

# 資料 1 - 4

## 令和 2 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

アンケート送付総件数 16件 うち回答総件数 13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)

- ・ 自施設のサービス、組織、事業等の振り返り、修正部分の洗い出しをし、将来へ向けての方向性の参考にもしたかった。
- ・ 強みと課題を明確にするため。
- ・ 前回受審時から3年が経過し改めて現状のサービス内容の見直し及び質の向上を考えて。
- ・ 法人において5年に1度受審するように決められているから。
- ・ 公立保育園全体で受審しているため。

### 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
2 (15.4%)	8 (61.5%)	3 (23.1%)	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。

	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
「利用者調査」は適切に行われましたか。	12 (92.3%)	1 (7.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
(主な意見)				
○ 全般				
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コロナ禍において感染予防に務めながらの実施となったが、多くの利用者とゆっくりと聞き取りをしていただいた。</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染防止のため封書にて各ご家庭にお渡しし記入し封をして施設に提出していただいた。</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染症を考慮し、説明会は行わなかったが、資料を配布していただいた。</li> <li>・ 大部分の保護者が集まる楽しみ会の合間に利用者調査に関する説明をしていただき調査への理解と協力が得られた。</li> <li>・ 新型コロナウイルス感染症対策として、事業所内職員の代表者が聞き取りを行った。</li> <li>・ 事前の説明会等を開催していただき丁寧に行われた。</li> </ul>			

	「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
		12 (92.3%)	1 (7.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
2	○ 全般 日頃のコミュニケーションからは得られない素直な気持ちも明記され、改めて職員の刺激につながった。 ・ 保護者の方が良い評価をしている点が多く、園の良さを感じていただいている様子が伺えて良かった。 ・ 今後に生かせる意見があった。 ・ 職員の保育姿勢等、検討する点が明確化し、具体的な気づきを得ることができた。 ・ 今回、アンケート方式を実施、利用者の想いを汲み取ることが出来た。				
	○ 改善につながった具体的意見など ・ 保育士の言動等を把握していなかった。職員内で周知しこのようなことが無いよう徹底していく。				
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
		13 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
4	(主な意見)				
	○ 全般 ・ クラスごとに評価を行うことにし、クラス・グループ・全体で研修できた。 ・ 法人として、数年かけて自己評価に取り組んできたことで職員が自己評価に対して少し慣れていたためスムーズに行われた。				
	「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
		12 (92.3%)	1 (7.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
5	(主な意見)				
	○ 全般 ・ コロナ禍の中、安全と保育に支障がないようにスケジュールの調整をしてスムーズに進めていただいた。 ・ 何ができていないか、理解できていないかが明確になり、改善につながった。 ・ 自己評価を意識して保育するようになった。 ・ 自己評価を行う中で理念・方針・目標・マニュアル等の内容手順を再確認できた。				
	「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
		12 (92.3%)	1 (7.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
5	(主な意見)				
	○ 全般 ・ コロナ禍の中、安全と保育に支障がないようにスケジュールの調整をしてスムーズに進めていただいた。 ・ 保育園の特徴的な取り組み、各評価のコメントについて丁寧に聞き取りをしていただいた。 ・ 2日間の訪問調査は保育状況の確認、各書類の調査、職員への面談を細かく丁寧に行っていた。 ・ コロナ禍での対応で短時間の訪問調査となったが、要点が絞られる中でも適切に行われたと感じる。				

	「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 いけない	いいえ	無回答
		12 (92.3%)	1 (7.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
6	(主な意見)				
	<input type="radio"/> 全般 <ul style="list-style-type: none"> <li>施設に対して応援している雰囲気や気遣いを感じることができた。</li> <li>細かく説明して頂き、今後の課題として取り上げ進められるようにしたいという気持ちになった。</li> <li>自園の特徴や良さに気付くことができ、さらに伸ばしたいと思った。</li> <li>調査の中での質問から明確化することができた。</li> </ul> <input type="radio"/> 改善につながった具体的意見など <ul style="list-style-type: none"> <li>長期間に亘る避難の備蓄品について、食糧の量の確保についてアドバイスをいただいた。</li> <li>年々保育指針の改定等ある中で、前回の調査から今回までの間でできていなかったマニュアルの見直しを行い、整備することができた。</li> </ul>				
	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 いけない	いいえ	無回答
		11 (85%)	2 (15.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
7	(主な意見)				
	<input type="radio"/> 全般 <ul style="list-style-type: none"> <li>メールでのやりとりでしたが、保育や園運営に関して良い点や改善点を明確に伝えていただいた。</li> <li>訪問調査の視点から利点や欠点等を的確に報告いただいた。</li> </ul> <input type="radio"/> 今後改善が必要と思われる意見、要望など <ul style="list-style-type: none"> <li>結果が郵送されてきて説明はなかった。</li> </ul>				
	「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 いけない	いいえ	無回答
		13 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
8	(主な意見)				
	<input type="radio"/> 全般 <ul style="list-style-type: none"> <li>職員の処遇や施設運営につまみして日々迷いながら進めていくことが多くあるが、改めて指摘をもらうことでさらなる追求のきっかけになる。</li> <li>訪問調査を受け、その場で感じたことが報告書に記載されていたので、次への課題へ取り組みやすいと感じた。</li> <li>丁寧に説明していただき、自園の良い点、改善点を把握できた。</li> <li>自然保育、異年齢保育等、園の特徴や良いところを再確認でき、更に継続性をもって取り組む必要があると感じた。</li> <li>説明を聞くことで我々がこれまで何気なくやっていたことが評価に値することが分かり、新たな気づきとなった。</li> </ul> <input type="radio"/> 改善につながった具体的意見など <ul style="list-style-type: none"> <li>標準の実施方法の文書化については、サービスの質の向上と振り返りため、職員の違いによりサービスの水準や内容の差をなくすために日課に沿った業務の文書化の必要性に気づけた。</li> <li>コロナ禍にありできないこともあるが、安全に関する点では、職員会で話し合い職員の危機管理意識の向上を図っている。</li> <li>保護者への説明責任が不足している点や組織として「期待する職員像」を非常勤職員へ明確に示すなどの気づきが得られた。</li> </ul>				

	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
		12 (92.3%)	1 (7.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
9	(主な意見) <input type="radio"/> 全般 評価については、来園や調査面談の中で効率よく進めていただいた。特に本年は感染予防には十分にご理解をいただき進めていただいた。 ・ 日程調整、説明会とスケジュールに合わせ分かりやすく伝えていただき、スムーズに評価が進んだ。 ・ 評価項目、着眼点の不明瞭な内容等について、問合せに対して親切に対応してくれた。				

### 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
2 (11.8%)	2 (11.8%)	2 (11.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.9%)	0 (0.0%)
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 (5.9%)	3 (17.6%)	6 (35.3%)	1 (5.9%)			

〈その他意見〉

- ・ 前回との比較を見たかったから
- ・ 入札を行い決定

問2 今回の契約金額（評価料金）はいくらでしたか。

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%)	1 (7.7%)	3 (23.1%)	3 (23.1%)	3 (23.1%)	1 (7.7%)

※回答なし 2件 (15.4%)

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
1 (7.7%)	5 (38.5%)	3 (23.1%)	2 (15.4%)	0 (0.0%)	1 (7.7%)

※回答なし 1件 (7.7%)

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
12 (92.3%)	1 (7.7%)	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。

【該当なし】

(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
13 (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。

【該当なし】

- (2) 評価調査者（全体）に対して、要望がありますか。

(主な意見)

全般

- ・ ゆっくり時間を取ってくださり寄り添っていただけた。
- ・ 質問、疑問等に丁寧にご返答いただけた。

今後改善が必要と思われる意見、要望など

- ・ 報告会については、報告書の説明というよりは利用者がどのように感じているか、職員の意識を刺激するような表現でしていただくと尚良い。
- ・ 評価される側（事業所）の評価だけでなく、評価する側（評価機関）についても何らかの形で評価されるシステムが必要ではないか。

## 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				
<ul style="list-style-type: none"> <li>サービスの質の向上を進めるため、職員育成や組織の在り方における研修テーマに向けての資料としていきたいと考えています。</li> <li>いつもとは違った観点から見たり、聞いたり、知る事ができ、現状の運営から見直す点より向上させていく課題が見えてきた。</li> <li>第三者評価を受ける以前からマニュアルの必要性を感じていたが、現在の状況からすぐに必要と思わず後回しにしていた。今の社会状況から考えるとすべてのマニュアルを見直したい。</li> <li>中長期計画策定のご意見をお聞きし、早速、理事会へ第三者評価の改善点を報告した。法人と職員、利用者と家族と連携をとりながら、より良いサービスを目指したい。職員確保、事業展開、マニュアル整備等を取り組んでいきたい。</li> <li>園の強みと弱みを知ることができた。強みはさらに学びを深め、弱みは振り返りを行って研修を積み改善していきたい。保護者のご意見は年間行事に反映させたり、日々の保育にいかしていきたい。</li> <li>改善点で挙げていただいたことを職員で研修し、職員一人一人の知識をスキルを向上させていく。</li> <li>第三者評価受審や自己評価をするに当たって、保育活動が目標・マニュアル等に従って行っているか改めて確認ができ、日頃の保育の見直しに繋げることができる。利用者評価の結果や意見について保育や園運営に反映させていくことができる。</li> <li>利用者の状況に応じた更なる口腔ケアの充実を目指す。その中で利用者の方々の疾病の予防、体調管理に繋がります。ブログ発信を継続して、外部へのアピールに繋がっていきます。</li> <li>評価レベルBとなった項目に関して、職員全体で共有して、話し合いの中から改善策を見出していく。</li> </ul>				

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
2 (15.4%)	6 (46.2%)	1 (7.7%)	2 (15.4%)	2 (15.4%)

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	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・あくまでも当施設の活用の仕方と感じているため、現状の費用であるならば努力していくことが必要と思っている。</li> <li>・予想以上に高い評価をしていただき今後の効果はこれからだと思う。</li> <li>・自分の学びになった。</li> <li>・初めて受ける第三者評価であったので、多いに参考になった。</li> </ul> <p>第三者の方に評価していただくことにより、自園の改善点、良い点を明確化し、課題を見通すことができる。課題を解決するために、職員が研修を重ねることで意識改革と質の向上につながる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常の業務に追われる中で、保育業務や運営を振り返り見直し向上させる機会となる。</li> <li>・外部機関に評価頂いたことで新たな課題が見つかったため。</li> </ul> <p>サービスを費用対効果に換算することはできないが、サービスの現状を可視化していただき、地域の皆様にサービスレベルを公表した。地域から選ばれる保育所の一助となれば効果は見合うと考えます。</p>	
○ 費用に見合う効果はなかった	
<p>コロナ禍にあり本来の実施方法を変更せざるえない状況ではあったが、金額は高いと感じている。評価機関の経営にも関わることであるが、施設負担は軽減していただき県などからの補助をいただきながら評価機関が存続できるようにしてもらいたい。</p>	

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
10 (76.9%)	1 (7.7%)	2 (15.4%)	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)	
○ 妥当であった	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスや経営の良い点や改善点など、新たな「気づき」を発見することができ、組織全体の質の向上に繋がっているため。</li> <li>・園の様子や生活を配慮して下さった。</li> <li>・各担当のリーダーに負担をかけたが直接指導していただき良かった。</li> <li>・全職員が保育の振り返りを行い、研修を行い、保育の質の向上につながったため。</li> <li>・時間的な負担はあったが、保育園のより良いサービス向上のために、必要研修時間として計画的に研修を取り入れることができた。</li> <li>・受審に当たり担当者を決めて準備を行った。人的・時間的負担はあったが、評価の効果はあり妥当だと思う。</li> <li>・現状のサービスの見直しが出来たため。</li> <li>・日々の保育への話し合いの中へ組み込んだため、人的・時間的負担等はなかった。</li> </ul>	

- 妥当でなかった  
受審をする大変さ、労力に対して評価の格がまだまだ低いと感じている。三ツ星など利  
・ 用者が分かり易い評価であり、事業所も三ツ星を目標にするようなシステムにすることで切磋琢磨されるのではないか。
- どちらともいえない  
・ 時間的な負担はあるが、受審したことで、自分達の保育の振り返りができました。

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
2 (15.4%)	6 (46.2%)	4 (30.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (7.7%)

- (主な意見)
- ぜひ受審したい・受審したい
    - ・ 外部の第三者の評価を受けることで、自らの事業が提供するサービスの内容について、客観的・専門的に現状を把握し、課題を明確にすることができる。また、サービスの提供側として、信頼のおける施設であることを、地域の利用者に告知することができることから、今後も受審していく。
    - ・ 定期的を受審することで外部機関に評価頂き、日頃、気付くことが出来ない部分を指摘して頂き、更なるサービスの向上に繋げたいため。
    - ・ 保育の質の維持と向上のためにも客観的な評価は必要と思われる。
    - ・ 保育園独自でアンケートを取るよりも本音が聞きやすく、利用者の意識が把握できる。第三者評価を受審したことで、自園の良い点・改善点が明確化され、保育の質の向上を図ることが出来る。
    - ・ 保育所の役割を再確認し、質の高い保育所運営のために必要と感じる。
    - ・ 障がい者福祉の現状を見ながら常に変化をしていく必要があるが、方向性を決めていくにあたり、第三者評価を参考にしながら運営方針を考えていきたい。
    - ・ 今抱える課題を具体的に把握でき、サービスの質の向上へ向けて取り組むことができるため。
    - ・ 利用者からは外部の方との面談の方が率直な意見が聞けると考えるため。様々な業者に依頼して伺いたい。
  - どちらともいえない
    - ・ 現状では、定期的に第三者評価を受審しようという前向きな気持ちではない。(金額面や職員の負担感など)
    - ・ 受審の時期によって負担が大きくなるかもしれないと思います。公立園なので、異動があり、毎年のように受審するのも大変だと思います。

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)
- 全般
    - ・ 現在のサービスの改善点が明らかになったので、サービス向上への具体的な目標を立てて取り組んでいきたい。
    - ・ 社会状況に合わせて課題は変わり、日々それに対応していかなければならない。全職員で協力し合い、同じ思いでお互い評価できる関係づくりを心掛けたい。
    - ・ 良いと評価された項目は今後も継続し、より良いサービスが出来るよう一層努力していきたい。改善点についても早急に対策・対応をし、10年後は計画通りの安定した経営が出来、利用者の皆さんが笑顔で安心して通える施設になるよう努めたい。
    - ・ 園全体で研修し、良いところや改善が必要なところを職員間で共有できたことが良かった。



- ・ 評価委員の対応が非常に良く、緊張することなく評価を受けることが出来た。日頃の保育を振り返りながらマニュアルの見直しをすることで改めて学ぶことができた。職員全体で学ぶことができ、共通認識を持ちながら取り組むことができた。評価機関から客観的な意見を頂くことにより、自園の現状を知るとともに新たな課題に気付くことができた。
- ・ 自園の評価できる点や課題についての認識を明確にすることができた。職員間で共有し保育の改善、質の向上を目指していきたい。
- ・ 外部評価を受審することにより、園の職員だけでは気付けない改善点を見つけることができた。新型コロナウイルス感染防止策として、未曾有の事態の中、園内で話し合いをし検討しながら何が正しいのか分からない中で進めてきたことについて、良い評価をいただき、今後もこのまま進めて良いという確信につながった。
- ・ 第三者評価を受審するにあたり、「保育について」職員間で何度も話し合いを行った。保育の進め方について、職員同士で気付くことも多くあり、一人一人自身の保育を問いながら、子ども達の気づきを含め、職員間で共有してきた。意見をまわりに伝えることで、良い点、改善点を探ることができた。職員自身の「子どもに対しての気づき」が今まで以上に多くなり、保育の質の向上につながっていると思う。
- ・ 受審に際して負担もかかるが、第三者評価の機会を活かし保育の振り返りや質の向上につなげていくことが大事だと思う。利用者調査では、保護者に保育方針・目標等が理解され、目標と活動内容が一致しているとの回答をいただき、保育が適切に行われていることが確認できた。
- ・ 現状のサービスの中で評価頂いた部分は、今後も継続できるように努めていきます。また課題として指摘して頂いた部分は、改善に努めていきます。定期的を受審することで、新たな気づきを発見して、サービスの質の向上を目指して、地域で選ばれるデイサービスを目指したい。
- ・ 共通評価項目に取り組んだことで、保育の見直しの話し合いの時間が増え、職員同士での保育確認ともなった。当たり前と思っていたサービスが、実は素晴らしいことと再認識することも多く、良い点は伸ばし改善が必要な点は早期に対応するなど、サービスの向上に生かせるよう計画を策定していくための新たなヒントともなった。利用者から意見箱や行事アンケート等でご意見を聞くシステムはできているが、園の運営項目については率直な意見や潜在化している声を把握することができた。利用者が考えている評価や意向を把握することによって、より現実的な改善に向けて具体的に組みみたい。

○ 今後改善が必要と思われる意見、要望など

- ・ 「共通評価項目」は上層部が答え、施設職員は職員が福祉従事者としてどのようにすべきかという点を組織としてチームとして処遇等の項目として答えた方が答えやすく、専門性を高められるのではないかと感じる。

第三者評価を受審する意義・目的について、理解していると思っているが現状のままでは続かなくなるのではないかと感じてしまう。県内の評価機関の競争力の弱さや経営（運営）の難しさ、評価員の高齢化など評価機関の存続について不安視する声が聞かれている。

- ・ 評価機関・評価員については、スキルアップを望みたい。評価する機関・評価員としても格があっても良いのではないかと感じる。三ツ星の評価機関、評価員などと評価する側も評価を受けながら一定レベルのスキルを確保しつつ、受審する事業所の質の向上へとつながることを願う。評価機関・評価員の育成については、事業所の力だけではなく、県の支援が必要。事業所として日々の支援を行いながら自己評価に取り組むことは正直大変である。内容的な難しさだけでなく設問数も多く職員の中には自己評価に取り組む意義を見失ってしまうこともあった。また、これだけの労力を費やしても職員の満足度にはつながりにくいため、職員一人ひとりが負担が少なく自己評価の結果で満足度が増すような内容（評価方法・項目の選別・負担感の軽減等）であると事業所における第三者評価受審のハードルがさらに下がるのではないかと感じる。