

平成30年度長野県福祉サービス第三者評価受審事業者アンケート集計結果（社会的養護）
アンケート送付総件数 8件 うち回答総件数 5件

II 第三者評価の実施結果について

第三者評価の実施結果についてどの程度満足されましたか。

区 分	大変満足	満足	どちらかといえば満足	どちらともいえない	どちらかといえば不満	不満	大変不満
満足度	0	2	3	0	0	0	0
	0.0%	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

上記に○をつけた理由について、質問項目ごとに下の表の当てはまる番号一つに○をつけてください。

1 「利用者調査」は適切に行われましたか。	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
	5	0	0	0
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

2 「利用者調査結果」で質の向上につながる具体的な「気づき」は得られましたか。	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
	4	1	0	0
	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%

3 「自己評価」は適切に行われましたか。	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
	4	1	0	0
	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%

4 「自己評価」で質の向上につながる具体的な「気づき」は得られましたか。	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
	4	1	0	0
	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%

5 「訪問調査」は適切に行われましたか。	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
	4	1	0	0
	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%

6 「訪問調査」で質の向上につながる具体的な「気づき」は得られましたか。	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
	4	1	0	0
	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%

7 評価結果の報告は適切に行われましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
	5	0	0	0
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

8 「評価結果報告書」の記載内容及びその説明から、事業所としての質の向上につながる具体的な「気づき」は得られましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
	4	1	0	0
	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%

9 評価開始から終了までを通して、評価機関及び評価調査者の評価は適切に行われましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
	3	2	0	0
	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%

IV 第三者評価機関について

問1 今回依頼した評価機関に決めたのはどのような理由ですか。

区 分	第三者評価に対する考え方	過去の評価実績	過去の評価内容	所属評価調査者の経歴や資格	所属評価調査者の数	評価機関からの提案内容	要望等への対応の良さ
依頼理由	0	2	3	0	1	1	1
	0.0%	20.0%	30.0%	0.0%	10.0%	10.0%	10.0%

区 分	評価料金	知り合い・同業者からのすすめ	その他	無回答
依頼理由	1	1	0	0
	10.0%	10.0%	0.0%	0.0%

問2 今回の契約金額（評価料金）はいくらでしたか。

（省略）

問3 今後も継続的に第三者評価を受審するために適切と思われる契約金額（評価料金）はいくらだと思いますか。

区 分	10万円未満	10万円以上 15万円未満	15万円以上 20万円未満	20万円以上 25万円未満	25万円以上 30万円未満	30万円以上	無回答
適切な評価価格	0	0	0	2	3	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%

問4 評価調査員についてお伺いします。

(1) 貴事業所に訪問した評価調査者は、適切に調査を行っていましたか。

(主任調査員氏名 省略)

区 分	特になし	多少課題がある	かなり課題がある	無回答
適切な調査の実施	5	0	0	0
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

(調査員氏名 省略)

区 分	特になし	多少課題がある	かなり課題がある	無回答
適切な調査の実施	3	1	0	1
	60.0%	20.0%	0.0%	20.0%

V 第三者評価全体について

問1 省略

問2 第三者評価の受審費用と効果について、当てはまる番号一つに○をつけてください。

区 分	費用以上の効果があった	費用に見合う効果があった	費用に見合う効果はなかった	どちらともいえない	無回答
受審費用対効果	0	4	0	1	0
	0.0%	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%

問3 第三者評価の受審に際し、貴事業所の負担（人的負担、時間的負担等）は、第三者評価の効果に比べて妥当なものでしたか。

区 分	妥当であった	妥当でなかった	どちらともいえない	無回答
事業所負担	1	0	4	0
	20.0%	0.0%	80.0%	0.0%

問4 今後も第三者評価を受審してみたいと思いますか。

区 分	ぜひ受審したい	受審したい	どちらともいえない	あまり受審したくない	まったく受審したくない	無回答
再受審希望	1	2	2	0	0	0
	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%

平成30年度長野県福祉サービス第三者評価受審事業者アンケート集計結果（社会的養護）
アンケート送付総件数 8件 うち回答総件数 5件

I 第三者評価の受審理由について

今回、第三者評価を受審した理由・きっかけをお聞かせください。

(主な意見)						
<ul style="list-style-type: none"> 新しい社会的教育ビジョンを受け小規模ユニットでの養育を進めていく上で現在の大舎制の業務内容入所児童への関わり等を検証し確かな再スタートをはかるための課題を明確にすべくきっかけとしたい 受審が義務化されているため 第三者評価を3年に一度受審することが義務付けられているため。また、第三者評価の受審により、新たな運営体制に受審結果を反映したいと考えたため。 第三者による客観的な評価を受けるため。 						

II 第三者評価の実施結果について

第三者評価の実施結果についてどの程度満足されましたか。当てはまる番号一つに○をつけてください。

大変満足	満足	どちらかといえば満足	どちらともいえない	どちらかといえば不満	不満	大変不満
0 (0.0%)	2 (40.0%)	3 (60.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

上記に○をつけた理由について、質問項目ごとに下の表の当てはまる番号一つに○をつけてください。また、お気づきの点やご意見等がありましたらご自由にお書きください。

1	「利用者調査」は適切に行われましたか。	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
		5 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
(主な意見)					
○ 全般					
<ul style="list-style-type: none"> 児童への紙面によるアンケートを中心に調査されたが、書いた子の本音にせまる訴えにも心をくわいて聞き取ろう（読み取ろう）としていたと感じられた。 抵抗や拒否、動揺を示す児童はいなかった 					
2	「利用者調査結果」で質の向上につながる具体的な「気づき」は得られましたか。	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
		4 (80.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
○ 全般					
<ul style="list-style-type: none"> 我々が感じつつあることに対しては気づかされる部分が見られた 					
○ 今後改善が必要と思われる意見、要望など					
<ul style="list-style-type: none"> 中高生など高年齢の子たちの声は読み取っていただけたかと思うが、幼い子らの思いはどうであったか疑問。 					
3	「自己評価」は適切に行われましたか。	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
		4 (80.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

3	(主な意見) ○ 全般 ・ グループでの討議を複数回実施し、生の声を反映することができたと思われる。				
4	「自己評価」で質の向上につながる具体的な「気づき」は得られましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		4 (80.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	(主な意見) ○ 全般 ・ 普段何気なく過ごしてしまいがちな場面や事例に正面から向き合っ評価しあう中でお互い自らの気づきにははっとしたことが見られた				
5	「訪問調査」は適切に行われましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		4 (80.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	(主な意見) ○ 全般 ・ 限られた時間の中で精いっぱい調査であったと感じた。種々の制約もあるため、完璧というわけとは言えないかもしれない				
6	「訪問調査」で質の向上につながる具体的な「気づき」は得られましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		4 (80.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	(主な意見) ○ 全般 ・ 内部にどっぷりつかっているため見えなくなっていることにも外部からの新たな視点で気づかされることがあった				
7	評価結果の報告は適切に行われましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		5 (100%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	(主な意見) ・ なし				
8	「評価結果報告書」の記載内容及びその説明から、事業所としての質の向上につながる具体的な「気づき」は得られましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		4 (80.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	(主な意見) ○ 全般 ・ 今後小規模経営に移行するにあたって示された課題は真摯に受け止められた				
8	○ 改善につながった具体的意見など ・ 子どもの権利擁護の取り組み、自然環境を活かした支援、食育等については高く評価され、職員の意識、意欲の向上につながったと思う ○ 今後改善が必要と思われる意見、要望など ・ 実際に苦勞して取り組んでいることに対して、記録の有無だけで判断されることには疑問を感じた				

	評価開始から終了までを通して、評価機関及び評価調査者の評価は適切に行われましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		3 (60.0%)	2 (40.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
9	(主な意見)				
	○ 全般				
	・ 精いっぱいに対応に対してそれなりの評価はしていただけたのかと思う				
	・ 前回と比較して、結果が向上した感はあり、世間一般にはどう見えるのか、という点については参考になった				
	○ 今後改善が必要と思われる意見、要望など				
	・ 施設に対する評価調査者の理解が十分とは言えない部分があった				

Ⅲ 評価基準・利用者調査の項目について

(省略)

Ⅳ 第三者評価機関について

問1 今回依頼した評価機関に決めたのはどのような理由ですか。当てはまるものすべてに○をつけてください。

第三者評価 に対する考 え方	過去の評価 実績	過去の評価 内容	所属評価調査 者の経歴や資 格	所属評価調 査者の数	評価機関か らの提案内 容	要望等への対応の良 さ
0 (0.0%)	2 (20.0%)	3 (30.0%)	0 (0.0%)	1 (10.0%)	1 (10.0%)	1 (10.0%)
評価料金	知り合い・ 同業者から のすすめ	その他	無回答	複数回答		
1 (10.0%)	1 (10.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)			

問2 今回の契約金額（評価料金）はいくらでしたか。

(省略)

問3 今後も継続的に第三者評価を受審するために適切と思われる契約金額（評価料金）はいくらだと思いますか。

10万円 未満	10万円以上 15万円未満	15万円以上 20万円未満	20万円以上 25万円未満	25万円以上 30万円未満	30万円以上
0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (40.0%)	3 (60.0%)	0 (0.0%)

問4 評価調査員についてお伺いします。

(1) 貴事業所に訪問した評価調査者は、適切に調査を行っていましたか。当てはまる番号一つに○をつけてください。

(主任調査員氏名 省略)

特になし	多少課題がある	かなり 課題がある	無回答
5 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

「2 多少課題がある」または「3 かなり課題がある」とお答えの方にお聞きします。課題があると回答した理由を具体的にお聞かせください。

・ なし

(調査員氏名 省略)

特になし	多少課題がある	かなり課題がある	無回答
3 (60.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)

「2 多少課題がある」または「3 かなり課題がある」とお答えの方にお聞きします。課題があると回答した理由を具体的にお聞かせください。

・ 施設での経験が豊富な方に調査員としてきていただけると大変良いと思います。より専門的な観点から見ていただけた方がありがたいです

(2) 評価調査者（全体）に対して、要望がありますか。

(主な意見)

今後改善が必要と思われる意見、要望など

- ・ 入所児童と一緒に食事をしていただいたり、現場の雰囲気を見ていただくことができましたが、もう少し時間をかけてみていただいても良いのではないかと感じました
- ・ 施設のことを理解しようと努力されていることがうかがわれたが、未だ十分とは言えない

V 第三者評価全体について

問1 今回の評価結果を福祉サービスの質の向上や経営の改善にどのように活用していこうと思えますか。具体的な活用内容や方法を記入してください。

(主な意見)

全般

- ・ 職員間の共通理解を更に深めていきたい
- ・ 弱点を指摘いただいたので、必要なことに取り組むことができる
現状で不足している部分や指摘していただいた部分については、すぐに反映するように心がけています

改善につながった具体的意見など

- ・ 小規模グループケアのオールユニット化に向けて自己評価や第三者評価でいただいた意見を子どもたちが安全で家庭的な環境で快適に暮らせるように、適正な運営に活かしていきたい。また、多機能化に向けての取り組みにも参考にしたい
- ・ 第三者から評価されることにより、職員の固定的意識の改善につながる。子どもが、安心、安全に生活できるよう、更に権利擁護や環境保守、整備、近隣の住民との理解、交流につなげたい

問2 第三者評価の受審費用と効果について、当てはまる番号一つに○をつけてください。

費用以上の効果があった	費用に見合う効果があった	費用に見合う効果はなかった	どちらともいえない	無回答
0 (0.0%)	4 (80.0%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)

上記に○をつけた理由をお聞かせください。

(主な意見)

費用に見合う効果があった

- ・ 自分達が気づかないこと気づいても改善点が見いだせないことに対して的確な助言をいただいた
- ・ 数々の助言をいただけたから。

<ul style="list-style-type: none"> 当事業所が頑張っている部分については、高く評価してもらうことで自信となった。また、弱い部分にも気づかされ、費用以上の効果にするか否かは私どもの努力かと思えます 膨大な調査をとりまとめていただいています。費用が妥当であるか、概ね見合っているものであると感じます 第三者の客観的な評価を知ることができた
<input type="radio"/> どちらとも言えない <ul style="list-style-type: none"> 正直言ってよくわからない

問3

第三者評価の受審に際し、貴事業所の負担（人的負担、時間的負担等）は、第三者評価の効果に比べて妥当なものでしたか。当てはまる番号一つに○をつけてください。

妥当であった	妥当でなかった	どちらとも いえない	無回答
1 (20.0%)	0 (0.0%)	4 (80.0%)	0 (0.0%)

上記に○をつけた理由をお聞かせください。

(主な意見)
<input checked="" type="radio"/> 妥当であった <ul style="list-style-type: none"> 日頃の業務を見直すためには、ある程度の人的、時間的負担は必要と認識しています
<input type="radio"/> どちらともいえない <ul style="list-style-type: none"> ありがたいことだが、対応する個々の受け止め方によっても違うが時間的負担はかなり大きい面もあった 結果受けてよかったと思ったが振り返れば大変だった。正直言ってよくわからない 現場職員の負担はかなりのものであり、就労時間外での対応がほとんどです。働き方改革が謳われている今、質問事項を更に減らすなどしていただけると大変助かる 相当な負担ではあったが、施設運営、支援向上のためには、必要だった部分もある

問4 今後も第三者評価を受審してみたいと思いますか。当てはまる番号一つに○をつけてください。

ぜひ受審したい	受審したい	どちらとも いえない	あまり受審 したくない	まったく受審 したくない	無回答
1 (20.0%)	2 (40.0%)	2 (40.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

(主な意見)
<input checked="" type="radio"/> ぜひ受審したい・受審したい <ul style="list-style-type: none"> 負担は大きいですが内部のみの慣れ合いや気づき不足に、一定のメスを入れるという意味では必要なことと思います 職員にとって日頃の業務を見直す絶好の機会になること、また他の施設の取り組みの良い点等を知ることができること、など運営体制を見直すことができるため 定期的に業務を見直す機会になる
<input type="radio"/> どちらともいえない <ul style="list-style-type: none"> 3年に1度が義務なので受審している 現場職員の負担はかなりのものであり、就労時間外での対応がほとんどです。働き方改革が謳われている今、質問事項を更に減らすなどしていただけると大変助かる

問5 今回、第三者評価に取り組んで感じたことや要望などをご自由にお書きください。

(主な意見)
<input checked="" type="radio"/> 全般 <ul style="list-style-type: none"> 自己満足、我田引水にならないようにチェック機能は必要ではある。第三者評価の意義は大いに認めつつもその負担は大きいと感じています 子どもの支援を第一にと考えていることには共感できる
<ul style="list-style-type: none"> 評価していただくことで、新しい「気づき」「発見」があり、社会的養護の施設として大変勉強になり、「評価結果」は施設にとっての貴重な財産であると考えます

受審を継続することは、施設にとって、飛躍できるチャンスであると考えます。現場の負担にならないやり方で、今後も継続していただけたら幸いです

○ 改善につながった具体的意見など

- ・ 第三者評価にあたり、職員全員が日頃の業務内容を見つめ直し、評価にあたったことから、新たな施設における運営体制に対する意見も活発に出され、子どもたちのためにも有意義であったと思います
- ・ グループケアについて、評価者から他施設における取組状況や課題なども教えて頂き大変参考になりました
- ・ 多機能化への取り組みに高い評価をいただき、方向性について自信が持てました。運営上の課題もわかりやすく指摘していただき、今後の取り組みに活かしていくことができると思います。今後も自己評価と第三者評価を通じ、常に子どもたちの幸せを考えて職員一同努力して参りたいと思います

○ 今後改善が必要と思われる意見、要望など

- ・ 現場の職員が聞かれてもお答えすることが困難な質問が多すぎると感じます。また、膨大な質問数に対して回答するに時間がかかり過ぎてしまい、「現場」に多大な影響があります
- ・ 働き方改革が謳われている時代でもあり、簡素化し、誰でも手軽に参加できるものにしてほしいと切に願います
- ・ 施設で窓口となる職員を決め対応しているが、担当職員の仕事量は各段に増え、疲弊感しか生まない状況に陥ってしまうこともありました。3年に1度とは言え、かなりの負担でしかない状況を生み出している現況について、内容を再考する必要性があるのではないかと思います
- ・ 質問内容については役職によって職員が回答に困る内容のものも多くあり、役職ごとで質問内容を変えられてみてはいかがでしょうか
- ・ 評価項目が多く負担が大きく業務に支障をきたしている。更にしぼり込みを望む