

令和5年度福祉サービス第三者評価結果についての是正改善計画及び改善結果について

		改善を求められる点と改善策
1	改善点	<p>○「船形の郷」としての理念、基本方針の明文化が望まれる点</p> <p>「宮城県船形の郷」は宮城県が設置し、指定管理者として宮城県社会福祉協議会が指定され、県の管理運営方針に基づいて運営されている。</p> <p>第三者評価基準によると、「理念、基本方針」は、法人、福祉施設・事業所が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人、施設・事業所の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる内容になっていることが必要である。また、基本方針は、施設、事業所の理念との整合性が確保され、職員の行動規範となるよう具体的な内容となっていることが必要である。こうした評価基準の考え方から判断すると、法人である宮城県社会福祉協議会の経営理念はあっても、事業を実際に行っている「船形の郷」の事業理念が明文化されていない。</p> <p>また、基本方針は理念に基づく職員等の行動規範を具体的に定める必要があるが、現行方針が理念の実践としての形を明文化しているとは言えない。</p> <p>なお、「船形の郷」の理念が事業計画の「基本方針」の中に一定程度記述され、園長が直近の広報誌で「施設の目標」として掲げていることが認められる。</p> <p>今後は、「宮城県船形の郷指定管理事業計画書」及び現場の実践を土台に「船形の郷」の理念、基本方針を簡潔に明文化することが望まれる。</p>
	対策	<ul style="list-style-type: none"> 宮城県船形の郷は指定管理施設であり、宮城県の仕様書に基づいて運営しております。宮城県社会福祉協議会の経営理念、基本方針のもと、船形の郷として基本方針を定めて施設運営を行っています。 基本的には、県の仕様書に基づき適正に利用者支援を行うよう努めております。
	期限	令和6年6月
2	改善点	<p>○「なんでも相談」の運用において苦情と相談を意識的に区別する点</p> <p>「苦情解決の仕組」は、相談や意見と一体的に構築、運用されており、利用者の声すべてが「なんでも相談」として処理されている。結果としては、「船形の郷」の2022（令和4）年度の苦情の収集は少なく苦情解決制度が機能しているか検証する必要がある。苦情と相談は、受け止め方次第であることは否定できず、相談等の中には「苦情」として捕捉することが適切な事例もあったと思われる。例えば、コロナ禍の面会制限に利用者・家族が不満の声を伝えた時に、職員が利用者の気持ちを最大限尊重しかつ施設サービスの質の改善につなげて行くという立場から、その声を意識的に苦情として捉えていくことが重要と思われる。肝心なのは、「苦情は転ばぬ先の杖」として「なんでも相談」を運用することが望まれる。</p>
	対策	<ul style="list-style-type: none"> 「利用者の声」は、自治会や日常的な会話の中により利用者からの要望や苦情等を汲み取るものです。利用者様の中には「楽しい」「嬉しい」「嫌だ」「悲しい」等の表現がうまくできない方、話し相手を選ぶことができない方がいるので、聞き手として広く受け取り「要望なのか。」「苦情なのか。」を後に選別する作業が必要と思われ「なんでも相談」として広く周知しています。 ご家族様等には、利用者様の生活状況を1回/月連絡させていただいており、その際にご意見、ご要望を承っているところです。利用者様やご家族様のお声や思いを汲み取ることができるよう、意見箱の活用や懇談の機会でご得られた要望等も含め支援に活かしていきます。
	期限	令和6年6月

		改善を求められる点と改善策
3	改善点	<p>○生活支援の標準的な実施方法の明文化が望まれる点</p> <p>利用者の個別性を重んじ、生活支援の手順や留意事項は、個別の日課表に詳しく記載され、支援を行っている。また、個別支援計画にも支援に係る留意点を記載し、日々の支援を行っている。新人職員は、介護の基本技術の研修を受け、指導職員に付いて一つひとつ利用者ごとの手順を学び、OJTでも支援方法を獲得している。しかし、「船形の郷」として、生活支援の一定基準を示す、標準的な実施方法(標準マニュアル)は無く、支援のレベルにばらつきがある。標準的な実施方法を作成することで、職員は基本に立ち返ることができ、個別性をより意識した支援が可能になると思われる。また、自身の支援の振り返りで、支援方法の改善や利用者の変化に伴う対応の仕方がより明確になる。「船形の郷」は「施設入所支援・生活介護」という使命を持った施設であり、生活支援の「標準的な実施方法」の明文化が望まれる。</p>
	対策	<p>別紙 1：宮城県船形の郷 食事支援マニュアル</p> <p>別紙 2：宮城県船形の郷 入浴支援マニュアル</p> <p>別紙 3：宮城県船形の郷 排泄支援マニュアル</p> <p>上記3点を整備しました。今後、加筆や修正など必要な際には、改訂を行っていきます。また、施設としての接遇のマニュアルや様々な研修での資料や介護教本、動画等を使用して支援の質の向上に努めていきます。</p>
	期限	令和6年6月