



|      |                            |
|------|----------------------------|
| 法人名称 | 特定非営利活動法人ぶらちなくらぶ           |
|      | 訪問介護事業部                    |
| 所在地  | 〒121-0055<br>足立区加平1丁目8番23号 |
| 電話番号 | 03-5697-9200               |



【訪問日：平成28年11月28日】

◆理事長の大竹さん、サービス提供責任者の森角さんにお話を伺いました。

### ○第三者評価受審のきっかけは何ですか？

以前から、足立区が独自に実施していた訪問介護事業所に対する評価事業を通して、外部から評価を受けるメリットは感じていました。東京都の第三者評価は、7年前、受審義務がある小規模多機能型居宅介護サービスを開始したことをきっかけに、訪問介護でも併せて受審することにしました。何もない状態から法人を設立したため、自分たちが提供しているサービスが客観的に見てどうなのか、自分たちの法人の存在意義を確かめる必要があると考えました。足立区では、受審費に対する補助制度もあるため、ありがたいと感じています。

### ○定期的に第三者評価を受審したことで、良かったことはありますか？

平成24年、平成26年、平成27年と評価を受けましたが、定期的に評価を受けることで、利用者の満足度の推移が分かり、参考になりました。例えば『外部の相談窓口（行政や第三者委員等）の周知度』の項目が、平成26年度では高い回答が得られましたが、平成27年度に下がってしまいました。平成26年度の周知度の方が高かったのは、当時、区の苦情受付窓口が変更したことに伴い、1件ずつ説明をし直したからだと分かりました。このように、第三者評価から知り得た実態により、自分たちのサービスを深く見つめることができますね。

### ○受審して、気づきを得たのはどのようなことでしたか？

利用者調査では「担当するヘルパーに変更があった時でも、サービスはいつもと変わらず受けられていると思いますか。」との質問に対して、あまり満足度が高くない結果となってしまう、誰が行っても同じサービスが受けられる必要があると改めて気づきました。一方で、職員の自己評価の結果から「利用者のプライバシー保護を徹底している」項目についての評価が高く、経営層が力を入れて取り組んできたことに、職員も意識を持って支援にあたっていることがうかがえ、ヘルパーの努力に気づくことができました。

### ○受審結果をどのように改善に活かされていますか？

職員の自己評価のアンケートで、代わりに人に訪問を頼むことに、抵抗を感じていない職員がいることが分かりました。訪問する職員の交代は、特別な場合を除いて簡単に行うものではないので、経営層として、交代のあり方を見直しました。ヘルパーには改めて「毎回訪問であなたを待っている利用者がある」ことを伝え、交代の申請ができる期日を設定し、締切のお知らせをドアに張り出す取り組み等を行うことで、職員の意識も全体的に変わってきました。

ご協力ありがとうございました。