

第三者評価の受審実績	平成 23 年度		
取材の対象年度	平成 23 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

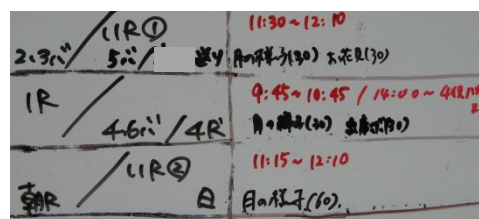
■改善の取り組みとその成果①～時間外労働の削減を通じた職員と組織の能力向上

第三者評価は、区立施設の時代から都及び区の指針を踏まえ、3年に1回のペースで率先して受審してきました。過去2回は同じ評価機関に依頼し、事業所の問題の所在を一緒に考えるというスタンスが評価機関の側にあったことから、気づきにつながる面も多かったと言います。相談員を2名体制にして、多岐にわたる業務の分担を明確にしたのも、過去の評価機関からの指摘がきっかけだったということです。

また、センター長は2つの拠点を統括する立場から、職員による個別の自己評価の結果を通じて組織内の風通しの状況を把握することができ、問題解決に役立った面もあったと語っています。

前回の第三者評価における自己評価のプロセスでは、職員の間で、なかなか定時に帰れない状況を問題と捉え、改善を図るべきとの意見の一致が見られました。デイサービスでは、夕方、利用者の送迎から戻った後からミーティングや記録事務、翌日の活動の準備等に追われ、仕事が夜までかかってしまうことがよくあるようです。当事業所でも同様に、以前は職員がそれを“普通のこと”のように感じ、問題として捉えきれていない面があったと言います。そうした状況に疑問を投げ掛け、職員の意識改革の先頭に立ったのが、主任、副主任を中心とする子育て世代の女性職員でした。

定時で仕事を終わることを前提に、各自が1か月、1週間のスパンで予定を組み、日中の時間を使わないと時間内に処理することが難しい場合は、上司と相談のうえ、事務室内のスケジュールボードにその予定を書き込んで他の職員に周知する方法を取りました。日中、現場を離れた部分は、他の職員がカバーに入ることになります。どうしても定時に終わらなければ、管理者の命により、時間外労働をすることもあります。しかし、スケジュールボードに自ら朱書きした業務をその時間内に終わらせないと、他の職員に迷惑を掛けてしまうことになります。そうした方法を試行錯誤の中で編み出していく中で、時間を限られた資源とみなす考え方が職員に少しずつ浸透し、定着してきましたと言います。



ある日のスケジュールボードの一部

結果として、職員の時間外労働は以前と比較すると大幅に減少し、時間外労働手当の削減にもつながりました。そのことだけでも経営的にはたいへん大きな成果だったわけですが、

それ以上に、限られた時間内に成果を出すことに対する職員の責任感が芽生えたこと、また、職員が定時に帰ってしっかりリフレッシュすることで、翌日、利用者の活動時間に合わせて、テンションのレベルを最大出力に持っていくことができるようになったこと、その結果として、利用者により楽しい時間を過ごしてもらえるようになったことが何よりも大きな成果だったとセンター長は話しています。