

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	SOMP0ケア株式会社
事業所名称	SOMP0ケア徳丸
所在地	〒175-0083 板橋区徳丸2丁目17番9号
電話番号	03-5922-6247



◆管理者の上澤さん・スーパーバイザーの大下さんにお話を伺いました。 【訪問日：平成30年8月31日】

○受審するにあたって工夫されていることは何ですか？

年末や年度末は避け、極力余裕が持てる時期に実施しています。おおよそ3か月ほど期間がかかることを見越した上で、忙しくなる年末までに終了できるよう、評価機関と日程調整を行うようにしています。今年度も既に評価を開始しており、11月中の終了を目途に進めています。

また、職員や利用者様・ご家族様には受審するにあたっての目的や意図が伝わらないと適正な評価がされないと思いますので、第三者評価に関するパンフレットを配布するなど、事前説明は丁寧に時間をかけて行っています。

○平成27年度に外部評価の義務付けが外れてからも連続して受審されていますが、なぜですか？

受審を続けることでサービスや社内教育に反映できる点や、区からの補助金が出る点などが理由です。

また、はじめて第三者評価を受審した平成25年度からずっと同じ評価機関に依頼をしていますが、前年度との変化をグラフ化してもらえるため、比較して見るすることができます。毎年評価を依頼することで、良い点だけでなく率直な指摘もしていただけるのも同じ評価機関を選ぶ理由となっています。

○受審して、気づきを得たのはどのようなことでしたか？

接遇の面で『できている』と思っていたことが、利用者調査の結果をうけてあまり利用者様の満足に繋がっていない部分があることに気づきました。このような事業所側の自己評価と利用者様側の他者評価の間で生じる認識の違いは、口で言われるよりデータで見せていただく方がわかりやすいです。結果として表れたこのような不一致はカンファレンスの場を通じて職員に説明するようにしています。

○受審結果を踏まえて、どのような改善に活かされていますか？

情報共有の方法を改善しました。職員が『在宅チーム』と『サービス付き高齢者住宅チーム』の2つに分かれており、接点がなかなか生まれにくい状況だったため、情報共有の点について平成28年度の評価結果で指摘を受けました。これにより、平成29年度から月2回以上リーダー層が必ず出席する会議を設け、特変事項などといった、組織として挙げていくべきことを出し合うようにしました。会議で出された内容は、各チームの職員に周知することで情報共有の図式が出来上がり、現場の負担の軽減につながっています。

また、内部研修などといった職員教育にも活用しています。

ご協力ありがとうございました。