

岩手県福祉サービス第三者評価の結果

1 第三者評価機関

名 称	社会福祉法人 岩手県社会福祉協議会	認証番号	第2号
所在地	盛岡市三本柳8-1-3	評価実施期間	平成23年6月2日～10月5日

2 事業者情報

事業者名称（施設名）： 好地荘	種別：救護施設
代表者氏名：理事長 千葉 弘 管 理 者：院 長 見目 和夫	開設年月日 昭和37年6月25日
設置主体：岩手県社会福祉事業団 経営主体：岩手県社会福祉事業団	定員（利用人員） 70名
法人所在地：盛岡市高松3丁目7-33 事業所：花巻市石鳥谷町中寺林7地割46-3	TEL：019-662-6851 FAX：019-662-8044 TEL：0198-45-3024 FAX：0198-45-6621

3 総評

<p>◇特に評価の高い点</p> <p>○利用者と地域との積極的なかわり</p> <p>利用者を施設利用から地域生活移行へと促進するため、地域住民との交流が重要との方針のもとに、地域行事等の情報を施設内に掲示して利用者に情報を提供し、希望する利用者には職員が対応する体制がとられている。</p> <p>また、地域と共催による夏祭りの開催や町の協会の後援を得て地域交流グランドゴルフ大会の開催や地域の住民への施設の公開講座など、地域を巻き込んだ特筆すべき取組がされている。</p> <p>素朴と安心をモットーに利用者の生産物や手芸、及び地域の農産物の販売とお茶飲み会などの催しもあるアンテナショップの運営、さらに職員が町内会の役員を受けるなど積極的な地域交流に取組まれており、評価できる。</p> <p>◇改善が求められる点</p> <p>○利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等の整備</p> <p>利用者が他人から見られたくない、聞かれたくない、知られたくない等の個人を保護する取組について、「事業団職員倫理綱領」や「支援に関わる職員のところがまえ～好地荘職員行動基準～」、「人権への配慮」が掲げられ、職員による利用者プライバシー保護の基本姿勢は明示されていますが、生活全般にわたるプライバシーを保護する規程やマニュアルが十分に整備されていない。</p> <p>今後は、面会や通信、電話の取次ぎ、入浴や排泄等の生活場面におけるプライバシー保護や、設備面での配慮等を対象とする生活全般にわたるプライバシーを保護する規程やマニュアルを整備することが望まれる。</p>
--

4 第三者評価結果に対する事業者のコメント

(1) 施設のコメント

個人面談を通して職員とのコミュニケーションを深めていること、コンプライアンスの推進を通して職員が安心して働ける職場環境作りに努めていること、公開講座や地域との共催行事を通して地域と積極的に関わっていること、日常のケアカンファレンスを通して利用者の異変等に素早く対応していること等が評価され、管理者として嬉しく思います。

一方、職員個々の人材育成計画や中長期経営計画が未策定なこと、プライバシー保護や緊急時に対応した個別マニュアルが不十分なこと、さらには、生活支援マニュアルをよりきめ細かいものにする必要があること等が指摘されました。

全体的に厳しい評価をいただきましたが、当荘は自立している利用者が殆どであることから、生活支援マニュアルもきめ細かいものではありませんし、自分の意思も直接伝えることができるので、要望等にはその都度対応しています。その意味では利用者の実態に合わない評価項目もある訳ですが、高齢者が増加傾向にあるのも事実ですので、生活支援マニュアルはより細かいものに見直したいと思います。また、個々の職員の人材育成計画や中長期経営計画については、法人本部と連携しながら整備を進めているところです。いずれ、A 評価に至らなかった評価項目について具体策を講じ、改善に努めているところです。

(2) 法人本部のコメント

ア 中長期計画について

法人の中長期計画の策定について、平成 23 年度から 5 年間の計画が、平成 23 年度末の策定となったことは事実であり、結果的に中長期計画が策定されていないと評価されたことについては、異論はありません。

かねてより、当事業団では、次期中長期計画について、いわて県民計画「第 2 期アクションプラン」、「県出資等法人中期経営計画書」に沿った内容としたうえで、11 月策定を目標としておりました。しかし、東日本大震災の影響等で、県のアクションプラン等の策定が遅れ、平成 24 年 2 月の策定となったことなどから、当事業団の「中長期経営基本計画」については、この間、さらに検討を重ね、この 3 月に策定したものです。

今後は、各施設においても、この計画に沿った経営を進めることにより、お客様本位の質の高いサービスを提供できるよう、必要な改善を進めてまいります。

イ 苦情解決について

苦情解決については、苦情解決責任者、受付担当者、第三者委員の役割が、不明確との評価を受けた施設もありました。今後、法人本部においても、それぞれの役割を明確に規定した要綱のモデルを示すほか、会議、研修等での職員への周知、内部指導監査での確認、助言を進めてまいります。

ウ 職員の人材育成について

本年度、「教育研修制度実施要綱」を新たに策定しましたが、「個别人材育成計画」の作成に至っていないことから、職員の質の向上に向けた体制は、まだ不十分との評価を受けました。今後は、施設長と職員との面談を踏まえ、中期的な職員の人材育成計画を作成してまいります。

エ 評価結果の通知時期について

当事業団では、福祉サービス第三者評価の受審結果を、翌年度の事業計画の検討に活かすため、当初から、12 月中旬には受審結果をいただけるよう、評価機関と調整をしてきました。今回、中長期計画の策定について、予定外の調査があったものの、評価結果の通知が 1 カ月近く遅くなったことは、大変遺憾であります。今後の改善をお願いいたします。