

# 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②



法人名称	社会福祉法人 泉湧く家
事業所名称	小規模多機能いけぶくろ
所在地	〒171-0014 豊島区池袋3丁目59番4号
電話番号	03-5911-1148



◆施設長の江口さんにお話しを伺いました。

【訪問日：平成29年9月25日】

## ○受審するにあたって工夫されていることは何ですか？

毎年受審しているため当たり前のこととして、特に負担だとは感じていません。評価の準備のために特別なこともしていません。無理に飾ったり背伸びをしたりせず、ありのままの事業所の姿を見て評価いただいています。

また、3年周期で評価機関を変えています。同じ機関に何年も依頼し続けていても良くないと思っていますし、かといって毎年変えてしまっても改善に取り組んだことの変化や成果を見てもらいづらいと考えています。3年間評価すると評価機関も事業所のことをより深く理解してくれると思います。

さらに、職員の勉強にもなるためあえてサービス項目だけでなく、組織マネジメントも含めた項目で受審しています。

## ○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？

第三者評価は利用者の方の声を聞くことができたり、職員に事業所の業務全体を把握してもらえたりできる、いい機会だと感じています。利用者調査アンケートを通じて、利用者の方が普段言いにくいと感じている率直な意見を知ることができます。こうした率直な意見は業務改善のきっかけとなり、より良いサービスの提供や、透明性の維持にもつながると思います。また受審費用については、東京都からの補助金によるサポートもしっかりしているため、安心して第三者評価を受けることができます。

## ○受審して、気づきを得たのはどのようなことでしたか？

以前は情報共有が不十分だったことによる細かい連携ミスやヒヤリハットが多くあったものの、派遣職員は口頭で報告するだけでした。現在は派遣職員にもヒヤリハット報告をしてもらい、ミスやヒヤリハット減少への気づきとなるよう、情報共有しています。

また、当たり前の業務だと思っていることを評価すべき点だと褒めてもらえることは、職員のモチベーションにつながると感じています。

## ○受審結果をどのように改善に活かされていますか？

評価結果については、評価機関に職員会議の場で報告してもらい、職員が事業所の良いところ、悪いところを共有し、振り返りの意識づけを行っています。

また、評価結果が福ナビに掲載されていることを家族の方や、運営推進会議の場でも周知しています。今後は当法人のホームページを改修し、評価結果を掲載することでPRしていきたいと考えています。

ご協力ありがとうございました。