

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10月4日～23年12月24日

2 事業者情報

事業者名称（施設名）：	松山荘	種別：	救護施設
代表者氏名：理事長 千葉 弘 管 理 者：院 長 中村 寿		開設年月日	昭和48年4月1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）	100名
法人所在地：盛岡市高松3丁目7-33 事業所：宮古市松山第8地割19-1	TEL：019-662-6851 TEL：0193-62-7921	FAX：019-662-8044 FAX：0193-64-3530	

3 総評

◇特に評価の高い点

○利用者満足向上への積極的な取組

利用者満足向上に向けた仕組みは毎月1回利用者常会（つばさの会）を通じた聞き取りと嗜好調査、満足度調査（アンケート）を年2回（5月、11月）、継続的に実施されている。また「サービス改善委員会」も設置して実施された結果を分析し、不満事項については各寮棟会議で検討して、改善策は常会（つばさの会）で公表、説明を行っている。各寮棟廊下には改善した内容を拡大して約1ヶ月間掲示しており、また機関紙等でも公表して家族、行政等に配布して、利用者参画のもとでの積極的な取組となっている。

◇改善を求められる点

中・長期計画の策定と事業計画への反映の必要性

平成20年度から平成22年度までの中・長期計画が終了したが、平成23年3月11日に発生した「東日本大震災」の影響によって、平成23年度から平成27年度までの県出資法人にかかると中期計画が遅れたために、それと整合性を図る必要性から法人の中・長期計画の策定の着手も遅れ、調査時には策定完了にいたっていないので、速やかな策定が必要である。さらに、中・長期計画のうち平成23年度分の計画を、すでに作成されてある平成23年度事業計画に反映されるように見直しが必要である。自主自立の経営が求められている昨今、自施設における事業計画の策定は非常時こそ必要と認識し、その取組に期待する。

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

松山荘では平成19年度、平成21年度と2年毎に受審し、今回が3度目の受審となりました。

計画策定の評価において、中・長期計画の策定が遅れ明確化されていないことから、事業計画の中身を評価していただけていませんでしたが、施設として前年度の計画を検証し、取組を進めてきました。今後は大震災を教訓に、非常時こそ速やかに策定し、取り組むこととします。

岩手県社会福祉協議会

また、人材の確保・養成について、職員の教育、研修に関する体制が確立していないとの評価を受けましたが、人事考課及び目標管理の取組を通して、職員の育成と主体的な能力開発、特に自己啓発活動を重視し、施設として計画的に遂行しました。平成 24 年度からは組織としての研修制度を取り入れ、研修を含めて計画的に人材育成を実施するところです。

業務においては、特に緊急時のマニュアル整備やリスク管理について、「業務改善活動」のテーマに位置づけ、職員が一丸となって、取組んでいくところです。

なお、ボランティアの受入れについては、当荘は福祉施設ではありますが、生活保護施設という特殊性があることから、受け入れ目的を利用者のニーズ等に合わせて、明文化してまいります。

最後に、利用者満足度の評価が高いことは支援している職員の励みになり、一定レベルの支援技術があると評価を受けたものと感謝し、更に傾聴技術や介護技術の向上を図るべく取組んでまいります。

(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、「個別人材育成計画」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。