

(別添 4)

## 9 第三者評価結果に対する福祉サービス事業者のコメント

(令和 5 年 3 月 28 日記載)

職員のサービスの質の向上や健全で発展的な事業所運営を目指すことを目的に初めて第三者評価を受審しました。受審に際し、管理者として必要な視点や具体的な取り組みを改めて学び、改善の機会とすること、サービス管理責任者や現場支援員にとっては、普段の業務と支援の在り方を振り返り、今後に反映していくことを期待しました。多くの調査項目を一つひとつ評価する過程が、法人や事業所、そして職員自身の振り返りとなり、評価を通じた新たな発見や職員連携にもつながる良いきっかけとなりました。また、職員のスキルアップや育成の場としても効果が得られました。評価結果を受け、以下の通り改善に向けた取り組みを実施します。

### (1) 地域との関わりや実習・ボランティア受け入れに対する体制の整備について

就労支援や施設外就労においては地域との関わりを持っていますが、地域に向けた広報活動を積極的に取り組んできませんでした。地域の関係機関に事業所のパンフレットを配布することや地域の広報誌への掲載機会を得るなど事業所を知ってもらうことから始めていきたいと思えます。

実習生やボランティアの受け入れは実施していますが、受け入れの基本姿勢やマニュアルの整備までは至っておりません。まずは対応内容や指導手順等を整備し、順次実習指導者への研修へと発展させていきます。

### (2) 職員間の認識の共有化について

調査結果では、常勤職員（直接支援業務）と短時間勤務で直接支援以外の業務（送迎・農業・調理）を担当する職員との間に認識の違いがあることが分かりました。評価項目に対して「知らない・分からない」と回答した割合が多い項目が複数あり、法人・事業所の運営や情報に対する伝達不足、意見等の吸い上げが十分でなかったことが要因であると思えます。伝達手段の工夫や共有の時間を設けるなど改善していきます。

### (3) 機能訓練・生活訓練の強化

事業所における作業支援や生活相談の中で訓練的な要素は満たしていましたが、個別支援計画への落とし込みが不十分でした。今後は計画的に支援内容として盛り込み、見直しや関係職種との連携にも取り組めるよう改善します。また、作業支援が中心とならないように機能訓練や生活支援の重要性を職員に周知していきたいと思えます。

### (4) ご利用者が安心して利用できる事業所を目指して

令和 3 年度のご利用者満足度アンケート結果では、「話を聞いて欲しい」との要望が多く上がりました。これを受け今年度は、職員一人ひとりが各自目標を設定し、ご利用者が話しかけやすい雰囲気づくりに取り組んでいます。評価結果を受け、ご利用者が身近な相談者として職員を捉えて下さる結果となり、職員各自の取り組みが良い方向に向かっていると感じました。しかし、作業支援が中心となり、ご利用者とじっくり話す時間が持てないことも事実であり、課題が残ります。いつでも、誰にでも相談が出来るようなご利用者との信頼関係の構築に今後も努めてまいります。

以上

事業者名：社会福祉法人 親愛の里 親愛の里紙ふうせん  
管理者名：伊藤 明日美