

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①



法人名称	社会福祉法人都心会
事業所名称	保谷苑ヘルパーステーション
所在地	〒202-0006 東京都西東京市栄町3丁目7番13号 第一昭栄ハイツ102号室
電話番号	042-439-7233



【取材日：令和元年7月10日】

◆苑長の多久島様、所長の土門様にお話を伺いました。

○ 毎年連続して受審されている理由をお聞かせください

訪問介護は独居や高齢者のみのご家庭も多く、提供ヘルパーの質が在宅生活等の質に大きく影響するサービスであるため、第三者評価を受審する必要性があると考えております。利用者様や職員の声を定期的に聞くことは大切であり、サービスの透明性を図ることができるのも受審理由の一つです。

○ 連続して受審するメリットをおしえてください

同じ評価機関で継続して受審することにより、事業所の取組を理解していただいた上で、前年度の課題が改善されたかどうか確認できます。今後も定期的に受審する中で、複数回は同じ評価機関による受審で改善を図り、その後新たな評価機関で視点を変えた評価を受けていきたいです。法人の理念「地域に開かれた施設」の観点からも、第三者評価の定期的な受審により利用者様、職員にとってもメリットがあると思います。

利用者調査では、第三者による調査だからこそ、遠慮せず安心して声にでき、顕在化した利用者ニーズを把握できます。利用者様は「お世話になっている」という気持ちなどにより、職員に対しては本音を伝えにくいですが、第三者評価では心の声を拾うことができ、職員の介護の質の向上に繋がられます。また、職員の生の声を拾える点でも有難く、第三者評価を受審することで、職員に対して伝わるようなアプローチについても学べます。

○ 第三者評価を受審することによる職員の方の反応はいかがですか？

評価結果やその活用については、ヘルパー代表者と職員間などで話し合いの場を設けおり、職員にとっても、他の職員のレベルの高さなどの新たな気づきがあります。職員全員が「外部からの評価は大事である」と答えていました。平成28年度の評価では、サービス提供責任者用のオリジナル手引書について高い評価をいただき、職員としても大変励みになりました。モチベーション向上に加え、事業所内の信頼関係がより強くなり、コミュニケーションを活性化できています。

○ 評価結果をどのように活用されましたか？

マニュアルの見直しを毎年おこなっており、以前の評価では「独自の工夫をこらしたヒヤリ・ハットの報告シートが良い」という評価をいただきました。その後、「より良くしたい」という想いで要因分析シートを作成し、各々による分析をおこないました。これにより、事故を未然に防止でき、この点も高い評価をいただきました。今年度はヒヤリ・ハットの発生が少なくなったことを受け、「ニヤリ・ホット」を新たに作成したことで、さらに良い評価をいただきました。事業所内でスキル向上の気持ちが高まっており、定期的に振り返る機会があることで、安定したサービスを提供できています。評価者の方からの「ここまで取り組んでいる事業所さんはない」という言葉で、私たちのモチベーションが一層高まりました。

平成30年度は「地震後の安否確認等、緊急対応は問題なく速やかにできている」との評価結果でしたが、大災害が発生した際に職員がより統一した対応をとれるよう現在も取り組んでおります。

ご協力ありがとうございました。

