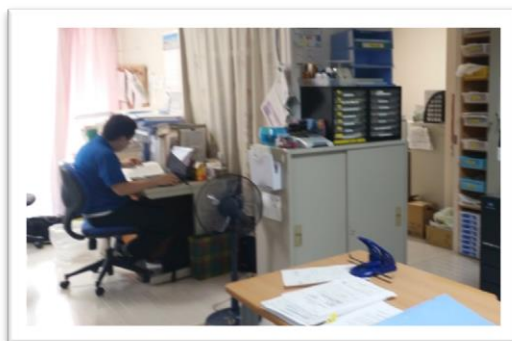


# 福祉サービス第三者評価 居宅介護支援編

## 連続受審事業所インタビュー③



法人名称	株式会社ケアサービスとも
事業所名称	居宅介護支援事業所とも
所在地	〒121-0061 足立区花畑 4-10-3 新井ビル 201 号室
電話番号	03-5831-0312



◆取締役の海老根さん、管理者の高橋さんにお話を伺いました。 【訪問日：平成28年7月27日】

### ○第三者評価受審のきっかけは何ですか？

会社の方針でもありましたが、法人内の他のサービスでも第三者評価を受けていたので、居宅介護支援事業所でも「自分たちの行っているサービスが自己満足ではいけないし、客観的にどう評価されているかを見て、組織の方向性や目標を考えていかなければならないだろう。」と、受審することになりました。ケアマネの仕事は書類の記入等が多く、業務に追われて、自分の立場や支援のスタンスが、見えなくなる時もあると思うので、第三者評価で外部の目で見ていただくことは、とても大事なことだと思いました。

### ○24年度から毎年受審されていますが、毎年受審しようと思われたのは、なぜですか？

前年に評価された内容に、職員はそれぞれ1つや2つ「自分のサービスについて、もう少し深めていった方が良いな。」と思う部分があるんです。継続して受審することで「今年はどうだったんだろう。」と再度振り返りきっかけになるんです。第三者評価では自己評価を記入する際に「評価項目」を通して、あらゆる角度から、サービス内容を確認していくと思いますが、何度も受審していると、この項目が頭に入ってくるんですよ。普段の業務でも、その「評価項目」を意識しながら臨めるようになってくるところが良いですね。

### ○受審して、気づきを得たのはどのようなことでしたか？

法人では小規模多機能居宅介護、訪問介護、訪問看護など、多様なサービスを提供していますが、緊急性が高い要望にも医療、介護、看護が連携し柔軟に対応していると評価をいただきました。しかし、評価機関とのやりとりで「地域の中心的な福祉サービスの拠点になるために、法人内部の支援だけで完結させないこと」への気づきを得ました。情報交換する地域包括支援センターも一部に偏っていたこともあり、客観的に評価いただいたことで、幅広く関係機関との繋がりを強めるための意識づけになりました。

### ○受審結果をどのように改善に活かされていますか？

講評（フィードバック）は在籍するケアマネ全員で聞くようにしています。訪問により記録を取る機会が多いため、効果的に記録を作成することが、サービスを充実させるための改善点であると気づきを得ました。今年度から帳票類の見直しを行い、特にモニタリングシートについて、従来使用していた様式に不必要な項目や硬い表現があったため、職員全員が使いやすい様式を独自に作成しました。その結果、支援の経過が見えやすくなり、効果的にサービス開始後の変化を把握することができるようになりました。

ご協力ありがとうございました。