

# 福祉サービス第三者評価 訪問介護篇

## 連続受審事業所インタビュー④



法人名称	社会福祉法人 杉の子
事業所名称	中央本町ヘルパーステーション
所在地	〒121-0011 足立区中央本町4丁目14番20号
電話番号	03-3886-0002



【訪問日：平成30年2月28日】

◆施設長の鈴木さん・サービス提供責任者の高橋さん、吉岡さんにお話しを伺いました。

### ○第三者評価受審のきっかけは何ですか？

東京都からも補助金は出ていますが、足立区では訪問介護等の居宅系サービスにも補助金を出してもらえ  
るため、やってみたいと思いました。また、職員には直接言うことができない利用者さんの率直な声や、職  
員がどこまで業務について理解・把握できているのかを知ることができたらという思いもあり、始めたのが  
きっかけです。利用者さんやご家族の声を聞くことができるため、次のステップやサービス改善に繋げるこ  
とができます。年間で利用者さんの入れ替わりも多いため、受審する年の間隔が空いてしまうと、正しい情  
報が得られないのではと思い、受審を継続しています。また、訪問調査の際、多くの事業所の評価をしてき  
た評価機関と意見交換できるのはとても勉強になります。

### ○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？

利用者調査の回収率の向上のために工夫していることがあります。知らない会社からの郵便は利用者や家  
族にとって不安に感じるため、郵便を受け取り拒否にしたり、封を開けずに捨ててしまうことがあります。  
そこで、アンケートを送る際には評価機関と協力して事業所の封筒を使うことで、利用者さんの受け取り拒  
否などを防いでいます。

また、評価機関を選ぶ際には、サービス内容をしっかりと見てくれるところを選んでいきます。その際に、  
評価者の人数や評価件数の実績が安定しているかも参考にしています。

### ○受審して、気づきを得たのはどのようなことでしたか？

利用者調査の集計結果を見てみると、職員と利用者さんの間で認識が乖離していることがあります。説明  
した内容など「わかってきているな」と思っていたことが、アンケート結果では『いいえ』や『無回答』  
となっていることもあるため、なぜ伝わっていないのか、考えて改善してくきっかけになっています。第三  
者評価では、登録ヘルパーや利用者さんの面と向かって言えない本音が結果として出るので、事業所の責任  
者側として新たな気づきにもなり、助かっています。

### ○受審結果をどのように改善に活かされていますか？

技術面での習得度向上のため、ヘルパー一人ひとりに話を聞いたほうが良いという改善点が挙げられまし  
た。現在はヘルパーのできるところ、苦手なところを個々に把握し、指導していくようにしています。

また、評価結果は職員間で必ず共有しています。利用者調査の満足度が高い点では、ありがたいと思う反  
面、もっと頑張ろうと思うようにして、甘んじないようにしています。

ご協力ありがとうございました。