート調査を実施した。

利用者総数 228

	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数	228	0	228
共通評価項目による調査の有効回答者数	100	0	100
利用者総数に対する回答者割合(%)	43.9%	0.0%	43.9%

**利用者調査全体のコメント**

総合的な満足度に関する調査の結果は、「大変満足」または「満足」が89.0%、「どちらともいえない」が6.0%、「不満」が1.0%、「大変不満」が3.0%、「無回答」が1.0%であり、大変高い満足度が得られている。全設問6問のうち5設問において、大変高い満足度であった。特に「相談支援専門員の接遇や態度」については、97.0%の大変高い満足度が得られている。

**利用者調査結果**

共通評価項目	実数			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当
1. あなたの困りごとについて、相談支援専門員はよく聞いてくれますか	94	3	2	1
「はい」が94.0%、「どちらともいえない」が3.0%、「いいえ」が2.0%、「無回答・非該当」が1.0%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「いつもこちらの困りごとを汲み取ってくださり、適切な支援へ導いてくださる」、「多忙な中で話をよく聞いていただいています」、「何度も相談して親身にしてもらっていたが、事業所が見つからず支援を長らく受けられなかった。支援を数年前から受けられていたら人生が変わっていたと思う」という声が聞かれた。				
2. 相談支援専門員から、必要な情報の提供や助言はありましたか	78	15	5	2
「はい」が78.0%、「どちらともいえない」が15.0%、「いいえ」が5.0%、「無回答・非該当」が2.0%であり、高い満足度であった。自由意見では、「連携ができていて、お互いに深く理解してきている」、「サービスの種類や情報も提供してくれる」、「就労支援事業所の情報さえ利用者にとって通いやすい場所を調べておらず、結局自分で見つけた」という声が聞かれた。				

3. 相談支援専門員の態度・言葉遣い・服装などは適切だと思いますか	97	2	1	0
<p>「はい」が97.0%、「どちらともいえない」が2.0%、「いいえ」が1.0%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「TPOに応じた対応をしてもらっています」、「一度面談し、話をして感じが良い方でしたので決めました」、「友だちではないので、友達口調を好まない人もいます。服装にも気を配り気を引き締めてほしい」という声が聞かれた。</p>				
4. 相談支援専門員は、気持ちを大切にしながら対応してくれていますか	94	2	2	2
<p>「はい」が94.0%、「どちらともいえない」が2.0%、「いいえ」が2.0%、「無回答・非該当」が2.0%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「いろいろなことに巻き込まれやすいので、人生の先輩として頼りにしている」、「気持ちに寄り添って話をきちんと聞こうとしていることがとても良く伝わってきます」、「担当者は上辺だけだった。長時間話してその中で情報をキャッチする能力がない。職員の資格試験でも導入すべきだと思います」という声が聞かれた。</p>				
5. 相談支援専門員はあなたのプライバシー（他の人に聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を守ってくれていますか	87	9	0	4
<p>「はい」が87.0%、「どちらともいえない」が9.0%、「無回答・非該当」が4.0%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「余計なことではない人なので安心」、「話は聞いてくれますが、それ以上は何もない状態です。見えないところで役に立っているのでしょうか?」、「専門職について相談をした時、上手く伝えてくれず、少し困った」という声が聞かれた。</p>				
6. あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、相談支援専門員はきちんと対応してくれていると思いますか	81	13	2	4
<p>「はい」が81.0%、「どちらともいえない」が13.0%、「いいえ」が2.0%、「無回答・非該当」が4.0%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「訪問やモニタリングの日程にしても、柔軟に対応してもらえて満足です」、「できること、できないことがあるだろうが、話を聞いてくれるだけで救われる時もある」、「利用者に知られたくないことは言わないので、長い間、不服、不当では?と訴えることもできなかった。専門職が一緒の時はかなり真面目で態度が違います」という声が聞かれた。</p>				

《事業所名：港区立障害保健福祉センター地域活動支援センター》

調査対象	全利用者61名を対象としたアンケートを実施し、33名より回答を得た。
調査方法	利用者には、事業所と評価機関連名の依頼文を同封し、事業所から郵送して貰った。回収は、返信用封筒を同封し直接評価機関に返信して貰う方法でアンケート調査を実施した。

利用者総数 61

	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数	61	0	61
共通評価項目による調査の有効回答者数	33	0	33
利用者総数に対する回答者割合(%)	54.1%	0.0%	54.1%

**利用者調査全体のコメント**

総合的な満足度に関する調査の結果は、「大変満足」または「満足」が93.9%、「どちらともいえない」が6.1%であり、大変高い満足度が得られている。  
 全設問11問のうち7設問において、大変高い満足度であった。特に「職員、講師、ボランティアの接遇や態度」については、90.0%の  
 大変高い満足度が得られている。

**利用者調査結果**

共通評価項目	実数			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 非該当
1. 現在受講中の講座は、満足できる内容ですか	29	3	0	1
「はい」が87.9%、「どちらともいえない」が9.1%、「無回答・非該当」が3.0%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「パソコン講座。自身の発想でテーマに関われるので嬉しい」、「新聞記者に学ぶ写真体験」がよかった、「インターネットの使用が極端に制限されているように思う。もう少し自由に使えると良い」という声が聞かれた。				
2. 講座は利用しやすい時間に開催されていますか	28	3	1	1
「はい」が84.9%、「どちらともいえない」が9.1%、「いいえ」が3.0%、「無回答・非該当」が3.0%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「この時間で身体的にもちょうど良い」、「どちらかというと午後が良い」、「バスの到着時間に合わせているので使いづらい」という声が聞かれた。				

3. センターの各スペースやセンターの巡回バスなどは、安全性・清潔などに配慮されていますか	28	1	0	4
「はい」が84.9%、「どちらともいえない」が3.0%、「無回答・非該当」が12.1%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「良いと思う」、「館内地図があると嬉しい」、「巡回バスの停留所が遠い」という声が聞かれた。				
4. センター内の動線や案内掲示などは、分かりやすいと思いますか	20	8	3	2
「はい」が60.6%、「どちらともいえない」が24.2%、「いいえ」が9.1%、「無回答・非該当」が6.1%であった。自由意見では、「特に迷うことはない」、「職員が案内してくれるので、わかりやすいかどうか感じたことがない」という声が聞かれた。				
5. 職員・講師・ボランティアなどの態度・言葉遣い・服装などは良いと思いますか	30	2	1	0
「はい」が90.9%、「どちらともいえない」が6.1%、「いいえ」が3.0%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「職員の皆様は親切な方ばかりです。利用する私たちも感謝です」、「職員の方々の行き届いた対応に感謝しています」、「ホッとできる」という声が聞かれた。				
6. センターを利用中に、体調が悪くなったり、ケガをした時などの職員の対応は信頼できますか	26	1	1	5
「はい」が78.8%、「どちらともいえない」が3.0%、「いいえ」が3.0%、「無回答・非該当」が15.2%であり、高い満足度であった。自由意見では、「助かりました」、「できると思います」、「体調が悪くなったことがないのでわかりません」という声が聞かれた。				
7. 利用の際にあなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか	26	2	2	3
「はい」が78.7%、「どちらともいえない」が6.1%、「いいえ」が6.1%、「無回答・非該当」が9.1%であり、高い満足度であった。自由意見では、「特に秘密はない」、「講座の座席に氏名を貼るのはやめてほしい」、「そう思っています」という声が聞かれた。				
8. センターは利用に必要な情報を知らせてくれていますか	28	2	2	1
「はい」が84.8%、「どちらともいえない」が6.1%、「いいえ」が6.1%、「無回答・非該当」が3.0%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「丁寧だと思う」、「以前はメールで情報を送ってもらえていたが、現在はもらえていない」という声が聞かれた。				

9. 意見や要望を職員に伝える機会がありますか	28	4	0	1
「はい」が84.9%、「どちらともいえない」が12.1%、「無回答・非該当」が3.0%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「助かります。家で話せないし、センター以外の外では気がつかっている」、「今度はこれをしてみたい」など希望を話す機会はなかった」という声が聞かれた。				
10. 不満に思ったことや要望を職員に伝えたら、きちんと対応してくれると思いますか	28	3	0	2
「はい」が84.8%、「どちらともいえない」が9.1%、「無回答・非該当」が6.1%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「その時の課題以外のことで時間外に質問に答えてくださるとありがたいです。また、テキストにもう少し詳しく書いてあると助かります」、「おおむね全体の利用者のバランスを見て対応されていると思う」、「そう思います」という声が聞かれた。				
11. 地域自立生活支援事業に参加する目的は何ですか(あてはまるものに○をつけてください)				
①外出の機会を作るため	20	28.2%		
②友人や知人に会うため	10	14.1%		
③趣味や関心を広げるため	21	29.6%		
④余暇活動を楽しむため	12	16.9%		
⑤その他	5	7.0%		
⑥無回答	3	4.2%		
自由意見では、「できなくて当たり前としてくれているのがありがたいです」、「友人と一緒に新しいこと(特に一人でできないこと)を学ぶため」、「自身を向上させるため。日常目的を持って生活するため。希望を捨てないため」という声が聞かれた。				

調査対象

全利用者29名を対象としたアンケートを実施し、19名より回答を得た。

調査方法

利用者には、事業所と評価機関連名の依頼文を同封し、事業所から郵送して貰った。回収は、返信用封筒を同封し直接評価機関に返信して貰う方法でアンケート調査を実施した。

利用者総数

29

共通評価項目による調査対象者数

アンケート	聞き取り	計
29	0	29
19	0	19
65.5%	0.0%	65.5%

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者総数に対する回答者割合(%)

利用者調査全体のコメント

総合的な満足度に関する調査の結果は、全員が「大変満足」または「満足」と回答しており、大変高い満足度が得られている。全11設問のうち8設問において、大変高い満足度であった。特に「サロン活動は満足できるか」については、全員が「はい」と回答する、大変高い満足度が得られている。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 非該当
コメント				
1. サロン活動は、満足できるものですか	19	0	0	0
全員が「はい」と回答しており、大変高い満足度であった。自由意見では、「職員や知っている仲間と活動できて楽しい」、「帽子などは持ち帰りづらいかもしれない」という声が聞かれた。				
2. サロン活動は、利用しやすい時間に開催されていますか	18	1	0	0
「はい」が94.7%、「どちらともいえない」が5.3%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「バスの到着時間と活動開始時刻が合わない」、「火・金はPC自由開放と重なりやすい」という声が聞かれた。				

3. センターの各スペースやセンターの巡回バスなどは、安全性・清潔などに配慮されていますか	17	0	0	2
「はい」が89.5%、「無回答・非該当」が10.5%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「問題なし」、「運転手や乗務している方も細かい気配りしてくれる」、「時間通りほぼ正確で親切に介助していただいて、感謝しております」という声が聞かれた。				
4. センター内の動線や案内掲示などは、分かりやすいと思いますか	15	3	0	1
「はい」が78.9%、「どちらともいえない」が15.8%、「無回答・非該当」が5.3%であり、高い満足度であった。自由意見では、「問題なし」、「サロンの場所がどこか表示してほしい」、「あまり気にしていません」という声が聞かれた。				
5. 職員やボランティアなどの態度・言葉遣い・服装などは適切だと思いますか	18	1	0	0
「はい」が94.7%、「どちらともいえない」が5.3%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「安心できる」、「職員とボランティアの見分けはできませんが、皆さん細かい気配りしてくれます」という声が聞かれた。				
6. サロン活動中に、体調が悪くなったり、ケガをした際などの職員の対応は信頼できますか	16	0	0	3
「はい」が84.2%、「無回答・非該当」が15.8%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「他の人の対応も問題ないと思う」、「対応してくれていると思っています」という声が聞かれた。				
7. 利用の際に、あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか	18	1	0	0
「はい」が94.7%、「どちらともいえない」が5.3%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「特に隠すことはあまりないと思います」という声が聞かれた。				
8. センターは利用に必要な情報を知らせてくれていますか	18	1	0	0
「はい」が94.7%、「どちらともいえない」が5.3%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「問題なし」という声が聞かれた。				



9. 意見や要望を職員に伝える機会がありますか	17	1	0	1
「はい」が89.4%、「どちらともいえない」が5.3%、「無回答・非該当」が5.3%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「きちんと耳を傾けてくれる」、「あると思う」という声が聞かれた。				
10. 不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員はきちんと対応してくれていると思いますか	15	3	0	1
「はい」が78.9%、「どちらともいえない」が15.8%、「無回答・非該当」が5.3%であり、高い満足度であった。自由意見では、「概ね対応していると思いますが、荒れている人がいる時はどうするのだろうか?」、「対応して下さると思う」という声が聞かれた。				
11. サロン活動に参加する目的は何ですか(あてはまるものに○をつけてください)				
①外出の機会を作るため	11		28.2%	
②友人や知人に会うため	6		15.4%	
③趣味や関心を広げるため	11		28.2%	
④余暇活動を楽しむため	9		23.1%	
⑤その他	2		5.1%	
⑥無回答	0		0.0%	
自由意見では、「希望の講座があったので」、「自身を向上させる。日常目的を持って生活をするため。希望だけは生きるために捨てないため。未来を託すため」という声が聞かれた。				

調査対象

全利用者46名を対象としたアンケートを実施し、33名より回答を得た。

調査方法

利用者には、事業所と評価機関連名の依頼文を同封し、事業所から郵送して貰った。回収は、返信用封筒を同封し直接評価機関に返信して貰う方法でアンケート調査を実施した。

利用者総数

46

共通評価項目による調査対象者数  
 共通評価項目による調査の有効回答者数  
 利用者総数に対する回答者割合(%)

アンケート	聞き取り	計
46	0	46
33	0	33
71.7%	0.0%	71.7%

利用者調査全体のコメント

総合的な満足度に関する調査の結果は、「大変満足」または「満足」が81. 8%、「どちらともいえない」が12. 1%、「不満」が6. 1%であり、大変高い満足度が得られている。全設問7問のうち3設問において、大変高い満足度であった。特に「職員の接遇や態度」については、93. 9%の大変高い満足度が得られている。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当
コメント				
1. 貸室は予約や利用がしやすいですか	24	6	2	1
「はい」が72. 7%、「どちらともいえない」が18. 2%、「いいえ」が6. 1%、「無回答・非該当」が3. 0%であり、高い満足度であった。自由意見では、「電話で仮予約できるのがありがたい」、「早めに予約させていただき、ほとんど希望日に借りられます」、「希望する時間、部屋が取れない」という声が聞かれた。				
2. 各貸室は、安全性や清潔などに配慮されていますか	27	4	1	1
「はい」が81. 9%、「どちらともいえない」が12. 1%、「いいえ」が3. 0%、「無回答・非該当」が3. 0%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「東日本大震災の時も利用していたが、落下しそうな物やロッカーが固定されていて安全だった」、「アルコール消毒の補充がされていないことがあった。録音音楽室などは掃除されていないことも多い」、「フロアやイスなどに汚れがある(シミなど)」という声が聞かれた。				

3. センター内の動線や案内掲示などは、分かりやすいと思いますか	20	9	2	2
「はい」が60.5%、「どちらともいえない」が27.3%、「いいえ」が6.1%、「無回答・非該当」が6.1%であった。自由意見では、「障害者や高齢者が見るにはわかりやすいとは言えない」、「初めての人は奥の方の部屋や図書談話室など、迷うことが多い」、「掲示については知っているが、動線などはわからない」という声が聞かれた。				
4. 職員の態度・言葉遣い・服装などは、良いと思いますか	31	2	0	0
「はい」が93.9%、「どちらともいえない」が6.1%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「対応が皆さん親切です」、「親切で利用者に対して柔軟に便宜を図ってくれる」、「いつでも親身になって話を聞いてもらえる」という声が聞かれた。				
5. センターは利用に必要な情報を知らせてくれていますか	23	7	1	2
「はい」が69.7%、「どちらともいえない」が21.2%、「いいえ」が3.0%、「無回答・非該当」が6.1%であった。自由意見では、「知らせてくれる」、「センターで活動している教室などの情報はネットでは得ることができず、センターに行かないと知ることができない」、「利用に必要な情報とは何でしょう？使用可能な対象については聞きます」という声が聞かれた。				
6. 貸室利用に関する意見や要望を、職員に伝える機会がありますか	23	5	1	4
「はい」が69.7%、「どちらともいえない」が15.2%、「いいえ」が3.0%、「無回答・非該当」が12.1%であった。自由意見では、「部屋を取る時に話せます」、「適宜に」、「形式的な決まりや規則にとらわれ過ぎで、物事を柔軟に是々非々で合理的に考える発想がなく受けられない。『取り付く島』がない」という声が聞かれた。				
7. 不満に思ったことや要望を職員に伝えたとき、職員はきちんと対応してくれていると思いますか	27	3	1	2
「はい」が81.8%、「どちらともいえない」が9.1%、「いいえ」が3.0%、「無回答・非該当」が6.1%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「機器など、使用方法がわからない時はしっかり対応してくれた」、「今まで不満を感じたことがない」、「職員による。特に新しい職員の対応はわかっていないと感じることが増えた」という声が聞かれた。				

8. よく利用される貸室はどちらですか(あてはまるものに○をつけてください)

①多目的体育室	11	12.7%
②竹芝小記念ホール	19	22.1%
③会議室1	17	19.8%
④会議室2	13	15.1%
⑤集会室	5	5.8%
⑥プール	6	7.0%
⑦調理実習室	2	2.3%
⑧多目的室(陶芸窯)	3	3.5%
⑨対面朗読室	5	5.8%
⑩録音音楽室	4	4.7%
⑪相談室	1	1.2%
⑫無回答	0	0.0%

《事業所名：港区立障害保健福祉センター地域活動支援センター》

調査対象	全利用者70名を対象としたアンケートを実施し、34名より回答を得た。
調査方法	利用者には、事業所と評価機関連名の依頼文を同封し、事業所から郵送して貰った。回収は、返信用封筒を同封し直接評価機関に返信して貰う方法でアンケート調査を実施した。

利用者総数 70

	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数	70	0	70
共通評価項目による調査の有効回答者数	34	0	34
利用者総数に対する回答者割合(%)	48.6%	0.0%	48.6%

**利用者調査全体のコメント**

総合的な満足度に関する調査の結果は、「大変満足」または「満足」が97.1%、「どちらともいえない」が2.9%であり、大変高い満足度が得られている。  
 全設問9問のうち3設問において、大変高い満足度であった。特に「職員の接遇や態度」については、94.1%の大変高い満足度が得られている。

**利用者調査結果**

共通評価項目	実数			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当
1. プールは予約や利用がしやすいですか	27	7	0	0
「はい」が79.4%、「どちらともいえない」が20.6%であり、高い満足度であった。自由意見では、「8月は苦勞しましたが、他の月は大丈夫でした」、「人数制限がなくなったので、予約しやすいです」、「アプリやHPで空き状況が一目でわかるようなシステムを早く始めてほしい。障害者支援アプリに紐付けてくれるとなお良い」という声が聞かれた。				
2. プールや備品は、安全性や清潔などに配慮されていますか	29	4	0	1
「はい」が85.3%、「どちらともいえない」が11.8%、「無回答・非該当」が2.9%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「ロッカールーム、トイレはいつも綺麗になっていて嬉しい」、「とても綺麗なので、安心して利用できます」、「プール内のトイレの扉の調子が悪く、以前閉じ込められたことがある」という声が聞かれた。				

3. プールの動線や案内掲示などは、分かりやすいと思いますか	26	8	0	0
「はい」が76.5%、「どちらともいえない」が23.5%であり、高い満足度であった。自由意見では、「最初利用した時はわからない部分もありましたが、職員の方が親切に教えてくれました」、「設計上の問題もあると思いますが、利用者多数時は更衣に不動を感じる時があります。脱水機は2つあるといいのではないか」という声が聞かれた。				
4. 職員の態度・言葉遣い・服装などは、良いと思いますか	32	2	0	0
「はい」が94.1%、「どちらともいえない」が5.9%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「職員が皆さん優しく、気兼ねなく利用できるのも、とても助かっています」、「いつも温かく関わっていただき、ありがとうございます」、「いつも子どもに優しく声をかけてくれます。服も目立つ色なので、すぐにどこにいるのかわかって良いと思います」という声が聞かれた。				
5. プールを利用中に、体調が悪くなったり、ケガをした際などの監視員や職員の対応は信頼できますか	24	6	0	4
「はい」が70.6%、「どちらともいえない」が17.6%、「無回答・非該当」が11.8%であり、高い満足度であった。自由意見では、「そういう経験がないのでわからない」、「まだそういうことになっていないので、わからない」、「実際、そういった場面はないですが、きっとよくしてくれそうです」という声が聞かれた。				
6. 利用の際にあなたのプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと)を職員は守ってくれていると思いますか	30	2	0	2
「はい」が88.2%、「どちらともいえない」が5.9%、「無回答・非該当」が5.9%であり、大変高い満足度であった。自由意見は特になかった。				
7. センターは利用に必要な情報を知らせてくれていますか	22	9	1	2
「はい」が64.7%、「どちらともいえない」が26.5%、「いいえ」が2.9%、「無回答・非該当」が5.9%であった。自由意見では、「電話をするといつも丁寧にに対応してくれます」、「プール利用の情報は4階に行かないとわからないので、1階でも利用情報がわかるように工夫をお願いしたい」、「専門職と行っているのでも、保護者まで連絡が来るのが遅いです」という声が聞かれた。				
8. プール利用に関する意見や要望を職員に伝える機会はありますか	20	9	2	3
「はい」が58.8%、「どちらともいえない」が26.5%、「いいえ」が5.9%、「無回答・非該当」が8.8%であった。自由意見では、「利用者は伝えないので難しいですが、楽しく帰ってきているので職員のことは信用しています」という声が聞かれた。				

9. 不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員はきちんと対応してくれると思いますか	23	9	0	2
<p>「はい」が67.6%、「どちらともいえない」が26.5%、「無回答・非該当」が5.9%であった。自由意見では、「内容による。職員で対応できることはやってくれると思うが、時間の変更など基本的なことは無理だと思う」という声が聞かれた。</p>				

調査対象	全利用者27名を対象としたアンケートを実施し、16名より回答を得た。
調査方法	利用者には、事業所と評価機関連名の依頼文を同封し、事業所から配布した。回収は、返信用封筒を同封し直接評価機関に返信して貰う方法でアンケート調査を実施した。

利用者総数 27

	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数	27	0	27
共通評価項目による調査の有効回答者数	16	0	16
利用者総数に対する回答者割合(%)	59.3%	0.0%	59.3%

**利用者調査全体のコメント**

総合的な満足度に関する調査の結果は、「大変満足」または「満足」が75.0%、「不満」が12.5%、「無回答」が12.5%であり、高い満足度が得られている。  
 全設問において、大変高い満足度であった。特に「入浴サービス」、「入浴室の動線や案内表示」、「入浴は楽しめるか」、「職員の接遇や態度」、「意見や要望を伝える機会の確保」、「不満や要望への対応」については、93.7%の大変高い満足度が得られている。

**利用者調査結果**

共通評価項目	実数			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 非該当
1. 入浴サービスは、満足できる内容ですか	15	1	0	0
「はい」が93.7%、「どちらともいえない」が6.3%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「大変満足しています。本人も毎回利用日をとても楽しみにしています」、「満足しています」、「安心して入浴することができます。ありがとうございます」という声が聞かれた。				
2. 入浴設備(備品を含む)は、安全性や清潔に配慮されていますか	14	2	0	0
「はい」が87.5%、「どちらともいえない」が12.5%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「配慮されている。前の人が使用したら必ず掃除している」、「1度しか見たことがない」という声が聞かれた。				



3. 入浴室の動線や案内掲示などは、わかりやすいと思いますか	15	1	0	0
「はい」が93.7%、「どちらともいえない」が6.3%であり、大変高い満足度であった。自由意見は特になかった。				
4. イベント浴などは、入浴を楽しめる内容になっていますか	15	0	1	0
「はい」が93.7%、「いいえ」が6.3%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「季節を感じる事ができて、とても良いと思います。利用者も楽しんでます」、「季節ごとにやってくれる」という声が聞かれた。				
5. 職員の態度・言葉遣い・服装などは、良いと思いますか	15	1	0	0
「はい」が93.7%、「どちらともいえない」が6.3%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「職員皆さんが優しく楽しく安全に本人に接してくれて、感謝しています。送迎の職員も同様に大変感謝しております」、「名前を呼んでくれるので親近感が沸く」、「職員はとても親切です」という声が聞かれた。				
6. 入浴中に体調が悪くなったり、ケガをした際などの職員の対応は信頼できますか	14	2	0	0
「はい」が87.5%、「どちらともいえない」が12.5%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「専門職がいて、体調や傷などちょっとした変化にも対応してくださり、安心しています」、「体調に配慮いただき、安心してお任せできています」、「緊急対応は普段練習していないので、職員がとっさに対応できるのか少し不安。以前、緊急時に備えて練習しようと施設と話していたが、まだできていない」という声が聞かれた。				
7. 利用の際にプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか	14	1	0	1
「はい」が87.4%、「どちらともいえない」が6.3%、「無回答・非該当」が6.3%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「守ってくれている」という声が聞かれた。				
8. センターは利用に必要な情報を知らせてくれていますか	13	2	1	0
「はい」が81.2%、「どちらともいえない」が12.5%、「いいえ」が6.3%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「知らせてくれます」という声が聞かれた。				

9. 入浴に関する意見や要望を職員に伝える機会は、確保されていますか	15	0	1	0
「はい」が93.7%、「いいえ」が6.3%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「確保されている」という声が聞かれた。				
10. 不満に思ったことや要望を職員に伝えたとき、きちんと対応してくれていると思いますか	15	0	1	0
「はい」が93.7%、「いいえ」が6.3%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「学校の下校時刻の関係で、少し時間をずらす融通を利かせていただいております」、「対応してくれる」という声が聞かれた。				

調査対象

全利用者27名を対象としたアンケートを実施し、17名より回答を得た。

調査方法

利用者には、事業所と評価機関連名の依頼文を同封し、事業所から郵送して貰った。回収は、返信用封筒を同封し直接評価機関に返信して貰う方法でアンケート調査を実施した。

利用者総数

27

共通評価項目による調査対象者数

アンケート	聞き取り	計
27	0	27
17	0	17
63.0%	0.0%	63.0%

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者総数に対する回答者割合(%)

### 利用者調査全体のコメント

総合的な満足度に関する調査の結果は、「大変満足」または「満足」が82.3%、「どちらともいえない」が11.8%、「無回答」が5.9%であり、大変高い満足度が得られている。

全設問10問のうち6設問において、大変高い満足度であった。特に「設備の使いやすさ安全性、清潔への配慮」、「困った時の職員の対応」、「職員の接遇や態度」については、全員が「はい」と回答する大変高い満足度が得られている。

### 利用者調査結果

共通評価項目	実数			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 非該当
1. パソコン練習室の設備は、使いやすさや安全性、清潔などに配慮されていると思いますか	17	0	0	0
全員が「はい」と回答しており、大変高い満足度であった。自由意見では、「自分のわからないこと、聞きたいことに答えてくれるので、とてもありがたいです」という声が聞かれた。				
2. パソコン練習室は、利用しやすい時間帯に開設されていますか	15	1	1	0
「はい」が88.2%、「どちらともいえない」が5.9%、「いいえ」が5.9%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「あまり多くは参加しませんが、午後1～4時は良いと思います」、「17時まで開いていると嬉しい。サロンと曜日が重なる」、「企画の時の時間決定(16:45～12:15)。配車都合の時間になっていて利用しづらい」という声が聞かれた。				

3. パソコン練習室の動線や案内掲示などは、分かりやすいと思いますか	12	2	0	3
「はい」が70.6%、「どちらともいえない」が11.8%、「無回答・非該当」が17.6%であり、高い満足度であった。自由意見では、「片手が不自由なため、なかなか難しい」という声が聞かれた。				
4. パソコン練習室で困ったときの職員対応は、良いと思いますか	17	0	0	0
全員が「はい」と回答しており、大変高い満足度であった。自由意見では、「とても良い」という声が聞かれた。				
5. 職員の態度・言葉遣い・服装などは、良いと思いますか	17	0	0	0
全員が「はい」と回答しており、大変高い満足度であった。自由意見では、「丁寧に教えてもらいました」、「繰り返し親切に教えてもらっている」、「職員方が親切に指導し、教えてください」という声が聞かれた。				
6. 利用中に体調が悪くなったり、ケガをした時などの職員の対応は信頼できますか	13	1	0	3
「はい」が76.5%、「どちらともいえない」が5.9%、「無回答・非該当」が17.6%であり、高い満足度であった。自由意見では、「利用している時に、そうなったことがないので回答できません」、「気分が悪くなったことがないので、わかりません」という声が聞かれた。				
7. 利用の際に、あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか	13	3	0	1
「はい」が76.5%、「どちらともいえない」が17.6%、「無回答・非該当」が5.9%であり、高い満足度であった。自由意見では、「味方のような気がする」、「プライバシーになるようなことがないので、回答できません」という声が聞かれた。				
8. センターは利用に必要な情報を知らせてくれていますか	12	4	0	1
「はい」が70.6%、「どちらともいえない」が23.5%、「無回答・非該当」が5.9%であり、高い満足度であった。自由意見では、「助かる」、「あまり外への発信がないように思います」という声が聞かれた。				

9. パソコン練習室に関する意見や要望を、職員に伝える機会がありますか	14	1	1	1
「はい」が82.3%、「どちらともいえない」が5.9%、「いいえ」が5.9%、「無回答・非該当」が5.9%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「センターにもっと良くなってほしいので伝えている」という声が聞かれた。				
10. 不満に思ったことや要望を職員に伝えたとき、きちんと対応してくれると思いますか。	15	1	0	1
「はい」が88.2%、「どちらともいえない」が5.9%、「無回答・非該当」が5.9%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「印刷枚数が少し少ないように思います」、「できること、できないこと、はあるだろうが、聞いてくれる」、「不満に思ったことや要望もありません」という声が聞かれた。				
11. パソコン練習室・開放日(火・水・金)を利用する理由を教えてください(あてはまるものに○をつけてください)				
①パソコンを教えてくれるスタッフがいるから	14	33.3%		
②パソコンを自由に使えるから	10	23.8%		
③パソコンが自宅にないから	4	9.5%		
④友人・仲間がいるから	7	16.7%		
⑤その他	6	14.3%		
無回答	1	2.4%		

I 組織マネジメント項目 (カテゴリ1～5、7)

No.	共通評価項目	
	カテゴリ1	
1	リーダーシップと意思決定	
	サブカテゴリ1 (1-1)	
	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	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
	<b>評価項目1</b> 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を周知している <span style="float: right;">評点(〇〇)</span>	
	評価	標準項目
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 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 <span style="float: right;"><input type="radio"/>非該当</span>
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 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 <span style="float: right;"><input type="radio"/>非該当</span>
	<b>評価項目2</b> 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 <span style="float: right;">評点(〇〇)</span>	
	評価	標準項目
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 経営層は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責任を職員に伝えている <span style="float: right;"><input type="radio"/>非該当</span>
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 経営層は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責任に基づいて職員が取り組むべき方向性を提示し、リーダーシップを発揮している <span style="float: right;"><input type="radio"/>非該当</span>
	<b>評価項目3</b> 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 <span style="float: right;">評点(〇〇〇)</span>	
	評価	標準項目
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 重要な案件の検討や決定の手順があらかじめ決まっている <span style="float: right;"><input type="radio"/>非該当</span>
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 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 <span style="float: right;"><input type="radio"/>非該当</span>
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 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 <span style="float: right;"><input type="radio"/>非該当</span>
	カテゴリ1の講評	
	法人の理念を利用者・家族及び職員に丁寧に説明している 法人理念は「共に生きる」としており、実践の基準として「感じる、創る、つながる」の3項目それぞれに行動基準を設けている。職員は社員証の裏側に貼付して携帯している。利用者・家族に対しては契約締結時に契約書や重要事項説明書などで周知している。入職時研修では理念等についてじっくり周知し、その後においては法人の研修等に理念の周知が組み込まれている。港区の障害者福祉施策の理解については、役職者までであり、一般職や専門職にも周知することを課題としてとらえているため今後の周知に期待したい。	
	事業計画の進捗確認のため会議体等の権限と役割を明確にし、職員への理解を促している 組織図及び責任と権限運用規定及び職務権限規定に規定されており、経営層や一般職の役割と責任を明確にしている。事業計画策定時には理念及び実践の行動基準を都度確認している。また、求める職員像の策定などで項目ごとに紐付けてリーダー層の職員に方向性を提示している。職員会議で職員が議論して業務調整会議で集約する体制となっている。月次の事業所単位の上位会議である業務調整会議では事業計画の進捗を確認している。	
	重要な案件は職員会議や業務調整会議で決定し、職員に周知徹底している 月1回、部門ごとに職員全員が出席する会議が実施されており、また、部門のリーダーが出席する業務調整会議も実施されている。そのため重要な意思決定や周知に関しては十分に職員にいきわたる体制である。職員自己評価でも全員が重要な意思決定の手順が明確であると答えている。利用者・家族とは利用前に必ず電話をして要望などの確認をしている。また、連絡ノートやお知らせ、利用後にも電話などでできるだけ早く連絡することができている。	

カテゴリ-2		
2 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行		
サブカテゴリ-1(2-1)		
事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している		サブカテゴリ-毎の標準項目実施状況
評価項目1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している		評点(000000)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 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について情報を収集し、ニーズを把握している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 事業所運営に対する職員の意向を把握・検討している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 地域の福祉の現状について情報を収集し、ニーズを把握している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)について情報を収集し、課題やニーズを把握している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	5. 事業所の経営状況を把握・検討している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	6. 把握したニーズ等や検討内容を踏まえ、事業所として対応すべき課題を抽出している	<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリ-2(2-2)		
実践的な計画策定に取り組んでいる		サブカテゴリ-毎の標準項目実施状況
評価項目1 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた中・長期計画及び単年度計画を策定している		評点(000)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 課題をふまえ、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた中・長期計画を策定している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 中・長期計画をふまえた単年度計画を策定している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 策定している計画に合わせた予算編成を行っている	<input type="radio"/> 非該当
評価項目2 着実な計画の実行に取り組んでいる		評点(00)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた、計画の推進方法(体制、職員の役割や活動内容など)、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 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	<input type="radio"/> 非該当

カテゴリー2の講評

**事業所を取り巻く環境について情報収集し、課題抽出している**

利用者の意向調査を年1回実施している。職員の意向に関しては年1回の施設長との面談を実施して確認している。福祉ニーズの把握は施設長が自立支援協議会のメンバーとして情報収集を図っている。港区が設置する施設であるため厚労省の官報、都からの通知、港区の福祉計画などに触れる機会が多くある。港区の職員からのメールや電話、来所もある。事業所の経営状況は業務調整会議や法人の全施設長会議で報告している。事業所として対処すべき課題に関しては職員会議で抽出している。

**中長期計画から課題を抽出し事業計画の策定、予算編成への流れができています**

法人の中長期計画のほか、指定管理者であるため港区の障害者福祉計画もある。事業所は両者を見込んで課題を抽出し事業計画の策定をしている。利用料金及び指定管理料の範囲内で事業を推進している。受託している法人の友愛十字会では事業計画の策定や事業報告をして年度の振り返りを行って次年度に反映させている。

**事業計画は数値目標の進捗確認などで実行に向けた取り組みの体制ができています**

事業計画は、重点事項として経営財務、品質、人材育成を大項目、さらに細目を定め、具体的に数値目標を設定しており、毎月の職員会議及び業務調整会議で進捗の確認をしている。また、法人の施設長会議においても進捗を確認し、対応を検討している。さらには新たな課題抽出もしている。利用者数実績を中心に確認をしており、数値目標を精査したいとの意向である。



カテゴリ-3		
3 経営における社会的責任		
サブカテゴリ-1(3-1)		
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		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
評価項目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、遵守されるよう取り組んでいる		評点(〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 全職員に対して、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(個人の尊厳を含む)などを周知し、理解が深まるよう取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳を含む)などが遵守されるよう取り組み、定期的に確認している。	<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリ-2(3-2)		
利用者の権利擁護のために、組織的な取り組みを行っている		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
評価項目1 利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている		評点(〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者の意向(意見・要望・苦情)に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある	<input type="radio"/> 非該当
評価項目2 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている		評点(〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待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、組織的に防止対策を徹底している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている	<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリ-3(3-3)		
地域の福祉に役立つ取り組みを行っている		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
評価項目1 透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる		評点(〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 透明性を高めるために、事業所の活動内容を開示するなど開かれた組織となるよう取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ体制を整備している	<input type="radio"/> 非該当
評価項目2 地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている		評点(〇〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク(事業者連絡会、施設長会など)に参画している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当

カテゴリ-3の講評

**福祉サービス事業者として守るべきルールを明確にして職員に周知し確認している**

倫理行動基準、虐待防止規程、個人情報保護規程などを整備している。入職時研修において守るべき法令、規範、倫理について学んでいる。その後においては法人の育成委員会が階層別教育の中で、福祉職員キャリアパス対応型生涯研修を実施している。区立障害保健福祉センターの教育委員会の活動として接遇研修、意思決定支援研修のなかで倫理研修をしている。守るべきルールの策定及び周知と定期的な確認が実施されていることが伺える。

**意見・苦情の収集や虐待防止の体制を整備し、実行している**

センターの各所にご意見箱を設置している。苦情解決委員会が確認しており、担当の事業所に振り分け、ケースによって職員も一緒に対応を検討し、ミーティング等で報告している。出た意見は利用者の声として記録に残している。意見に対する回答は1か月間掲示している。虐待防止委員会を企画運営し、また、虐待防止のチェックリストを年2回実施している。また、虐待防止の体制整備のチェックを年1回実施している。虐待発見時の通報体制について掲示しており、港区障害者福祉課と連携をしている。

**地域の福祉ニーズに応えるために事業所の情報発信をしている**

事業の透明性を確保するため、広報紙(ヒューマンぶらざ通信)や掲示板などで活動内容を広報している。広報紙に事業所の取り組みをはじめ、利用者の活動の様子などを写真や大きめの文字などを用いて分かりやすく伝えることを心がけている。また、コロナ禍で中止しているが、今後はセンター内の他の事業所と連携してボランティアや実習生の受け入れを検討する必要があるとしている。地域貢献の取り組みは、町会をはじめ地域の障害福祉サービス事業者などを連携を図りながら、地域ネットワークにおいて協働する体制作りに取り組んでいる。

4			カテゴリ-4		
リスクマネジメント					
			サブカテゴリ-1(4-1)		
リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる			サブカテゴリ毎の標準項目実施状況		
評価項目1 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる			評点(○○●●)		
評価	標準項目				
<input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし	1. 事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク(事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など)を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている		<input type="radio"/> 非該当		
<input type="radio"/> あり <input checked="" type="radio"/> なし	2. 優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている		<input type="radio"/> 非該当		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画(BCP)を策定している		<input type="radio"/> 非該当		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる		<input type="radio"/> 非該当		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	5. 事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる		<input type="radio"/> 非該当		
			サブカテゴリ-2(4-2)		
事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている			サブカテゴリ毎の標準項目実施状況		
評価項目1 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている			評点(○○○○)		
評価	標準項目				
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを定め、職員(実習生やボランティアを含む)が理解し遵守するための取り組みを行っている		<input type="radio"/> 非該当		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 収集した情報は、必要な人が必要ときに活用できるように整理・管理している		<input type="radio"/> 非該当		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定するほか、情報漏えい防止のための対策をとっている		<input type="radio"/> 非該当		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 事業所で扱っている個人情報については、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえ、利用目的の明示及び開示請求への対応を含む規程・体制を整備している		<input type="radio"/> 非該当		
カテゴリ-4の講評					
<p><b>不適合サービスシートを使用してリスクへの対応や分析をしている</b></p> <p>不適合サービスシートに不適切なサービス提供やヒヤリハット・事故報告などを記録している。すべての事象について再発防止策の必要性などを確認し、施設長が最終判断をしている。また、年1回集計して分析をしている。現状の重大なリスクである感染対策や災害対策などを行っている。事故発生時には再発防止策も含めて事件・事故等危機情報連絡票を区及び都に報告している。今後は事業所として、リスクを洗い出し、発生可能性と影響額で評価し、優先順位をつける作業を定期的にも実施することも良いと思われる。</p> <p><b>被災時でも継続した利用と安全確保のため事業所に合った事業継続計画の策定が望まれる</b></p> <p>災害によって、電気、ガス、水道等のライフラインが寸断され、サービス提供が困難となった場合には、利用者の生命・身体に著しい影響を及ぼすおそれがある。その場合でも最低限のサービス提供が維持できるよう、事業継続計画を策定する必要がある。令和6年4月より義務化されるが、早期且つ適切な計画策定及び適時の改訂が望まれる。現在、事業継続計画検討委員会を立ち上げて勉強会などで対応を進めている。また、区が福祉避難所として指定しているため、その対応についても検討をしている。</p> <p><b>事業所の取得するセンシティブ情報は安全に管理され活用可能である</b></p> <p>事業所が取得する個人情報はセンシティブな情報であり、取得の方法や管理への対応は重要である。情報の収集、利用、保管、廃棄に関しては港区の情報セキュリティ基準に準じて運用をしている。利用者データはスタンドアロンのファイルサーバに保管し、外部ネットワークなどは遮断している。外部にデータをメールで送付する場合には役職者の承認のもと、事業所又は施設長のアドレスで送信することとしている。個人のデバイスの使用はない。また、紙の情報は施錠できる書庫に保管し、データにはアクセス権限を設定してパスワード管理をしている。</p>					

カテゴリ-5		
5 職員と組織の能力向上		
サブカテゴリ-1 (5-1)		
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・定着に取り組んでいる		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
評価項目1 事業所が目指していることの実現に必要な人材構成にしている		評点(〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 事業所が求める人材の確保ができるよう工夫している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 事業所が求める人材、事業所の状況を踏まえ、育成や将来の人材構成を見据えた異動や配置に取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
評価項目2 事業所の求める人材像に基づき人材育成計画を策定している		評点(〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)が職員に分かりやすく周知されている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)と連動した事業所の人材育成計画を策定している	<input type="radio"/> 非該当
評価項目3 事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる		評点(〇〇〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 勤務形態に関わらず、職員にさまざまな方法で研修等を実施している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 職員一人ひとりの意向や経験等に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 職員一人ひとりの育成の成果を確認し、個人別の育成(研修)計画へ反映している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 指導を担当する職員に対して、自らの役割を理解してより良い指導ができるよう組織的に支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
評価項目4 職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる		評点(〇〇〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇(賃金、昇進・昇格等)・称賛などを連動させている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 就業状況(勤務時間や休暇取得、職場環境・健康・ストレスなど)を把握し、安心して働き続けられる職場づくりに取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 職員の意識を把握し、意欲と働きがいの向上に取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 職員間の良好な人間関係構築のための取り組みを行っている	<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリ-2 (5-2)		
組織力の向上に取り組んでいる		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
評価項目1 組織力の向上に向け、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる		評点(〇〇〇)
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる	<input type="radio"/> 非該当

カテゴリ-5の講評

**事業所に必要な人材確保のための体制を整備し、配置、異動の工夫をしている**

人材確保に関してはハローワークや人材紹介会社などを利用しているが、応募は少ない。職員からの紹介促進制度や法人全体での採用など多方面からアプローチをしている。また、法人には人材確保のための専従の職員を配置している。採用時には面接と小論文、現場の体験と適性を慎重に判断している。配置や異動に関しては、職員の自己申告に基づき、施設長が面談をして施設長意見調書を作成して希望を聞いて可能な限り反映している。

**個別面談などを通して評価及び人材育成をしているが求める職員像の明示が期待される**

職員の評価は、人材開発制度にて職員の自己申告書及び施設長意見調書で評価し、年度末に常務理事、施設長による合議で給与格付けを決定している。個人別のワークプランで面談し進捗を確認しており、キャリアプランについて話し合っている。業務の都合などで研修に参加できない職員には動画撮影し後日確認できるように工夫をしている。職員自己評価では、職員の育成計画の策定及び育成への取り組みに関する評価がリーダー層、一般職共に低く出ている。今後は人材育成計画をより明確なものとし、法人の求める職員像を確定し職員への明示を期待する。

**福利厚生や活発なコミュニケーションなどで職員の意欲向上に取り組んでいる**

法人としてトータル人事管理システムを採用しており、「人材開発制度」に従い、毎年実施する「自己評価」と「施設長面接」により、職員評価の見直しを行っている。安心して働ける職場環境への取り組みは、健康診断と合わせてストレスチェックもしている。有給休暇や時間外勤務なども把握し対応している。ワクチン接種後の休暇やコロナ罹患後の休暇も設定している。職員自己評価においては有給休暇が取りやすい、職場に余裕があるとの声があがっている。福利厚生は福利厚生サービス事業者に入会しており、利用が可能である。

カテゴリ7	
7 事業所の重要課題に対する組織的な活動	
サブカテゴリ1(7-1)	
事業所の重要課題に対して、目標設定・取り組み・結果の検証・次期の事業活動等への反映を行っている	
評価項目1	
事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている(その1)	
前年度の重要課題に対する組織的な活動(評価機関によるまとめ)	
<p>・法人として単年度事業を円滑に推進し、さらに目標を達成するために、以下、経営課題を4項目に分類して取り組んでいる。令和3年度については以下の目標を掲げて推進した。</p> <p>①経営財務(安定的財源基盤の確立):事業収支差額の改善に取り組んだが、法人全体としては未達成であった。</p> <p>②品質管理(ICT・ロボット等の導入と活用):ICT機器・介護ロボット導入事例等の共有および、リモートによるオンライン会議が効果的に運用できた。</p> <p>③人材育成(計画的な人材確保・人材育成の実施):法人ホームページのリニューアルをはじめ、説明会開催や学校等訪問の活動を開始し、目標を達成できた。さらに全社協が提唱する福祉職員キャリアパスに対応する生涯研修課程を導入し、講師資格取得や初任者研修を実施し、目標を達成できた。</p>	
目標の設定と取り組み	<input checked="" type="radio"/> 具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った <input type="radio"/> 具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった <input type="radio"/> 具体的な目標が設定されていない
取り組みの検証	<input checked="" type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った <input type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていない(目標設定を行っていない場合も含む) <input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である
検証結果の反映	<input checked="" type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた <input type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない <input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である
評価項目1で確認した組織的な活動や評語の選択に関する講評	
<p>・上記の結果を踏まえ、本年度(令和4年度)は以下の事項について継続して取り組む。</p> <p>①経営財務(中長期計画の確定):地域の福祉ニーズを把握するとともに、持続可能な福祉サービスや事業の必要性・妥当性を評価し、事業方向性と実施時期を明確にする。</p> <p>②品質管理(福祉サービスの質を高める「財務」の最適化):ICT等の先進技術の導入をさらに推進する。</p> <p>③人材育成(福祉サービスの質を高める「人材」の最適化):職員の確保・育成・定着を強化する組織運営をさらに推進する。</p>	

評価項目2

事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている(その2)

前年度の重要課題に対する組織的な活動（評価機関によるまとめ）

・地域活動支援センターでは、障害者地域生活支援拠点事業の利用登録を開始し8名の登録があった。また、障害の重度化、高齢化や「親亡き後」を見据えた相談対応を積極的に推進した。さらに、新たな取り組みとして、スローサーカス事業、移動支援利用時休憩場所の提供を開始した。  
 ・地域の町内会・商店会、後援会、ボランティア、利用者家族等の参加を得て、相互理解と連携を深めることを目的に、「ヒューマンぶらざまつり」を計画した。コロナ禍のため中止されていたが、令和4年度は開催することができた。

<p>目標の設定と取り組み</p>	<p><input checked="" type="radio"/> 具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った</p> <p><input type="radio"/> 具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった</p> <p><input type="radio"/> 具体的な目標が設定されていない</p>
<p>取り組みの検証</p>	<p><input checked="" type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った</p> <p><input type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていない(目標設定を行っていない場合も含む)</p> <p><input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である</p>
<p>検証結果の反映</p>	<p><input checked="" type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた</p> <p><input type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない</p> <p><input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である</p>

評価項目2で確認した組織的な活動や評語の選択に関する講評

・上記の結果を踏まえ、障害の重度化、高齢化や「親亡き後」を見据え、地域生活支援拠点事業をさらに推進する。令和4年度から新規事業として、相談支援事業所等育成支援等業務の受託を開始する。また、医療的ケアを必要とする入浴サービス利用者に対しては、より安全かつ適正に利用してもらえよう、「港区障害福祉サービス事業等における医療的ケア実施要綱」に則って業務手順を整備する。  
 ・行事については、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえて、規模の縮小や開催方法の変更を検討する。夏祭り(8月)やヒューマンぶらざまつり(10月)の他、区内の障害施設や町会などと合同で実施する福祉避難所設置訓練を実施する。

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目		
タイトル①	各方面から情報収集し、取り組むべき課題の抽出に努めている	
内容①	利用者家族とは日常的な関わりをはじめ意向調査・各種アンケートを実施し意向の把握に努めており、内容によっては次年度の事業計画に反映させている。職員の意見等は会議や個別面談などで聞き取っている。地域福祉の現状は港区の施設であるため厚労省の官報、都からの通知、港区の福祉計画などに触れる機会が多くある。港区の職員からのメールや電話、来所もある。事業所の経営状況は業務調整会議や法人の全施設長会議で報告している。事業所として対処すべき課題に関しては職員会議で抽出している。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目		
タイトル②	苦情解決の仕組みが整備され、個別の要望も把握する仕組みが整っている	
内容②	苦情解決の仕組みが整備され、苦情受け付け担当者の配置やセンター内での意見箱の設置など、いつでも要望や苦情を申し出る機会が確保されている。「しおり」に事業所の苦情相談窓口、区障害者サービス苦情解決委員会について、さらに第三者委員への苦情対応の委嘱、自治体の担当部署を明記し、契約時に説明を行い、事務所にも掲示している。苦情に対する対応は、本人に対する返答のほか、施設内掲示などによって対応を行っている。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目		
タイトル③		
内容③		



No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	中長期計画から課題を抽出し事業計画の策定、予算編成への流れができています
	内容	法人理念から中長期計画が策定され、年度の事業計画の課題を抽出し策定している。事業所においても中長期計画を策定し、課題を抽出し単年度の事業計画を策定している。利用料金及び指定管理料の範囲内で事業を推進している。受託している法人の友愛十字会では事業計画の策定や事業報告をして年度の振り返りを行って次年度に反映させている。
2	タイトル	施設長は事業の方向性を示唆し事業所運営をリードしている
	内容	法人の「友愛十字会標準」には経営層の役割、責任および権限が明示され、施設長はそれらに沿って事業所運営に取り組んでいる。業務分担表が作成されている。また、中長期計画を基調に、施設長を中心に各部門の課題や次年度の展望などを踏まえて単年度事業計画を年度末には作成している。定例の業務調整会議をはじめ各種の会議や委員会に施設長は出席して事業の方向性を示唆し、さらに日常においても職員に対しての指導・助言を通じてコミュニケーションを図り、事業所運営をリードしている。
3	タイトル	センターの一体的な運営によって、事業特性が共通の社会資源として利用者に活用されている
	内容	港区立障害保健福祉センターでは、指定管理者に運営を委託され、短期入所事業、生活介護事業、就労継続支援B型事業、放課後等デイサービス、地域活動支援センターなど、障害福祉に関する事業所が同一建物内で連携を図り運営が行われている。このことから、センター内で各事業所を一貫した管理体制が可能となり、港区の計画に基づき、法人の理念の基に運営が行われ、委員会活動や連絡会議、防災訓練など一体的な運営が行われており、それぞれの事業所が持つ事業特性が共通の社会資源として利用者に活用されている。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	ICTを有効活用した情報システムの構築と活用を期待したい
	内容	事業所では意思決定や情報共有を行う会議体において、それぞれの役割が明確化され、適切な運用が図られている。また、利用者家族との情報共有では、全ての利用者に毎日サービス提供記録を作成し、配付するなど作業量と情報量が増加している。しかし、これらの作業や情報を共有化するためのICT(情報システムや支援ソフト)などは導入されておらず、情報の一元管理が行われていない。今後、様々な業務量や情報量の増加に備え、業務の効率化と職員の負荷軽減を考慮し、ICTを有効活用した情報システムの構築と活用を期待したい。
2	タイトル	さらに個々の支援内容の専門性を高めステップアップさせることを目指している
	内容	港区立障害保健福祉センターは地域の中核的な福祉事業所として、各種のサービスを提供している。センター内の各事業は多岐にわたっており、関係機関や地域のサービス提供事業所、地域住民と連携を図りながら支援を提供している。地域からの相談も多岐にわたっていることを踏まえ、相談技術や幅広い障害や発達への知識を付けていく必要がある。さらに施設全体が一丸となって、専門性をステップアップさせることを目指している。
3	タイトル	人材育成の方向性を明示して、人材育成を計画的に実施することを期待したい
	内容	職員の育成に関して、事業計画では外部研修への参加や施設内勉強会を設定している。外部研修に関してはコロナ禍でもあり、開催が縮小していることもあって受講数として不十分な結果であった。また、職員自己評価では、職員の知識不足やキャリアアップが不明確などの声があがっている。人材育成に関しては研修の受講とともに育成方針と育成計画の明確さが必要と思われる。事業所として職員のあるべき姿を明示し、対応する人材育成計画を策定して、評価につなげることで人材育成することを期待したい。