

(別添4)

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 2月 8日記載)

この度は、当法人が運営する障がい者支援施設明星学園において、第三者評価を実施して頂き、また理念や日々私共が取り組んでいる支援等について高く評価して頂きましてありがとうございました。

今回は、平成30年度に続き2回目の受審となります。

前回同様、多岐にわたる調査項目の一つ一つを振り返りながら、改善できたこと、改善できていなかったことや運営・管理していく上で施設としてのやるべきことを再認識することができました。

前回に続き、私共が思っている以上に高く評価して頂いた部分が多く、その部分については日々取り組んでいる支援に対して自信を持って続けていくこと、また高い評価に恥じないように継続して努力していく謙虚な気持ちも併せ持って取り組んでいきたいと思えます。

一方で足りない部分、改善できていなかった点が今回もあり、再認識したところです。“特に改善する必要があると思う点”として、①「利用者の満足度調査及びプライバシー保護についての規定・マニュアルの整備」を挙げられています。法人内に人権擁護委員会を設置し、人権に関する研修やプライバシー保護に関する研修が行われていること、日頃からプライバシー保護、虐待防止、権利擁護に配慮した取組が実施されているという部分については評価を頂きましたが、それらをマニュアル化していませんでした。普段からの職員への意識付けだけでなく、マニュアルに沿って実施しているという体制づくりが必要であると再認識しました。

また、満足度調査については、利用者に対して、日常的な生活の中で聞き取りを行っているという評価は頂きましたが、ご家族等を含めた全体的・定期的な調査もしていきたいと考えています。

②「一部職員に負荷がかかる職員体制があり、ストレスを抱える職員もおり、職員の役割分担等の見直しが必要」という点については、法人全体として、福利厚生が充実していて働き甲斐のある職場であるとの評価もあります。これは職員の定着や新規採用が課題となっていることに伴い、人材育成が追い付いていない等の課題もある中で、職員の意見を聴きながら、また、職員からの提案を聞きながら業務分担を見直す等の努力しているところですが、そういった見直しも人材難を抱えている現状では非常に難しく感じるところです。ただ、職員の中にそういうストレスを抱えている現状がある以上、前向きに検討していきたいと考えています。

利用者調査では、22項目の設問があり、概ね満足の回答を頂きましたが、それでも、設問によっては不満の回答もあり、利用者が感じる不満というものを教えて頂きました。今後も利用者に満足して頂けるように、不満の一つ一つを取り除いていく支援を提供していきたいと思えます。また継続して、職場環境や業務分担の見直しを行いながら職員が長く働ける職場として定着すること、また、地域の方々と互いに支え合える関係を構築することで、私共が目指す、法人の理念でもある「みんな幸せになりたい あなたも私も」に近づいていけるものと信じています。この第三者評価を継続的に実施し、風通し良く、より良い施設を目指していきたいと思えます。

この度は、有意義な機会をいただきまして、誠にありがとうございました。

- * 公表の同意をした場合は、評価機関に、電磁的に作成し電磁的に保存した媒体及び当該媒体を出力した書面（署名をすること。）を提出すること。
- * 評価機関は、福祉サービス事業者から提出のあった当該書面を県へ提出すること。

社会福祉法人明星会
明星学園
園長 宮下 智