

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)

*アンケート送付件数 7件 うち回答件数 7件 (回答率100%)

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。

<ul style="list-style-type: none"> ・ 社会的養護関係施設である乳児院では、第三者評価の実施が義務付けられているため。 ・ 受審が義務化されていること。子どもの最善の利益を実現、施設運営の向上、透明性を目指すため。 ・ 平成26年度に受審し3年が経過したため。 ・ 第三者評価の受審が義務付けられているため。 ・ 3年前に外部の第三者評価を受けてから次の第三者評価の時期を迎えたため。 ・ H26年に受審以降3年経過したので、受審した。この間の自己評価との比較の意味でもありました。 ・ 他施設において、良い評判を聞いた為。
--

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
1 (14.2%)	4 (57.4%)	1 (14.2%)	0 (0.0%)	1 (14.2%)	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
		7 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
・ アンケート方式以外に、利用者への調査をする機関のがあれば利用を検討してみたい。					
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 (57.1%)	3 (42.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の老朽化を気にしている子どももおり、施設の全面改築に向け子どもたちも理解納得できる施設づくりに取り組み、住環境の充実に努めたい。 ・ 概ね「はい」が多く、評価としては好評価であった。問1、問2は改善の検討をしていきたい。問6、問9に高校生から厳しい反応であった。小規模化を進める中で改善していきたい。 					

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 (57.1%)	3 (42.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
<ul style="list-style-type: none"> ・ 5～6名チームで、検討し取り組み、4チームまとめたものを幹部でまとめる。 ・ 評価項目によっては、経験年数の浅い職員など理解しにくい物があったり、とらえ方で評価が違ってきたりすることがあったが、それぞれに向き合う機会を持つことができ良かったと思います。 ・ 職員でそれぞれの立場、職権、勤続年数等が異なる中で、全員に一律の自己評価を広範にもとめることには無理があると感じます。 					
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
		5 (71.4%)	1 (14.3%)	0 (0.0%)	1 (14.3%)
<ul style="list-style-type: none"> ・ 職種によって充分理解できていない面もあり、職員全体が理解していける手立てが必要に感じた。 ・ 職員間でもとらえ方、考え方が違っていることがあることがわかり、施設全体の共通理解、認識をしていく大切さを確認することができました。 					
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
		7 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
<ul style="list-style-type: none"> ・ 2日間にわたり長い時間をかけて調査して頂きました。 					
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
		6 (85.7%)	1 (14.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設職員以外の方が施設に来園し、別視点で、日頃の業務内容やプログラムを見てもらうことは、自分たちがあたり前としてやっていることの見直しにつながる機会となりました。 ・ 自己評価では否定的であったものが、肯定的に捉えられたり、自信になる部分もあった。 					
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
		6 (85.7%)	1 (14.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
<ul style="list-style-type: none"> ・ 実際に施設に来園されてから以降の最終結果報告の連絡を頂くまでにかかなりの時間がかかったように思えました。 					
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
		7 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
<ul style="list-style-type: none"> ・ マニュアルの整備の重要性に気づかされました。 ・ マニュアルの整備と見直しの徹底。 事業計画の子ども也保護者への周知…広報誌の検討 ・ 施設の建て替えをすすめていく中で、地域に向けて本体以外の施設の多機能化を進めていきたいと思えます。 					

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
		6 (85.7%)	1 (14.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
<ul style="list-style-type: none"> 話し合いが十分に出来て良かった。 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。 					

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
1 (8.3%)	3 (25.0%)	2 (16.8%)	1 (8.3%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)	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			
0 (0.0%)	3 (25.0%)	1 (8.3%)	0 (0.0%)	複数回答		

〈その他意見〉

- ・ 前回（3年前）も依頼したため。

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	無回答
0 (0.0%)	1 (14.2%)	1 (14.2%)	2 (28.7%)	2 (28.7%)	1 (14.2%)	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
7 (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。

- ・記載なし

(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
6 (85.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (14.3%)

「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。

- ・記載なし

(2) 評価調査者(全体)に対して、要望がありますか。

- ・ありません。
- ・評価項目が多く、時間に追われている感じがしました。
- ・要望はありませんが、こちらができていないととらえていた点について、他の資料や施設の様子を聞き取りする中で見方を変えて、できていると評価して下さった点もあった。
- ・評価項目が多くにわたる中、2日間で熱心に対応して頂きました。児童養護施設について、もっと実状を知っていて、具体的な意見や評価を頂ける調査者が増えてくるとありがたいです。
- ・とても丁寧の評価していただき感謝しております。

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と思いませんか。具体的な活用内容や方法を記入してください。

- ・施設が設置する施設運営評価改善会議において、改善事項を検討します。
- ・職員会で全職員に報告し、新年度より、具体的にはマニュアル作りなど改善出来ることから取り組んでいく。
- ・○各種マニュアルの整備(必要案件)
○事業内容を、保護者、児童への周知方法の検討・・広報誌について検討開始
- ・施設のハード面について改善点が明確化されたので、改修工事や安全対策等の予算づけの資料としたい。
- ・建物立て替えに向けて、今回改善を求められる点で挙げられた地域へ向けた施設機能の多機能化も、利用者の支援と共にすすめていきたいと思えます。
- ・理念・基本方針・職員は知っているとの思い込みあり。周知を図りたい。改善点の指摘をうけたところであるが、人材育成特に職員の資質の向上を図るための研修に力をいれていきたい。
- ・書類やマニュアルの徹底について指摘があったので、書類の作成やマニュアル(ヒヤリハットetc)の積み重ねから資料にしていく必要があると思えます。

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%)	3 (42.9%)	1 (14.2%)	3 (42.9%)	0 (0.0%)

上記に○をつけた理由をお聞かせください。

- ・ 評価項目は数値化しにくい
- ・ 評価に費やした時間、費用をどう生かすか、施設側の問題がある。しかし現状は職員配置など、ゆとりがない中で、経営、研修、改善まで行けるのか？について心配が大きいことも確かである。
- ・ 課題は明確になるが、受審費用が高額であること、公設公営施設のため改善のための予算がつきにくく特にハード面については課題がクリアされていない。
- ・ 費用の妥当性は何とも言えませんが、施設内での自己評価と共に定期的な外部からの評価は見直し、気づきの機会となるので、評価を受けて良かったと思います。
- ・ 改めて、自己評価にはない職員の気づきがあった。出来ていないと思っていたことも、視点を変えることで、出来ていると評価されたり。
- ・ 業務と評価をリンクさせて取り組んでいけているので評価を元に効果があったかはわかりずらいところです。

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 (71.4%)	0 (0.0%)	2 (28.6%)	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
- ・ 全職員が評価項目について確認できた。
 - ・ 職員の意思統一、改善の目標として、評価されたことは、良かった。
 - ・ チームで話し合う機会が持て、それぞれの取り組みや考え方を知る機会となり、職員相互の意思疎通の機会となった。
 - ・ 評価していただくことで業務を見返すことができている。しかし、交換まではよくわかっていない状況ではあります。
- 「妥当でなかった」に○をつけた理由
- ・ 記載なし。
- 「どちらともいえない」に○をつけた理由
- ・ 定期的に外部から客観的に施設運営について評価してもらうことは、大切なため、そのための負担はあってしかるべきものだと思いますが、もう少し、評価項目をわかりやすく、かつ数を減らしてもらえるといいかと思います。
 - ・ 職員個々は、これに充てる時間はほぼ勤務外でのものとなった。児童養護の場合、交代勤務であるため、評価グループの人を揃えるのに苦慮することがありどうしても上記のようにならざるを得ない。施設にとっては同上の負担プラス金銭的（財政的）負担もあった。

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
1 (14.2%)	6 (85.8%)	0 (0.0%)	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

- ・ 受審は義務付けられているため。
- ・ 毎年は難しいが、第三者に児童養護施設を知ってもらえる機会になり、社会全体で改善の向きに動いてほしいと願い受審したいに○をしました。
- ・ この先2～3年の間、全面改築を計画しているため、環境の変化によってどんな評価になるか受審してみたい。
- ・ もう少し児童養護施設に詳しい調査員のいる評価機関での第三者評価を受審したいと思っています。
- ・ 3年間に一度の受審義務があるので。外部の意見・視点も必要。二度同一業者であったので、次回は別の業者を検討したい。
- ・ 継続しながら、当園の業務の質を向上させていきたいと思っています。

「どちらともいえない」に○をつけた理由

- ・ 記載なし

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。

- ・ ありません。
- ・ 今後は取り組んでいきたいと考えています。
- ・ 受審に際し、資料等関係職員で分担して準備した、改めて不備な点や理解不十分等に気づく機会となった。
自己評価についても同様で、施設全体の方針や、細部について全員が正しく理解していないことに気づかされ、職員会議等で周知する機会を作っていくことの必要性を感じた。
調査項目が多すぎる事が気になる。職員の負担等
第三者評価に取り組む事によって、かなりのエネルギーが必要になるが、日々の処遇、子どもへの支援の糸口を見つけられる可能性がある。子供たちへの処遇技術の向上のためにも、外部の方々の意見を率直に傾聴する機会は大変重要に思う。
- ・ 特になし
- ・ 児童養護施設に特化した調査項目を更に検討して頂けると、より、施設運営、児童への支援の見直しにつながっていきやすいと思います。評価項目も、もう少しシンプルに数を減らしての方が、取り組みのしやすさや負担感（施設評価機関共に）も軽減されていくと思います。
- ・ 当園のことを思い、真剣に評価していただいていると感じました。本当に感謝しております。間接的に業務を評価し、指導していただくことで、普段忘れていたことや気がついていないことに対して見直すことができました。今後は、この評価を元に業務に生かしていくことを考え、取り組んでいきたいと思っています。
ありがとうございました。