

第三者評価の受審実績	平成 15、18、21、24 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③～業務マニュアルの集約による振り返りと管理業務の効率化

評価機関からは、業務マニュアルの定期的な見直しの時期の明示が課題として提示されました。その指摘を受け、それまで分散していた各種のマニュアルを一冊のファイルにまとめたことで、業務の手順を職員が確認しやすくなると同時に、マニュアルの管理が楽になった点は一つの成果であると思われまます。

当事業所は、研修コストを負担して意欲のある職員のスキルアップを後押しするとともに、内部研修を定期的実施し、質の高いサービスの担い手として自らに誇りを持つ人材の育成に取り組んでいます。内部研修を通じて業務の標準化を図るとともに、その中で手順の見直しを随時行っており、そこで問題になっていることは今はないということです。