

平成29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 (社会的養護関係施設を除く)

*アンケート送付件数 49件 うち回答件数 36件 (回答率73.5%)

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。

- ・現状のサービス内容の見直し サービスの質の向上。
- ・前回の受審が平成25年で3年が経過しているため。前回の受審時の施設長、生活相談員とも交代しており、理事長より新しい体制での受審の指示があったため。
- ・福祉サービスの質の向上を目指し、外部機関の評価や意見が必要との判断から、法人全体の年次計画として受審を実施した。
- ・集中減算対応のため。
- ・厚生労働省（日本再興戦略）にもとづき、〇〇市当局（〇〇〇〇課）の計画に添い受審した。－保
- ・サービスの質の向上のため。
- ・特養として、2年に1回第三者評価を受審することを決めており、今年度受審の年度であった。
- ・以前より受審を検討していました。予算も付きましたので受審を決めました。
- ・開設して2年が経過したので、自分たちが取り組んでいるサービスを第三者機関に客観的に評価してもらいたいと思った。
- ・市役所〇〇〇課から受審するようとの指示。－保
- ・行政の事業計画に基づいて。－保
- ・町で第三者評価の受審を行うと決定したため。－保
- ・法人本部より受審するようすすめられたため。
- ・保護者の考え方、想いを知る。自分たちが日々行っている保育内容、サービスは適切なのか。課からの依頼。－保
- ・義務化になる前に受けたかった。園長がかわり、新しい体制のもと診断を受け、次に繋がりたいと思ったから。－保
- ・子ども・子育て支援制度では、平成31年度末までに、全保育園において第三者評価を受審することが努力義務とされており、当町でも保育サービスの向上を目指し、本年度受審することにした。－保
- ・公立保育園として〇〇市子ども課が受審を決定したため。－保
- ・当法人他施設は何年も前から受審しており、当施設も受審しなければと考えていたが、今年度思い切って受審した。
- ・本課の要請により受審。－保
- ・〇〇市の第三者評価受審の事業計画により、これまで内部評価を実地してきた経過を踏まえて評価受審となったもの。－保
- ・日々の業務の振り返りを行い、サービスの向上につなげるため。
- ・継続して第三者評価を受け客観的な観点から再評価されることにより、自分達では気付かなかった課題や改善点を再確認して、提供するサービスの質の向上を図るため、又、評価結果を公表することにより、情報の提供と健全な施設運営の透明性を確保するため。
- ・保育園での第三者評価が義務化されること。－保
- ・法人の方針。
- ・自社でのサービスが適切なものかどうか第3者の視点から見ていただきたいと思ったからです。
- ・法人で計画的に取り組んでおり、順番がきました。
- ・保育サービスの向上のため、課題を明確にしたかったので よりよい保育実践を目指して園児、保護者の満足度の向上。－保
- ・法人として受審に取り組んでいる中、順番が回ってきました。受審をすることによる職員の意識改革、気づきを期待して実施しました。
- ・〇〇〇会全体での協議よりを決定した。当施設では、継続的な受審をして現在の施設状況等を把握する事、改善点等を明確にし、これからの施設運営に役立てる事を目的とした。
- ・開設以来、独自の利用者満足度調査は実地し、日々の業務改善を行っているものの、客観的にみて何が十分で何が不十分なのか把握できておらず、受審することで、さらなる業務改善につなげたかったため。

- ・当法人における事業方針において、福祉サービスの質の向上を目指す中で、外部機関からの評価や意見を聞くことが重要であると判断したために受審しました。
- ・前回も受審しており、今回も法人（〇〇〇会）として受審する事に決定したため。
- ・スタッフ全員が自らの業務について見直しや不十分な点を把握し、それに対して改善に取り組むために受審しました。
- ・初回受審から3年が経過しているため再度受けることにしました。

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
7 (19.4%)	19 (52.8%)	6 (16.6%)	4 (11.2%)	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。	33 (91.7%)	3 (8.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
1	<ul style="list-style-type: none"> ・丁寧に利用者の方々の話を聞いて頂いた。 ・特にありません。 ・アンケートによる調査であったが、B型事業所とは言え、文字の読解が難しい方が多数おられるので聞き取り調査を実施していただきたい。 ・各家庭ごとに封筒に入れ直接業者に送ったため、適切であり、〇家庭が封筒に入れず直接園に持ってきたものについて無効となり、いずれも適切である。一保 ・一人一人の利用者さんに合わせ、ゆっくり丁寧に聞きとっていただけたように思います。 ・判断をしたり、会話が成立する方が限られていますが、〇名の入居者から話を聞いてもらうことができました。 ・〇〇の利用者さんなので、ご本人からの意思表示は難しいのですが、面会の時間をとり、その後家族へのアンケート調査を実施していただきました。 ・事前の連絡説明等丁寧に行われた。一保 ・利用者も少ない小さな施設なので、丁寧にやっていたかと思えます。 ・回収率については、園で行っている通常の保護者アンケートと同様でまずまずと思われる。一保 ・ケアマネジャーの訪問は一か月間かけて行なうため、調査機関を長く設定していただき助かりました。 ・当日の利用者の体調も考慮して対応してくれた。 ・書面でのアンケート方式は、利用者ご本人にはむずかしい面が多く、大半が保護者の意見になってしまった感じでした。調査内容の分かりにくさもあつたようです。 ・私共が思いもよらない意見もあり、驚き、反省しました。少数とはいえ、決して無視できないと、気が引き締められました。記入された保護者に謝りたくりましたが、もちろん、特定することはできなかったため、保護者側となり考えると安心して何でも記入できるアンケートであったと信頼できました。一保 ・利用者全員に実地できれば、より良いものになるのではないのでしょうか？ ・評価調査者が3名女性でしたので、確認作業・面談等きめ細やかに対応実地していただきました。 ・利用者やご家族が、気兼ねなく回答できるような配慮がされており良かったと思います。 ・お一人お一人ていねいにお話を聞いて下さった。 ・対象者の反応も良好であり、利用者ごとに適切に調査されていたと思えます。 			

	「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
		33 (91.7%)	3 (8.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
2	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の方々の考えや思いを知ることが出来た。 ・ 「施設や職員に対する不満や要望への対応」の評価が低く、意外であった。しっかりと声に耳を傾ける必要性を感じた。 ・ 日中の生活の中で一番楽しみな時間の支援方法について再考の余地がある。 ・ 園のアンケートでは把握できない、保護者の本音の部分を知ることができ、保育園運営の足がかりとなる。職員の異動があり、保育方針があっても職員により変わるといふ公立園の課題も見え、引き継ぎの重要性、保護者への説明、職員間の共通理解及び対応の重要性を再認識した。一保 ・ 良い部分のコメントが多く、「もう少しこうしてもらいたい」など、マイナス部分でのコメントをもっと引き出していただけたら良かった。 ・ 調査をした〇名全員が「入浴は楽しみ」と回答しており、期待に沿うよう、入浴が楽しいと感じられる内容になっていなければならないことを再確認した。 ・ ご家族の思いやニーズを全職員で再度確認することができました。 ・ 保育理念・基本方針を保護者に周知していないことに気づかされた。一保 ・ 利用者への情報提供。理解へつなげていくところ。一保 ・ 保護者への思いや感想は今後の保育をすすめていくうえで具体的に取り組むべき事柄に気づかされた。一保 ・ 正直言ってなかなか利用者のみなさんのリアルな思いをくみ取るのは難しいのではないのでしょうか。 ・ 利用者からの率直な意見を受け、今後、保育園としての課題が明確になった。一保 ・ なんとなく課題と感じていたことが、やはり浮き彫りになり、職員間での周知につながった。一保 ・ 苦情や要望の窓口について定期的に説明していただきたいと思う。利用者、家族に信頼が得られるようなケアマネジャーになれるよう努めていきたい。 ・ 利用者にとって過ごしやすい環境等、多数。 ・ 普段は遠慮しているためか直接聞けない意見もあり参考になりました。 ・ 厳しい意見もありました。就労の事業所として、利用者ニーズと国の方向性のギャップをうめていくために、ていねいな説明が必要であると感じました。 ・ 安全や防犯に関することや、子どもたちのことを思っ取り組んでいることなど保護者に知らせていないがために、誤解があることがわかりました。もっと園のこと細かいところまで、わかりやすく解説し、発信していくべきだと痛感しました。一保 ・ 良い評価をいただき、更に利用者様一人ひとりが満足していただけるような関わりを大切にしていきたいと思いました。 ・ 職員が確保できない中、職員の意向や希望を把握する事が出来た。(特養・DS) 地域との交流を積極的に進めることの重要性が再度認識できた。(今年度より講習会等を近隣地域にて開催することになった。) ・ 日頃から利用者やご家族からの相談や要望に対応するように心がけてまいりましたが、より一層の努力が必要であると感じました。 ・ 返答内容をフィードバックして頂き利用者の感想を把握する事ができ、気づきとなりました。 ・ 今まで実地できていない事が明確になった。 				
	「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
		33 (91.7%)	2 (5.5%)	1 (2.8%)	0 (0.0%)
3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 評価項目、着眼点の捉えが難しく困難を要したが一人一人、それぞれの立場で自己評価を行う事ができた。一保 ・ 分類が多い。似たような質問が多く、非常勤職員は特に回答に困っていた様子だった。 ・ 項目がたくさんあったので、期限に間に合うか心配したが、締切りまでに提出ができた。 ・ 事前に丁寧な説明をいただき、初めての受審でしたが、戸惑いなく取り組むことができました。 				

3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 公立保育園という立場での自己評価は設問に対し、行政側に応えてほしいものもありました。－保 ・ 記入時間も十分あり職員も個々考えて記入できた。分からないところについては質問に丁寧に答えていただき安心できた。－保 ・ わからないことはわからない、と正直に答えているように思いました。 ・ 事前に行っていた園内研修をもとに、適切に行われた。－保 ・ 項目が多く職員の負担が大きく、しっかり目を通すのが大変です。 ・ 評価項目が多く、また、回答に苦慮する場面もありました。職員の評価基準が統一できていたか疑問です。 ・ 第三者評価の事を、かなりの勉強不足だったため、内容を理解して答えること、また、その内容を職員にかみ砕いて説明することができなかつたので、反省とともに適切な自己評価とはなっていないとおもいます。－保 ・ 職員全員が自己評価をする事で会議の中で共通の課題に付き検討出来た。 ・ 現状を詳細に点検し、何かできているか？何ができていないか？を評価することができ、適切に実地できたと考えております。 										
4	<table border="1" data-bbox="268 640 1445 801"> <tr> <td data-bbox="268 640 657 801">「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。</td> <td data-bbox="657 640 813 801">はい</td> <td data-bbox="813 640 1008 801">どちらとも いえない</td> <td data-bbox="1008 640 1165 801">いいえ</td> <td data-bbox="1165 640 1445 801">無回答</td> </tr> <tr> <td data-bbox="268 801 657 846"></td> <td data-bbox="657 801 813 846">34 (94.5%)</td> <td data-bbox="813 801 1008 846">2 (5.5%)</td> <td data-bbox="1008 801 1165 846">0 (0.0%)</td> <td data-bbox="1165 801 1445 846">0 (0.0%)</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所として、出来ていること、出来ていないことが把握できた。 ・ 施設や個人として取り組むべき課題がよくわかった。 ・ 「周知したつもり」が全然伝わっていない事が多々有り、周知の方法に工夫が必要かと。 ・ 評価項目に添い全て見える化することが必要だと感じた。全職員が見える化したことにより、意識するようになり連携がしやすくなった。様々な角度から日々の保育を見つめ直すことができた。－保 ・ やらなければいけない事に気づいた反面、自分ではできていないと思っている部分もできているとの評価になっているところがあった。 ・ 重度化を理由にクラブ活動が無くなっていたが、フラワーアレンジメントを作るクラブをやってみたいと職員から意見が出た。法人理念を掲げてほしいとの意見があり、事務所、ケアステーションに掲げた。 ・ 着眼点の内容を確認するだけでも、求められていることが把握できました、また、受審をすることで、客観的な気づきを得ることができました。 ・ 自分ではやっていると思っていたことも、職員にとってはそう思わないことに気づかされた。－保 ・ どの部分での向上が必要なのか職員で確認することができました。－保 ・ (具体的に) 意見交換も含め、できたと思います。－保 ・ 着眼点の項目が具体的であるので振り返りができた。－保 ・ 指摘のとおり、法人や施設としての理念や経営方針といったことは、みなあまり考えていないように思いました。 ・ 結果として様々な保育の振り返りを行うことができた。－保 ・ 運営基準や介護保険法を確認し日々のケアマネジメントにおいて統一した意識を持つことができた。 ・ 視点の再認識はできたと思います。 ・ 職員それぞれいろいろな気づきがあったと思われます。気づきを具体的な支援に結び付けていく手法が大切だと思われます。 ・ 「理想の職員像」を明確にすること。「地域福祉計画」にも関わっていくこと。－保 ・ 各職員が他職員と評価に対して話し合う場を持つことができ有意義でした。 ・ 法人の基本理念や、運営方針などの運営に関する基礎知識の周知を徹底すべきであると感じました。 ・ 出来ていない事が明確になり施設内で共有できたこと。事業計画周知方法について、利用者参加、人事考課、地域ニーズの把握など。 ・ サービスにおいて、何を求められているのかを確認することができ、大きな気づきが得られました。 ・ 自身の理解できていない所を知ることができた。 	「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		34 (94.5%)	2 (5.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
「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							
	34 (94.5%)	2 (5.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)							

	「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
		35 (97.2%)	1 (2.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
5	<ul style="list-style-type: none"> ・悪天候の中、遠方からお越しいただき感謝しております。 ・マニュアル、各種記録、利用者アンケート、職員への聞きとり、子どもの姿や声、保育士の援助の姿、給食（試食）園内外の環境など様々な角度から調査をしていただいた。公立園の特異性に効力評価をしていただいた。一保 ・普段、利用者さんが頑張っているところをよく見てもらえたと思います。 ・どの職種が当日出勤していなければいけないのかが少しわかりづらかった。 ・当日の勤務者全員と個別面談をしていただきました。 ・はい。一保 ・子どもや職員への気遣いが感じられた。丁寧で毅然とした感じを受けた。一保 ・小さな施設なので、丁寧にやっていただけたと思います。 ・書類確認やヒアリングが主だったので、保育実践をより時間をかけて見て欲しかった。一保 ・テストのような質問ではなく、園の方針や取り組み、園長の考えなどをじっくりと聞き取っていただいた。批判ではなく[評価]ということが良くわかった。一保 ・丁寧に記録等を見て下さいました。 ・事前に用意するよう指示のあった書類の他にも、要求される書類が多くあったので、必要な分はあらかじめ、伝えておいてもらえると、もっと保育内部の方をみていただけたのではないかと思います。一保 ・適切に行われました。 ・第三者機関の方々と事業評価票に基づきながら話し合いをする事ができました。 ・4名の調査員が来所され、丁寧に確認、調査をして頂きました。 				
	「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
		32 (88.9%)	3 (8.3%)	0 (0.0%)	1 (2.8%)
6	<ul style="list-style-type: none"> ・中長期の目標の大切さに気づかされた。 ・内部の人間ではわからない客観的な視点から改善を要する点を御指摘いただき大変有難かった。 ・園の強み、弱みを知ることができた。項目ごとにコメントをいただいたことで、実際に着眼点に添って行っている内容がより明確になった。一保 ・外部の人から見て、「ここはこうした方が良い」などのコメントをいただきました。 ・研修の記録がわかりやすく綴って保存できておらず、綴り方の見直しをした。事務や施設全体の業務記録があいまいであり、計画に対して何を実施したのかがわかるよう記録のあり方を見直した。 ・質問事項に関しても、他の事業所の具体的な取り組み方法などのアドバイスをいただき参考になりました。 ・もっともっと勉強しなければいけないことと、こんな機会を与えられ、とても勉強になったこと。一保 ・施設内の環境の整備。支援・提供の仕方など来園した時にも気づいた事を伝えて頂きうれしかったです。一保 ・ハード部分のことでは、仕方がないかなと思っていましたができることを実行し又保護者と相談して進めていこうと気づくことができました。ソフト部分でも具体的なアドバイスを頂いた。非常に参考になり良かった。一保 ・職員個々へグサッとくる指摘が欲しかったと思います。制度の性質上違うのかもしれませんが。 ・応答的な質問の中で、〇〇〇保育園の特色や普段からの保育への取り組みを再確認することができた。一保 ・現場職員の声を聞いていただき、また、高い評価をしていただきました。職員の励みになったと思います。 ・実際に取り組んでいること、励んでいることも、きちんと記録し、文書化しておかないと、評価に至らない、取り組んでいることにならないということがわかりました。園内研修の持ち方等の工夫等はヒントをいただき、参考になりました。一保 ・各職員、施設でいくつかの「気づき」があり、今後の会議等での課題提起となった。 				

6	<ul style="list-style-type: none"> ・当事業所は重度障害者が多いため、利用者の意志決定やニーズの把握などが難しい部分を理解していただくのにとっても苦慮いたしました。 ・記録連携について指摘があり参考になった。防犯システムの構築について検討する機会となった。ボランティア保険加入をすすめられた。 ・的確に質問、アドバイスを頂いたことで、限られた時間の中で有効な気づきが得られました。 ・家族だけに説明するのではなく入所者も一緒に交えて説明することが大事であると思った。 				
7	<p>評価結果の報告は適切に行われましたか。</p>	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		30 (95.2%)	6 (4.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの結果、2日間の訪問調査等について書面、および口頭で報告を受けた。事実を適確に伝えていただいた。－保 ・職員向けは良かったが、利用者向けは難しかったと思う。 ・適切であった。 ・丁寧な説明をしていただきました。また、全職員に対しての結果報告会も実施していただき有難かったです。 ・“大雪の日”ということもありましたが、保護者の集りが少なかったのは残念だった。－保 ・予定通り行われ内容確認もその都度行い丁寧であった。－保 ・他の施設の評価をみるともっと細かに書かれていて、うちの物はすっきりし過ぎているのかな、という印象です。 ・書類確認やヒアリングが主だったので、保育実践をより時間をかけて見て欲しかった。－保 ・かなり時間がかかり、もうすこし効率良く行われるとよいと思います。 ・評価者間のすりあわせに少し疑問を感じました。 ・結果は少し残念だなと思うところもありますが、幹部職員のアピール不足、勉強不足、準備不足からきていることなので、いつも頑張っている職員の皆さんに申し訳なく思いながらも報告を受けました。訪問調査の時、組織運営幹部の回答欄が全部0になっていて「事務の方のミス」とおっしゃっていましたが不信に思いました。また、誤字脱字も含め気持ちが伝わりづらく何度か同じことを伝えることもありました。－保 ・適切に行われました。 ・第三者機関の方が当事業所にご訪問いただき、適切にご説明いただきました。 ・我々の強み、弱みを知ることができ適切な報告、アドバイスを頂くことができました。 ・改善課題が詳細に記されており分かりやすかった。 					
8	<p>「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。</p>	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		33 (91.7%)	3 (8.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
<ul style="list-style-type: none"> ・口腔ケアに関して、計画に基づき、実施することの必要性。 ・中長期の目標から単年度の取り組みがされる当り前のことの確認ができた。職員のストレスチェックが事業規模では不要ではあるが、職員のメンタルケアのためにも取り組みの必要性がわかった。 ・要改善事項が具体的に的確に示されており大変わかり易く勉強になりました。 ・良い点、改善点を具体的にわかりやすく示してあり、可視化されたことにより自園の保育の姿が認識できた。－保 ・分かりやすくまとめられていて良かったと思う。 ・法人全体、事業所としての中長期計画と、それにとりまなう職員のキャリアビジョンを描くことができていない。ひとまず3年後を見据え、中期計画と人材育成計画を作成することにした。 ・専門家に客観的に評価していただくことで、事業所としての現状を全職員で共有できました。 ・危機管理の面で自分達には気づかなかった事に気づかされた。－保 ・必要なマニュアルの整備。園内の研修のやり方など。－保 					

8	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者調査、自己評価により具体的取り組む内容に気づくことができた。－保 ・保護者説明会や保育参加等のあらゆる機会を捉えて、保護者に保育園の理念と基本方針をより理解してもらうために、働きかける。－保 ・保育園を取り巻く環境や置かれている状況等、深く掘り下げられていて、園の質の向上につながる気づきが多くのところに記載されていた。－保 ・事業所の長所を評価していただき、自信を持って今後の業務にあたることができます。 ・「言われるべくして言われた」という項目が多かったかなと思います。日頃の作業にかなりの時間がとられ、記録まで手が回らない状態で、今後の課題は多いです。具体的なアドバイスをいただければもっとよかったです。 ・痛感したのは、園内研修の取り組みやシステム作り、組織化などに着手できていないことが明確になり、重点的に取り組む必要性を知りました。質の向上の”気づき”と共に、具体的手法について、ヒントが得られました。－保 ・「評価結果報告」について職員で内容を共有することで、多くの業務改善点が上げられた。今後の取り組みを検討中。 ・改めて事業所の強みである、個別支援マニュアルを評価していただけた。 ・記録の取り方や連携方法など、見直す機会となり書式等を変える動機（理由）になった。（サービス計画の支援への反映共有機能訓練記録）。食事に対する指針、加算についての気づきを頂いた。職員研修に関して自己評価をなどどのように研修を生かすかまで踏み込む機会となった。 ・きめ細やかな内容であり、事業所を、サービスを詳細に確認して頂いた事が分かる内容でした。 ・現状に満足せず、常に上を目指して日々努力していくことが大切だと感じました。 										
9	<table border="1" data-bbox="268 898 1449 1064"> <tr> <td data-bbox="268 898 655 996">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。</td> <td data-bbox="655 898 810 996">はい</td> <td data-bbox="810 898 1007 996">どちらとも いえない</td> <td data-bbox="1007 898 1161 996">いいえ</td> <td data-bbox="1161 898 1449 996">無回答</td> </tr> <tr> <td data-bbox="268 996 655 1064"></td> <td data-bbox="655 996 810 1064">32 (88.9%)</td> <td data-bbox="810 996 1007 1064">3 (8.3%)</td> <td data-bbox="1007 996 1161 1064">0 (0.0%)</td> <td data-bbox="1161 996 1449 1064">1 (2.8%)</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・わかりやすく、よく理解できた。 ・計画に添い、適切に行われた。特に実際の子どもの姿、保育の姿を見ていただき、子どもの生の声を聞き調査されたことが良い（子どもが本当の利用者であるため）－保 ・はじめての評価機関でしたが、ていねいに説明をしてくださり、大変良かった。 ・初めての受審だったので不安ばかりでしたが、事前説明から最後の報告会まで、親切に丁寧に対応していただきました。 ・非常に丁寧に適切に行われた。 ・アドバイスを頂いたりできて良かった。－保 ・期日、時間を守り予定通り実施。説明、訪問では、威圧感を感じる事がなかった。又保育の内容等こちらの言葉で分かっていただけか心配であったが「～こう言うことですね」など内容を、その都度確認していただいたので、ことらの思いが伝わったと感じ安心できた。－保 ・丁寧な対応でした。 ・報告会から報告書の完成までの期間が長く、最終評価が届いた時はモチベーションが下がっていました。改善に取り組む気持ちがさめない内に結果がほしいと思います。 ・スケジュールを、相談の上、決定、調整していただいたのでありがたかったです。－保 ・終了まで適切に行われました。 ・適切に評価して頂いたと思います。 	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		32 (88.9%)	3 (8.3%)	0 (0.0%)	1 (2.8%)
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							
	32 (88.9%)	3 (8.3%)	0 (0.0%)	1 (2.8%)							

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 (3.9%)	10 (19.2%)	6 (11.6%)	4 (7.7%)	1 (1.9%)	1 (1.9%)	1 (1.9%)
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		
7 (13.5%)	4 (7.7%)	15 (28.8%)	1 (1.9%)			

〈その他意見〉

- ・ 同法人内のサービスで以前に評価実績あり。
- ・ 市の入札により一保
- ・ 同法人のいくつかの事業所と合わせて実施したため、選定理由はわかりません。
- ・ 子ども課が決めた。
- ・ 行政（子ども課）で決めました。
- ・ 町で決定した。
- ・ 課が決定した。
- ・ 市として決定したためわからない。
- ・ 入札によるもの。
- ・ 法人本部の決定。
- ・ 入札により。
- ・ 法人事務局が決定した。
- ・ 数社のプレゼントにより〇〇〇全体で決定した。
- ・ 法人の決定によるもの。

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
12 (33.3%)	3 (8.3%)	7 (19.4%)	9 (25.0%)	1 (2.8%)	0 (0.0%)

※回答なし 4件 (11.2%)

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
32 (88.8%)	2 (5.6%)	0 (0.0%)	2 (5.6%)

「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。

- ・ 保護者向けに結果報告をいただいたが、内容が保護者にわかりにくかったと感じていた。せっかくの機会なので伝わりやすい報告だとよかった。－保
- ・ 【〇〇氏】介護福祉の方に精通しておられるのか給食のことに重点をおかれていました。－保

【〇〇氏】連絡帳や弁当のことに重点をおかれていました。そこばかりに注目され、自分の考え以外に答えはないような印象を持ちました。私共も議論を重ねてきた上で、連絡帳の扱いなどをしているので、その点は汲んでもらえなく残念でした。調査員の個人的感覚で評価しているように見え、基準の押しつけがあり、評価アドバイスという姿勢ではない点もあったように思います。－保

(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
30 (83.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (16.7%)

「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。

- ・ 記載なし。

(2) 評価調査者(全体)に対して、要望がありますか。

- ・ 特にありません。
- ・ 各々の専門分野について大変親身になって相談に乗っていただきました。ありがとうございました。
- ・ ありません。
- ・ 特になし。－保
- ・ もう少し若い人(利用者さんの年齢に近い人)だと話しやすいかと思う。
- ・ 入居者にもていねいに接していただき、良かった。
- ・ なし。
- ・ アドバイスを頂いたり、話を聞いてください理解することができたと思っています。－保
- ・ 特にない。
- ・ 特に無し。－保
- ・ 非常に好印象で、現行通りで良い。－保
- ・ 特にありません。
- ・ 受審事業所についての情報収集と理解(特に当園では公立園であること)。保育所保育指針の理解を深めていただきたいです。評価機関の質の均一化をお願いしたいです。－保
- ・ 的確なご指導、提案を頂きました。ありがとうございました。

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いますか。具体的な活用内容や方法を記入してください。

- ・ 口腔ケアに対する、職員の意識を高めることで、利用者の方々の体調管理につなげる。定期的な、満足度調査を行うことで、サービスの改善に活かす。
- ・ 中長期の目標を職員間で共有し(意識し)業務することを常に意識していきたい。
- ・ 指摘を受けた書類、設備上の改善事項は速やかに修正し、より透明で誰からも理解していただけるよう改善すると共に提案していただいた事項は早急に実施したいと思います。
- ・ 未実施の部分は積極的に取り組む努力をしようと思います。また評価頂いた部分は継続していきたいと思います。
- ・ 利用者のニーズを適切に把握し、方針事業計画をより園独自の物に工夫し、可視化し、子どもの最善の利益を考慮した保育運営をしていく。子ども、家庭に合わせた子育て支援、家庭支援が充実できるよう専門機関と連携したり、研修で力量を高め対応できるようにする。当面、主査、主任、園長に必要な力が見える化し、意識しながら働けるようにしキャリアパス的な制度を見通した研修を進めていく。－保

- ・できていない部分を一つ一つ改善していけるよう努めたい。
 - ・まず中長期計画を作成することと考えます。それに基づいた単年度計画を作成し実施していくこと。介護職員の確保が難しくなる中、現場業務を見直し、身体的負担の軽減を図り、メンタル面でのサポートも重要な課題となっている。介助用機器の活用とやりがいのある職場づくり（給与面も含め）が計画に盛り込まれるようにする。
 - ・今回の受審は全職員で取り組みましたので、結果につきましても全職員で把握し、特に足りていない項目については、改善を図っていきたいと思います。
 - ・福祉サービスの考え方や向かっている方向は、間違っていないことが理解出来た。ただそれに対する具体的な取り組みについては改めて検討する内容があった。（ボランティアの体制、介護用品の定期点検等）
 - ・来年度は保護者に対し、保育理念・方針を紙面で知らせる。一保
 - ・園として今後、取り組むこと、力を入れていかなければいけないことが職員で共通認識ができた。一保
 - ・書類の整備等指摘されたことを改善し、サービス向上につなげて行きたい。一保
 - ・改善する必要がある点はもちろん改善していくが、「できている」と評価していただいた点においても十分ではない点が多々あることに気づかされたので、その点においても改善していきたい。
 - ・職員に知らせ、改善できる保護者からの要望には対応した。一保
 - ・各マニュアルの制作。利用者との情報の共有。一保
 - ・課題として挙げられた保護者、地域の方に理念、基本方針を伝える。
- 具体的方法
- ①年度初めにグランドデザインを配布、合わせて説明
 - ②地域の方が集まる行事でグランドデザインを配布
 - ③園から配布するお便りに理念、基本方針などは常に掲載する
 - ④保護者保育参加、地域ふれあい活動、未就園児来演の折に説明およびご意見をいただく
 - ⑤今年度の取り組み結果を伝える。
 - ⑥結果を基に見直し次年度への取り組み方検討する。危機管理について、ハード、ソフト面を含め、子ども未来課、職員と話し合い具体的対応について保護者に伝えていきたい。一保
- ・指摘された保護者、地域への運営理念、方針などの開示を積極的に実施していく。地域性をふまえ、地元のみなさんとの交流を展開していく。一保
 - ・組織的な理念や経営方針といったことは当施設の弱点を見事に突かれました。それ以上に多機能型の利点が活かされていない点は、よくぞ指摘されたという感じです。改善しなければと思っていました。本腰を入れなければなりません。
 - ・職員会議での議題にあげ、課題となる点を見出ししていく。できるところから向上改善に取り組んでいく。一保
 - ・保護者説明会や保育参加等のあらゆる機会を捉えて、保護者に保育園の理念と基本方針をより理解してもらうために、働きかける。一保
 - ・マニュアルや環境の整備、再確認。また内部評価を通じての自己評価等によって、なおざりになりがちな部分を着眼点に沿って再点検できることは、人的、物的に質の向上に有効である。今後評価結果が継続されているか、また、未実地 (b)とされた部分について、内部評価を継続し、改善を図っていく。一保
 - ・利用者から選ばれる事業所となるよう、ホームページ等に掲載していききたい。
 - ・職員一人ひとりの資質の向上。専門職としてのスキルアップ。職員教育。人材教育。指導された事項の改善。
 - ・職員一人ひとりの質の向上のために何をすればいいか、目標をもち各々が心がけることが大切とわかり、意識統一をしたい。危機管理にマニュアルの必要性であり、整えたい。一保
 - ・利用者調査の意見は改善できるところは行う。経営の改善に結びつけるのは難しい。
 - ・質の高いサービスができるよう評価をきちんとしていこうと思います。
 - ・保護者の方への開示、周知、もっともっと発信し、知っておきたいいただく。保育の見直し、言葉ひとつから吟味し見直ししていく。園内研修の実地、記録一保
 - ・広報を充実させるようとりくみます。標準的なマニュアル作成に着手しました。
 - ・施設事業年度末での受審でしたので、改善事項については年間計画・長期計画に反映させたい。具体的には、地域に向けた取り組みに於いて、平成30年度より施設職員による講習会・講演会等を計画し5月より地域に於いて実地する運びとなった。

- ・地域との関係の中でボランティアの受け入れについて検討が必要である。利用者様からの個々の要望や意見の中に改善が必要なことがあり、そのような事に耳を傾けていく。
- ・結果を職員会議また家族会へ報告し課題を共有し具体的な取り組みについて検討を行いながら理解を深めていきたい。
- ・介護士の能力の高さについて、お褒めの言葉を頂くことができました。しかしながら、能力を活かしきれていない可能性があることについても指導を頂きました。我々の事業所としては、リハ、介護、看ゴと共に、他職種がより専門性を発揮できる環境にすることが命題であり、取り組んでいこうと考えています。
- ・管理者、職員、入所者、家族、皆が知っていることが大切なのだという事を知りました。又、広報活動の大切さも痛感しました。今後はHP, 施設の広報誌等を活用し、施設の最新情報を発信して行きたいと思えます。

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%)	26 (72.2%)	1 (2.8%)	9 (25.0%)	0 (0.0%)

上記に○をつけた理由をお聞かせください。

- ・利用者の声を聞くことができた為。
- ・自己評価より、業務の見直しができた。評価調査員より普段気づかない点を指摘してもらえた。
- ・内部のものでは分からない部分を指摘していただいた事で、気付を得る事が出来た。
- ・第三者評価費用に見合う効果を得たことを実感している。－保
- ・初めての受審で。
- ・今回までの評価機関が東京都の機関であり、費用に2倍の金額がかかっていた。今回県内の機関で実施したことで、審査済証もいただくことができたり、県への報告もあり、良かったと考えています。
- ・小規模の事業所なので、全職員で決めたことはとても有意義でした。受審したことはとても満足していますし、費用も妥当かなと思えますが、運営面を考えると費用を抑えられると助かります。
- ・気づかない点を指摘してもらったところがいくつかあった事。
- ・気づかされたことが多々あったので。－保
- ・初受審で具体的にまだよくわからない。－保
- ・丁寧に評価していただいたと思っているので、今後この評価をどう活用していくかで見合うかそうでないか決まってくるかと思えます。
- ・費用は実際かかわっていないのでわからないが現状を知る為にはよかった。－保
- ・これから新しくしていこう、かえていこうとしている中、適切な意見、アドバイスを頂けた。－保
- ・支援の中身により踏み込んでいただいてもよいかな、と思えました。
- ・外部の方による評価は日常の保育を見直す良い機会となった。－保
- ・費用約20万と聞いているが、3年ごとにこの金額をかけ各園で受信していくことを考えると、割高な気がする。項目をシンプルにし、費用を抑えることが必要ではないだろうか。
- ・当初の目的が達成されたから。
- ・課題を職員皆で共有し、一步一步取り組んでいかれるようになったことが良かったです。当園の強み弱みがはっきりしたので取り組みやすいです。－保
- ・調査、書類作成等手間がかかる仕事と思えました。
- ・費用的には高額であるが、当施設の良い点・足りない点・悪い点がはっきりと解り今後の進むべき方向性が解った事は大変良かった。
- ・職員がそれぞれの着眼点に対し考え、新たな課題も見つかり「気づき」が得られたため。
- ・判断するにはもう少し期間が必要かとおもいます。ただ、今回の評価で改めて自分達の支援に向き合うことができていると感じます。
- ・自己評価である程度で課題の洗い出し取り組み手法など検討できた。振り返りの機会にはなりサービスに反映されるのは良いと思うが経営状況を鑑みると内部で意識的に自己評価が行えれば高額な費用をかけなくても済むのではとも考えるとどちらともいえないとなった。
- ・事業所の課題を知ることができ、改善、発展のために取り組むべきことがより明確になりました。
- ・これから自分達がやるべき課題が明確になりました。

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
26 (72.2%)	2 (5.6%)	8 (22.2%)	0 (0.0%)

上記に○をつけた理由をお聞かせください。

「妥当であった」に○をつけた理由

- ・現状のサービスの見直しができた為。
- ・自己評価は自己研修と考えれば、とても意味のあるものであった。時間的負担はそれほど感じなかった。
- ・職員が事業所、あるいは法人の事について真剣に考える機会になった。
- ・第三者評価に向けて学び合っていくプロセスの中で、一人一人の職員の成長、保育の質の向上を実感できたため。受審にあたり大きな価値を感じたため。一保
- ・特に大きな負担や日課の変更等実施の必要性がなかった。
- ・妥当ではあったと思われるが、県の実地指導、給食委託業者のプロポーザル入札が重なった年度となってしまったため、職員の中には負担感をもっていた者もいる。
- ・こちらの都合に柔軟に対応していただき助かりました。
- ・人的負担も時間的負担も思ったほどなかった。
- ・質問項目は多かったり専門用語でわかりにくかったが、職員間での見通しとなった。一保
- ・利用者調査の結果は保護者の気持ちを知ることができて良かった。又、今後、保護者の皆さんに理解して頂くための手立てが具体化できた。一保
- ・私を含めて、ほぼ事務方でしたので、支援の現場はそれほど負担になったとは思いません。
- ・妥当であるが、第三者外部評価のための研修と行事の準備を並行して行う事が大変だった。一保
- ・人的負担、時間的負担は、かなりのものでしたが、得られたものも大きかったです。一保
- ・受審に際し、施設側の都合等により時間調整をきっちりとしていただけた。
- ・準備にはかなりの時間を費やしたが、行っている事はほぼ第三者からも認められる内容である事が分かり、その上で足りない事も見つけられさらなる改善の余地もあることが分かったため。
- ・時間的負担はあったが、それ以上に効果は得られたと思います。

「妥当でなかった」に○をつけた理由

- ・日々の業務量がとても多いところきて、アンケートの量も多く負担は大きかった。一保
- ・これまで〇〇市の公立園としての受審がなく、イメージが湧かずに評価を受けることに対しての構えが大きくなってしまった気がする。事前の園内研修や職員への周知の負担はどちらかというとき大きかったと思われる。一保

「どちらともいえない」に○をつけた理由

- ・いろいろ見直す機会にはなったが、かなりの時間を要するので負担が大きかった。
- ・まだ判断しかねますが、思った以上に時間がかかると感じました。日々の業務もありますので、この期間はできるだけ余裕ある時に受審すべきと感じました。
- ・費用以外にも勤務上の配慮や現場への負担はあったと思われるが、このような機会がなければ振り返られないというのも現状です。
- ・現在、評価を踏まえ改善に取り組んでいる状況であり、今後、効果として現れた場合にはその妥当性を検証できると思います。

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
5 (13.9%)	20 (55.5%)	10 (27.8%)	0 (0.0%)	1 (2.8%)	0 (0.0%)

上記に○をつけた理由をお聞かせください。

「ぜひ受審したい」に○をつけた理由

- ・ 時間的負担はあったが、それ以上に効果は得られたと思います。
- ・ 今回気づかされた点を活かして3年先の受審を今から計画していきたいと考えている。
- ・ 定期的を受審することが、変化する社会の中でなにかが足りず何を備えなければならないのかを学びたい。一保
- ・ 初回受審で得た知恵や情報、知識を生かすべく、今、取り組んでいるので、ぜひ、受審して、評価が少しでも上がるとよいと思います。一保

「受審したい」に○をつけた理由

- ・ 時々、振り返りの意味で受審も必要と考えています。
- ・ 全職員が互いの課題を確認・共有していくことで、保育の質の向上につながる機会になり、自園では気づきにくい部分にも視点をあて評価をしてもらえるため。社会情勢の変化、保育指針改定等時代に合わせた評価が必要だと思うため。一保
- ・ 指導をされるのではなく、自らの気づきが得られると思うため。
- ・ 費用面を考えると、3年に1回は受審したいと思います。
- ・ 外部の専門家の評価は、定期的に受ける必要があると思う。
- ・ 定期的を受審し、よりよい事業所にしていきたいと思います。
- ・ 保育の質の向上に繋がる。保育士の資質向上になる。一保
- ・ たくさんアドバイスややり方などを頂けたので、それを実施し、どう繋ぐことができたか、まだ何が足りないのかを見て頂きたい。一保
- ・ 保護者の意見がよくわかり、改善点がみつかったのはとてもよかった。一保
- ・ 施設に外部の目が入ることは必要なことと思います。
- ・ 実は、このような取り組みがないと、なかなか自己評価にはつながらないのが実情である。施設長としては、継続実地を望む。一保
- ・ 当施設の現状が把握出来た事、職員が普段業務をする中で感じていること等がわかることが良い。また、他施設の現状等についても評価調査者よりお聞きする事が出来る事が良い。
- ・ 質の確保と向上のため。
- ・ 一定期間を経過後、事業所の見直しを再度 かける際に受審したいと思います。
- ・ 受審する事で自分たちの行っていることを見直す良い機会となりました。

「どちらともいえない」に○をつけた理由

- ・ 初めての受審だったので、コメント等も参考になるものがあつた。定型的文章が多く、2回目、3回目となると・・・どんなのだと思うところがあります。
- ・ 自己評価の記入に時間がかかるのが負担だった。一保
- ・ 価格にもよる。一保
- ・ いろいろ見直す機会にはなつたが、かなりの時間を要するので負担が大きかつた。
- ・ 自己の振り返りや利用者の声を聞くのにとっても良い機会ではありますが、負担も大きく、受審料もそれなりにかかることから、そう頻繁には受けづらいつ感じます。
- ・ 良い機会だつたと考えるが費用と見合うかどうか…。自己評価での課題の洗い出し等の精度を高められれば経費削減になるのではないかと考えられどちらともいえないとなつた。

「まったく受審したくない」に○をつけた理由

- ・ 時間がない。一保

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。

- ・現状のサービスに対して、見直すことができた為、今後の課題を抽出することが出来ました。まずは、指摘頂いた内容の改善に努め、その後、全体的にサービスの質が向上するように、事業所全体で取り組んでいきます。
- ・当事業所にとってもとてもプラスになったと感じています。
- ・我々は自分の法人、施設しか分からないが、調査員の方は自身が法人の施設に所属され多くの事業所を回っておられる為、様々な角度から助言をいただく事が出来ました。井の中のなんとかなりではありませんが、大海の一部でも知る事が出来た事、大いに勉強をさせていただきました。有難うございました。
- ・日頃より職員が一丸となり、がんばってきた事が評価されたと思う。今後も利用者様から、選ばれる事業所として改善できる所は継続し取り組み、良い点は伸ばす努力をしていこうと思います。
- ・当園の成り立ちや歴史を改めて確認し、地域の大切な保育園である重みを再認識した。公立園は異動があるため、事務的な引き継ぎに加え、園の歴史や地域の思い等もしっかりと引き継ぐことが大切である。公立園であるため、共通評価項目に関しては難しい部分があり自己評価の部分で苦慮した。保育の専門性、保育実践をいかに見える化し、保護者さんに理解してもらうことの大切さと難しさを感じた。初めての受審でかなりの精神的な負担があり、職員一同多くの時間を費やし、学びを重ねた中で、職員が一丸となってより良い保育に向けて研鑽することができ、保育が良い方向に動いていくことを実感した。結果的に保育の質があがった。評価者により、自分たちの保育を可視化され再認識できた。園の強みを知ることができ、今後に向けて改善の方向性が見えてきた。今回の受審を期に、第三者評価で得たことを大切に継続していきたい。一保
- ・日頃より、できている、かंगाえている、と思っている内容でも、「明文化されている」「周知されている」「説明されている」となると十分でないことが多いということがわかりました。管理者としては、非常にたくさんの重い課題を突きつけられた感がありました。次回までにすべて良好というわけにはいかないと思いますが、一步でもサービスの質の向上、職員の育成が前進するよう今回の受審を活かしていきたいと考えます。
- ・繰り返しになりますが、まず、事業所の現状が客観的に評価していただき把握できたことが良かったです。また、事業所として求められている内容が、着眼点より確認することができました。小規模の事業所ということもあり、今回の受審を全職員で取り組めたこと、また、全職員で結果報告会を聞いたことはとても有意義でした。みんなで現状を把握し、今後の課題の共有が図れました。今回の結果に満足することなく、浮き彫りとなった改善事項については前向きに取り組んでいきたいと思ひます。繰り返し受審する必要性はとも感じますが、小規模の事業所にとって受審費用の負担感強く感じました。ただ、受審できたことは大変満足しております。評価事業所の職員さんも懇切丁寧に対応していただき感謝しております。
- ・多岐にわたるチェック項目は、大変良い振りかえりになった。特に管理者としての着眼点は参考になった。
- ・〇〇市の公立保育園は園長・園長補佐・給食担当者等が会議を持ち、どの園に異動しても仕事がしやすいよう日々検討を重ねています。その園独自への質問は良いが、全園に共通している部分や、子ども課の方がわかる内容については子ども課への質問とし、はぶいて欲しいです。一保
- ・第三者評価をはじめて受けるということで職員一同緊張や不安がありましたが、自己評価、利用者調査は受けてみて、改めて〇〇保育園の保育、保育士資質向上について職員全員で意識し、考える機会をいただけたと思ひます。一保
- ・利用者調査に関して、意思表示がむずかしい方には家族や関係者等から答えていただいたが、はたしてそれで良いものかは疑問もあります。
- ・園長もかわり、新しい体制になり、迷っていた部分も多くありましたが、今回第三者の方としっかりお話もでき、アドバイスを頂けてとても参考になりました。今回頂いた意見などを大切に、今までできていなかった所の見直しを始めています。また、職員全体でかंगाえるととても良い機会になりました。一保

- ・利用者調査の結果は保護者の気持ちを知ることができて良かった。又、今後、保護者の皆さんに理解して頂くための手立てが具体化できた。良いと思われる点では、当たり前になっていったところもあり、外部の方から良い点として評価されたことは改めて気づかされた思いがしました。町全体の政策に基づき子ども未来課と現場の保育園の在り方を組織的に捉えることができた。私は経営者ではなく実践者などと思っていた。視野が狭かったのかもしれませんが。出来ない事があるとそこに目を向けがちになってしまいますが逆転の発想を持ち、ここでしかできないことを考え、外との関係性を持ちながら井の中の蛙になってしまわぬように変化する社会の中で保護者の生活や子どもを取り巻く環境が変わり園が担う社会的役割が変化する時であるので、今そして未来に園がどのような役割を担うかを知るためにも外の世界や組織との関係性を俯瞰的視点で園を捉えることが必要であると感じた。一保
- ・施設は、長年非正規雇用の職員が滞留しており、いわゆる井の中の蛙になってしまっており、個人的には施設運営に日々苦慮しております。以前にいた施設でも、施設に外部の目が入らなければ、風通しの良い職場にならないと思っていました。第三者評価は、お金はかかりますが、その道のプロが強制的に入ってきますので、当施設には必要と思いました。ご指摘の理念のことや多機能型の活かし方等、その通りと思います。しかしながらもっと支援に踏み込んだことも指摘してくれるのかな、という思いはありました。もちろん施設としての自浄能力が足りない、と言われればその通りですし、第三者評価はそんな機能ではありません。と言われればそれもその通りかもしれません。評価は自分たちのため、というよりはひろく一般の人向けということなのでしょう。一般の方に社会福祉施設の認知度が上がることを期待しています。
- ・第三者評価に取り組むことで、保育の見直しとまだこれから取り組むべき課題がみえた点は得たものが大きい。一保
- ・改めて保育園の遊びの環境を見直す事ができた。また、職員全員で、マニュアル等確認したので、周知が徹底し、同じ対応ができるようになった。第三者外部評価に向けての研修に全職員が自主的に参画したので、チームワークがさらによくなり、ボトムアップできた。一保
- ・〇〇市は、数年にわたって第三者評価内部委員会を立ち上げ、毎年マニュアルの整備内部評価を行ってきた。各園から内部委員を選出し、毎年評価内容についても研修を行ってきた。そんな中でも、職員間での温度差が生じ意識の違いも出てきている。外部評価の受審が決まり、3年間で全公立園が受審するが、新たな取り組みがスタートしたといえる。今回受審してみて一番の思いは、当たり前だが外部から見ていただくことの新鮮さと新たな気付きである。ある意味で保育の現場というのは閉鎖的な部分があり、世間一般からは隔離された社会となっていることは否めない。そこには外部評価の手が入ることで、当たり前と思っていたことが園の特色であったり、自分たちで気づくことのなかった取り組みを実はしていたりすることが分かった。今後も継続して、この〇〇の地から『信州やまほいく』を職員一同発信していくという意識を新たにすることもである。調査者のお二人の対応も好感度で、子どもたちとも隔てなく話をしていただいた。『やまほいく』ということで、散歩にも同行し、細かなところまで園の特色を捉えていただき感謝している。不慣れな園長の問い合わせ等にも快く応じていただいた。今後の受審に際しても、同様に願いたい。ありがとうございます。一保
- ・前回に続き良い評価結果を頂き、日頃積み重ねてきた努力が形になって現れたという思いで大変励みとなりました。
- ・第三者が聞くことで利用者さんの意見が聞けてよかった。普段ももっと意見を引き出せるようにしていきたいと思いました。準備をすることで、不備な点の確認などができてよかったと思います。管理者として初めての受審だったので、わからないことも多く、とにかく時間がかかり大変でした。
- ・第三者評価をしていただく事により、利用者さんそれぞれの生活をより良くするための、モニタリングやアセスメントを細かく行う事など、今までやってきた中で足りない部分が明確になりました。
- ・幹部職員でありながら、園のことをすべてわかっているかと言うと、そうでなく、気づかされることばかりだった。すべては子どもたちのため、という共感認識のもと、子育てをする保護者の方と職員との信頼関係、手をたずさえて、協力しあっていくにはどうしたら良いか、がわかってきたので、後は職員で知恵を出し合い、改善するのみだ！といきごんでいます。この度、いただいた「受審済証」を玄関にば〜んと飾り、「私達は変わりたいんだ！変わっていくんだ！！」と胸を張ってアピールしていきたいと思います。 ありがとうございます。一保

- ・ 調査員の方とは、調査中に他施設での取り組み状況等をお聞きするいい機会となりました。当施設の取り組みで良い点が明確となり、職員への周知により張り合いを持って仕事に取り組んで頂けると思いました。また、改善点についても明確となり、今後の施設運営での課題として検討出来る事は良かったと思います。特に、改善点については、調査員より他施設での取り組み状況をお聞きすることができ、今後の改善に向けた取り組み方法等に役立てていきたいと思います。
- ・ 第三者から見た一定の基準をクリアしつつ、自らが気づき改善すべきことを見つけ成長していくことが重要であると感じました。
- ・ 今回の第三者評価において、主に支援の振り返りや、当事業所独自の支援（個別支援マニュアル等）を高く評価していただいた為、より一層の支援の質の向上を目指すきっかけになったとおもいます。一点だけ気になったのは、意思表示の難しい利用者が多数を占める当事業所において、偏った解答を求める質問事項は解答ができないということです。その点をもっと改善していただけるとより良い「第三者評価」になるのではないのでしょうか。
- ・ 日頃からムリ ムラ ムダをなくしよりよいサービスを提供できるよう取り組んでおります。今回サービス内容の振り返りのよい機会となりましたが第三者評価自体システムを見直してもう少し簡略化が可能であれば費用もおさえられ評価が受けやすくなるのでは…と感じました。またワムネットに掲載されることにより情報公開が行われていますが、実際に受審している施設も少なく、また入所申し込みの際にワムネットを見て申し込みされる方もなく労力・費用の割にメリットが少ないと思いました。
- ・ 日々の業務に追われる中で何が大切なのかを改めて考えさせられる機会になりました。職員全員でアンケートに答え、全員で評価を聞くことにより、全員で次のステップに向かって取り組むことができると思いました。Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織、Ⅱ 組織の運営管理については前回より一般職員の「できている」が多くなっているように感じ、一人ひとりの意識が少しずつ変わっているように思います。