



法人名称	社会福祉法人ケアネット
事業所名称	老人デイサービスセンターふじみ苑
所在地	〒164-0013 東京都中野区弥生町5丁目2番19号
電話番号	03- 3382- 0566



◆所長の野澤様にお話を伺いました。

【訪問日：平成30年12月19日】

#### ○ 毎年連続して受審されている理由と、そのメリットをお聞かせください。

受審のきっかけは指定管理の受託要件でしたが、連続して受審する中でサービスや業務の状況、利用者様の声を経年的に把握でき、改善に役立てられることを実感しました。事業所の課題をあぶり出し、限られたリソースの活用方法を考えて改善に繋げていく良い機会と捉え、受託要件から外れた後も継続して受審しています。

メリットは、評価結果をもとにサービスや業務改善の目標を立てやすくなること、向上できている点などの振り返りの機会を毎年得られることです。また、毎年アンケートを取るため、利用者様に「しっかり声を聴いてくれる」「一生懸命改善しようとしている」と思ってもらえることもメリットと感じています。

#### ○ 受審結果をどのような場面で活用されていますか？

利用者様の満足度向上に向けたサービスの改善や、職員の現状認識等をもとにした業務の改善に活用しています。また、評価結果は改善状況を判断する客観的な指標として利用できるため、利用者調査の結果や、課題と指摘された事項については、次年度事業計画を作成する際にも活用しています。ふじみ苑は継続した受審による積み重ねがあるため、評価結果に変化が生じた際は、その理由や問題点を考えやすいと思います。

#### ○ 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？

アセスメントや計画の活用、モニタリングなど、介護過程をしっかり回すことに取り組みました。改善の余地があると認識はしていましたが、評価結果での客観的な指摘により、改善に取り組む意識づくりができました。

利用者調査においては、「楽しみな行事がある」という回答が少なかったことを受け、マンネリ化しないように行事の設定を工夫したり、外出レクを充実させました。これらの取り組みにより、利用者様の満足度は年々向上し、「楽しく来させてもらっています」などの声が寄せられました。

また、薬事情報の把握に関して改善の余地があるとの結果を踏まえ、数か月に1回、薬情持参のお知らせを連絡帳に挟むようにしました。これにより、ふじみ苑以外で服用する薬についての変化も把握できるようになりました。

#### ○ 第三者評価全般への感想をお聞かせください。

評価結果には利用者様の反応が目に見える数字として表れるため、職員のモチベーション向上や、取り組みの方向性の検証に効果的であると思います。第三者評価は、利用者様やご家族のサービスに対する想いを把握でき、事業所の取り組みが現場の職員に伝わっているかなどを客観的に見られるツールであり、費用や手間を上回るメリットがあると感じています。第三者評価を受審する事業所が増えれば、それぞれの事業所が取り組みを比較しやすくなり、地域全体の底上げが図れるのではないのでしょうか。

ご協力ありがとうございました。