



法人名称	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	泉苑居宅介護支援センター
所在地	〒183-0042 東京都府中市武蔵台1丁目10番4号
電話番号	042-366-0080

◆管理者の片渕様にお話を伺いました。



【訪問日：平成30年10月30日】

### ○受審にあたって心がけていることは何ですか？

利用者調査においては、アンケート回収率向上のため、調査方法等を口頭でも丁寧に伝えることで、利用者の不安軽減を心がけています。具体的には、通所介護と併用している利用者に対して2種類のアンケートが配布されることを事前に周知しています。また、アンケートを渡す際には居宅介護支援のケアマネに対するアンケートであることや、事業所ではなく評価機関がみるものであることを説明し、本人や家族の負担感を軽減する為に「お時間のあるときに書いてください」等の声掛けとともに渡しています。評価機関に対しては月初にアンケートを配布できるよう依頼することで、職員が利用者宅に訪問する際に配布することが可能となり、職員や利用者ご家族の負担軽減に繋がっています。

訪問調査においては、明確で振れ幅のない言葉を用いて評価者に説明することや、担当者間の意見や認識のずれを小さくして臨むことが大切です。また、訪問調査にて求められる可能性がある資料の準備には限界があるため、日頃から担当者が利用者の情報を把握しておき、質問に対応できるようにしています。

### ○毎年連続して受審されている理由と、そのメリットをお聞かせください。

連続して受審している理由は、年に一度の業務確認の機会を得られるからです。2年ごとに評価機関を変えて受審することで多くの視点から評価を受け、異なる側面から考える機会を得られています。初年度は評価機関からの助言をもとに課題が生まれ、次年度はその課題に取り組んだ結果を伝えることで、改善できたか定期的に考える良い機会となっています。職員も年に1回評価されることを知っているため、第三者評価にむけて、管理者から各書類について確認作業を行うと発信する事が、各自の書類管理の再確認等の意識付けに繋がっています。

### ○複数の評価機関から受審されることによる気づきはありますか？

利用者調査の結果に対する見方が変わったことです。評価者から「利用者調査での良い結果は、必ずしも利用者の本音が反映されているとは限らず、ケアプランに対する厳しい意見等もでてくる調査結果が利用者の本音を反映していることでもある」という話を聞き、利用者調査の結果に対する捉え方に変化がありました。新たな見方を得られるところが、評価機関を変えて受審するメリットであると思います。

### ○受審結果を踏まえて、どのような改善に活かされていますか？

業務の効率化に向けて、受審結果を職員の意識改善に活かしています。評価機関から「最初から残業する事を視野にいれた業務の組み立てがある」という指摘を受け、業務の効率化に向けた意識改善を図りました。職員に対して「月間の業務の組み立てを考えるように」という声かけをおこなったり、管理者自身が早めに帰宅するなど意識付けをおこなった結果、翌年の評価の際には、所定時間内で業務が終えられる率が向上しました。昨年度の評価では、「事業所の外部へのアピールが必要」という指摘を受けたため、今回のインタビューを始めとした発信の試みに取り組んでいきたいです。

ご協力ありがとうございました。