

福祉サービス第三者評価

定期巡回・随時対応型
訪問介護看護篇

連続受審事業所インタビュー②



法人名称	社会福祉法人白十字会
事業所名称	ヘルパーステーション白光園
所在地	〒189-0021 東京都東村山市諏訪町2丁目26番1号
電話番号	042-397-5124



◆所長の竹林様、副所長の岡田様、井澤様にお話を伺いました。

【取材日：令和元年8月6日】

○ 毎年連続して受審されている理由とメリットをお聞かせください

当初は定期巡回・随時対応型訪問介護看護は外部評価の実施が義務付けられていたため、市の補助金を利用して受審を開始しました。外部評価の義務付けが外れた後も、自己評価をして推進会議にかける作業はボリュームがあり、評価機関に評価をしてもらった方がスムーズに進み安心できるため、第三者評価を継続して受審しています。同じ評価機関で継続して受審していることで、前年度からの振り返りもしやすいと感じています。受審にあたっては、書類の確認に期間を要することもあるため、バッファを設けて日程を設定し、無理のない期間で受審できるようにしています。

継続して受審しているメリットとしては、事業所の1年間の取り組みの結果を確認できることがあります。利用者様や職員からの意見等を広く把握できるため、サービス内容や職場環境等について1年間取り組んできたことを見直す機会となっています。

○ 得られた気づきをどのように事業の改善に活かされましたか？

利用者調査をとおして利用者の満足度が凶れ、職員自己評価等をとおして職員が抱えている事業所に対しての思いや研修等への考えも把握できるため、事業実施に当たり参考にしています。得られた気づきの一例としては、ヘルパーステーションや居宅支援、地域包括等の様々な事業所が入っている職場環境ゆえ、職員から「電話が繋がらない」「いつかけても話中である」という意見が挙がりました。これを受け職員にメールアドレスを付与し、メールによる事業所内の情報共有ができるようにしました。その結果、報告・連絡・相談等をおこないやすくなったことに加え、より迅速な利用者情報の共有にも繋がり、利用者様にとっても良い形になったと思います。

また、評価を受けることで、アセスメント表等の書類に関してもより活用しやすい方法を検討するきっかけとなっています。また、紙ベースの書類が多いためデータ化の作業も始めており、環境整備の観点でもきっかけになっていると思います。

○ 平成30年度の評価結果をもとに、どのような取り組みをされていますか？

平成30年度の評価で「サービス提供責任者である所長、副所長として施設の課題と問題を提起し、解決する能力を身に付けるために自己研鑽に引き続き取り組んでほしい」という講評を受け、サービス提供責任者として質の向上を図るため外部の研修に参加することに加え、他事業所との交流を深めています。他事業所と情報交換や意見交換を行うことにより、良い刺激になるだけでなく、他事業所の良いところをとり入れて活かす取り組みを行っています。具体的には、外部の研修に参加した際に、研修の組み立て方や講師の教え方等を学び、自らが講師としてヘルパー研修を行う際に活かしております。

ご協力ありがとうございました。

