

第三者評価の受審実績	平成 22 年度、平成 24 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～利用者調査によって把握できた問題に対する組織対応

同法人が運営する 2 か所の認知症対応型グループホームでは、第三者評価を毎年受審しており、訪問介護事業所においてもこれまで 2 回、3 年に 1 回程度の間隔で受審してきました。所長は、費用の負担があっても第三者評価を受け、その結果を公表することで、法令遵守に対する会社の積極的な姿勢を行政や区民にアピールする狙いもあったと言います。

評価機関の選定理由は知人の紹介ということで、過去 2 回、同じ評価機関に委託しました。いずれも標準の第三者評価で、評価機関による利用者調査のほか、組織マネジメント項目とサービス項目のすべての共通評価項目について、事業評価を実施しました。同じ機関を使うことのメリットとして、継続的な視点から評価を受けることができること、情報伝達の手間を省くことで、事務的な負担を軽減できる点があげられました。その一方で、評価の固定化の可能性がデメリットとして考えられると指摘しています。

所長は、第三者評価を受審することで得られる改善に向けての気づきとして、利用者調査及び職員による自己評価の中で表面化した利用者からの声や職員の意見が参考になったと語ってくれました。

そのうち、利用者調査に関しては、認知症状のある独居の利用者もいる中で、アンケートという方法に限界を感じつつも、外部の機関が実施するアンケートに対して、普段は現場に届かないような利用者の声が寄せられ、はっとさせられることもあったと言います。利用者からの苦情を大切にするという事業所の方針のもとで、評価機関から報告を受けた利用者調査の結果については職員会議の場ですべて開示し、問題点と改善に向けた対策を組織的に検討しています。利用者からの具体的な苦情については、複数の関係者から話を聞いて状況を客観的に把握したうえで、全員が納得できるような解決策を導き出しています。