

平成27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)

*アンケート送付件数 7件 うち回答件数 5件 (回答率71.4%)

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。

- ・ 受審が義務化されており、ちょうど受審年度にあたったため。また、第三者による客観的な評価を受けるため。
- ・ 前回平成24年度受審後、課題を明確にして改革委員会を中心に改善を図ってきた。自己評価を何回か実施し、それなりに成果を認めあっている。しかし第三者によって多様な角度から厳しい眼で評価されることによって新たな方向性が見出せると考え受審した。
- ・ 27年度が受審年度であったため、また、前回、前々回については、同じ評価機関で受審を行っていたが、他機関からの評価も頂きたく、27年度については別の評価機関での受審を行いました。
- ・ 国により義務化されたため。
- ・ 前回受けてから3年経ったので。

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 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%)	3 (60.0%)	2 (40.0%)	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
		4 (80.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
<ul style="list-style-type: none"> ・ 回収率が高く安心した。 ・ 小4以上とはいえ、理解力の低い子等も多く、一人で黙って実施できる子は少ない。 ・ 外部の人と話すことに抵抗を示す児童がいた。 					
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
		3 (60.0%)	2 (40.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
<ul style="list-style-type: none"> ・ 調査結果を職員と共有した。 ・ 当園の特色を更に特化していくことの重要性に気づかされると共に、子ども達の自立に向けての支援内容の見直しに気づかされた。職員の意識統一という観点から「2」とした。 					

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
		3 (60.0%)	2 (40.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
<ul style="list-style-type: none"> ・職員は協力的だったが、非常に時間が掛かった。項目が多すぎる。 ・前回と自己評価の手順に変化があり、評価機関の説明を受ける中で施設の理解と行き違いがあり、手間取る事があった。 ・個人→グループ→施設全体と段階的に深めながら焦点化した評価ができた。 ・一般職員には、評価票を配布、回収する形で、幹部職員は、協議後、評価票を提出する形で行われた。 					
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%)
<ul style="list-style-type: none"> ・「気づき」はあったが、成果を得るには時間がかかる。 ・全職員が自己評価をしたことから、少しでも気づきになったと信じたい。 ・利用者である子供達にとっての最善の利益ということに多方面から気づかされた。多様な個別的な支援内容にも気づかされた。 					
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
		5 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
<ul style="list-style-type: none"> ・時間の割には閲覧書類が多いと思う。 ・通常業務にほぼ支障が出る事なく、訪問調査を行って頂く事が出来ました。 ・2日間に渡る訪問調査では各職種1～2名ずつの面談や施設内の視察、昼食の内容の点検（味見も）及び諸帳簿等つぶさに調査されていた。 ・通常業務にほぼ支障が出る事なく、訪問調査を行って頂く事が出来ました。 ・一般職員3名、幹部職員2名で調査が行われた。 					
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
		5 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
<ul style="list-style-type: none"> ・当事者では気づき得ないものを教えてもらった。 ・記録の大切さ、マニュアルの整備等、誰に対しても公平な支援は大事なことと気づかされた。実際にやっても、個別さなく証拠として公開できるものがないと弱いということにも気づかされた。 					
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 (0.0%)
<ul style="list-style-type: none"> ・意見の異なる点については十分に互いの考えを討議しあいながら結果報告に至った。 					

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%)
<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後の問題と考える。 ・ 当園の特色、長所に眼を向けながら、課題に取り組むという我々自身の意識の大切さ、向上心に気づかされた。 					
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
		5 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
<ul style="list-style-type: none"> ・ 良好でした。 ・ 評価調査者は、児童自立支援施設についての専門知識を必ずしも持っていないため、一部の項目についての評価にはやや不満が残るが、一般の目にはどう映るのかという点では、参考になった。 					

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 (40.0%)	3 (60.0%)	1 (20.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)	2 (40.0%)
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		
0 (0.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)			

〈その他意見〉

- ・ 前回とは違う業者と思っていたため。
- ・ 前回の機関とは異なる機関（多様な見方、感じ方）ということ。

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	無回答
0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)	0 (0.0%)	3 (60.0%)	1 (20.0%)	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。(氏名は評価結果報告書でご確認ください。)

(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 かなり問題がある」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。

・

(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
4 (80.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)

「2 多少課題がある」または「3 かなり問題がある」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。

・ 連絡を密に取り合って、丁寧に対応してもらった

- (2) 評価調査者(全体)に対して、要望がありますか。

・ 特になし
・ 施設を理解された上で評価いただけた。

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るか。具体的な活用内容や方法を記入してください。

・ 指摘された項目について、他の児童自立支援施設と情報交換して改善につなげたい。
・ 職員指導及び施設全体の向上に向けて更に課題を明確にし、改革委員会を中心に一步前進したい。
・ 「長野県家庭的養護推進計画」に基づいたハード面、ソフト面にわたる施設作り。外・内部研修への積極的な参加及び実施。
・ 第三者評価担当係長のもと。毎年実施する自己評価と関連付け、意識の共有化を図って行きたい。
・ 建て替え等、先を見据えた計画を、理事会まかせにして、施設長として逃げていた部分を洗い出されてしまいましたので、ちゃんとやります。

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%)	4 (80.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (20.0%)

上記に○をつけた理由をお聞かせください。

- ・最終的には受け止める我々施設側の意識の問題だと思うが、職員全体が真摯に受け取ってくれた故。
- ・適切な評価をして頂いた事で良い点、改善点に多く気付かせて頂く事ができ、職員一人ひとりの意識の改善や質の向上へつながった。
- ・職員が自らの処遇を見返す良い機会となっている。
- ・ちゃんとやらねばという部分を具体的にあぶり出していただきました。
- ・外部からの客観的な評価を知ることができた。

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
5 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	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
- ・負担は感じるものの第三者の眼によって施設全体の資質に我々自身が気づかされるのは大事と考える故。
 - ・評価をして頂くにあたり、約半年間という長い期間を要したが、職員一人ひとりの質の向上や施設全体の質の向上へつながった
 - ・事業所のことを考えることには妥当だと思うが、効果については時間が掛かると思う。
 - ・評価をして頂くにあたり、約半年間という長い期間を要したが、職員一人ひとりの質の向上や施設全体の質の向上へつながった
 - ・受審に際し、何日もつぶれることがなかった。
 - ・確かに、負担は大変で面倒くさいものではありましたが、普段我々が気にせず行っていることも着目していただき、自信を与えてくださりつつも、ダメ出しもしっかり行ってくださったので良かったと思います。
 - ・かなり負担はあったが、施設運営の改善のためには、必要だったため。
- 「妥当でなかった」に○をつけた理由
記載なし。

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%)	3 (60.0%)	2 (40.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

上記に○をつけた理由をお聞かせください。

「受審したい」に○をつけた理由

- ・ 上記問3と同様、加えて社会的ニーズにも対応する必要あり。
- ・ 福祉サービスの質の向上やサービスのマンネリ化を防ぐ効果があると感じられた。
- ・ 定期的に業務を見直す機会が得られるため。

「どちらともいえない」に○をつけた理由

- 前向きな気持ちもあるが、第1回目が平成19であり、約10年経ってるいるので、もういいかなという気もします。
- ・ 大変なのでやりたくはないが得られるものもそこそこある。また、3年に一度はやらねばならないので積極的ではないだろうか、3年後またやる。

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。

- ・ 評価細目が重複した箇所があるので、もう少し減らすことが出来るのではないか。事業所として力を入れている部分については高い評価をいただき、視点を変えることで見えてくる課題が見つかったので第三者評価を受審して良かった。