

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：平成30年12月5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
1	<p>◎保養事業の希望メニューについて</p> <p>保養事業自己評価表、11頁希望メニューについての回答が職員によってまちまちだが、どうしてか。</p>	<p>質問項目が「希望する食事メニューを事前に選択できるか」というものであり、支援学校等を対象とした「療育」、一般のお客様を想定した「保養」、どちらの κατηγοリーを指すものか明記されていないために、このような回答となってしまいました。内容としてはどれも、それぞれのルールの内容に合致した回答ではありますが、より分かり易いように、項目の文言の変更等を検討していきます。</p>
2	<p>◎アンケートについて</p> <p>アンケートについて、寄せられた意見についての回答はしているのか。また、質問や要望を出した利用者が、施設側からの回答を確認できるようにすれば、対応が困難な要望等に対して何度も同じ回答をしなくて良いのではないか。ファイル等で過去のアンケートについて確認できる様に変更してはいかか。</p>	<p>毎月全てのアンケートについて集計を行い、回答や改善策を添付したうえで、法人本部へ報告をしています。その中で、掲示して良いとお客様から許可を頂いたものに関しては、館内へ掲示させていただいています。</p> <p>過去のアンケートの掲示等については検討させていただきます。</p> <p>一係内で検討の結果、毎月集計をしているアンケートの中で、内容の掲示について許可をされている方の分を、ファイリングにて閲覧できる様に変更することとしました。</p>

【 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
1	<p>◎マニュアルについて</p> <p>排泄支援のマニュアルについて、1名c評価となっているが、マニュアルがないという事か。</p>	<p>日中一時、短期入所マニュアル内に排泄支援に係る項目も記載されています。また、排泄支援に特化したマニュアルはありませんが、支援に関しては普段よりマンツーマン体制で行っておりますので、個々の利用者様の対応について生活状況確認書等を参考にしながら支援するとともに、職員間で共有する形としています。日中一時、短期入所マニュアルについては赴任時に説明をしていますので、c評価の職員についてはマニュアルの見落とし等からこの結果になったものと思われる。</p>

【 障害児者多機能型事業所 ふわり 】

	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
1	◎職員と家族との信頼関係に関するコメントについて 改善したい点のコメントの中に、「各職員と、家族との信頼関係」とあったが、どういうことか。	前年度、職員と利用者ご家族との間で連携、対応が上手くいかないケースがあり、今年度の当初はこのご家族との関係性の改善が重要課題の一つとしてあげられていたことから、このようなコメントが出てきたものと思われます。細かな連絡や部署内での連携強化により、現在は改善されています。
2	◎広報関係について 広報用の資料等はないか。	パンフレットはありますが、広報誌は発行しておらず、今回、広報活動に関するコメントも職員から出ているため、部署内での検討、実施に繋げていきたいと考えています。

【 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
2	◎その他について 男性職員や人員不足に対しては、どの事業所も苦勞しており、利用者の男女比を考慮した職員配置はなかなか難しいものがある。また、保護者側から正規職員配置を望む声が出ているようだが、働いている以上は雇用形態に関わらず同じ責任があり、話の流れであっても、保護者の前で雇用形態に関する話などはしないように職員間の周知は必要ではないか。また、利用者側からすると、サビ管や職員の入れ替えが多いのは不安なことは確かである。	職員配置としては職員配置基準以上の配置はしており、雇用形態を自ら保護者に伝えることもありませんが、部署内で改めて確認いたします。
	◎コメントについて ふわり、くれよんに関し、保養事業所と評価様式が違うのはなぜか。せめてコメント欄は設けた方が、評価内容の背景が分かるのではないか。	自己評価を開始した際の評価表を続けて使用しているため、次年度より、通所事業の自己評価についてもコメント欄を追加いたします。

【 総評 】～外部評価委員～

- ・コメント数が増え、AはAでもどんなAなのか分かってよかった。良い評価に対しても変化に応じて、コメントがあればさらに良い。また、アンケートがあり、回答を含め対応がされていることが分かり良かった。
- ・A評価が多かったが、コメントが多く根拠があって良かった。アンケートに関しても、連携がしっかり図れていることが目にみえて良かった。