

# 福祉サービス第三者評価 小規模多機能型居宅介護 連続受審事業所インタビュー①



法人名称	特定非営利活動法人地域ケアネットワークゆいまある
事業所名称	小規模多機能型居宅介護事業所ゆいまあるはちまん
所在地	〒203-0042 東久留米市八幡町2丁目13番2号
電話番号	042-479-1710



◆理事長の八幡さん・管理者の田上さんにお話しを伺いました。

【訪問日：平成29年9月21日】

## ○受審するにあたって工夫されていることは何ですか？

第三者評価の自己評価の記入などに集中できるよう、シフトを調整して皆で協力体制を取っています。担当の副管理者はその期間、現場から外れ、評価の事務作業に集中できるようにしています。管理者と副管理者の予定が合わない日も多いので、その場合はメールやメモを使ってやりとりをしていました。ずっと続けてきたことなので、今では職員自己評価のアンケートもすぐに集まってスムーズに実施できています。

## ○平成27年度に外部評価の義務付けが外れましたが、毎年受審しようと思われたのは、なぜですか？

事業所として、今後、自己評価を行っていくためにも、「ノウハウをきちんと学びたい」と、平成28年度は例年にならって受審しました。

これまで、地域の環境や状況に詳しい評価機関や、データ分析が得意で3年間の経年変化をグラフで示してくれる評価機関に見てもらい、広い視野で自分たちの事業を見直すことができました。

評価の訪問調査の際は、書類の確認だけでなく、評価者の方が利用者や職員と共に過ごし、現場をきちんと見てくれ、単なるビジネスライクな評価でなく、「一緒に改善しよう」という思いが伝わってきました。

## ○受審して、気づきを得たのはどのようなことでしたか？

開設1年目をお願いした評価機関に、期間を開けて再依頼した際、職員の成長具合などを見て「ずいぶん変わったね」とおっしゃっていただきました。職員に力がついてきている点や経営的に改善してきた面も含めて、評価されたことがありがたかったです。普段はなかなか内部の職員同士でほめる機会がありませんが、外部の方が「すごいね」と言って下さることで、職員も大きな自信につながったと思います。

評価者の“物理的に改善が難しいことは言わないで、取り組みにより実際に改善につながることを言う”、という方針は事業所のマネジメントを考える上でも刺激を受けました。

## ○受審結果をどのように改善に活かされていますか？

ミーティング時に職員全員に評価結果を配布し、良かったところ悪かったところを共有したり、ホームページにも載せたりしています。小規模多機能型居宅介護事業所は、訪問サービス・通所サービス・宿泊サービス・ケアマネジャーの配置が一つの事業所で成り立つため、外部の目が入りにくく、何事も内部で完結してしまうことが多くなります。そのため外部の目を見た評価結果を職員で共有することが、特に重要と考えています。

ご協力ありがとうございました。