

平成30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（保育所除く）
アンケート送付総件数 21件 うち回答総件数 19件

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。

区分	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
満足度	1	12	5	1	0	0	0
	5.3%	63.2%	26.3%	5.3%	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。

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
	14	3	2	0
	73.7%	15.8%	10.5%	0.0%

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
	19	0	0	0
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

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
	14	5	0	0
	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%

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
	19	0	0	0
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

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
	18	1	0	0
	94.7%	5.3%	0.0%	0.0%

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
	19	0	0	0
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

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
	16	3	0	0
	84.2%	15.8%	0.0%	0.0%

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
	19	0	0	0
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

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
	18	1	0	0
	94.7%	5.3%	0.0%	0.0%

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。

区 分	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
依頼理由	3	6	2	1	0	2	1
	9.4%	18.8%	6.3%	3.1%	0.0%	6.3%	3.1%

区 分	評価料金	知り合い・同業者からのすすめ	その他	無回答
依頼理由	5	5	4	3
	15.6%	15.6%	12.5%	9.4%

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。

区 分	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
適切な評価価格	7	4	0	2	4	0	2
	36.8%	21.1%	0.0%	10.5%	21.1%	0.0%	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。

(主任調査員氏名 省略)

区 分	特になし	多少課題がある	かなり課題がある	無回答
適切な調査の実施	17	0	0	2
	89.5%	0.0%	0.0%	10.5%

(調査員氏名 省略)

区 分	特になし	多少課題がある	かなり課題がある	無回答
適切な調査の実施	11	0	2	6
	57.9%	0.0%	10.5%	31.6%

V 第三者評価全体について

問1 省略

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。

区 分	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
受審費用対 効果	0	10	1	6	2
	0.0%	52.6%	5.3%	31.6%	10.5%

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。

区 分	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
事業所負担	6	2	9	2
	31.6%	10.5%	47.4%	10.5%

問4 今後も第三者評価を受審してみたいと思いますか。

区 分	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	無回答
再受審希望	2	10	3	3	0	1
	10.5%	52.6%	15.8%	15.8%	0.0%	5.3%

平成30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（保育所除く）
アンケート送付総件数 21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)						
<ul style="list-style-type: none"> ・ 設置主体である市町村や法人が事業計画に位置付けたことによる受審など ・ 定期的に受審しているため ・ 法人内の他事業所が受審していたため ・ 課題に気づき、改善することで更なるサービスの質向上につなげていくため ・ 事業所の自己満足にならないため、改善点、不足部分の意見が聞きたかったから ・ 自己評価で気づいた課題、気付かなかった課題、両者を改善するため ・ 客観的、俯瞰的な視点でサービス改善し、利用者満足につながると考えた為 ・ サービスの評価を客観的に受けたかったから。 						

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 (5.3%)	12 (63.2%)	5 (26.3%)	1 (5.3%)	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。

	「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
		14 (73.7%)	3 (15.8%)	2 (10.5%)	0 (0.0%)
1	(主な意見)				
	○ 全般				
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個別に利用者と面談し利用者の思いを引き出していた ・ ていねいに集計分析していただけたので感謝しています ・ 聴き取り（アセスメント）やケア会議での発言内容とほぼ同じと認識できた ・ 職員には言いづらいことも調査員さんへ訴えることができたようです 				
2	○ 今後改善が必要と思われる意見、要望など				
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 配布数が多く大変でした。 ・ 意思表示が出来る方は面接方式でよいですが、困難な方は、家族アンケートなど他の方法で声なき声を聴く仕組みが必要かと思えます ・ 調査をやり直しがあり、時間や動力がかかったのでとても大変だった。 ・ 利用者様自身で回答できない方が複数いるため、ご家族に代弁していただかなければいけないケースがあった 				
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 聞きとりを行った利用者数と結果報告者数が違っていた。他事業所の結果ととり違えたのではないかと、不信感を抱いた。後日訂正があったが、不満である 				
	「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
		19 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

2	○ 全般				
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の率直な想いを客観的に把握できサービス提供のあり方を見直す材料になった ・ 自分たちに足りないものを改めて見直すきっかけとなった ・ 日頃から課題として認識していた事が明確化された ・ 良い面・改善点、共に今後の参考になりました 				
2	○ 改善につながった具体的意見など				
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設内で不快に思ったり、危ないと思う場所について、改善していく ・ 災害対策や地域づくりへの働きかけが不十分であった。課題として取り組みたい ・ 利用者が工賃の仕組みが理解されていたことは良かったが、まだ理解されていない方へ、目に見える形で示すなど工夫が必要と感じた ・ 同性介助を望む利用者様の存在に気づかされました ・ 利用者様のお答えに、職員が忙しく働いている様子に遠慮をしている…とのコメントをいただきました。利用者様に遠慮をさせるような支援は今後一掃します 				
2	○ 今後改善が必要と思われる意見、要望など				
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者から「何て答えればよいかわからなかった」「悪いことは言えない」という声もありました 				
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
		14 (73.7%)	5 (26.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
3	(主な意見)				
	○ 全般 <ul style="list-style-type: none"> ・ 回収方式による自己評価は、職員個々の意見や考え等をありのままに把握できた ○ 今後改善が必要と思われる意見、要望など <ul style="list-style-type: none"> ・ 質問項目の理解度が職員毎で違い、同じ視点での評価となっているか疑問であった ・ 評価項目が多く、着眼点の表現の仕方が複雑で、答えにくいものがありました。特に臨時職員には負担となりました 				
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
		19 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
4	(主な意見)				
	○ 全般 <ul style="list-style-type: none"> ・ 前回より今回の方が職員に理解されてることが多くあり、意識が変わってきていることがわかりました ・ 自己評価の結果から職員集団における関係性の課題等を知ることができた ・ 自法人や事業所の方向性、規定や業務の再確認ができた ・ 自分たちの日頃の業務、何を気をつけてやっているかを再確認できた ・ 今までの取り組みの評価とさらに質向上に向けての課題が見つけた ・ 職場・職員個々としても、日々を振り返る機会となり、多くの気づきが得られた ○ 改善につながった具体的意見など <ul style="list-style-type: none"> ・ 個別のマニュアルはあったが、標準的なマニュアルがないことを指摘された。人事異動のある事業所なので誰にでもわかるマニュアルの必要性を感じた ・ 基本方針や組織に関して、全職員に周知徹底することは困難であると痛感しました。今後は、全職員参画型でおこないます 				

	「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
		18 (94.7%)	1 (5.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
5	(主な意見)				
	<input type="radio"/> 全般 <ul style="list-style-type: none"> 1つ1つ丁寧に調査していただいた ユニットに実際に入っていただいたことは大変有意義でした。職員面接が少数でしたので、大変かと思いますが、できるだけ多くの職員の声を聴いていただければ尚良いと思います 当事者の私達には気がつかない日常の良き支援に気がつかさせていただきました 				
	「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
		19 (100.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
6	(主な意見)				
	<input type="radio"/> 全般 <ul style="list-style-type: none"> 評価項目ごとに客観的な視点で提供しているサービスについて振り返ることができた 第三者の目で見たと事業所の評価を開き気づいていない良い点に気づくことができた 気になっていたけれど手をつけられずにいた事に取り組むきっかけになりました 職員では気づけない視点、他施設との違いがわかり良かったです <input type="radio"/> 改善につながった具体的意見など <ul style="list-style-type: none"> 災害時の備品等の場所を誰もがわかるよう周知しておく必要がある 苦情にはつながっていない、要望に留まっている利用者からの意見がまとまっていなかった 職員の面接では、管理職には直接言いづらいことがあることが表面化して良かったです。風通しの良い職場にいたします 				
	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
		16 (84%)	3 (15.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
7	(主な意見)				
	<input type="radio"/> 全般 <ul style="list-style-type: none"> ていねいに説明いただいた 調査だけでは見えない部分が減り、双方の理解や認識の差をうめることができました <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"> 結果報告には時間が掛かっていて催促した サービス種別毎の特性の理解に不十分で混乱をしていた調査員さんがおられました 				
	「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
		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"> 第三者の目で日頃提供している福祉サービスについての評価していただく機会は、福祉サービスの質に関する様々な課題などを得る機会となった コメントも的を得ており、成果を得られました 次年度の事業計画に反映できる気づきがありました 				

8	○ 改善につながった具体的意見など				
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者が可能な読書きを提案していき、利用者にあったもので成果を上げていきたい ・ 結果報告書を見た職員が精神保健福祉士の資格取得への意欲につながった ・ 職員、利用者（ご家族）共に情報の周知共有が足りないということが分かった ・ リーダー層と一般職員の経営運営に対する認識の乖離が顕著であった。全職員に周知、意識付けを行い意思統一を図る 				
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
		18 (94.7%)	1 (5.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
(主な意見)					
○ 全般					
<ul style="list-style-type: none"> ・ 適切に行っていただきありがとうございました ・ 本当に親切丁寧に、施設側の都合に合わせていただき感謝しています。又、利用者の個々の対応についても、影響が出ない対応をいただきました ・ 日頃、あたり前に行われている、防災対策、感染症予防対策を評価されたことに対しては、嬉しいことと受けとめています 					

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
3 (9.4%)	6 (18.8%)	2 (6.3%)	1 (3.1%)	0 (0.0%)	2 (6.3%)	1 (3.1%)
評価料金	知り合い・ 同業者から のすすめ	その他	無回答			
5 (15.6%)	5 (15.6%)	4 (12.5%)	3 (9.4%)	複数回答		

〈その他意見〉

- ・ 法人本部が決定
- ・ 法人内の他施設が利用していた評価機関であった

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）はいくらだと思えますか。

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
7 (36.8%)	4 (21.1%)	0 (0.0%)	2 (10.5%)	4 (21.1%)	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
17 (89.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (10.5%)

「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。

・ 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
11 (57.9%)	0 (0.0%)	2 (10.5%)	6 (31.6%)

「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。

・ 連絡に行きがちが多すぎる

- (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

- ・ 適切に調査を実施していただいたと考えている
- ・ 福祉の現場をよくご存知のようで、しっかり実施していただきました

今後改善が必要と思われる意見、要望など

- ・ 評価項目のごとに評価調査者が担当する箇所を分担して評価が行われたが、調査者個々の考え方や想いが全面に出ている印象だった。調査者個々の評価に関する互換性を図ることの必要性を感じた
- ・ 当日に確認項目が変更になったことや提出期限ギリギリで確認項目が増えたことがあったのでやめて欲しい

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

- ・ 評価・改善点について、事業所内で周知・検討を行う

改善につながった具体的意見など

- ・ 第三者評価機関からご指摘いただいた内容については、委員会等へ報告し、ご意見をいただくとともに、その内容に関する委員会、係へ検討を付託し、改善できる内容については改善していきたい。
- ・ 利用者さんからの意見を受ける方法として意見箱の設置やホームミーティングの開催につなげたい
- ・ 評価結果から見えてくる福祉サービスの質に関する課題等を基に、課題のあった項目に関わるマニュアルやケアマネジメント体制などを見直し、福祉サービスの向上につなげていきたい
- ・ 理念やビジョン、事業計画等を盛り込んだパンフレットを作成し、地域に配布する
- ・ 居宅独自の規定を作成し、業務マニュアルに盛り込む
- ・ 苦情解決のしくみや内容を公表する方法の検討する

- ・ 災害対策マニュアルの見直しを行う
- ・ 来年度の手順書（マニュアル）づくりに指摘された事項を追加する
- ・ 高く評価していただいた項目については、今後も自信をもって続けていきたい。評価が低かった項目、職員への周知が弱い、利用者への周知が弱いといった部分などは改めていくよう努力していきたい
- ・ 防災、減災対策について災害時リスクアセスメント、安否確認リスト作成を行い、職員の質、事業所の質向上を図る
- ・ マニュアルの整備、職員間での周知運用見直しによる事業所の質の向上、今回抽出できた課題に部署全体として取り組みます
- ・ 情報の共有について、利用者様には図や写真等を使っているが、ご家族へは家族会、職員には職員会議等の使って更なる共有を図りたい
- ・ 利用者様の本音をお聞きすることができました。本音にお答えできる支援を実施する。
- ・ 全職員への周知の徹底を喫緊の課題とします

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%)	10 (52.6%)	1 (5.3%)	9 (47.4%)	2 (10.5%)

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
- ・ スタッフ、利用者ともに、個々の対応があり、特にスタッフは自分達の事業所について省みる機会となった
 - ・ 第三者評価を受審したことによって、日頃の福祉サービスの内容を客観的に見詰め、事業所として今後取り組むべき課題等を把握することができた
 - ・ 当事業所が頑張っている部分については、高く評価してもらうことで自信となった。また、弱い部分にも気づかされ、費用以上の効果にするか否かは私どもの努力かと思えます
 - ・ 次年度に取り組む課題につながった
 - ・ 手間と気使い印刷物の用意などの経費はかかると思われる。事業所取り組む姿勢をモチベーションにもなり効果があったと思われます
 - ・ 非常に細かい視点で評価していただいた
 - ・ 他事業所の情報や費用等、総体的に判断して
- どちらとも言えない
- 第三者評価の受審の効果は、職員の気付き（意識改革）等が主となり、サービス向上の
- ・ ヒントとして活用していきたいと考えている。このことについては、費用対効果の視点から金額に換算することは難しいと思う
 - ・ 負担の方が大きかったから
 - ・ 検証できていないから

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
6 (31.6%)	2 (10.5%)	9 (47.4%)	2 (10.5%)

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"> 日々の支援業務の中で、自己評価又訪問調査を実施したが、第三者評価はサービスの質の向上という観点から必要不可欠であると考えており、その意味では負担は妥当であったと思う 事業所の負担と第三者評価を受審したことによる効果のバランスが妥当だったから 幹部の負担は大きかったが、一般職員は気軽に評価したようだ。利用者にとっては貴重な体験をした 特に相場がわからないため、こんなものかと思います 評価結果をもってスタッフを内で話し合う機会がもてた
○ 妥当でなかった
<ul style="list-style-type: none"> 業務を行いながら色々用意するのは負担。用意するものが多すぎる。紙のムダ使い 評価項目が多すぎて途中でなにがなんだかわからなくなってしまったという声がありました
○ どちらもいえない
<ul style="list-style-type: none"> 相場がよくわかりません 追加資料の案内が前日だったのでもう少し猶予が欲しかった 評価項目が多く、職員に時間的負担をかけてしまった 時間的な負担が大きすぎる。効果については検証できていない

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 (10.5%)	10 (52.6%)	3 (15.8%)	3 (15.8%)	0 (0.0%)	1 (5.3%)

(主な意見)
○ ぜひ受審したい・受審したい
<ul style="list-style-type: none"> 新たな気づきがあり、サービスの向上につなげることができる 今後も外部評価を実施することで、学園の透明性を確保するとともに事業に反映させ、サービスの質の向上に繋げていきたい。事業計画へ第三者評価受審を謳いたい。 外部の評価を受けることで気づきの機会とするため 数年後、今と状況が変わった時にまた受審し、振り返りの時と考えたい 日頃の福祉サービスの内容を客観的に見つめ、事業所として今後取り組むべき課題等を把握することができることによって、事業所として提供する福祉サービスの向上に繋がるから 通常の業務にプラスという形になるので、正直大変だったのは事実で、積極的な気持ちになり難いですが、今後も受審していかなければならないものと思います もう少し簡略化されたら良いと思う 福祉事業者のひとつとして当然のことと思っています
○ どちらもいえない
<ul style="list-style-type: none"> 効果もあるが日常業務への負担も大きい
○ あまり受審したくない・まったく受審したくない
<ul style="list-style-type: none"> 受審した事による効果を感じるが事業所の評価をつけてもらうことに興味がない 職員の意識改革には必要であるが、負担が大きい

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
<ul style="list-style-type: none"> 福祉サービス第三者評価の受審を継続することで、以前の評価結果との比較ができ、サービスの質は向上できているか等の振り返りを行う良い機会となっている。今後も第三者評価の受審を継続し、サービスの質の向上に繋げていきたいと考えている 評価機関からの事前説明で、監査と第三者評価の違いを説明して頂きました 評価項目ひとつひとつを確認することで改めて認識の甘さを痛感した

- ・ 今回の評価は今後の在り方について改めて検討していく契機となった

○ 改善につながった具体的意見など

- ・ 自分たちのアセスメント力を高め、利用様の出来ることを考え一人一人に合った希望を叶える援助をしていくことが大切ということを再認識しました。また、本人・家族に詳細な説明の必要性を感じました
- ・ 利用者アンケートという点が利用者さんの声を聞くには良かったと思う。またそれを見てスタッフ内でも、ああしよう、こうしたらどうか、と意見が出ることにつながったので良かった。「どちらともいえない」は「良い」と言い切れない点もあり、今後に活かす必要が沢山ありました
- ・ 災害対策を行わないといけないと思っていたが、今回の受審でそこを指摘していただき、事業所として取り組めるようになり良かったです
- ・ 今回、第三者評価の受審にあたり日頃事業所のビジョンに向かい業務に取り組んでいましたが、外部の方から客観的な視点から評価を受けるための業務の見直しができるよい機会であった。この見直しやスタッフとの準備の過程を通じ確認できたできたことも多かった。また、新たな課題も発見でき今回気づかせていただいた事を今後の取り組みとして継続し更に質の高いサービスが提供できるよう努めて参る次第です。ありがとうございました

○ 今後改善が必要と思われる意見、要望など

- 福祉サービス第三者評価事業は、評価調査者個々に評価結果の内容を全面的に任せている状況にあり、評価機関として福祉の専門的な視点から全体の総合調整を行う必要があるように思われた
- 多額な費用を要し、運営改善の手立てとして今回の評価結果は活用できるが、情報公開の点では結果的に誰も見てはくれないと感じた
- 記述式のアンケートは負担です