

第三者評価の受審実績（過去5年間）		平成21、22、23、24、25年度	
取材の対象年度	平成24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①～業務マニュアルの整備を通じたチームワークの一層の向上

施設長自身が評価者の資格を持っていることから、第三者評価には積極的な姿勢で取り組んでおり、改善に向けての推進力を生み出すツールとして活用しています。

その中でも、特に成果のあった取り組みとして、担当職員を中心に事業所全体でマニュアルの整備を推進し、そのことが部署間の相互理解を深め、チームワークの一層の向上につながった点があげられます。

業務に関するマニュアルはもともと整備されたものがありましたが、組織内の検討において、それらが各部署（支援部、医療部、事務部）に分散しており、一元的な管理ができていないという問題の把握に至り、そこから担当の職員を決めて、計画的な見直しに着手しました。評価機関からの指摘をヒントに、自分たちにとって何が問題なのかを組織的な議論を通じて探り当て、適切な課題設定につなげることができたことが、その後の取り組みの成果につながったものと推測されます。

半年間の工程表により、まずは各部署の既存のマニュアルを開示して職員からの意見を募り、その集約を踏まえた改定案を作成してレビューを行ったうえで正式にリリースする流れを組み立てました。このプロジェクトのもう一つの成功要因は、その作業を可視化することで職員全員の参画を呼び込むことができたこと、そして、通常業務に加えての取り組みということで、見直しの順番を決めたり、一定期間の中で検討するマニュアルの数に上限を設け、職員に過度の負担がかからないような配慮を行った点があげられます。

そうした取り組みの結果、わかりやすい例で言うと、支援部宛ての外線を受けた事務職員が、その時間に現場に電話を回してよいかを瞬時に判断し、その日の支援の流れからすると避けた方がいいと思われれば、可能な限り折り返しの約束をして電話を切るといった対応ができるようになりました。些細なことのようにも思われますが、一日に外からかかってくる支援部宛ての電話は一本や二本ではありません。そのたびに担当の職員が支援の現場を離れることを軽減できれば、リスク管理の上でも大きな効果がもたらされることとなります。

当事業所では、法人の理念に基づき、利用者本位のサービスと、そのサービスを支える職員の満足を実現するための組織の活性化にこれまで多くの力を注いできました。そうした土壌があったからこそ、到達できた成果であることを添えておく必要があるでしょう。