

平成26年度 サービス評価

中国帰国者支援・交流センター版

評価結果＝ A：実施できている B：実施できているが不十分 C：実施できていない

	大項目	中項目	小項目	設問	評価結果			要改善	評価等の内容（理由）
					A	B	C		
Ⅰ. 福祉サービスの基本方針と組織	1 理念・基本方針	(1) 理念・基本方針の確立	①理念の明文化	センターの理念が明文化されているか	○				センター事業は全て国、県等からの委託（受託）事業であり、委託（受託）契約書において理念が明文化されている
			②理念に基づく基本方針の明文化	センターの理念に基づく基本方針が明文化されているか	○				毎年度作成している「センター運営事業計画書」（国）及び「事業計画書」（法人）において明文化されている。
		(2) 理念や基本方針の周知	①理念や基本方針の職員への周知	センターの理念や基本方針を職員へ周知しているか	○				毎年度当初に「事業計画書」等を配付し周知している。
			②理念や基本方針の利用者等への周知	センターの理念や基本方針を利用者等へ周知しているか	○				ホームページ上で周知を図っているが、利用者が限定されており広がりがないので、頻繁な周知は必要がない。
	2 計画の策定	(1) 適切な計画の策定	①計画の組織的な策定	各計画が職員等の参画のもとで策定されるとともに実施状況の把握や評価・見直しが行なわれているか	○				各自治体の意向を踏まえ、また職場会議等の場で意見交換等を行いつつ作成している。
			②計画の職員や利用者等への周知	各計画が職員や利用者等へ周知されているか	○				ホームページ、講座受講案内、広報誌等により周知している。
Ⅱ. 組織の運営管理	1 人材の確保・養成	(1) 人事管理の体制整備	①人材確保に関するプラン	目標とするサービスの質を確保するための必要な人材や人員体制に関する具体的なプランが確立しているか。また、それに基づいた人事管理が実施されているか	○				委託（受託）契約書により配置人員と担当業務が定められており、人員体制に問題はない。また、人事管理についても生活相談員、職業相談員、通訳等特殊業務担当者を含めて適正に管理されている。
			②定期的な人事考課の実施	客観的な基準に基づき、定期的な人事考課を実施しているか	○				法人の「人事考課要領」に基づき定期的実施している。
		(2) 職員の就業状況への配慮	①職員の就業状況や意向把握	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か	○				勤務形態が月曜～土曜日のため毎月勤務票を作成（土曜日出勤者は他の日に振休）して勤務状況・就業状況を把握している。勤務票作成時には職員の意向を踏まえて作成している。
			(3) 職員の資質向上に向けた体制の確立	①職員の教育・研修に関する基本姿勢の明示	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている	○			
	2 安全管理	(1) 利用者の安全確保の取り組み	①災害に関する対応体制の整備	災害に関する対応体制を整備しているか	○				法人の「危機管理計画」において体制が整備されている。
			②衛生管理に関するマニュアル	衛生管理に関するマニュアルを整備しているか	○				マニュアルは整備していないが、施設利用者に対してはインフルエンザや食中毒等の予防喚起等を通年行なっている。
			③感染症に関する予防と対応体制の整備	感染症に関する予防と対応体制を整備しているか	○				法人の「危機管理計画」において体制を整備している。
			④サービス実施時に発生した事故等の把握	サービス実施時に発生した事故を把握しているか	○				日本語教室等には講師が、その他の事業時には職員が必ず帯同しており、事故が生じた場合は即座に把握できる。また、急病人や怪我人等への対応として「救急マニュアル」を作成し、運用、管理を行っている。

	大項目	中項目	小項目	設問	評価結果			要改善	評価等の内容（理由）
					A	B	C		
			⑤事故防止のための具体的な取り組み	事故防止のための具体的な取り組みを行っている	○			施設利用時の事故としては、急性的な体調不良、転倒による怪我等が考えられるが、室温や湿度及び空調等環境整備に努めている。また施設フロアをカーペット仕様にして転倒等の対策を講じている	
			⑥事故への備え	賠償責任等に備えて保険に加入しているか	○			毎年度「賠償責任保険」に加入している。	
	3地域との交流と連携	(1) 地域との関係確保	①利用者地域との関わり	地域との関わり方について基本的な考え方を文書化しているか	○			事業計画書において文書化している。	
②ボランティア受け入れに対する基本姿勢の明確化と体制の確立			ボランティア受け入れに対する基本姿勢が明示されており、受け入れについての体制が整備されているか	○			事業計画書において明示されており、ボランティアとの交流の日の設定や事業実施時には個別に案内を行うなど受け入れ態勢も整備されている。		
(2) 関係機関との連携確保		①必要な社会資源の明確化	センターの役割や目的を達成するために必要となる、関係機関や団体の機能や連絡方法を体系的に明示し、その情報が職員間で共有されているか	○			関係機関、関係自治体及び団体等の一覧表を作成し、情報の共有を行なっている。		
		②関係機関等との連携	関係機関・団体と定期的な連携の機会を確保し、具体的な課題や事例検討を行なっているか	○			国主催の会議への参加及び定期的に「東北連絡会」を開催して関係機関と連携を図り、意見交換や事例検討を行なうなど関係機関が一体となった取組みを行なっている。		
(3) 広報・啓蒙普及		①広報・啓蒙普及の実施	事業の理解増進のための広報活動、啓蒙普及活動を行なっているか	○			ホームページや広報誌による広報のほか、外部イベント開催時には事業に関するパネル展示やパネルの貸し出しなど積極的な広報活動と啓蒙普及を行なっている。		
Ⅲ. 適切な福祉サービスの実施	1利用者本位の福祉サービス	(1) 利用者尊重姿勢の明示	①利用者尊重の取り組み	利用者を尊重したサービス提供についての基本姿勢が明示され、組織内での共通理解をもつための取組みが行なわれているか	○			委託（受託）契約書において基本姿勢が明示されており、定例会議等の場で意思の即通を図っている。	
			②利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等の整備	利用者のプライバシー保護について、規程・マニュアル等の整備や、組織として具体的な取り組みを行っているか	○			法人の「個人情報保護規程」の外、センター独自の個人情報保護規程を定め組織的な取組みを行なっている。	
		(2) 利用者満足度の向上	①利用者の満足度の向上を意図した仕組みを整備しているか	利用者の満足度の向上を目指す姿勢が明示されているか	○			事業実施後その都度利用者の感想を聞くなど満足度調査を行っている。	
			②利用者の満足度の向上に向けた取組み	利用者の満足度に関する調査や把握結果の分析や検討を行っているか	○			事業実施後その都度「反省会」を開催し、利用者の感想（満足度）等を踏まえた分析や検討を行っている。	
		(3) 利用者が意見等を述べやすい体制の確保	①利用者が相談や意見を述べやすい環境の整備	利用者が相談したり、意見を述べたい時の相談方法や相談相手を選択できる環境が整備され、そのことを利用者に伝えるための取組みが行なわれているか	○			常に「相談窓口」を開設し、中国語が堪能な専門の職員を配置して相談しやすい環境を整備している。	
			②苦情解決の仕組み等	苦情解決の仕組みが確立され利用者に周知する仕組みが行なわれているとともに、苦情解決の仕組みが機能しているか	○			苦情解決に際しては担当職員のみへの対応だけでなく全所体制を基本とし、監督者（所長）も臨機応変に対応するなど迅速に対応できる体制を整えている。	
			③利用者からの意見等に対する対応	利用者からの意見等に対する対応マニュアルを整備し、迅速に対応しているか	○			利用者から意見、要望、依頼、相談等があった場合は「相談記録票」を作成して組織内で情報等を共有するとともに、原則として「即日解決」の方針で対応している。	
		2サービスの質の確保	(1) 質の向上に向けた組織的な取組み	①サービス内容の評価体制の整備	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か	○			日本語講師と定期的に打合せを行い評価も含めた検証を行なっている。またボランティア等支援者からも交流回答の機会に評価を得ている。

	大項目	中項目	小項目	設問	評価結果			要改善	評価等の内容（理由）
					A	B	C		
			②取り組むべき課題の明確化	実施した評価結果を分析し、組織として取り組むべき課題を明確にしているか	○				センター内会議において話し合うなど課題を明確にしている。
			③課題に対する改善策・改善計画	評価結果から明確になった課題について、改善策や改善計画を立てて実行している	○				センター内会議において検討し、次回以降の事業に反映させている。
		(2) 個々のサービスの標準的な実施方法の確立	①サービスの標準的な実施方法の文書化	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、それに基づいたサービスが実施されている	○				毎年度の事業計画書において文書化している。
			②実施方法の見直し等	標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立されているか	○				常に日本語講師や関係自治体等と連携を取りながらよりよい実施方法を模索しながら取り組んでいる。
		(3) サービス実施の記録	①サービス実施状況の記録の有無	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か	○				日本語教室や各種事業への参加状況等を記録している。
			②利用者に関する記録の管理体制	利用者に関する記録の管理体制が確立されているか	○				個人情報の取扱いに関する内規を定めて適正に管理を行っている。
			③利用者に関する情報の共有化	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か	○				データベース化により情報は常に共有できる。
	③サービスの開始・継続	(1) サービス提供開始の適正化	①サービス情報の提供	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か	○				日本語教室については実施時期（前記・後期）に、その他の事業についてはその都度、ホームページ、案内書、広報誌、掲示板への掲示等により情報提供を行なっている。
			②サービス内用等の説明	サービスの開始にあたり、利用者等に説明し、同意を得ているか	○				日本語教室等は個々のレベルに応じて利用者が選択し、その他の事業についても個々の判断で応募することになっている。必要に応じて説明は行っているが、同意は必要がない。
		(2) サービスの継続性への配慮	①サービスの継続性に配慮した対応	サービスの継続性に配慮した対応を行っている	○				日本語教室等は個々のレベルやニーズに応じた設定を行っており継続に何ら問題はない。その他の事業についても利用者の状況やニーズに応じた事業展開を行っており、これも継続については何ら問題はない。