

# 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④



法人名称	有限会社ユピテル
事業所名称	ライフサービスぱーとなー
所在地	〒188-0011 西東京市田無 3-3-7 海老沢第1ビル 303
電話番号	042-451-9132



◆所長の満岡さん、ケアマネの小林さん、北條さんにお話を伺いました。【訪問日：平成28年7月29日】

### ○第三者評価受審のきっかけは何ですか？

外部の目を入れ、公正に自分たちのサービスが出来ているかということ、客観的に見てもらうことが第一の目的でした。最初はすごくプレッシャーを感じましたが、一組織として成長するために第三者評価が必要だと考え、担当者を決めて準備を進めました。評価機関を選択するにあたっては、その機関の評価実績や、他の事業所をどう評価しているか等の内容を色々と調べた上で、決定しました。

### ○23年度から2年ごとに受審されていますが、定期的に受審しようと思われたのは、なぜですか？

最初に評価を受けた時に、業務上の一つ一つのことをチェックしていただき、色々と課題が見えてきました。課題解決だけでなく、組織がどのように成長していけばいいかという意識改革にもなりました。2回目に評価を受審した時、より具体的に解決箇所が理解できたので、3回目にきちんと解決方法が分かり、今、皆で手分けをして、改善に取り組んでいます。継続して受審していると、改善途中ではあるものの、「ここまで仕上がっているんだね。」と、評価していただき、提示された課題を一つ一つクリアしていくことが、自信にもつながりました。

### ○受審して、気づきを得たのはどのようなことでしたか？

マニュアルについて、以前は東京都が作成した「居宅介護支援専門員としての業務」を使用していましたが、「この事業所だからできるノウハウを集めて、標準化すること」の大切さについて、気づきを得ました。そこで、独自マニュアルを作り始めたのですが、職員同士で情報共有し、必要な項目を入れていく中で、例えば、研修計画や防災などのテーマについても話し合うきっかけになりました。そうした中、テーマごとに役割を分担する必要性に気づき、結果的に、マニュアル作りから事業所全体の課題に対して、職員全員で改善していく意識が生まれました。

### ○受審結果をどのように改善に活かされていますか？

3回連続して同じ評価機関に見ていただいたことで、事業所全体の問題点を意識することができ、取り組むべき課題が分かりました。平成27年度の評価受審後、「評価結果で学ぶこと」としてまとめ、ケアマネ全員に提示しました。独自マニュアル作成の各項目と関連する課題、担当者をまとめた表を作り、ケアマネ会議の計画書の中にも盛り込み、進捗状況を月1回定期的に話し合っています。今後も、さらに内容を深めた、居宅介護支援事業ができるように、評価を受けていきたいと思えます。

ご協力ありがとうございました。