

福祉サービス第三者評価 ショートステイ編 連続受審事業所インタビュー⑦



法人名称	社会福祉法人 白陽会
事業所名称	ゴールデン鶴亀ホーム
所在地	〒146-0093 東京都大田区矢口1丁目23番12号
電話番号	03-3758-1810



【訪問日：平成29年2月13日】

◆ 施設長の旗野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？

施設長として着任した時には既に特別養護老人ホームと併せて受審していました。第三者から正しく、自分たちの施設を共通の項目に沿って見てもらえ、その結果としてサービスの内容や取り組みを公表し、知りたい方に情報が届くのはメリットだと感じています。だから毎年評価を継続しています。

評価機関との契約の際は、しっかりと意見を言ってくれるような機関を選びたかったので、実際に複数の機関と直接話をして決めました。

○継続して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？

訪問調査の際に、評価機関から組織やサービス内容について様々な項目のインタビューを受けるので、改めて「自分たちの方針は何だろう。」と定期的に振り返り、頭の中で整理がつく機会になるところです。また、健全な運営を続けていくためにはご家族の協力は不可欠ですから、家族会の場でも毎回、評価結果を見ていただいています。このように事業所の取り組みや改善点等を知っていただくことに役立っていると思います。

○受審して、気づきを得たのはどのようなことでしたか？

職員の自己評価のアンケートなどを通して、「施設の経営状況の話をしてくれるようになった。」「人事制度を変えてもらって嬉しい。」などの声を聞くことで、経営改善やサービスの質の向上のために、経営層が取り組んできたことが、現場の職員に理解されていることを確認することができました。また同じく職員の自己評価から「利用者の施設周辺の外出の機会を増やしたい」など、サービス改善につながる意見も出てきて、組織として改善に結びつけた例もあります。

○受審結果をどのように改善に活かされていますか？

「利用者の施設周辺の外出の機会を増やす」ことについて、利用者の平均年齢や要介護度が高いこともあり、リスクを考慮して、なかなか踏み切れずにいました。しかし、自己評価の職員アンケートに要望が出たことを受け、改めて検討し、職員の配置を工夫して、天気の良い日は安全を確保できる職員体制を図って実施に踏み切りました。その結果、利用者からは「一生の思い出」と感想をもらうことができ、利用者が満足するサービスにつながりました。

ご協力ありがとうございました。