

第三者評価の受審実績	平成 18 年度、20 年度、22 年度、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・家族の意向を踏まえたサービスの改善

当事業所は開設 2 年目の平成 18 年度以降、隔年のペースで第三者評価を受審しています。区より 3 年に 1 回分は受審費用の補助が出るとのことですが、それを超える分は全額、事業所の自己負担となります。それでもなお、当事業所が第三者評価を受審するのは、さらなる改善に向けての課題を抽出するためであると療養部長は語ってくれました。

第三者評価を実施しない年は、サービス向上委員会を中心に組織全体で自己評価を実施するなど、サービスの改善に向けて活発な取り組みを推進しています。

介護保険制度上の地域密着型サービスである併設の認知症高齢者グループホームでは原則として毎年の外部評価（第三者評価）の受審が義務付けられており、これまではグループホームの評価を実施した評価機関に当事業所の評価を依頼することが多かったとのこと。

平成 22 年度の第三者評価で評価機関が実施した利用者調査では、過去 1 年以内に入所した利用者に対して、入所時の説明がわかりやすかったかを尋ねる項目で、「いいえ」の回答が「はい」を上回り、老人保健施設がどういうところが知らずに入ってきたという声も聞かれたと言います。また、利用者全員に対して立てているはずの個別の介護計画について、職員から説明を受けたと答えた利用者は回答者全体の 3 分の 1 にとどまり、介護計画が利用者きちんと認識されていない実態が明らかとなりました。

そのため、利用開始時は、利用者用の入所案内パンフレット、介護に携わる職種の業務やサービスの項目別の利用料金等を記載した利用約款等を用いて、より丁寧な説明を行うように改善を図りました。また、計画作成担当者（ケアマネジャー）が利用者に接する機会を意識的に増やしたことで、ケアマネジャーが利用者にとって「自分の話を聞いてくれる人」として認識されるようになってきたと言います。平成 24 年度に評価機関が実施した利用者調査には、そうした取り組みの成果がはっきりと表れています。

さらに、事業所では、サービス向上委員会を中心に毎年、利用者及び家族を対象として、事業所のサービスに関する独自の満足度調査を実施しています。その結果をグラフ等を使ってわかりやすく視覚化し、利用者・家族に開示するとともに、改善に向けての検討に活用しています。満足度調査の結果を踏まえ、これまで取り組みを進めてきた中で成果のあった事例の一つが、前述したユニットごとの外出を含むレクリエーションやクラブ活動、行事の充実です。日頃、食事があまり進まない利用者が、料理クラブの場では皆で作った料理に自分

から手を出して食べる姿が見られるなど、利用者の自立した生活の基盤となる生きる活力の回復につながっています。