

評価の受審をサービスの質の向上につなげるために

～事業所と利用者がともにつくりあげるサービスへ～

神奈川県内における第三者評価受審事業所件数は、平成十九年七月現在、百八十七カ所を数えます（かながわ福祉サービス第三者評価推進機構ホームページより）。また、評価機関かながわで受審した初年度の事業所については、評価結果公表日からまもなく公表期限の三年を迎えようとしています。こうした実績を重ねる一方で、事業所からは、評価が質の向上にどのように活かされているのかわかりづらいという声があります。今回の特集は、事例と現場の声から、評価受審後の質の向上に向けた取組みを紹介します。

評価受審後のフォローとして

評価機関かながわでは、評価実施後おおむね一年が経過した時点を目途に、受審事業所のその後の取組み状況について情報の追加・更新をし、受審後のフォロー体制を整備しています。

今回は、このしくみを活用して情報を公表した二カ所の事業所にお話を伺い、評価の受審が具体的にどのような質の向上につながったのか検証します。

第三者評価を受けた後に見えたこと〜ふたつの事例から〜

■芭蕉苑 介護老人福祉施設

（藤沢市）

第三者評価について、「提供しているサービスの客観的なふりかえりと気づきを目的に受審しました」と、施設長の棒さん、部長の白井さんは話します。

受審を通しマニユ

アルの重要性に気づいたことで、従来のものを見直し、さらに職員間での技術や知識の共有ができたといえます。「マニユアルをもとに、

新しく入った職員でも一定の水準のケアを行うことができるので、リスクの軽減や利用者・家族の安心につながっています」と話します。

また、芭蕉苑はPDCAサイクル

（※1）の考え方を参考に、人材育成に力を入れています。「職員のやりがいが高めるために、社会的に評価されることを大切にしています。研究発表等の場には積極的に出てもらうようにしています」と白井さんは話します。そのような施設の方針

にあつて、「日々、主観的にサービスを行っている中で、自分たちの行っているサービスが客観的に認めても



らえたことは大きな自信につながりました」と、評価の受審がもたらした効果を指摘します。

■特別養護老人ホーム 草の家

（南足柄市）

草の家の場合は、「客観的な評価を受けたという思いと、選んでもらえる施設」をめざしての受審でした」と、生活相談員の古谷さんは話します。



「良い点を認めてもらったことが職員の励みになり、さらなる努力や工夫が必要とされた苦情解決システムや食事支援等の改善に、受審後すぐに取りかかりました」と、職員の意欲の向上によって、迅速にサービスの質の向上につながった経過を話します。

また、利用者のより詳しい身体状