

|            |                   |      |                       |
|------------|-------------------|------|-----------------------|
| 第三者評価の受審実績 | 平成 23 年度、平成 25 年度 |      |                       |
| 取材の対象年度    | 平成 23 年度          | 評価手法 | 利用者調査とサービス項目を中心とする者評価 |

## 【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②～業務の意味の理解と共有を意識した標準化の取り組み

前回の評価では、業務の標準化に向けた取り組みに関して改善の余地があるとの指摘がありました。事業所では、毎朝のミーティングや毎週の定例会議、毎月の全体研修会等の場で業務に必要な情報が共有され、実際の事例に即した指導が行われており、業務の標準化のレベルは決して低くはないものと思われます。事業所では、東京都が作成した「介護支援専門員の手引き」をベースに、事業所独自の内容を別途補足したマニュアルを作成して、ケアマネジャー業務の標準化を図っています。

事業所で補足している内容は、細かな手順というより、むしろ「考え方」が中心です。事業所の支援目標を実現するためには、一つひとつの手順をどのように意味づけて実行する必要があるのか、そのベースとなる考え方を主に補足しています。その内容には、書籍や専門誌に掲載された記事のコピーや、事業所内外の研修で配付された資料なども含まれます。支援の意味を職員が理解し、全員が共有するために役立つそうした資料について、事業所では通し番号を振ってファイリングしています。そして、手順書の中に「この手順は資料のNo.〇を参照」というように注意書きを入れ、その番号を対応させています。資料の追加や変更等があっても更新が簡単であり、マニュアルの整理の仕方として参考となる方法であると思われます。今後は、資料集のファイルに表紙を付け、そこに綴じられた資料の内容とファイリングされた日付を一覧表の形で整理すると、さらに使いやすさが増すと思われます。