

私たちの施設は、「福祉サービス第三者評価」を活用して、利用者サービス向上のために常に努力しています。

「福祉サービス第三者評価」を踏まえたサービス改善計画・実施状況

施設名	社会福祉法人武蔵野会 東堀切くすのき園		施設番号	42-0012
項目	評価結果に基づく現状分析 (22 年度)	改善計画 (22 年度末時点)	実施状況 (23 年10月1日時点)	
職員の定着、一定水準の確保について	業務の中では職員同士が協力し合っている様子がアンケートなどからもうかがえるが、契約職員の離職率が高く、サービス水準の一定水準の確保を課題としている。採用の門戸を広げ、人物重視の採用を行っているが、職員一人ひとりに高い専門性を求めている事業所でもあり、人材が定着しないことはサービスの質の向上のネックになることが懸念されるため、原因を探り、早めの対策を考えたいところである。	契約職員については、施設長裁量において書類選考及び面接で採用可否を決定している。一般的に福祉系職員の採用にあたっては、職務の特殊性から有資格者あるいは経験者を優遇する事業所は多々あるが、支援の多様性や第三者感覚を支援現場に取り入れたいため採用時の条件は特に設定していない。一方で離職率が高いということは、専門性を持った安定的な利用者サービスが提供できないことにつながることも事実である。改善計画としては、①試用期間の延長を行い、契約職員の力量と実際の業務のマッチングを図り、業務の見極めをこれまで以上に行うこと。②常勤職員と同様の研修機会を設定し、専門性の向上を図っていく予定である。	本年度10/1現在までの契約職員在籍状況は、総数21人に対し4人が退職(離職率19%)となった。退職理由については、健康上の理由が2人、芸術活動への転向が1人、給与等の条件をあげる者が1人であり、業務上の理由をあげる職員は非常に少なかった。採用時研修は、施設長自らが行うことにより、より詳細に適性を把握し、現場でのOJTに引き継いでいる。研修の実施に当たっては、法人採用職員との差は一切設けておらず、外部研修にも希望により参加させている。内部研修では、利用者カンファレンスを短時間でも行うことにより、支援上の悩みや意見を全職員が相互に共有できている。このため、専門性の向上が日々見受けられ、2人の契約職員が、法人採用試験を受験し、4月から正規職員として配属見込みである。今後とも、契約職員が継続して勤務を続けられるよう、採用時の見極めと研修に注力したい。	
業務の簡素化について	詳細な記録や支援計画、モニタリングは支援の向上につながっているが、重複する記録も多い。毎週水曜日をノー残業デーと定めており、また、業務改善プロジェクトでは会議日数、退社時間等検討を進めて記録の効率化を進めているところでもあり、今後も業務の簡素化、職員の直接支援以外の業務を整理することに継続して取り組み、事務仕事の効率化を進めてほしい。	業務の簡素化については年度末を待たず改善に着手した。①記録業務については、新たにノートパソコンを購入した上で、新規にラン環境を構築し、利用者記録システムを導入した。新たに書式の見直しを行うとともに、一つの記録が複数の書式に展開できるようにしたためこれまでの課題であった「手書きによる、複数書式への重複記録」は改善された。②利用者降園後の職員による施設内清掃を外部業者委託とし、職員はこの時間帯を記録や打ち合わせの時間とした。これまで行っていた終業時間以降の業務が大幅に改善されるとともに、職員同士の情報交換の密度が高まっている。	同左。既に改善に向けて着手しており、職員には業務の流れとして定着している。記録および間接業務の簡素化は、職員間の打ち合わせの時間として有効活用されている。記録の書式については、さらに良いものにするべく見直しを図っていく予定である。記録の書き方そのものについても、施設長が内部研修を行い、効率的な記録方法の学びあいを行った。本来の業務量がまだまだ多く、定時退社できる日は少ないが、引き続き業務の簡素化を図るべく検討作業を続けていきたい。	
組織内での情報共有について	組織内での情報共有には職員からの意見もある。会議は減らしているとのことであったが、情報共有の場を持っているか、周知が十分であるか、コミュニケーションは十分か等、検証して情報の流れを良くしていくことが必要と思われた。	利用者の安全安心、家族の信頼、職員のやりがいや醸成するために情報の共有は最優先事項としなければならない。業務軽減のため、公式の会議そのものは回数を精選したが、非公式の打ち合わせは前述の通り、利用者の降園後にほぼ毎日確保できるようになった。この他、グループリーダー会議は毎週設定しており、施設長、係長、主任も同席するため、法人及び事業所の方向性をリーダーに伝えることができるようになることと、職員の動静を管理者が把握することも容易になっている。施設長は各職員との個別面談を適宜行っており、情報の収集に努めている。	同左。わずかな時間を利用して職員の相互理解が図れるよう逐次打ち合わせが行われている。情報の共有は施設業務の要であり、利用者家族の満足度にも直結するためおろそかにしてはならない。報連相メモの活用は言うまでもなく、全職員で定期的に利用者カンファレンスを実施しており、利用者支援方法の確認や検討事項等の課題が共有できるようにしている。会議の精選については、委員会活動への弊害が一部見られ始めているので、さらに検討を進めたい。	

※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、「とう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。