

福祉サービス第三者評価 通所介護編

連続受審事業所インタビュー①



法人名称	社会福祉法人 東京玉葉会
事業所名称	青陽園デイ・ケア・センター
所在地	〒198-0801 東京都八王子市川口町 1543 番地
電話番号	042-654-2110

◆管理者の鹿山さんにお話を伺いました。

【訪問日：平成28年3月25日】

○第三者評価受審のきっかけは何ですか？

最初は特別養護老人ホームと併設しているからデイも一緒に、という理由で受審しましたが、今は法人の方針で、毎年受審することになっています。第三者評価はサービスの質を高める上で、気付かされる点が非常に多いと思いました。外部の専門家から、公平な目で見ていただけることは重要で、今は評価で改善した方が良いとされた部分は見直し、改善に活かすということを繰り返しています。書類を揃えるのは大変ですが、受審をして、ためにならなかったことは一度もありませんね。

○ここ数年も毎年連続して受審されていますが、毎年受審しようと思われたのは、なぜですか？

毎年受審していると、サービス内容の見直しが必要な課題は少なくなり、評価機関から「ここまでの取り組みをやっているのだから、次はこうしていきましょう。」と、さらに事業所としてステップアップするためのアドバイスもいただけます。加えて、利用者の満足度も少しずつ上がっているのが分かります。また第三者評価の利用者アンケートは、事業所に直接言いにくい本音も分かるところが良いですね。

○受審して、気づきを得たのはどのようなことでしたか？

具体的には、利用者の絶対数は女性の方が多いのですが、利用者用トイレは、すべて男女兼用となっていました。そこで使用方法と表示を、男性用・女性用とするアイデアの気づきをもらい、使用方法を変更しました。また、通常とは異なる支援をした時の、記録の方法が不十分だとコメントをいただきました。一方で、つきっきりの介護が必要な利用者さんを毎日受け入れているのですが、「お風呂にこれだけの人数を入れながら、マンツーマンでの介護も実施することはすごいこと。」と感心され、当たり前をやってきたことが、事業所が努力している点だと気付かされ、励みになることもあります。

○受審結果をどのように改善に活かされていますか？

例えば、評価で改善が必要とされた記録の方法については「自分たちがやってきたことは、きちんと残していきましょう。」と、会議の場で職員に話し、トラブルがあった場合の記録も、うやむやな書き方をしないよう改善しました。また評価の講評で褒められた部分は積極的に伝えています。「普段みんなが大変だと言っている、お風呂の介助の頑張りが評価されたよ。」と言うと、職員も本当に笑顔になるんです。利用者とそのご家族の方から「ありがとう。」と言われることはあっても、第三者の人に頑張りが認められる機会はそうそうないので、全体の雰囲気も活気づきますね。

ご協力ありがとうございました。