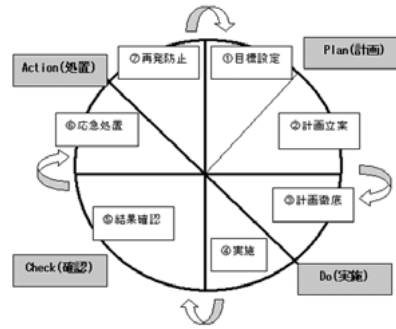




### ※1：PDCAとは

PLAN（計画）－DO（実施）－CHECK（確認）－ACTION（処置）の頭文字の略で、マネジメントサイクルのひとつです。この四つを繰り返すことで段階的に業務の改善をはかることができます。

＜参考＞PDCAの管理サイクル 全社協：改訂「福祉職員研修テキスト指導編」(2000)より



況や意向がつかめるようフェイスシートを何度も改訂したり、見やすく実用的な業務マニュアルを作成したり、改めて職員で倫理綱領の読み合わせを行うなど、常にサービスの見直しを行っています。

「建物の間取りは限られています。工夫をこらし、ユニット化をすすめるなど利用者の個別支援に力を入れています」と新たな展開が進んでいるそうです。

### 事例から共通して見えること

芭蕉苑や草の家の取組みから、質の向上への共通した姿勢をいくつか挙げる事ができます。

共通点のひとつは、評価を通しての気づきが動機付けとなり、継続的な質の向上につながっている点です。「マニュアルを何度も改訂している」「職員の意識が向上し、研修の回数を大幅に増やした」という事業所の工夫からは、質の向上への取組みが、受審時という「点」だけでなく、受審時から現在までの「線」になり、継続的に質の向上が図られていることがうかがえます。

ふたつめは、評価を軸にした計画的な質の向上への取組みです。「職員の入替わりがあった時期にもう一度受審したい」「働き始めて三年

程度の職員にとってふりかえりの機会に」という声からは、事業所内で評価を受審する意味づけが整理され、評価をツールとして使いながら計画的にレベルアップをはかっていることとする事業所の意欲がうかがえます。制度改正の影響等により、サービス提供現場では人材の確保が大きな課題となっており、職員の入れ替わりが多くサービスの質の維持に苦慮しているという声が聞かれます。このような厳しい状況にあるからこそ、計画的・組織的な視点をもって質の向上に取り組むことは非常に重要なことといえます。

みつめは、常に実施しているサービスの内容をふりかえるという視点です。「家族のつどいや意識調査を定期的に行い、サービスに対する利用者の意見を積極的に検討して改善につなげている」という事例からは、サービスを実施する事業所側からは見えにくい課題が、利用者の目を通してあきらかになったことがわかります。日頃から自分たちの提供するサービスを検証するしくみを持ち、活用することにより、効果的な質の向上が期待できます。

### 事業者と利用者の橋渡しに

ふたつの事例は、受審後の意欲的

な取組みがサービスの質の向上につながっていることを示しています。

本会で新しく始めた「追加情報」(※2)は、まさにその支援をはかるものです。事業所の努力を具体的に利用者や情報共有することで、コミュニケーションが活発になり、サービスの質のさらなる向上につながるという効果が期待できます。

「追加情報」については、ひきつづき受審年度順に事業所情報の募集・提供を行っていく予定です。ぜひ活用ください。

(企画調整・情報提供担当)

### ※2：「第三者評価結果における事業所の取組情報の追加(更新)について(追加情報)」とは

評価機関かながわでは、評価後おおむね一年が経過した時点を目途に、事業所の取組み情報の追加・更新を行っています。

事業所からは、評価受審の動機や受審後の気づき、具体的な取組状況、今後に向けて等の情報を提供していただき(任意)、評価機関での事実確認とコメントを加えてホームページで公表しています。ぜひご覧ください!

＜ホームページアドレス＞

<http://www.progress.co.jp/members/jinsyakyo/syakyo/hyouka/3hyouka10.html#tuika>