

第三者評価の受審実績	平成 21、22、24、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～外出機会の計画的な増加による利用者満足度の向上

第三者評価は併設のグループホームとともに開設 2 年目からはほぼ毎年受審しています。

評価者から参考になる情報提供やアドバイスを受けられることも多く、評価機関の選定の際はデイサービスやグループホームの評価実績を基準にしているそうです。当事業所では、毎年、評価結果を 2 月中に受け取り、3 月の職員会議でそれを踏まえた改善策を検討して、次年度の計画に反映しています。

第三者評価の最初の工程で実施する職員の自己評価を通じて、職員の現状に対する認識が把握できる点も評価を受けるメリットの一つであると言えます。管理者と現場の認識がかみ合っていない場合、そうした状況をきちんと把握することが問題解決の第一歩となります。評価機関を介して管理者の思惑から外れた意見が現場から寄せられたときに、そこにギャップがあることを客観的に認識することで、問題の早期の解決につなげることができます。

さらに、評価機関が実施する利用者調査に対する回答から、自分たちの取り組みを振り返ることができると話しています。

平成 24 年度の利用者調査の結果では、「利用者の楽しいな行事や活動があるか」を問う項目で、「はい」の回答数が相対的に下がっていました。ただ、「いいえ」と答えた利用者は一人もなく、事業所で分析を行った結果、外出を楽しみにしている利用者が多いことから、その機会が少ないとされていることが要因なのではないかとの仮説に至りました。そこで、花見や初詣など季節に応じた外出の企画を増やしたところ、今年度の利用者調査の結果では、同設問に対する「はい」の割合が大幅に増加しました。組織的な検討により、問題を正確に特定できたことが取り組みの成果につながったものと推測されます。

また、前回の利用者調査の結果を踏まえて、通所介護計画の内容やねらいが利用者及び家族にも伝わるよう、見直しを図ったということです。ただ、関連する設問に関する今年度の調査結果を見る限り、前回とそれほど変わっておらず、具体的な形での成果は確認できませんでした。