

第三者評価受審結果報告会

令和2年2月に第三者評価（特定非営利活動法人メイアイヘルプユー）を受審し、その成果を発表する報告会が令和2年9月30日に行われました。

受審は事業所と全職員に書面による調査と訪問調査が中心で、5月に評価結果報告書が届きました。特に良いと評価を受けたのは4点、改善点は2点ありました。その評価結果を受けてどのように改善したかを発表するのが今回の報告会の主旨です。本来なら利用者ご家族も参加して頂き開催する予定でしたが、コロナ禍で東京（メイアイヘルプユー代表理事ほか）・こうほうえん本部・いなば幸朋苑・にしまち幸朋苑をリモートで繋ぎ開催しました。総評は下記とおりです。

良い点

1. チーム活動
2. 「個の尊厳」を重視した体制づくり
3. 医療面のバックアップ体制
4. 家族との連携

改善点

1. 地域に向けた情報発信と地域との交流
2. 満足度を高めるための取り組み

改善点の1. 地域に向けた情報発信と地域との交流では、特養でできる情報発信を考え、家族向けの季刊誌「そよかぜ」の見直しをしました。施設の事をより一層、関心を持ってもらえるように、施設長や職員が何を目標として取り組んでいるか、利用者とともに関わっているのか、コロナ感染予防の実際等、施設を知ってもらう情報を多く盛り込みました。

改善点2の満足度を高めるための取り組みの充実については、評価項目に「利用者一人ひとりに応じた1日の過ごし方」があり、事業所も職員も「できていない・課題だ」と72.4%が答えていました。また訪問調査時、10名の利用者が15項目のサービス内容について質問を受けました。ほぼ満足という答えの中、「日常生活で必要な介護をうけられているか」「施設では自分のしたいことをして過ごせているか」の2項目では肯定的な方は40.0%しかありませんでした。「デパートに買い物に行きたい」「美容院で髪染めをしたい」といった意見もありました。以上の結果より、一人ひとりの利用者の生活習慣・趣味・得意なことなどを知ろうとする姿勢が求められ、さらに利用者に向かいあう時間をつくりコミュニケーションを図ったほうが良いと示唆を受けました。そこでまず、「生活歴」や「インターライ」「興味・関心チェックリスト」等を活用し、利用者がどんなことに関心があるか？どんな能力があるか？を把握し、どんな方法で出来るのかを検討しました。ある利用者の方に嚙下体操の中心になって声をかけてやってもらうことにしました。今では、自信をもって大きな声で他の利用者を見渡しながら嚙下体操を仕切っておられます。このような取り組みをもっと増やし、すべての利用者に「一人ひとりに応じた1日の過ごし方」を考えて行きたいと思います。

初めて第三者評価を受審しました。立ち止まり再考するチャンスとなりました。チーム活動や「個の尊厳」を重視した体制の仕組み、医療面のバックアップ体制や家族との連携は、にしまちの強みです。これらの事は自信をもって継続します。利用者を知ろうと検討し、身近なことを情報発信する季刊誌「そよかぜ」の発刊は、まだまだ始まったばかりです。「継続は力なり」という言葉を信じて続けていきたいと思っています。（文責：石田）

発表に使用したPP資料の一部を掲載しました。