

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③



法人名称	社会福祉法人 至誠学会東京
事業所名称	サンメール尚和 テイクケアセンター
所在地	〒202-0023 西東京市新町 1-11-25
電話番号	042-467-8686



◆在宅サービス室長の市河さん、木村さんにお話しを伺いました。 【訪問日：平成30年2月20日】

○第三者評価受審のきっかけは何ですか？

普段の業務の中で、ご利用者本人や家族から、率直な意見を聞ける機会というものはあるようであり、と感じたからです。実はサンメール尚和の中でも居宅介護支援については、評価を受審していない時期もあったのですが、事業所の良いところ、努力すべきところを今一度考えるためにも、再度受審した方が良いのではないかと考え、平成21年度から毎年受審しています。施設で実施している他のサービスと共通の満足度アンケートを実施していますが、自由記述が少なく、サービス内容に沿った設問ではないので、第三者評価の利用者調査の方が具体的なサービス提供を振り返る機会になります。

○毎年受審するにあたって、工夫されていることは何ですか？

訪問調査に来ていただく時期を毎年10月と決め、前年度明らかになった課題への取り組み状況を確認するのに役立っています。また、ここ数年はケアマネジャー業務経験のある評価者に見ていただくことで、経験に基づいた的確なコメントがもらえています。ミーティングのあり方や効率的な記録の取り方など、ゼロから改善策を考え出すより、評価機関から講評いただいたことを元に、自分たちの事業所に合った方法を考え、取り組んでいく方がスピーディーに改善できると実感しました。

○受審して、気づきを得たのはどのようなことでしたか？

例えば、事業所内では毎日ミーティングを行っていましたが、その記録を形に残していませんでした。それを評価者から改善点として挙げられたことで、日報の裏にミーティングでの重点項目について簡単に記録を残すようになり、活用しやすくなりました。また職員の自己評価のアンケート結果では、一般職員とリーダー層で法人の事業計画に対する理解度や認識に差があることについて、課題として整理するきっかけになりました。

○受審結果をどのように改善に活かされていますか？

サンメール尚和ではそれぞれの部門において、QC活動と呼ばれるサービス向上を目指した課題に取り組む活動を行っており、受審結果はその課題を設定することに役立っています。独自のハザードマップの作成に関して、ケアマネならではの視点を入れることを改善点として挙げられたことを受け、現在は、業務の中で日頃ご利用者宅へ訪問する際に自転車を通る道路がどういう状況にあるか確認するなど、ハザードマップに反映すべき情報収集に取り組んでいます。

ご協力ありがとうございました。