

# 福祉サービス第三者評価

# 通所介護篇

## 連続受審事業所インタビュー⑥



法人名称	社会福祉法人 まりも会
事業所名称	まりも園デイサービスセンター
所在地	〒187-0021 東京都小平市上水南町4丁目7番45号
電話番号	042-321-9395



◆園長の堤さん・主任の江原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？

法人の方針として、受審することにしています。第三者評価では利用者調査によって、御利用者や御家族の方の声を聞くことができるので、大事な機会と思っています。

特に私たちは「ご利用者の夢を叶えたい」という目標を掲げ、毎月行事を実施しているのですが、行事の内容については、利用者調査で聞き取った御意見を反映させています。第三者評価の受審は、事業所のサービスの質の向上につながっていくと思いますし、第三者が御利用者や御家族に調査をすることで、本質的な意見を収集できるので、助けられています。

### ○毎年受審するにあたって、工夫されていることはありますか？

特に工夫をしていることはないですね。第三者評価では評価者に多くの書類を見てもらいますが、一回書類を作ってしまうと、それをルーチンワークにしているので、事務的な手間も特に感じることはありません。

3～5年は同一の評価機関に見ていただくという考えなのですが、評価結果を踏まえて始めた取り組みを、翌年度にすぐ確認してもらい、そこに利用者調査で得た意見も織り交ぜながら、改善につなげていくことができると考えています。

### ○受審して、気づきを得たのはどのようなことでしたか？

評価者の方は非常に多くの知識をお持ちなので、訪問調査でのヒアリングの中から色々な情報を得ることもできます。

また、職員自己評価を通して、職員一人ひとりがどんな思いで働いているのかを知ることができました。例えば、私たちの事業所は行事やアクティビティに力を入れているので、そうした活動に対する職員のスキルは向上していました。しかしその反面、介護スキルにバラつきがあるということが自己評価でわかり、取り組むべきことに気づかされました。

### ○受審結果をどのように改善に活かされていますか？

職員自己評価で得た、職員により介護スキルにバラつきがあるという意見を受け、職員の知識やスキルを標準化していくために、ケア会議の定期的な開催を試みています。

また、家族懇談会の開催については、事業所でも前から必要とは思っていましたが、第三者評価でも「改善が望まれる点」として評価していただいて、改めて気づかされたような形となり、実施に結びつきました。現在は三ヶ月に一回開催し、御家族が介護の悩みなどを共有できる場となりつつあります。

ご協力ありがとうございました。