

# 福祉サービス第三者評価 通所介護編

## 連続受審事業所インタビュー②



法人名称	社会福祉法人 シルヴァーウイング
事業所名称	新とみ
所在地	〒104-0041 東京都中央区新富1丁目4番6号
電話番号	03- 3553- 5228

◆施設長の関口さん、主幹の堀越さんにお話を伺いました。

【訪問日：平成28年4月6日】

### ○第三者評価受審のきっかけは何ですか？

私がこの法人に来て10年ほどになりますが、法人の中でもデイサービスに力を入れていることもあり、当初から既に第三者評価を受審していました。正直なところ、最初は職員の中でも「何のためにアンケート（第三者評価の職員自己評価）をするのだろうか。」と後ろ向きな声もありましたが、利用者調査や職員アンケートの結果をオープンに報告し、意向をサービスや組織運営に反映させることで、徐々に意識も変わり、今では積極的に臨んでくれるようになりました。

### ○ここ数年も連続して受審されていますが、毎年受審しようと思われたのは、なぜですか？

同じ評価機関から連続して評価を受審していると、成長や改善点を見ていただけたところが良いですね。例えば、利用者の生活状況からニーズを把握して、よりよいサービスを提供しようと、朝食から夕食までのサービスを始めました。その取り組みは素晴らしいと評価していただきましたが、一方で「職員にとって労働的に負担になっていませんか。」とのご意見もいただき、労働環境も改善しなければと思いました。そのように、事業所のサービスを一つ一つ検証し、毎年客観的に見てもらえるというのはありがたいですね。

### ○受審して、気づきを得たのはどのようなことでしたか？

職員の自己評価の結果では、大部分が「職場は職員同士が仲良く明るく働きやすい。」という意見でしたが、「やりがいを持てるような働きかけをやってくれない。」という意見も割と多く、「職員はこう思っていたのか。」と経営層と職員のギャップに気づきました。また、事業所では感染症対策により、ここ数年ノロウイルスやインフルエンザによる感染がなかったのですが、「それは是非アピールするべきですよ。」とコメントをいただき、事業所の強みとして発信していける点に気付くことができました。

### ○受審結果をどのように改善に活かされていますか？

例えば、職員の自己評価から、課題だと分かった「職員のやりがい」は、これまで、経営層の思いが伝わっていなかった部分もあるのでは、と振り返りました。評価機関とも、やりがいや働きやすさについて話し合い、今は職員も意欲的に介護福祉士などの資格取得に取り組んでいますので、経営層も、資格が賃金に反映できるように検討しています。また、利用者への送迎が広範囲にわたり、利用者によって事業所に着くまでの時間が、まちまちとなっているので、今年度は送迎のルートや時間帯を見直していきたいですね。

ご協力ありがとうございました。