

## 外部評価委員会における指摘事項および改善策

施設名：宮城県七ツ森希望の家

〔外部評価委員会開催日：令和2年12月7日〕

### 【 保養事業 】

	外部評価委員からの指摘事項	サービス向上に向けた改善策等
1	◎評価方法について 過去のサービス評価だと職員のコメントが少なく、A評価の根拠が分からなかったが、コメントが多く可視化できている為、評価としてレベルが上がってきている。コメントが増えたこと自体が成果とも言えるのではないか。また、P4 Ⅲ-1-(1)-④-3虐待の項目の所で、根本的な「虐待をしてはいけない。」等の項目があると良いかもしれない。	次年度のサービス評価に反映させたいと考えています。
2	◎苦情解決について 非常に勉強になった。苦情解決の対応の項目があるが、苦情と要望の線引き等はあるか？	苦情に関しては申し出た本人に確認し、苦情処理をしてよいか聞くことになっています。利用者からは要望レベルは多いですが、苦情に関しては数年ない状況です。

### 【 短期入所・日中一時支援事業 】

	外部評価委員からの指摘事項	サービス向上に向けた改善策等
1	◎評価方法について 非常に職員からのコメントが増えているが、どういう工夫をしているか？	ここ数年、新任職員などには、先輩職員がフォローに入り項目毎の内容説明等の指導をしているため、コメント数の増加に繋がっていると思われます。
2	◎研修について 接遇マニュアルで七十七銀行のマニュアルを参考にしているが参考になっているか？	名刺交換や電話対応等のビジネスマナーを学ぶ場として研修に参加し、参考にしています。
3	◎利用者対応について 私の法人でもANAのCAに来ていただき接遇の研修を行っているが、あくまでもお客様への対応であって、福祉施設として、利用者との接し方はずれていると感じている。希望の家でも保養業務時と短期入所、日中一時での対応の仕方では違いがあると思う。利用者へのサービスで気を付けていることがあれば教えて欲しい。また、利用者の対応に特化した研修等あれば教えて欲しい。	利用者対応に特化した研修は行ってはませんが、法人として利用者の良い所を探すという点に目を向けています。法人内にある、宮城県発達障害者支援センター「えくぼ」でも主に「ペアレントトレーニング」についての研修を実施しています。また、希望の家職員も利用者の良い所に目を向けるように指導していければと考えています。
4	◎周知方法について 職員へはサービス評価の内容はフィードバックされるのか？	外部評価委員会の結果も含め、職員に伝えています。
5	◎行動規範について 希望の家での支援中の行動規範はあるか？	特別なものではないが一般的な行動規範はあります。支援の前にアセスメントを行い、シュミレーションを行っています。

### 【 放課後等ディサービス なないろくれよん 】

	外部評価委員からの指摘事項	サービス向上に向けた改善策等
1	◎補助金等について A評価である割にはコメントで不満が多いように感じる。(非正規職員の資格取得の補助金についてなど)	規定で補助金等は決まっており、その事については、職員も理解している為、願望に近い物だと考えています。
2	◎内容確認について 男性職員の不足や、室内が手狭との意見があるが、保護者からのクレームはあるか？	現時点ではありません。
3	◎意見の書き方について 職員として意見はあると思うが、あくまでもお客様の視点で前向きな言葉を選ぶと良いと思う。研修に参加するのも職員の為ではなく、利用者の為にサービスの質を向上させる為と、もう一度立ち戻って考えて欲しい。	周知していきたいです。
4	◎内容確認について 第一種・第二種と非正規雇用にはあるようだが、違いは何か？	第二種が5年の有期雇用で、第一種が無期雇用となっています。
5	◎福利厚生について P3 5-2-2で病休・産休・育休の制度に正規職員と格差があるとコメントがあるが、取り辛い状況であるのではないか？	取り辛い状況ではないと考えていますが、待遇面で正規職員との違いがある為、意見が出たものと思われます。

### 【 総評 】～外部評価委員～

<p>&lt; 白石様 &gt; ・コロナの影響を受けていると思うが、外部評価委員としては、希望の家でクラスターが発生しないように、受け入れとの兼ね合いもあると思うが、気を付けて欲しい。また矛盾するようだが、利用者を不安にさせない様、受け入れを行って欲しい。</p> <p>&lt; 仲野谷様 &gt; ・初めて参加したが、評価が手書きだと筆跡で誰が書いたのかが分かってしまう為、パソコンでの入力とのことで、職員も本音を言えて良いと思う。A評価が多く、施設として評価が高いのが分かった。</p>
---