

# 福祉サービス第三者評価 訪問介護篇

## 連続受審事業所インタビュー⑤



法人名称	社会福祉法人 東京老人ホーム
事業所名称	めぐみ園ホームヘルプサービス
所在地	〒202-0022 西東京市柳沢4丁目1番3号
電話番号	042-461-2021



◆事業所長の井上さんにお話しを伺いました。

【訪問日：平成30年2月28日】

### ○第三者評価受審のきっかけは何ですか？

平成15年に初めて受審をしてから、毎年受審しています。今後、在宅福祉サービスの在り方として、利用者本位のサービスが強く求められます。事業者としては、第三者評価を積極的に活用し、提供するサービスについて客観的認識をしていくとともに、その評価結果を踏まえた利用者本位のサービス（介護の質の向上を含む）につなげていきたいと思ったことがきっかけです。

前年度評価と比較をしたり、単年単位で発生した課題について、その改善方法に関する気付きを得ることができます。1年に1回外部からの客観的評価を受けることで、利用者本位のサービスであるという基本姿勢に立ち返ることができるとともに、事業の透明性の確保、サービスの質の向上を蓄積できるところがメリットだと思います。

### ○毎年受審するにあたって、工夫されていることは何ですか？

評価機関を選ぶ際には、評価実績や対応可能な評価分野を参考にしています。併設している特養と同じ評価者でなく、在宅サービスに詳しい評価者に来てもらっています。毎年受審する中で同じ評価機関が2年連続で続いても、必ず前年度と評価者を変えてもらっているので新たな視点で見てもらうことができます。

### ○受審して、気付きを得たのはどのようなことでしたか？

研修マニュアルの充実化や個別研修内容について助言を受けたことで、新たな研修方法を考えるきっかけになりました。一例として座学だけではなく、利用者さんのご自宅での同行研修を経験の浅いヘルパーの育成計画に組み込むことで、実践力の向上に力を入れることができました。その成果は、研修の進捗具合と共に月1回行うサービス提供責任者会議で報告・確認するようにしています。

### ○受審結果をどのように改善に活かされていますか？

サービス提供責任者や管理者のみならず、登録ヘルパーも交えて全員で利用者調査アンケートの結果について1年に1回、必ず検討することを研修計画にあげています。全職員で共有・分析を行う際、『どちらともいえない』や『いいえ』を選択している少数の回答に着目して基本に立ち返りながら考えるようにしています。

また、ヒヤリハット報告についても改善をしています。サービス提供責任者だけでなく、登録ヘルパーにも積極的に出してもらうよう、方針を決めてシステムに組み込むことにしました。利用者さんの安全に関する内容はもちろんのこと、他にも労働災害を防ぐ、職員を守るためのヒヤリハット報告も重要視しています。

ご協力ありがとうございました。