

「福祉サービス第三者評価」等を踏まえたサービス改善計画・実施状況

施設名	白鷹陽光学園	受審(実施)年度 (※)	令和元年度	施設番号	41-0057
-----	--------	-----------------	-------	------	---------

※第三者評価または利用者調査実施の年度

項目	評価結果に基づく現状分析 (令和元年度)	改善計画 (令和元年度末時点)	実施状況(予定を含む) (令和2年4月30日時点)	左記実施状況に実施予定があった場合 の実施状況 (年 月 日時点)
「人事制度の早急な検討と実施および経営層になりうる人材の育成が課題である」について	職員から待遇改善と福利厚生についての意見が複数あがっており、人事評価制度の早急な検討と実施が課題となっている。努力して成果をだしている職員が適正に評価される仕組みが必要となっている。更には職員間で業務に対する意識やスキルの差が目立つため、底上げのレベルアップ対策と、5年後を見据えた経営層になりうる人材の育成が課題である。	①組織として人事評価制度を取り入れるための情報収集を行って来た。社労士からのアドバイスを受け、評価に対する考え方の統一や複雑すぎない簡易的な手法など検討を行って来たが、まだ具体的な実施には至っていない。 ②働き方改革による有給休暇取得の推進もあり、福利厚生の充実として次年度からソウェルクラブに加入することにした。生活様式の変化から個人や家族で楽しみながら充実した時間を過ごして頂くと共に、見聞を広めスキルアップに繋げることを目的とした。 ③将来を見据え、組織に刺激を与えるため、役職者に若手を登用した。知識や技術も重要であるが、より人間力のある人材育成にも力をいれて行く。	①法人の経営層にて、具体的な評価シートを検討している。評価シート決定後、評価に対する一定基準を担当する職員へ周知し実施に向け準備をして行く。 ②ソウェルクラブに申し込みを完了する。生活習慣病予防検診の助成や永年勤続表彰、資格取得等々充実したサービスを利用し、若手職員の目標達成への一助にする。今年度は親睦会主催での旅行の年であったが、コロナに配慮し延期となり、職員それぞれで楽しめるよう奨励している。 ③正職員にはより具体的な目標を掲げてもらい、計画的に研修できる環境を整備する。職場内研修等には職員が講師となり、学習した内容を復習しながら力を付けて行く。	
「利用者アンケートにある支援充実への課題について改善をお願いしたい」について	今回の聞き取り調査で前回いなかった不満を表明する方が数人見られた。コメントでは肯定的な意見が多いのだが、中には職員の態度や言葉遣いを指摘するコメントが見られた。職員行動規範に基づいたサービス自主点検を実施し、振り返りにより支援の改善を図っている。今後はご利用者の不満の原因を精査し、ご利用者が満足と感じられるような支援の充実を図る必要がある。	①職員行動振り返りシートの実施。 ②利用者からサービス提供についてモニターングを実施する。 ③プリセプターより新規採用者及び異動職員への研修。 ④人権意識・知識の向上のための外部研修会への参加。	①職員行動振り返りシートを実施し、集計結果を会議で報告した。 ②内部研修会にてグループ討議を行い、アンケート項目に沿って現状の課題について話し合い改善を図った。 ③個別支援計画のモニターングで職員の言動についての聞き取りを行った。 ④受付箱(相談・苦情)設置の継続。 ⑤苦情対策第三者委員による聞き取りの継続。 ⑥プリセプターによる定期研修会の実施。 ⑦権利擁護について外部研修会への参加を継続する。	
「職員間で連携してチームワークよく支援できる環境づくりを望みたい」について	食事介助が必要な方の隣に座って介助を行い、個々の食べるペースに合わせて支援が行われているが、時には食事用エプロンを早くから着用したり、口に入れるペースや量、食事時の声掛けなどで、支援者ペースがみられ配慮の必要がある。また、支援者1人で車椅子2台を引いたり、浴室での介助の際無理して1人で介助する場面もあり、事故を防止するうえでも危険予知に関する研修等により気づきや対策案を検討し、職員間でチームワークよく支援できる環境整備の必要がある。	①食事用エプロンは食事の直前に着用し、個々のペースに合わせた声掛けと介助を心掛け、安全な食事介助を継続していく。 ②車椅子基本操作の確認を行う。 ③利用者の入浴全般について検討する。 ④正しい操作方法を学び、危険防止・事故防止を継続していく。	①食事用エプロンは食事の直前に着用する事、口に入れるペースや量、食事時の声掛けについては、しょうかいぎ かくにんご 処遇会議にて確認後、随時現場で個別指導していく。 ②安全な車椅子移動、介助方法のしゅうちてい はかった げんば こべつ 周知徹底を図った。現場での個別指導。 ③入浴に関しての業務内容の見直しを行い、無理なく安全な入浴ができるよう改善を図った。 ④業者から特浴槽の操作方法について研修会を行った。 ⑤ヒヤリハット記録や申し送りノートを活用し情報を共有することで、職員間のチームワークの向上を図った。	

※この様式は、「東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助金交付要綱」等の規定に基づき、利用者の皆様にお知らせするためのものです。

※「項目」は、第三者評価における「さらなる改善が望まれる点」などを参照に、施設が独自に決めています。

※第三者評価(又は利用者に対する調査)の結果は、施設において公表しているほか、「とくきょう福祉ナビゲーション」によりインターネットでも閲覧できます。