

第三者評価の受審実績	平成 23 年度		
取材の対象年度	平成 23 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③～業務マニュアルの作成による標準化の仕組みの整備

評価機関からは、それまで職員同士が口頭で伝達し、共有していた業務の基本的な手順を明文化し、一定以上の業務水準を安定的に維持する仕組みの整備が望ましいとの指摘を受けました。事業所では業務マニュアルを作成するまでもなく、所長の指導のもとで業務の標準化を実現してきたことから、そこに問題があるという認識はなかったと言います。しかし、事業所を牽引してきた幹部職員の世代交代を視野に入れ、将来、利用者及び職員が困ることのないよう、できるうちに準備しておくことがやはり必要と判断して、ベテラン職員を中心に、統一性のある業務マニュアルを短期間で完成させました。すでに確立していた手順を文書化するだけだったので、それほどたいへんな作業ではなかったと所長は話しています。