

福祉サービス第三者評価 連続受審事業所インタビュー



【取材日：令和7年3月13日】

法人名称	株式会社マウンドヘルシー
事業所名称	シャリテ
サービス種別	訪問介護 居宅介護支援
所在地	東京都足立区六木1丁目3番15号104号室
電話番号	03-5856-2347



第三者評価を受審したきっかけはどのようなことでしたか？

第三者評価に関心を持ったのは、同業の事業者の方からの情報提供がきっかけです。その方の事業所では第三者評価を受けていると聞いて『へえ、そんなのあるんだ』と思ったのが最初でした。また、リーガルサポートの勉強会に参加した際、第三者評価を実施している評価機関の方や、実際に受審経験のある事業者の方から直接話を聞く機会があったこともきっかけのひとつとなりました。

評価機関はどのように選びましたか？

評価機関選択の決め手は、前述の同業の事業者の方からの紹介でした。多くの評価機関がある中で「どの評価機関を選んでいいかわからない」と感じていました。そのような状況で、以前から情報交換をしていた同規模の同業の友人から、「うちが頼んでるところを紹介しようか」と声をかけられたことがきっかけで、その評価機関に決めました。評価機関を選ぶ基準がわからない中で、実際に利用したことのある人の評判を聞いて、「ここはこうやってスムーズにやってくれたよ」や、「こういう風にやってくれたよ」という話を聞くと安心してその評価機関にお願いすることができました。

利用者や職員に対して、第三者評価を受審することを案内するにあたって意識していることはありますか？

アンケートを配布する際に、以下の点を意識しています。

- ・表面的な回答ではなく、正直な意見を求めていることを明確にし、「本音を書いてください」と利用者に伝えています。
- ・アンケートは直接評価機関に送られるため、事業所はアンケートの結果を一切見ることができないと説明し、事業所に気兼ねなく回答できることを強調しています。

第三者評価を受審するうえで苦労した点や工夫している点を教えてください。

はじめて第三者評価を受ける時には、事業所の基礎情報を記入する書類のボリュームが多く、少し大変でした。

継続して受審していると、2回目以降はその書類の作成も前回からの変更点のみ記入すればよいので、負担感も少なくなりました。

また、行政の指導検査と比較すると書類準備にかかる負担感は非常に少ないです。

定期的を受審されている理由をお聞かせください。

3年に1回福祉サービス第三者評価を受審することで、利用者の声を把握するためです。

また、足立区では、福祉サービス第三者評価を受審した際の受審費用の補助制度があります。

費用負担が少なく第三者評価を受審することができるため、補助制度を活用して定期的を受審しています。

※受審費用の補助制度は区市町村ごとに異なりますので、事業所が所在する区市町村にお問い合わせください。

第三者評価の受審結果をどのような場面で活用されていますか？

利用者からの意見を把握し、それを業務改善やリスク管理に活かしています。

特に、普段なかなか聞くことのできない良くない意見(不満)を知ることは、クレームに至る前に改善策を講じるうえで重要だと考えています。

編集後記📧

インタビューにご協力いただいた事業者様からは、第三者評価が利用者様の声を知る貴重な機会となっているというお話がありました。

また、日々の業務における改善のヒントにも繋がっているとのことでした。

今回の記事を通して、第三者評価が単なる評価で終わるのではなく、より質の高いサービス提供へと繋がる重要な取り組みであることをお伝えできていると幸いです。

今後も、福祉サービス第三者評価を受審していただいた事業所の声を発信し、これから第三者評価を受審される事業所の皆様の一助となれるよう努めてまいります。

シャリテさんの評価結果は以下から閲覧できますので、是非ご覧ください！



評価結果報告書はこちら⇒

