

第三者評価の受審実績	平成 22 年度、23 年度、24 年度、25 年度		
取材の対象年度	平成 24 年度	評価手法	標準の第三者評価

【取材メモ】



取材の視点

- ・第三者評価受審の目的、経緯
- ・事業評価(自己評価)のプロセスで得られた気づき
- ・利用者調査、職員の自己評価及び評価機関による評価の結果から得られた気づき
- ・改善に向けた取り組みとその成果、など

■改善の取り組みとその成果①～給食で利用者が“選ぶ楽しさ”を感じられる機会の提供

当事業所は、現在の事業形態に移行する前の旧制度から通算して4年連続で第三者評価を受審しています。その目的について、施設長は、第三者の目から見て組織運営及びサービスの提供プロセスがこういったレベルにあるのかを評価してもらい、改善に活かすことにあると話しています。最初は信頼のおける関係者から評価機関の紹介を受けたということですが、4回目となる今年度は、自分たちの取り組みの水準が全体のどの位の位置にあるのかを知りたいという思いから、多くの評価実績をベースに他との比較の視点を有していると思われる評価機関を選定しました。

評価を受けることで、いろいろな課題を含みつつも、自分たちの取り組みが一定以上の水準にあることを確かめることができた点は、職員にとって大きな自信につながったと言えます。中でも、利用者調査において、職員が把握し切れていなかった利用者の声が評価機関を介して事業所に届けられたことで、職員の気づきや励みにつながった点が多くありました。

利用者の声から具体的な改善につなげた事例として、給食における選択の機会を増やしたことがあげられます。利用者の中に“選ぶ楽しさ”に対する要望があることを知り、デザートを数種類用意して、その場で選んでもらう機会を設けたり、麺類やパンを増やして主食の幅を広げるといったことに取り組み、好評を得ています。また、選択の場面が増えたことは、利用者の自己決定を支援する取り組みの強化にもつながっています。