

第三者評価の受審実績	平成 21 年度、平成 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①～利用者の意向把握の取り組みを通じたインテークの改善

第三者評価については市が受審費用を補助する制度があり、3年に1回のペースで補助の申請を行っています。平成21年度は補助の対象から漏れたため、評価料金の全額を自己負担して第三者評価を実施しました。昨年度は居宅介護支援事業所の評価を比較的多く実施している評価機関から選定を行い、2回目の評価を受審しました。

管理者は、第三者評価を受けることにより、準備段階での自主的な書類の点検や必要に応じた見直しに向けた動機づけが働き、それまで滞っていた書類の整理や整備が進む点で、受審のメリットがあると言います。

法人では、毎年、アンケート方式を基本とする独自の満足度調査を実施し、各事業所の利用者の意向把握に努めています。調査票の返送先を法人本部とし、利用者に気兼ねなく回答してもらえるよう配慮しています。当事業所では、平成23年度にその調査を実施できなかったため、平成24年度の評価において、評価機関より、毎年の実施が望ましいとの指摘を受けました。

今年度は全利用者を対象に項目を絞った形での調査を実施し、その結果から、ケアマネジャーの役割が利用者に十分認識されていない部分があるとの問題を切り出し、職員間で共有することができました。その改善策として、ケアプランを作成する際のインテークをよりていねいに行うことを申し合わせ、現在、その進め方についてのマニュアルの策定に取り組んでいます。