

令和3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 26件 うち回答総件数 19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)

- ・ 法人の方針による。(指針、計画など)
- ・ 前回の指摘部分の改善と今回の評価を踏まえ、新たに実施したいと考えた。
- ・ 自園の分析を職員間で共有し課題を明らかにすることで、さらなる発展が望める。
- ・ 市福祉課の監査で受審するよう言われていると前任から引き継いだ。評価機関に連絡したところ、分かりやすく内容や進め方を教えていただいた。
- ・ 開設一年目のため、事業が適正に行われているか評価を頂き、改善に活かしたいと思った。

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
6 (31.6%)	8 (42.1%)	5 (26.3%)	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。	18 (94.7%)	1 (5.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
(主な意見)				
1 ○ 全般	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外国の方には難しかったのではないか。 ・ 電話やリモートでのやり取りが大半を占め、時間が足りなかった。 ・ 自園のアンケート（回答率約70%）に比べ、利用者アンケート（回答率44.4%）は回答率が少なかった。 ・ 全ての利用者が、調査で何を問われているか、理解して回答できたかは疑問。 ・ 口頭でのコミュニケーションが難しい利用者ばかりだったが、分かりやすい言葉で問いかけて下さり、想いをくみ取っていただいた。 ・ アンケートを基に、サービス改善に取り組みたい。 ・ 利用者の方々の特性に合わせ、無理のないように丁寧に質問されていた。 			
○ 今後改善が必要と思われる意見、要望など	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自ら発信できない方が、自分の想いや気持ちが受け止められているかの確認ができるような指標もあるといいのではないかと思った。 ・ 園に専用箱を用意し、提出は投函又は園でもいいことにすれば回答割合も増えたのではないか。 			

	「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
		18 (94.7%)	1 (5.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
2	○ 全般				
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 普段聞き取れない利用者の思いなどを適切に得ることができた。 ・ 保護者に伝わっていないことや理解できていないことがあったので、伝えていくことの大切さを学んだ。 				
	「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 (68.4%)	6 (31.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
3	(主な意見)				
	○ 適切に行われた <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員一人一人が自己を振り返ったり、園全体の役割、仕組み等を理解したりすることができた。 ・ 解釈がずれている職員がいることがわかりました。 ・ 評価項目が多いため、回収までに非常に時間がかかった。 ・ 問題なく行われたと認識しているが、支援の合間を見ながら実施することに難しさを感じている。 				
	「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
		16 (84.2%)	3 (15.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
4	(主な意見)				
	○ 全般 <ul style="list-style-type: none"> ・ 自分自身の課題など事業所にとって有意義な部分があった。 ・ 意識できていなかった部分や不足している部分に気づいた。 ・ 日頃お互いに見えない仕事内容を理解する機会になった。 ・ 今後も定期的に第三者評価を行うこと。 ・ 職員間の連携や話し合いを重ねていくことの大切さを感じた。 ・ マニュアル等の見直しの必要性を認識するとともに、見直しを行う時期についても明確に定めておく必要があると気づいた。 ・ 職員の意識が変わり、自己評価についても協力的だったが、評価項目が多いため、回収までに非常に時間がかかった。 ・ 自己評価の内容について振り返りの時間を設けた。及第点についてはほぼ職員共通の認識であり、今後改善していくための検討会議を開催する予定。 				

	「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
		19 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
5	(主な意見)				
	<input type="radio"/> 全般 <ul style="list-style-type: none"> 行われていた。特に問題はない。 ひとつの書類に対し3人の調査員が確認したり適切だったと思う。 コロナ禍のため限られた時間の中で十分な聞き取りができたかどうか。 感染に留意して調査をしていただいた。 現場職員への聞き取り調査では、内容を分かりやすく説明しながら質問してくださった。職員は、改めて事業所の良さや課題に気付いた様子だった。 新型コロナの感染状況により、度重なる延期となり時間がかかってしまった。調査員2人が分担し、時間の短縮にもつながり、現場の負担は軽減された。 問題なく時間通り実施していただいた。 				
	「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
		17 (89.5%)	2 (10.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
6	(主な意見)				
	<input type="radio"/> 全般 <ul style="list-style-type: none"> 良いところ、改善点など、具体的なアドバイスが勉強になった。 施設の改善点だけでなく、良い点も再確認できた。 今後の課題となる職員の思いなど把握できた。 コロナ禍で地域との交流が減っているので工夫する必要があると思った。 普段当たり前と思っていること（廊下の一角を遊びのコーナーとしていること）が「素敵」と言ってくれたことがうれしかった。 職員の理解が正確でないことをどう訂正していくかが課題。 分からないことや他機関の様子をお聞きしたことで様々な気づきを得られた。 一定の水準に達していない部分についての的確な評価を受けたので、真摯に取り組んでいくという共通意識を得ることができた。良いきっかけになったと感じる。 <input type="radio"/> 改善につながった具体的意見など <ul style="list-style-type: none"> 「男らしい部屋」と言われたことで、室内の配置や装飾等を見直すきっかけとなった。 				
	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
		17 (89%)	2 (10.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
7	(主な意見)				
	<input type="radio"/> 全般 <ul style="list-style-type: none"> 評価点、改善点を分かりやすく伝えて下さった。 意見の異なる点は、お互いの考えを伝えあいながら討議し、結果報告に至った。 公表前に評価結果を送っていただき、修正箇所等の打ち合わせができた。 結果の報告ではなく、「質問があればお答えします。」という流れで進められ、適切ではなかった。結果の具体的な説明があるとよかった。 多くの職員を参集し「接遇」について説明をしてほしいと伝えてあったが、抽象的過ぎて伝わりにくかった。また、順を追って具体的に説明するなど、工夫してほしい。 利用者に理解していただくことは難しかった。 交代勤務のため、職員の参加者が少なかったことが残念。 良い部分、努力すべき部分、すべて評価していただいたので全く異論はない。 				

	「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
		19 (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"> ・ 事業所で大切にしていることを「特に良いと思う点」として評価していただき、運営上の自信につながった。(同様の意見多数) ・ 課題点などが再確認でき、そのやり方や新たな方向性などが発見できた。 ・ 不審者対応等は訓練をして終わってしまっている。定期的な確認が大切だと感じた。 ・ 人材育成や職員のモチベーションを高めるための具体的な案などが参考になった。 ・ コロナ禍で電話での結果報告だったが、懇切丁寧に説明して下さった。 ・ PDCAサイクルを取り入れ改善することの重要性に気づいた。 ・ 明確な努力目標が得られた。第三者から見た的確な指摘により、職員同士で言いづらかったことやリーダー層からの助言、注意、指導によっても改善されなかったことに対して効果を発揮している。 				
	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 いけない	いいえ	無回答
		18 (94.7%)	1 (5.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
9	(主な意見)				
	<input type="radio"/> 全般 <ul style="list-style-type: none"> ・ 細かく適切に行われていた。 ・ スケジュールの説明や、事前連絡等細かくしていただいたのでありがたかった。 ・ コロナ禍のため、説明がオンラインになったり、調査が中断・延期となったが、本来ならば、もっと課題を指摘していただけたのではないかと感じる。 ・ コロナ禍のため、予定が大幅に変更となったが、臨機応変な対応をいただき、安心して受審することができた。 ・ クラスタの発生等のため予定を変更せざるを得ない状況だったが、柔軟に対応していただき非常に助かった。 				

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
2 (10.5%)	7 (36.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.3%)	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			
2 (10.5%)	1 (5.3%)	11 (57.9%)	1 (5.3%)	複数回答		

〈その他意見〉

- ・ 見積徴取による。
- ・ 最寄りの評価機関であるため。
- ・ 過去に受審歴があるため。
- ・ 同一法人他施設で受審歴があるため。

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
1 (5.3%)	4 (21.1%)	7 (36.8%)	5 (26.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

※回答なし 2件 (10.5%)

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
16 (84.2%)	1 (5.3%)	1 (5.3%)	1 (5.3%)

「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。

- ・ 事前説明会では、丁寧な説明をしてもらいたかった。自分の経験や他施設のことなど話がくどい。質問を求められたが、職員は何を質問しているのかわからない様子だった。
- ・ 質問への返答が、質問内容と違っていることが多い。また、質問返しだったりする。評価結果の報告が抽象的過ぎる。

(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
15 (78.9%)	1 (5.3%)	0 (0.0%)	3 (15.8%)

「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。

- ・ 評価資料に他施設名が記載されていた。

(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

- ・ 全体を通じ詳細に指示をいただき、スムーズに終わることができた。
- ・ 子どもたちの姿、周辺環境、自然物を使った環境など、自分達では気づけていなかった良い点を評価していただき、職員の自信につながった。
- ・ 大変親切で話しやすかった。
- ・ 事業所の特性や長所を理解し、評価していただけた。
- ・ とても丁寧に対応いただいた。特に利用者への聞き取りや語り掛けが良かった。

○ 今後改善が必要と思われる意見、要望など

- ・ヒアリングにおいて不愉快になるような質問があった。ひっかけ問題のように聞くことはやめてほしい。職員は真剣に緊張しながら受けている。
- ・報告会でも伝わりやすい表現を工夫してほしかった。

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。

(主な意見)

全般

- ・全職員へ周知することでこれまでの保育を見直し、特に保護者意見から自分たちの振り返りを行い改善できることを早急に取り組んでいきたい。
- ・利用者との意見交換の場を設定する。ボランティアの受け入れを増やすため、地域に発信をしていく。
- ・課題について職員間で共通認識をし、保護者にも改善点を公表したので、全職員が意識して業務に当たっていく。良い点は継続できるよう継承していく。
- ・園の方針や日々の様子を保護者に伝えていくことは、保護者にとって分かりやすく負担がかからない方法で今後も続けていく。
- ・職員研修として扱い、保育の質の向上につなげたい。
- ・利用者調査で「不審者対応」や「園庭環境」について気にされている方がいたので、改善していきたい。
- ・良い点については自信をもってより一層工夫し、HP等で外部にアピールしたい。改善点については、具体的な職員像を明確にし、職員に周知するとともに、具体的な目標を持ってもらい、モチベーションを高めるきっかけとしたい。
- ・改善点に関しては、2022年度の目標として改善に取り組む。可能であれば、地域の方々からも意見を聞き今後の評価をしてもらえたらと考えている。
- ・職員の認識の違いが明確になり、意識統一を図らないといけないことが見えてきた。職員研修に取り入れたい。
- ・活動の意味やねらいの振り返り。事業所改修に向けての計画策定。家族会への報告。
- ・PDCAサイクルを意識した仕組みづくりに取り組む。
- ・支援記録の改善については基本事項として取り組む。事業計画の利用者への周知、コロナ禍での地域との繋がり方の工夫について、管理者と支援員の温度差が生じないよう新年度に向けて取り組んでいく。

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
1	15	1	1	1
(5.3%)	(78.9%)	(5.3%)	(5.3%)	(5.3%)

上記に○をつけた理由をお聞かせください。

(主な意見)

費用以上の効果があった

- ・当事業所に足りない部分、取り組むべきことが明確になったから。

費用に見合う効果があった

- ・今までできないと思っていた課題を指摘されたことにより、目を向けることができた。
- ・第三者や保護者からの率直な意見を知る事ができた。
- ・高額だが、事業所の今後の経営にとって必要なこと。
- ・受審することで職員の意識も変わり良かった。
- ・職員間の周知徹底と保護者理解に役立った。

- ・市から補助金をいただくが、費用は高いと思う。頻繁に行うわけにはいかない。
 - ・丁寧に審査していただき、日常の業務の振り返りになった。
 - ・外部機関からの適正な評価は質の向上に大いに繋がる。
 - ・事業所に足りない部分、取り組むべきことが明確になった。
 - ・着任したばかりだが、短時間で課題を把握できた点は非常にありがたかった。
 - ・適切な評価をいただいた。事業所はもちろん、職員個々の意識改革や質の向上につながった。また、職員が自らの処遇を見返す良い機会となった。
 - ・個々の職員が課題に気づくための非常に効率の良い機会だった。改善点について早急に取り組むとともに、受審の効果が形として見えてくることを期待する。
- 費用に見合う効果はなかった
- ・コロナ禍のため、アンケートの分析が主な内容となった。効果がなかったことはないが、費用に見合う効果ではなかった。
- どちらともいえない
- ・受審費用は課対応なのでわからないが、職員の意識も変わり良かった。

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
11 (57.9%)	0 (0.0%)	8 (42.1%)	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
- ・コロナ禍の中、交流を制限し閉鎖的な状況だが、外部の目が入ることは重要だった。コロナ禍でなくとも外部の目は重要と考える。
 - ・時間も神経も要したが、真剣に向き合うことでそれなりの評価を得られたと思う。
 - ・他の保育園から「とても大変だった」と聞いていたが、今回、人的にも時間的にも、それほど負担はありませんでした。効果も十分ありました。
 - ・コロナ禍で制限される中、時間をかけずに要点をまとめ、ZOOMを用いるなど、配慮していただきスムーズに受審できた。
 - ・大変だったが、得られたものも大きい。
 - ・業務に差し支えることなく（人的、時間的に）受審することができ、改善点が明確になったため、妥当だったと思う。
 - ・コロナ感染拡大により、長い時間を要したが、職員一人ひとりや施設全体の質の向上につながった。
- どちらともいえない
- ・勤務時間外で取り組まなければならなかった。コロナが収束しないと考えると、効率よく進める手段を考えた方がお互いにコスト削減になる。
 - ・初めて受審する職員が多く、受審する主旨を説明する時間等に負担を感じたと聞いている。趣旨を十分理解しないまま回答した職員もいると聞いている。
 - ・受審は良いと思うが、日々の保育の中では負担を感じる。
 - ・コロナ感染のことを考えると、2日間というのはとても長く感じた。
 - ・管理と現場で解釈の違いが出てしまうかもしれない設問について話し合いを持つ時間が割けなかった。限られた時間で集中力を保ちながら回答するには負担が大きかった。

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
0 (0.0%)	14 (73.7%)	5 (26.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

(主な意見)

○ 受審したい

- ・ 事業所の状況を知る上で重要。
- ・ 事業所運営の改善や職員のモチベーションの向上につながるため、今後も受審したい。
- ・ 自園を見直す良い機会になる。
- ・ 法人の方針。組織のさらなる向上のため。
- ・ 自分達は当たり前と思っていることが、違う印象であったり、評価により職員のモチベーションも高まる。改善点を提示いただくことで、質を向上させるための話し合い等ができる。
- ・ 県立施設の責務。
- ・ 費用と時間がかかるので、3～5年おきくらいに受審したいと思っている。
- ・ 客観的に事業所を見つめるよい機会。
- ・ 評価を受けたこと自体が刺激的で、自分たちの業務を振り返るきっかけとなった。
- ・ 福祉サービスの質の向上や、マンネリ化を防ぐ効果がある。定期的に日々の業務を見直す機会が得られる。
- ・ 定期的を受審することで、職員の意識改革につなげたい。
- ・ 継続して受審していくことがサービスの質の向上につながる。

○ どちらともいえない

- ・ 受審結果をしっかり職員全体へ周知させる取り組みを構築してからでないかと再受審する気になれないが、定期的な受審は必要だと思う。
- ・ 職員の負担が大きい。
- ・ 気持ち的には嫌だなという思いもあるが、園の改善には必要だと思う。
- ・ 効果はみられるが、職員一人ひとりの書類作成の負担が多い。

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

- ・ もう少し内容を絞り込み簡易で簡略化したものになれば、職員の負担も減り職員の状況が把握できるものとなるのではないかと。第三者評価が始まったころに比べ、各事業所の温度差が大きいと感じる。第三者評価の社会的位置付けが上がるとよいと思う。
- ・ 正規職員とパート職員では、出勤時間が違い、会議録での周知も多いためか、計画や運営・経営状況などに関心が薄い。重要なことを知らないまま働く人もいることに気づかされた。職員養成に力を入れていく必要性を感じる。
- ・ 自分を見直すことができ、事業所としての今後の課題も見えてきた。課題に対し前向きな姿勢も見られる。良い点と評価された点については継続し、改善点の再検討をしつつ、さらなる向上を目指すことができる。
- ・ 受審となると、気持ち的にすごく構えたり、職員も嫌だなという雰囲気だったが、実際に受審してみると、気づかなかった良いところ、改善点など、具体的に教えてもらい良かった。コロナ感染予防のため、子ども達や職員の様子を近くで見ただけなかったのは残念。
- ・ 第三者評価は、質の向上のための一手段に過ぎず、日々研修や自己研鑽を積み上げることが大切だと思うが、この機会を与えて下さったことに大変感謝している。自園の良い点や改善点を見出していただけると良さを感じる。
- ・ 受審日程など、園の都合等も配慮していただきありがたかった。丁寧に説明していただいたので取り組みやすく良かった。自園のことを客観的に見ることができるので今後の参考になる。
- ・ 職員がグループごとに担当を決めて研修を進めることで、自分たちで理解し自己評価することができた。職員の中に「第三者評価があるからやっている」という意識はなく、環境を見直したり、保育の振り返りに取り組んだりしていた。

- とても不安だったが、大変分かりやすくいろいろと説明してくれたので、書類等の準備もスムーズに行えた。事前にわからないことなども気軽に聞くことができたので、訪問調査の時もそれほど緊張することなく対応できた。まだ受審していない事業所にも、内容が分かりやすく伝われば、気軽に行えるのではないかと思う。（過去の評価や意義をまとめた冊子等。）
全体的には、受審して良かった。職員一致団結で、これからも頑張っていく。
 - 調査員の方がとても親切丁寧。良い評価でない項目も気分を害させるような言い方ではなく、今後に向けての希望も含めた説明だった。熱意を感じるお二人でとても印象が良く、見習わなければならないと思う程だった。忘れていた部分に気づかせてもらい、今後の飛躍のための一歩だと思っている。適正な評価をしてもらい感謝している。
 - コロナ禍の影響を受け、施設長が交代したこともあり、通常とは違った評価になったのでは、と心配している。評価結果を真摯に受け止め、業務改善を図ってまいりたい。
 - 調査項目が多く、取組みが足りていない部分については何を問われているのかピンとこないものも多々あった。事業所運営のために必要なことは多岐にわたり、管理者が意識を高く持って取り組んでいくことが求められていると改めて認識した。また、利用者アンケートは、具体的なご意見を知る事ができ良い機会となった。
 - 事業所として長所や力を入れている部分をしっかりと見ていただき、高い評価をいただいた。とても自信になった。また、改善点についても明確になり、受審して良かった。利用者調査については、事業所のみでの調査だったが、感染レベルが下がり、再度、利用者の面談をしていただくなど、利用者の声をしっかりと聴いていただけた。
- 今後改善が必要と思われる意見、要望など
- コロナ事情は深刻なので、世の流れに沿った内容や方法を考えていただきたいと思った。
 - アンケートの設問に各事業所の特性や職階別に応じた内容でないものが含まれており、回答に苦慮した。それぞれの立場で回答しやすい内容、事業所の特性に合った掘り込んだ内容について回答し、それについて十分に評価していただきたいかった。