

福祉サービス第三者評価 ショートステイ編

連続受審事業所インタビュー⑧



法人名称	社会福祉法人常盤会
事業者名称	ときわぎ国領
所在地	182-0022 東京都調布市国領町8丁目2番65号
電話番号	03-5438-1011(代)



◆介護部長の小山内さん、相談員の加藤さんにお話を伺いました。 【訪問日：平成29年2月15日】

○第三者評価受審のきっかけは何ですか？

ときわぎ国領は複合施設ですので、「特別養護老人ホームが受審するのであれば、ショートステイでも受審しよう。」と、事業が開始した翌年（平成19年度）から評価を受けています。第三者評価を受けることは、広い意味でサービス提供の一環だと思っています。利用者の意見を踏まえ行動する。評価のフィードバックを受け、その結果をお知らせし、取り組みを行っていくサイクルで活動していることが、利用者・ご家族の安心にもつながっていると思います。

○継続して第三者評価を受審する意義は何ですか？

近年、利用者やご家族の介護サービスに対する関心も高まり、求めるサービスの質も高くなっていることを、世の中の動きを見ても思いますし、利用者調査のコメントの変化からも実感します。第三者評価を受審し続けることは、職員の気を引き締めるために、とても大切なことだと思います。また連続して受審することで、例えば評価者から「殺風景だった以前の部屋から変わりましたね。」など、改善した点をコメントしてもらえるのはありがたいです。一方でマンネリ化しないために、評価機関を変えるなど意識することもあります。

○受審して、気づきを得たのはどのようなことでしたか？

評価者の方は、これまでに色々な施設を見た経験があるので、フィードバック等で、サービス改善の気づきとなる意見をいただけます。例えば、地域行事や区報等の情報は、通常各フロア掲示板でお知らせしていますが、要介護の方もいるため「さらに見やすく伝わりやすい情報提供が必要」とコメントを受け、各ユニットを住所の「番地」に見立て「ユニット回覧板」形式でお知らせすることを検討しています。また、勤務時間が職員によって異なるため、運営会議等で決定した内容の確実な伝達方法や、リーダーの配置について見直すきっかけにもなりました。

○受審結果をどのように改善に活かされていますか？

改善が必要であるとコメントされた内容は、職員に対して「ここが課題として挙がっていました。」ときちんと伝えていきます。以前評価者から「身体機能の活性化につながる支援を一考されたい。」とフィードバックを受けました。ショートステイの部門として取り組むべき課題として受け止め、「リハビリの数を増やすこと」を全体会議の場でも提案しました。具体的には、週一回は必ず体操の時間を設けるようになったり、新たに個別の機能訓練にも対応するなど、内容の充実につながったと思います。

ご協力ありがとうございました。