

第三者評価の受審実績	平成 24 年度		
取材の対象年度	平成 24 年度	評価手法	利用者調査とサービス項目を中心とした評価

【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～職員間の情報共有のさらなる推進を通じた組織力の強化

平成 24 年度に初めての第三者評価を受審しました。年度当初は予定していませんでしたが、本部からの勧めがあつて、特養の評価を実施した評価機関と年明けに「利用者調査とサービス項目を中心とした評価」の委託契約を結び、何とか年度内に終了したとのことです。

第三者評価の中で評価機関が実施する利用者調査は、個別の聞き取りは実施せず、すべてアンケートで行いました。総合的な感想として回答者の 9 割以上が満足と回答するなど、全般に高い評価が示されています。一方、課題としては回収率が 3 分の 2 にとどまったこと、調査結果を利用者・家族に対してきちんとした形で報告できていないことがあげられています。

職員の自己評価の結果では、職層間で現状に対する評価にやや開きが見受けられるとともに、相談員の業務に関連する項目の一部について、介護職員の一定数が「知らない、わからない」と回答するなど、職種間のばらつきも見られました。そこで、定例の職員会議において、組織内の情報共有の密度をさらに高め、職員の認識をそろえることで、集団としての推進力の一層の強化に取り組んでいます。今後、職員の自己評価の結果を活用して、事業所としての目標水準のすり合わせを図っていくことが期待されます。