

「自己評価」の実施がサービスの第一歩

◆自己評価は何のために行うの？

皆さんの事業所では、自己評価をどんな時、どんな目的で行っていますか？

「上司にやるように言われたから…」「県から自己評価結果の提出を求められたから…」「ただでさえ忙しい業務の中で、これらの作業を行うことは大変…」という声も聞こえてきそうです。

広島県の特養、老健等では年1回の自己評価の実施について、指導が行われており、また認知症高齢者グループホームでは年1回の外部評価が義務付けとなっているため仕方なく…という事業所も多いのではないのでしょうか。

しかし、時間をかけ「自己評価」を行うことで得られるもの、みえてくるものがたくさんあります。

同じ介護場面の自己評価を行った場合、高いレベルに目標をおいている人は「できていない」、低いレベルに目標設定している人は「十分できている」など見る人の目標値の設定のしかたで全く異なった自己評価結果となります。自己評価を全職員で行い、結果をすりあわせることで、事業所としての目標値や課題を職員全員が共有することにつながるのです。

そして、サービスの質向上を考えたとき、サービスを提供する職員間の目標値や課題の共有化は欠かせません。めざすべき目標がバラバラだと、職員一人ひとりがどんなに頑張っても、ゴールに到達できないのです。

◆自己評価の4つのステップ～A施設の取り組みから～

自己評価は職員全員による総意で行うことが基本です。施設長や管理職だけが評価を行うのではなく、現在、提供しているサービスを現場の職員自身が振り返り、自ら気づくことが大切なのです。

職員一人ひとりが自己評価に取り組み、サービスの質向上に効果的に結びつけている事業所として、A施設の取り組みを紹介いたします。

ステップ① 自己評価の意味を考える

ただ単に評価を行うのではなく、「自分たちのケアを見つめ直し、サービスの質向上をめざすもの」という評価の意味・目的を全職員で共有する。

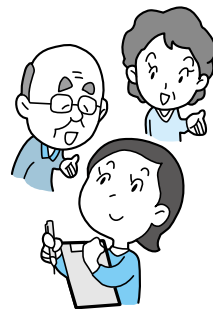
ステップ② 職員全員による自己評価

職員それぞれが評価を実施。この際、介護職は介護の項目についてのみの評価を行うのではなく、他職種に関する評価もあわせて行います。こうすることで現場の職員には見えない部分や他職種からみた評価を知ることもできます。

ステップ③ 自己評価結果の取りまとめ

職員それぞれが実施した評価を事業所として、ひとつの評価結果にとりまとめます。

A施設では介護、看護、管理等それぞれの部門の代表者数人の委員会、話し合いによって、評価結果を確定しました。多数決ではなく、話し合いによる評価結果の確定という作業が、職員間の目標値のズレの認識や課題の共有につながります。



☆例えばA施設では…

管理部門では職員に対する「理念の徹底」は行われていると評価していましたが、現場職員レベルでは「理念の徹底」が不十分との評価で、管理職と現場職員に差があることが分かりました。

ステップ④ 振り返り

ステップ③の評価結果の取りまとめで認識された課題を解決するため、原因の分析や改善方策の検討、研修計画の策定、マニュアルの作成などを行います。

評価をやりっぱなしにするのではなく、振り返りを行うことで次のステップへの第一歩となります。

☆例えばA施設では…

食事場面の検討からは、食堂の雰囲気づくりのため観葉植物を置く、介助は座った姿勢で利用者と視線をあわせて行う、また介助方法を徹底するためマニュアルを作成し、研修を行うなどの具体的な取り組みに結びつきました。

◆第三者・外部の視点の活用

自己評価を行い、職場内で振り返りを行うだけでもサービスの質向上に向けたスタートをきったこととなりますが、施設の外、第三者からの目を取り入れることで、方向性の確認や課題の明確化ができ一層、効果的なものになります。

認知症高齢者グループホームでは、外部評価が義務化されている他、その他の施設でも第三者評価が推進されています。

義務だからと評価を受けることを目的にするのではなく、自己評価による「気づき」を補い、事業所としての方向性を明確にするものとして、サービス評価や外部評価を活用することが大切です。

こうした評価をより意味のあるものにするために、「評価を行う意味」を職員全員で共有し、評価の過程を大切にしながら、「意味のある評価」につなげていきましょう。

本会においても、自己評価を基本とした「気づき」を大切にしながら、「福祉サービス評価調査」「認知症高齢者グループホーム外部評価」を実施しています。サービスの質向上にぜひ活用してください。