

令和2年度 第三者サービス評価に対する改善計画の取組みについて

(部署名：とがくら園、かまくら園、おおくら園)

改善を求められる点と改善策		
1	改善点	○家族とのコミュニケーション 毎年家族会が開催され、各園での活動状況や利用者の様子を説明、出席できない家族には写真や手紙を送り、利用者の様子を知らせている。また、広報誌も年3回ほど利用者の生活の様子を写真に撮り、全家族へ送っている。さらに、なんでも相談窓口を開設し家族からの相談に応じる体制が取られている。反面、今回の評価活動を通じて、家族よりいくつかの支援に対する意見が、アンケート及び直接寄せられており、家族とのコミュニケーションが必ずしも十分行われていない面も伺えた。家族がより気軽に相談できる体制作りや、家族へのアンケート等を通じて、さらに家族とのコミュニケーションの活発化を図っていくことも期待される。
	対策	毎月ご家族へご本人の生活や行事参加状況を報告しています。その際にご意見やご要望等を伺い、また、改めて、なんでも相談窓口でも相談等を受け付けている事をお伝えしています。さらに、利用者様の生活状況の写真とコメント等を掲載したものを、年に数回送付する取り組みを行っています。
	期限	令和3年6月までに実施しており、家族より支援に対する意見等は、特にございませんでした。
2	改善点	○魅力ある職場環境への取り組み 職員の人事考課は法人の規定に従い行われ、結果については上司によるフィードバックが行われ、また、人事考課以外でも上司による面談が行われている。本人の目標や希望などが上申書として記入され、一部面接のときにこれも利用されているが、園での利用は十分には行われていない面も見られ、自己評価からもこれらの面での満足度が低い状況がうかがえる。本人の目標とするキャリアパスや数年先の目標等も含め話し合えるような取り組み等を行い、より職員にとって魅力ある職場環境としていくことも期待される。
	対策	現在、3年未満の職員は研修計画に基づいて実施しています。また、研修委員会で、すべての職員に研修計画を導入するか協議を進めております。また、階層別研修やその他の研修にて、本人の必要なスキルを習得出来る仕組みがあり、それらを基に人事考課やフォローアップ時に将来の目標などを話し合える機会を提供しています。
	期限	令和3年6月までに実施しています。