令和5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 39件

うち回答総件数 36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)

- 専門的・客観的な機関の評価により事業所の課題を把握し、サービスの質の向上につなげるため。
- ・ 設置主体(市・町、法人本部など)の方針。
- 前回の受審から3年(5年)が経過したため。
- これまで受審したことがなかったため。
- ・評価結果が公表されることから、利用者の施設選択に資すると考えるため。
- 受審経験のある他の事業所から受審して良かったと聞いたため。

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		どちらかと いえば不満		大変不満
4	21	9	2	0	0	0
(11.1%)	(58.3%)	(25.0%)	(5.6%)	(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
	34	2	0	0
	(94. 4%)	(5. 6%)	(0.0%)	(0.0%)

(主な意見)

○ 全般

1

- ・保護者の率直な意見を聞くことができ、園の運営について振り返りができた。
- ・ 利用者の方に丁寧に接していただき、面談の雰囲気も良く、利用者は返答しやすかったと思われる。
- ・ 聞き取り対象者への配慮について調査員に伝えて実施していただいた。
- ・ 回収箱での提出で、保護者は提出しやすかったと思う。
- 今後改善が必要と思われる意見、要望など
- ・ 園の周知不足のためか、アンケートの回答率が50%であった。もう少し保護者の声を聞きたかった。
- ・ アンケート方式にしたが、事前説明から訪問調査まで短期間で、保護者への周知、アンケート配布・回収がとても大変だった。余裕のある日程でお願いできれば、時間をかけて回答してもらえたと感じている。

「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
体的な「X(うら」は付われていている。	32	4	0	0
	(88.9%)	(11.1%)	(0.0%)	(0.0%)

○ 全般

2

- ・ 支援計画に結びつくプロセスなどについてのアドバイスが参考になった。
- ・ 利用者様主体の考え方の参考になった。

↓・保護者への説明や情報提供について、伝えていても理解されていない実態が分かった。

- 保護者の方とは話しやすい関係を築けていると思い込んでいたが、話しづらいと感じている 方がいた。真摯に受け止め、信頼関係を築けるようにしていきたい。
- ・ 第三者委員の周知不足や児童本人への分かりやすい個別支援計画の説明・提示が不足していると気づけた。困ったことがあれば職員が助けてくれるかとの設問では、全利用者が「はい」と返答してくれ、職員の意欲が高まった。
- ・ 利用者が感じていることを第三者に話すことができ、職員もそれを知ることができた。
- 普段、職員には返答していないことも答えていたようだ。

○ どちらともいえない

・ 2名のみの調査だったので、具体的な気づきには至らなかった。

「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
	29 (80. 6%)	7 (19. 4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

(主な意見)

○ 適切に行われた

- ・ 必要な書類を準備し、職員へ分かりやすく説明してもらい、実施された。職員の特記事項もコメントとして反映されて、評価と課題を明確に示していただいた。
- ・職員が自己と向き合うことができたと思う。
- 利用者に関わっている職員全員に評価を実施できた。
- ・ 基本的には、適切に行われたと認識しているが、質問が多すぎるため、または質問の意味が理解できないため、回答が適当になってしまうとの声が毎回のように聞かれる。

○どちらともいえない

- ・ 評価票の質問事項が難しいため具体的に何を問われているのかイメージしにくく、現場職員 にはハードルが高かった。
- ・ 設問の内容が難しく、答えられないものがあった。また、施設の種類に対応した設問があれば、職員が心掛けるべきポイントへの気づきも増え、より効果的だと思う。
- ・ 初めての受審であったが、訪問調査までの期日が短期間で職員への説明に十分な時間をかけられず、職員が設問を理解して行われたかは疑問がある。
- ・ 非該当項目の指示について、事前説明の担当者と評価担当者で違いがあり、適切な評価ができない項目があったと説明があった。統一した指示をしてほしい。
- ・ 設問量が多いことから、事務処理の負担が大きい。

「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
「スプラー」は付われていている	30 (83. 3%)	6 (16. 7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

(主な意見)

○ 全般

4

- ・職員の共通認識や理解をすり合わせる良い機会となった。
- ・ 不十分な取組など、今後の資質向上に必要な点が分かった。
- ・ 質問への理解度に差があり、回答も様々であったものの、今まで行ってきたことが職員にどう捉えられているか客観的に確認できたことは良かった。
- ・ 一般職員の多くが "分からない" という返答であり、情報共有・周知の方法に課題があると 気づくことができた。
- ・ 無記名の評価のため、職員の率直な思いを知ることができた。業務内容が多い中、優先順位をつけて業務効率を上げる必要があることを、課題として確認できた。
- ・ 職員がより良い支援のためにやってみたいことが確認でき、具体的な取組へのイメージが持てた。

3

「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	1	0	0
	(97. 2%)	(2.8%)	(0.0%)	(0.0%)

(主な意見)

○ 全般

5

- ・ 園内の様々なところを直接見ていただいた。保育も直接見ていただくことで、保育士の関わりや子どもの様子を見てもらうことができて良かった。
- ・ スケジュールや内容について丁寧な説明があり、職員全員が十分理解した上で受審することができた。
- 穏やかな口調で場をなごませながら対応していただき良かった。
- ・ 保育内容や保育環境等、しっかり見てもらい、職員と面接も行われ、調査は適切だった。
- 事前資料を丁寧に読み込まれ、評価項目の内容の確認を書類と照らし合わせて細部まで目を 通されていた。
- ・ 職員面接ではそれぞれ違う質問で様々な項目を聞き取り、日常の様子や行事、発達支援等について確認されていた。
- ・ 数名の職員との面接を行っていただき、職員の意識や取組姿勢、悩みなども聞いていただき 適切に行われたと思う。

「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
「X() C 」 は 内 り ¼ v よ し / こ / v 。	33	3	0	0
	(91.7%)	(8.3%)	(0.0%)	(0.0%)

(主な意見)

○ 全般

6

- 様々な話を伺うことができ、調査機関の保有情報の幅の広さを感じた。
- ・ 課題について、すぐに取組のアイディアやアドバイスをもらえたのが良かった。放課後等ディサービスの現状をよく理解している調査員だったので、とても参考になった。
- ・ 当法人の沿革について、理念や事業所の現状など事前調査を十分にされていた。調査員の言葉で、組織としての役割の大きさ、これまでの実績の大きさを改めて気づかされた。地域福祉を担う役割や公益法人は、地域にある福祉ニーズに応えていくことが責務であると感じさせられた。
- ・ 防災・不審者対策等、あまり経験したことのないことを具体的に指導いただいた。
- ・ 不十分だと思っている事項でも、自信を持って良いと助言をいただいたり、できているつもりでも、改善の余地があるという評価をいただいき、客観的な目は必要と感じた。
- ・ 直接やり取りが出来たので、具体的な話を聞くことが出来た。

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
	36	0	0	0
	(100.0%)	(0.0%)	(0.0%)	(0.0%)

(主な意見)

○ 全般

7

- ポイントやアドバイスなどもあり、細かく評価をいただいた。
- ・ 評価の根拠を丁寧に説明していただき、より良い支援につなげるための意義を含め、納得できる説明だった。
- ・ 自園の良い所、改善すべきところ等を分かりやすく、温かい言葉で伝えてもらい、今後の目標やすべきことが明確になった。
- ・ 良い点、改善点が明確になり、アドバイスも参考になった。同業者である評価員のアドバイスはありがたい。
- ・ 対面によるフィードバックは非常に有り難かった。
- 事前に評価結果の内容を提示していただき、評価内容の確認や見解の相違等について修正を する時間を設けていただけて良かった。

「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	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
体的な「気づき」は得られましたか。	35	1	0	0
	(97. 2%)	(2.8%)	(0.0%)	(0.0%)

(主な意見)

○ 全般

8

・ 事業所でも課題と感じている項目が改善項目としてまとめられ、その取組についてアドバスがあった。事業所として計画的に取り組んでいきたい。

- ・ 施設の事業計画について、施設職員全体への周知が不十分であることが分かった。適切な施 設運営を営むに当たり、管理者サイドだけで理解していてもチームケアに反映されないた め、今後は、施設職員全体で事業計画の根拠と理解を共有したい。
- ・ 地域との交流についての希薄さを指摘された。防災も含めて連携を図ること重要であると気 づかされた。
- ・ 意欲的に取り組んだ事項を評価していただき、自信が持てた。
- ・ 職員の学びたいことや取り組みたいことが垣間見られた。今後の研修内容や会議に生かしたい。

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	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
か。	34	1	0	1
	(94. 4%)	(2.8%)	(0.0%)	(2.8%)

(主な意見)

○ 全般

9

タイトなスケジュールであったが、適切に評価をしていただいた。

- ・ 受審の流れや実際のやり取り等について、丁寧に説明いただき安心して受審ができた。
- 第三者に関与してもらうことで、特にパート職員への伝わり方も違うと感じた。
- 今後改善が必要と思われる意見、要望など
- ・ 書類の提出方法等について、初回の説明会での説明と担当調査員の方と食い違いがあり、慌てて記入したり、書類を用意しなければならないことがあった。どの調査員・調査対象であっても同じ書類やスケジュールで進めていただけると良い。
- ・ 住宅型に併設の訪問介護事業所であり、評価も難しい点があると思うが、事業所として役割 の明確化に努めている中で、評価内容に住宅の部分が入るのは違和感があった。

Ⅲ 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
6	10	5	0	1	5	3
(16. 7%)	(27.8%)	(13.9%)	(0.0%)	(2.8%)	(13.9%)	(8.3%)
評価料金	知り合い・ 同業者からの すすめ	その他	無回答			
14	3	14	0			
(38.9%)	(8.3%)	(38.9%)	(0.0%)	複数回答		

〈その他意見〉

- 入札による
- ・ 法人による選定

・前回も依頼していた機関

- 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
8	7	10	8	2	0	1
(22.2%)	(19.4%)	(27.8%)	(22.2%)	(5.6%)	(0.0%)	(2.8%)

- 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。

(主任調查員氏名 省略)

(—————————————————————————————————————			
特になし	多少課題がある	かなり 課題がある	無回答
35	1	0	0
(97. 2%)	(2.8%)	(0.0%)	(0.0%)

「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。

・ 評価結果の内容(文章)が分かりにくく、こちらでほぼ修正させていただいた。

(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	0	0	4	
(88. 9%)	(0.0%)	(0.0%)	(11. 1%)	

「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。

- 該当なし
- (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
- 緊張するので、今回のように朗らかに対応していただけると有り難い。
- ・ 発達支援を必要とする子どもの支援の難しさを理解されて、公平な視点で職員の取組を評価していただいた。温かい言葉で労っていただき、職員の励みになった。
- ・ 傾聴姿勢で利用者、職員に対応していただき充実感が得られた。要望は特にない。
- ・ 評価項目で分からない部分など、わかりやすく丁寧に説明してくださったり不安に思うところなど励ましていただき、ありがたかった。様々な内容や事業所の思いをくみ取りながらの評価作業はとても大変かと思う。今後も、大変だったけれど受審してよかったな、と思える評価調査者の方に出会えたら幸いです。
- ・ 評価調査者の方の経験や他事業所の調査等で得た知識・情報などアドバイスしていただけると参考になる。
- 今後改善が必要と思われる意見、要望など
- ・ 気付きの機会と合わせて、遠慮なく厳しい意見をもっとお聞きしたかった。
- ・ 訪問回数をもう少し増やし、準備資料のコピー等を減らして現場で確認をしてほしい。
- ・ 実施する内容について、理解しにくい部分があった。連絡をとっても不在のことが多くスムーズでなかったので考慮していただきたい。
- ・ 評価機関全体でのフォローなど連絡をもう少し迅速にスムーズに行ってほしかった。

IV 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

- ・ 法人内で評価結果を共有する。地域福祉のニーズ把握に努め、中長期計画を作成する。
- ・ 事業計画の利用者・家族への周知及び理解を促す項目 (C評価) について、家族会や文書配布によって説明する機会をつくりたいと考えている。
- ・ 利用者の言葉から、同じ思いをさせないために提供サービスの振り返りを行う。また、内部統制 の強化として、館内への情報共有・周知方法を見直していく。
- ・ 利用者アンケートの御意見等は、R6年度の職員会でも全体周知を図り継続して改善し、保育の 質の向上につなげていく。
- ・ 改善すべきとされた「多様化する利用者ニーズを把握するための取組」について、保護者がいつでもどんなことでも意見や希望を伝えられる仕組みをつくりたい。
- ・ 今回の受審で、一定の評価をいただいた点はさらに充実を図り、改善が必要とされた点については、職員全体で検討を行い、できることから改善を図っていきたい。
- ・評価結果は職員間で共有を図る。結果の分析、改善計画、改善実施のPDAサイクルを行い、資質 向上により施設評価を一層高め、地域から信頼を得られる運営ができるよう努める。
- ・職員の意識を変える良い機会となった。日々の支援はルーティンワーク化されがちであり、第三者からの指摘が新鮮味を帯びて感じられた。支援計画策定のプロセスにおける気づきや会議記録の仕方について参考になった。
- マニュアルの整備や職員教育、研修内容の参考として役立てる。
- ・ 計画書等の作成の仕方について、いただいたアドバイスを取り入れたい。
- ・ 改善が必要と指摘された事項は、第三者の目から見た改善事項であると捉えて、早急に改善できる部分は改善し、中からも外からも良い事業所であると言えるようにしていきたい。また、手元に置いて、評価の低かった項目を確認できるようにしたい。
- ・職員・保護者・地域の方々とともに、地域で唯一の公立保育園の、中・長期的なあるべき姿を検討する。未整備の各種マニュアルの作成や見直しを行うとともに、職員の業務負担軽減に取り組み、働きやすい職場になるよう改善していく。
- ・ 施設運営会議、各施設内の委員会などで評価内容を報告し、職員との共有と現状の不十分なとこ ろの改善に施設全体で取り組めるようにしたい。
- 「放課後等デイサービスガイドライン」について管理者のみが確認していたが、標準的なサービス提供が継続できるように全職員で理解の共有をしていきたい。また、アセスメントの整理、分析を丁寧に行い、個別支援計画に反映させる仕組みを作ることで支援の質の向上を目指したい。
- ・ 良否が明確となり、職員間でも統一できた。良い部分を活かし事業所の魅力として新規利用者獲得のための材料として、地域の認知度を高めるために利用する。課題に関しては全職員で考え取り組んでいく。

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
4	22	2	7	0
(11.1%)	(61.1%)	(5.6%)	(19.4%)	(0.0%)

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、費用に見合う効果があった
- ・ 法人の概要や実績等、過去3年ほどの内容を事前に把握し、根拠のある評価だった。コメントは 納得いくものであった。費用以上の内容であると感じた。
- ・ 保育園の良いところを温かい視点で評価していただけた。施設概要の調査や保護者へのアンケート、職員の自己評価の取りまとめ等の労力を考えると費用は安価に感じた。

- ・ 細かな評価項目があり受審する側も大変な作業だが、自分たちの園の強み・弱みがよく分かり、 受審費用に見合う効果はあった。
- ・ 改めて自分達のやってきたことを振り返り、見つめ直すことができ、効果は高いと感じる。資料を作成し、遠方から何度も足を運び評価をしてもらい、費用対効果はあった。
- 客観的な評価をいただけたことで、現在の支援の質のレベルが見える化できた。
- ・ 見えていない部分の見える化につながり、具体的な改善策や課題の抽出に役立った。
- ・ コロナ禍は外部の方が施設内に入ることもなく、評価されることがない時期が続いてきたが、今 回適切な評価をいただき、できていなかったこと等が明確になり、今後の運営につなげることが できることを考えると費用に見合っていたと思う。
- ・ ご利用者が、職員以外の人に気持ちが伝えられた。受審後、職員も色々なことを意識し、気づきが出てきている。
- ・ 改善事項を提示され、気づきはあったが、第三者評価を見たという声は1度も聞いたことがない。事業所の透明化を目指しているので、そこは残念に思う。
- ・ 事業運営も厳しい中、もう少し費用が抑えられた方が有り難い。
- 費用に見合う効果はなかった
- 費用が高いと思う。何が基準の金額設定なのかが不明だった。
- ○どちらともいえない
- ・ 外部の方から評価を受ける事は良いが、得た評価を事業所運営の中で生かす段階までたどり着けていないのでこの評価とした。
- 費用のことが分からず、判断できないため。
- ・職員との面談、利用者調査、書類確認のみで、実際の支援の様子を見ていない。調査者がどの程度理解されていたか、疑問がある。訪問はできなくても動画で確認するなど工夫できたのではと思う。
- ・ 職員確保の問題をどうにかしないと今後の経営は厳しい。受審しても職員確保問題に対する解決 策は見つからなかった。
- 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
26	2	8	0
(72. 2%)	(5. 6%)	(22. 2%)	(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

- ・ 実績と根拠資料の確認・準備や評価項目に対する特記事項の記入に時間を費やした。必要なこと なので妥当であり、運営を見直す良い経験になった。
- ・提出資料等は大変だが、多くの人の手を借りるので受審意識が強くなった。
- ・ 利用者、職員の評価にかかった時間や、負担に見合う評価内容であったと感じている。
- ・ 何かに取り組む場合、ある程度の負担はやむを得ない。受審回数を重ねるごとに負担感は減っている。
- ・ 自己評価に時間的余裕がないとも感じたが、ヒヤリングがしっかりとされたため、納得できている。
- ・ 実際に負担は大きく感じたが、必要な範囲であったと思う。
- ・これだけの第三者評価の業務内容を踏まえると、納得できる。
- ・ 人的負担、時間的負担は大きく、自己評価、提出書類がもう少し簡潔であれば、受審回数は増やせると感じた。保育の資質向上にはつながったと思う。
- ・評価項目が少なくなれば職員の負担の軽減になる。同じような質問は減らしてほしい。
- ○妥当でなかった
- 自己評価等に時間がかかり、職員の負担が大きい。
- ・ 評価項目が多数で、職員の負担があった。
- ○どちらともいえない
- ・ 面談等で拘束される時間が長く、スケジュール調整が難しい。自己評価は質問項目が多数かつ難解で、職員と質問項目の確認作業に時間がかかり、大変さを感じた。

- ・ しっかり評価をしてもらうために必要と言われればそれまでだが、職員からは不満の声も聞かれた。
- ・ 第三者評価受審のメリットは十分に理解できるが、時間的負担が大きい。
- 事業所の負担が多いわりには費用が高いと感じる。

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	24	6	1	0	0
(13.9%)	(66.7%)	(16.7%)	(2.8%)	(0.0%)	(0.0%)

(主な意見)

○受審したい

- ・ 定期的に受審する必要を感じた。施設に新鮮な風を呼び込む機会となった。
- ・ 運営側のみでは見落すことや見誤ることがあり、それがサービスの質の低下につながるため。
- ・ 定期的に受審することで、改善する点が見える化するため、受審したいと思う。
- 外部の目で見ていただく事で自分たちの気づきにつながると思うので。
- サービスの質の向上、事業所の透明化を目指している以上、必要であると考えている。
- ・ 別の機関での受審も含めて今後も受審をしていきたい。
- ・ 現状を評価してもらうことで、より良いサービスにつながると思う。また、職員の資質の向上や 運営に対する職員の理解が深まる。
- ・ 改善につながる気づきやご利用者・職員の意識確認を継続的に行っていきたい。
- 3年から5年に1度くらいのペースで良いと思う。
- ・ 厳しい意見もあったが、頑張りを認めてもらえた部分もあった。子どもたちのために真摯に受け 止め改善し、定期的に実施していくことが必要と感じた。
- ・ 数年に1回受審することで、実態や課題が明確になり、サービスの向上や経営面での参考になる ため。また、職員の意識を変えることにも期待できるため。
- ・ 課題の解決や新たな課題抽出に向けて定期的な見直しの必要性がある。

○どちらともいえない

- ・ 定期的なチェック機能は必要と感じるが、負担が大きい。
- ・ 保育の質の向上につながるが、様々な業務がある中で、評価表の記入は職員の負担が大きく感じる。
- ・ 事業所の良い所・課題が明確になり、事業運営をより良くするきっかけとなったことから必要性は感じるが、時間的な負担を考えるとどちらともいえない。
- 費用をかけて受審した事業所に対しての制度上のメリットが感じられないため。
- 今後費用対効果が得られれば考える。
- ○あまり受審したくない
- ・ 勉強にはなると思うが、受審における職員の負担が大きい。
- 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

- ・職員間で保育の内容やマニュアル、環境構成について考えたり話し合ったりする良い機会になった。評価コメントを各自が書くことにより、保育内容や運営について自身の言葉で伝えることにもつながった。評価内容を今後の保育に活かし、より良い保育運営やサービスの向上に努めていきたい。
- ・ 現場職員も自己評価や面談等に携わり今回の受審を受けたことで事業所運営に関して当事者意識 を持つことができた。
- ・評価項目が多く、受審は大変であったが、事業内容の振り返りにつながり、毎年実施している自己評価では気づけなかったことが多くあった。また、法人の設立の経緯や理念を再認識する機会となった。職員が理念を継承していく使命があることを自覚し、よりよいサービスの提供に努めるようにしたい。
- ・ 良い点や課題が明確になり、課題については根拠を持った具体的な方向性が示され、納得できる 結果だった。多くの取組を評価してもらったことや温かい励ましの言葉は嬉しく、安堵と共にこれからの大きな励みとなった。

- ・ 受審前は抵抗があったが、評価機関の方々に親切に対応をいただきスムーズな受審が出来た。改めて気づかされることも多かった。今後は評価の悪い項目の改善を行い、一層の資質・サービスの向上を目指す。
- ・保育士同士では気づかなかったり、気づいても言えないことがあるが、第三者の方に見てもらい、指導をいただき、今後の保育に活かせると思う。評価者に保育士経験があり、色々なことを理解されていた。
- ・利用者様や職員の気持ち等を知る良い機会となった。力を入れていた取組が良い評価につながり、励みになった。同時に新たな課題や改善点が明確になり、解決に向けた手段の検討にもつながった。更なるサービスの向上に向けて前向きな気持ちになった。
- ・ サービスの質の向上、評価結果の公表による事業者の透明性の確保を目的としていたが、目的は 果たせたと考えている。第三者評価は、職員の定期的な振り返りの機会として、今後も継続して 受審していきたい。
- ・丁寧な対応、適切な指導とアドバイスをいただき、今回の評価機関を選んで良かったと感じる。 中には未着手の事項も多くあり、その点が明確になり改善すべき事項が分かった。一方で、評価 費用がもう少し安くなれば良いと感じた。
- ・ 職員間のコミュニケーションの大切さを実感した。現在、幹部職員の体制を変更して、職員面接 を実施し方向性等を探りながら、職員と相談して施設運営を進めている。
- ・ 初めての受審で不安も大きかったが、調査者の方々が丁寧に対応してくださった。コロナ禍直後で、保護者・地域との関係が希薄になっており、保育園の思いがなかなか伝わらず、もどかしさを感じていたが、受審により保護者の様々な声を聞くことができた。真摯に受け止め子どもたちのために改善し、保育の質の向上に結び付けていこうと考えている。

○ 今後改善が必要と思われる意見、要望など

- ・ 現状の住宅型有料老人ホーム、訪問介護事業所の内容に沿った形での設問でないと、どうように 記入したらよいのか戸惑うことが多く、答えられないとの意見が多数あった。
- ・ 評価項目の多さや提出書類の準備、訪問調査での聞き取り、報告書の合議など大変さがあった。 細かく見てもらうことできちんとした評価となるが、もう少し内容的にも予算的にも下げていた だくと、受けやすくなると感じる。
- ・ 評価にあたり、様々な面を調べて行うことは必要なことだが、経営・運営幹部用や職員用の質問 内容の多さにまずはびっくりした。内容を理解して回答するのに時間もかかり、職員も皆必死 だった。
- ・ 評価機関や評価者が忙しそうで、事業所の数に対する評価機関の少なさや評価者不足を感じた。 料金は低額の方が受審しやすいが、評価機関が経営できなければ評価機関が減るという悪循環が 予想される。どこの事業所も当たり前に受審できる制度設計を望む。
- ・ 結果だけではなく、評価調査員の方のこれまでの経験や知識、他事業所の評価等で得た工夫、やり方などその先のアドバイスや情報等をいただけると参考になる。