

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を除く)

*アンケート送付件数 34件 うち回答件数 20件 (回答率58.8%)

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。

- ・ 第三者の立場から、客観的に事業所のサービスを評価していただき、現状を把握し、今後のサービス向上につなげていきたいと考え、受審をお願いしました。
- ・ 基本に振り返り自分たちのサービスの見直しを行う為、法人外から評価を受けた時、何を課題として見直すべきか確認を行っていくため。
- ・ 法人で第三者評価を受審しようと思った為。
- ・ 3年に1度受審しており、今年度が受審年度に当たるため。第三者の評価を受けてサービスの質の向上に繋げるため。
- ・ 3年ごとに受審をしている。
- ・ 前回(平成24年2月)受審後、3年経過し、再度受審する年度となった。また、受審することにより、当センター施設部門の資質向上に役立てるため。
- ・ 法人の中長期計画の中で、支援の質の向上を目指して、運営する全ての施設での第三者評価受審を進めることになりました。
- ・ 平成8年10月に設立し、まもなく20年を迎えます。20年という大きな節目にもう一度原点に立ち返り事業所としての課題を明確にし、サービスの質を向上したいという思いで第三者評価を申込みました。
- ・ 客観的に自分の事業所についての評価を受け、サービスの質の向上をめざしたいと思った為受審しました。
- ・ 居宅介護支援特定事業所集中減算回避のため。
- ・ 質の良い事業所として評価されるために、ご利用者の視点での課題抽出のため。
- ・ 居宅の特定事業所集中減算回避のために受審することを決めた。
- ・ 平成27年度からの「居宅介護支援事業所特定事業所集中減算」の対象サービスの拡大に伴い、医療系サービスと言われてきたサービスも「集中減算」の対象となり、その除外条件として本評価が一つの基準とされたこともあり、これを機に、当施設の現状を客観的に評価し、もって当該サービスの質の向上に役立てていきたいと考え、受審をさせていただきました。
- ・ 居宅事業所集中減算回避のため。
以前より質の評価のため、受審は考えていたが、上記がきっかけとなった。
- ・ 法人内では、病院機能評価、ISOの第三者評価を受けているが、介護事業所としても、第三者評価の受審が必要と(専門的な評価)考えた為。(今年度の課題となっていたので) 通リハ
- ・ 法人内では、病院機能評価、ISOの第三者評価を受けています。介護事業所としても専門的な第三者評価の受審が必要と考えたため。(今年度の課題となっていた) 訪リハ
- ・ きっかけは居宅事業所の集中減算の対処であったが、審査内容を見て事業所の質の向上の為との目的で取り組むこととした。
- ・ 通所リハサービスの質の向上のため。
- ・ 管理の質の向上のため。

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	どちらともいえない	どちらかといえば不満	不満	大変不満
2 (10.0%)	11 (55.0%)	5 (25.0%)	2 (10.0%)	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。

	「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
		17 (85.0%)	3 (15.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
1	<ul style="list-style-type: none"> ・ 普段、我々にきかせて下さる声とはまた少し違った声をきかせていただく事ができました。 ・ ご利用者様と1対1で個室にて行われゆっくりじっくり聞かれていた。 ・ 利用者は障がい児のため、保護者への郵送、回収する方法で行われました。 ・ 利用者調査の実態がわからないため、意見の記入は難しい。 ・ 意思表示の難しい方も利用されていて、施設全体の利用者調査ではなく、一部の、声を出せる方の意見だという事を標記していただくようお願いしました。 ・ 行われました。利用者一人一人からのコメントを丁寧にとりあげて集計を出していただいています。 ・ アンケート用紙以外の説明パンフレットが数枚入っていて、すべてに目を通していただく事が大変ではないかと感じました。「福祉サービス第三者評価の結果」の用紙について「これはどうしたら良いのか？記入するのか？」という問い合わせが数件あった。 ・ 利用者の声をきけ、励みになったとともに、結果分析から課題も明らかになった。今後、定期的に利用者調査を実施していきたい。 ・ 率直な意見をお話しいただくために、あらかじめ、対象者のADL状況を調査される方にもお話しし、職員は席を外し対応するように心がけましたが、初めてお会いする方との面談に緊張し、利用者が職員の同席を求めることもありました。（利用者さんにとっては意見を述べるということも大変なことだったようです。） ・ 普段職員に話さない要望を調査員の方に話す利用者さんもあり、その内容を聴いて業務改善につなげることができました。 認知症状の低下がある利用者さんは質問内容が理解しきれないのが原因なのか後半は疲れて回答する事がイヤになる姿がありました。 ・ 説明から調査実施まで、丁寧にすすめていただきました。 				
	「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
		16 (80.0%)	2 (10.0%)	0 (0.0%)	2 (10.0%)
2	<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事についての意見から味覚は個々に違いご利用者様皆の好みに合わせる事は難しい課題であるが、イベント食を増やす等、食事にメリハリを付けていく。日常生活の過ごし方についても、家と同じ様な生活の仕方への配慮を行う。 ・ 利用者に対しての人権学習については、「目からうるこ」と言わざるを得ない。しかし指摘にもあるように、大変難しい課題である。大きな課題を突き付けられ、少々困惑しているもの事実である。 ・ 利用者により、退所に向けた取り組み内容は様々ですが、利用者とのコミュニケーションを更に密にし、一方通行の支援とならないよう配慮が必要と思われる。 ・ 日常的にお聞きする内容もありましたが、かなり事業所に遠慮？をした回答との印象を受けました。支援にあたっては、利用者の置かれている心理的状况を十分配慮する必要があると感じました。 ・ 事業所独自でも利用者アンケートを行ってきましたが、調査機関が行った利用者調査では違った意見がだされ、新たな気づきの一つになりました。 ・ 自分たちは良かれと思って対応している事柄でも、利用者さんにとって必ずしも満足を得られているわけでない事もあると認識できた。 24時間体制で支援している事の意義（利用者、家族の安心感）を意見より改めて感じる事が出来た。 ・ 利用者の直接言えない思いをくみ取っていく気づきを持つこと、チーム内で共有したい。また、時間の変更や遅れに関しても、改善したい。感謝の気持ちをありがたく受け止め、更に精進したい。 ・ 利用者さんの希望がありすぐ改善しました。（部屋でTV見たい、トイレの便座がつめたいなど）、利用者さんと一定時間とり、ゆっくり話を聞く事で普段言わない希望等が把握できる事がわかり、ケアプラン立案までの流れの中に利用者面接を組み込むようにしました。 ・ マニュアル整備、育成面接の具体的な気づきを得られた。 				

	「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
		14 (70.0%)	4 (20.0%)	0 (0.0%)	2 (10.0%)
3	<ul style="list-style-type: none"> ・一般職員には”??”という質問も多かったようで、適切とは言いがたかったようです。 ・事前に細かな説明があり、しっかり行うことができた。 ・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。 ・項目数が多いこともあり、評価に対する個々の職員の姿勢に温度差が生じていた可能性はあります。臨時職員（2時間のパート）2名から、評価自体が出来ない（わからない）との反応がありました。 ・行われました。 ・チェック項目がとて多く記入には時間を要した。 ・訪問リハ事業所を評価している文章とは感じにくい設問が度々あったので、今後見直しをお願いしたい。（入所者等） ・スタッフから内容を確認されることはあったが、ある程度はそれぞれの認識で評価していたと思う。 ・設問の意味合いが分からないところもあり、また、どの程度で「できている」としていいのか分からないところもあり、苦慮し、「これでいいのか」という自問自答の時間が多くなりました。 ・評価は事務局長、部長、師長、主任等複数人で行い、その中で普段の業務を再度振り返る事ができたり、認識の意思統一を図る事が出来ました。 ・普段使用しない言語（グループスーパービジョン）、医師や弁護士参加でのアセスメント等普段の中で実践しにくい項目等あり、判断に、迷う事がありました。 ・評価項目をチェックし、対処していく中で行われた。 				
	「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
		17 (85.0%)	2 (10.0%)	0 (0.0%)	1 (5.0%)
4	<ul style="list-style-type: none"> ・具体的に力を入れなければならない課題が得られた。管理者層と一般職員の取組みに対する温度差も感じられた。 ・「気づき」はあったが、成果を得るには時間がかかる。 ・我々が考える以上に情報共有の丁寧さや、利用者・家族への説明責任が求められていることを実感した。利用者サービス向上に向けての、本人及び家族の参画については今後の課題だと思う。 ・A型において、利用者参画と一般就労に向けた取り組みについては今後の課題。特に一般就労に向けての取り組みは、我々支援者がきちんとノウハウを身に付けていく必要がある。次回の第三者評価までに一般就労に結びつく人がいると良い。 ・苦情の対応結果については、口頭での報告や事業年報の記載だけではなく、個人情報等の取扱いに十分配慮し掲示するような対応も必要であると思われる。 ・温度差はあるものの、評価項目を目にすることだけでも、支援、運営に必要な視点を認識することができたと思います。 ・日々の業務の中で気がつかなかったことも、「自己評価」を通して全体を振り返ることで、気づくことができました。人は自分で気づけば変えようとしています。忙しい中であつても一度振り返る時間を作ることが大切だと思いました。 ・法人の理念や事業所の方針について改めて再確認でき自己評価が細やかに出来た。 ・外部から「質」を評価する目安にするものと、我々自身で質の担保のために目安にしていることが違うことに気づきました。 ・組織として必要なこと、取り組むべきこと、日々の業務において取り組むべきことが認識できた。 ・日々の業務に追われがちになる中で、施設管理者層と現場管理者層が、現状について、項目に沿って、意見を交わしながら振り返りができたのは、貴重な機会になったと思います。 ・介護保険の法令遵守の視点とまた少し違う視点、利用者や職員目線での見直しとなり気付く事が多数ありました。 ・PDCAサイクルの構築として、対応と記録の大切さを気づかされた。 ・職員への周知できない部分が多いことも気づかされた。 				

	「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
		17 (85.0%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)	2 (10.0%)
5	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事前資料の準備時間もはっきりあり、訪問時も業務やご利用様を優先に考えて頂けた。 ・ 時間の割には閲覧書類が多いと思う。 ・ 時間の制約がある中で、適切に実施されたと思います。 ・ 行われました。 ・ 1日かけて調整が行われたが、調査内容が莫大であったため、事前に時間をかけて準備もしていただき、スムーズに行われた。その反面、もう少し実際の業務や取り組んでいるところを見ていただきたいかった。 ・ 訪問調査にお見えになった方がどういう方なのか（もちろん、調査機関名での名刺も頂戴し、お名前もお聞きしましたが）、どういう職種（そういうサービス）の方がわからず、どこまでサービス内容についての理解が得られている方なのかわからず、若干苦勞しました。 ・ 電子カルテの中身が見慣れないと見づらいのか、活用状況等十分に見ていただけなかった感がありました。特に情報伝達の部分。 ・ 行われました。 				
	「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
		16 (80.0%)	2 (10.0%)	0 (0.0%)	2 (10.0%)
6	<ul style="list-style-type: none"> ・ 面談時の質問は、具体的に意見を言って頂けて分かり易かった。 ・ 事業所内を見学していただき、設備や環境に対する助言をいただきました。 ・ 職員が調査を受ける中での質問事項によって、日ごろ意識していない部分があることに気づけました。 ・ 自己評価の理由やその事実や思いを聴いてもらうことで、より深い気づきを得ることで今後に向けて考えることができました。 ・ 調査員さんに対して利用者、家族が普段話されない内容の事を話していた為、参考となった。 ・ 自己評価結果のばらつきの指摘、事務所内の備品から掲示物、情報類などすみずみまで外部の人に見られる、という緊張感が、日頃業務がスムーズに行われている環境を心がけていくのに良い刺激になった。 ・ これまでの取り組みの意義を再認識できた。また、訪問看護の今後向かうべき方向性や、業務の効率化などに関してアドバイスもいただけ、課題にも気づけた。 ・ 学習会の感想文の活用方法、職場会議や各委員会の記録の大切さ、気付きから業務改善の実施、実施した事の公表やマニュアルの改変など一連の連動した動き等、さまざまな事が学びになりました。 ・ マニュアル、職員育成について得られた。 				
	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
		18 (90%)	2 (10.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
7	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者調査から評価報告までの期間が長かった為、調査報告に対する利用様の反応がいまいちうすかったと感じました。 ・ 御利用者様、職員、別々に時間を作って下さり、細かく説明を受ける事ができた。 ・ 当施設は三交代制勤務職場及び利用者の直接処遇があるため、報告会に参加する職員が限られてしまったが、資料を配布し共通理解ができた。 ・ 丁寧に行われましたが、項目ごとの文言の確認よりは、内容を掘り下げていただけるとより理解が深まったと思います。 ・ 行われました。 ・ 互いの認識の違いがないよう、細かくチェックしてもらえた。 ・ 1日、時間をかけ、互いの認識に相違がないか確認し合えた。 ・ 事業所の優点、弱点を含め適切にご報告いただきました。 ・ より具体的なアドバイスが欲しい部分はあったが、適確な報告をいただいた。 				

	「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 (95.0%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
8	<ul style="list-style-type: none"> 客観的に評価いただき、善かったと評価いただいた事はそのままよりよい物を求めていき、改善が必要と指摘いただいた点については、具体的な改善的を知ることができました。 在宅を支える事業としてもっと地域福祉の向上の為に地域と協働し貢献が必要と感じた。 設備の改善やサービスの質の向上に向けたアイデアをいただきました。 職員の研修成果に関する評価・分析について、更に取り組み内容を充実させる必要性を感じた。 個別支援計画のプロセスについての指摘をいただき、支援の基本的なあり方を確認する良い機会になりました。 改善すべき点が明らかになり、サービスの質の向上に向けた取り組みの具体的な目標設定ができると感じました。また、職員の自覚と改善の意欲がでて、課題の共有化が出来ました。 人材の養成や職員間の知識と技術の標準化など、今後の課題について明確となった。 記載内容は自己評価内容と概ね同じで、「新たな気づき」ということはそれほどなかった。ただ、個々の評価員の方からの感想やご意見が非常に具体的で気づきになった。 これまでの取り組みや日常の業務や想いをきちんと文章にまとめて報告書をいただき、これから事業所として更にスタッフ一丸となって改善し、取り組むべき課題にたくさん気づかされた。 「第三者の目からみた等事業所の課題」という点で、大いに役立つものと考えていますが、介護老人保健施設としての評価ではなく、「社会福祉施設一般」としての評価だったように思われます。 組織と現場職員の乖離が明確にわかり、組織の方針をどう現場にわかりやすく降ろしていくか、現場の気づきをどう改善につなげていくか課題がみえました。得られました。 				
	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
		19 (95.0%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
9	<ul style="list-style-type: none"> 質問にも分かりやすく説明を受けられた。時間も施設の都合に合わせて調整して頂き業務にも支障なくスムーズに行えた。 行われました。 事務課を通し、メールや電話で不明な事項は確認でき、大きな問題なく適切に行われたと思う。 初めての「福祉サービス第三者評価」の受審でしたので、何を持って「適正」とするかはわかりませんが、質問については、早めの回答をいただくなど、安心して受審できたように思います。 適切であったと思います。当方が質問の意味を理解しきれず、とまどった部分はありました。 行われました。 				

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
7 (35.0%)	4 (20.0%)	2 (10.0%)	4 (20.0%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)	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	複数回答		
7 (35.0%)	3 (15.0%)	4 (20.0%)	2 (10.0%)			

〈その他意見〉

- ・前回と異なる評価機関。
- ・訪問リハの第三者評価ができるとの回答だったため。
- ・訪問リハビリの評価が出来るとの回答があったため。
- ・ホームページで近隣の機関を選択した。

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
8 (40.0%)	4 (20.0%)	2 (10.0%)	4 (20.0%)	1 (5.0%)	0 (0.0%)

※回答なし 1件 (5.0%)

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。

(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 (85.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (15.0%)

「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。

- ・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
17 (85.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (15.0%)

「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。

・記載なし

(2) 評価調査者（全体）に対して、要望がありますか。

- ・調査員の皆様は大変熱心で、また、真剣に調査をしてくださいました。今後も変わらずに評価調査をしていただきたいと思います。
- ・現地調査が2日間にわたってあり、その間、管理者は事業所を離れられなかったので、業務の調整等が難しかった。（訪問系のサービスの為、事業所を離れる事が多々あるので）1日で済むのであれば良いと感じた。
- ・専門的見解から評価していただき、新たな気づきもでき感謝しています。
- ・有資格者については、その公表を求めたい。
- ・専門性(訪問看護、訪問リハビリ)を理解した方が良いと思った点もあり。

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。

- ・特に、改善点として指摘いただいた点については、法人全体で取り組んでいくべき内容でしたので、法人運営に活かしていき、職員の質の向上、しいては利用者サービスの向上へつなげていきたいと考えております。
- ・評価結果から課題を抽出し事業所内の問題については職場会議にて対策の検討、解決に向けた提案をしている。地域連携については、地域ケア会議等を通じ実施項目を具体化し、次年度の事業計画に盛り込んでいく。
- ・入浴介助マニュアルは個別のマニュアルはあるが、標準的マニュアルはなかった。このように、事業所内で気づけなかった点が指摘され、作成されるに至った。
- ・設備、生活環境の見直しに役立てる。事業計画や支援計画に取り入れる。
- ・利用者、家族への人権学習については、人権擁護委員会を中心に次年度の重点課題として検討できると良い。利用者参画の（施設名）独自の理念づくりを平成28年度には行いたい。
- ・指摘事項の改善については、全職員の意識向上を図りながら、継続的及び組織的に取り組みたい。
- ・各職員の研修については、研修の成果に関する評価を行って、有意義な研修となるよう対応を行いたい。
- ・改善が必要とされた個別支援のプロセスについては、支援の基本事項として確認をしていきます。組織運営については、リーダー層と一般職員との評価にズレがあった部分を中心に新年度の事業計画策定に活かしていきます。
- ・第三者評価の項目を通して得た気づき、利用者の声から得た気づき等、評価項目の本当に意味するところを理解しサービスの質の向上に活用していきたいです。また、経営改善として課題を明確にして次年度の事業計画に反映させて取り組みたいです。
- ・事業としてよい評価を得られた事について、多くの人に知ってもらい、利用者の獲得につながるよう広報活動をしていきたい。
次代を担う人材の養成や利用者さんの情報発信について心がけていきたい。
- ・一般で求められる基準を認識し、ひとりよがりにならないSPDCAサイクルを回す。
例：チェックできなかった項目について見直して満足度調査の取り組みをする。
- ・第三者からの視点で評価をしていただいたので、利用者の満足度を上げる取り組みに活かしていく事と、苦情・意見に対しての対応について整備していきたい。
- ・公表されることにより、選んでいただける事業所として、更に地域に貢献していきたい。地域に向けての活動を更に積極的におこなっていききたい。地中で訪問看護分野の推進役となれるよう努力していきたい。
- ・いま一度、評価項目および、当施設の実績を職員全体のものとし、長野県がめざす「短期入所療養介護」や「通所リハビリテーション」の姿を明確にしていきたい、と考えています。

- ・日々の業務に活かしたい。
- ・職員の（退職による）人の入れ替わりがある毎に、指導・教育には力を入れているが、コンプライアンスの徹底については新人も他の職員も繰り返し行うことが必要である。年一度重点的に研修したいと考える。
- ・自己評価ではわからなかった部分、例えば利用者及び家族調査でのコメントから、さらに満足度を上げること。指導についても課題が見えてきたので、改善していきたいと考えています。
- ・職員中心に職場の理念を作る。利用者、家族の思いを落ち着いて聞く時間を設け、ケアプラン作成に生かす。施設ニュースの内容の改善、利用者、家族の意見が施設運営に反映している事をわかりやすくのせていく。
- ・苦情解決方法が職員に理解が行き届いていないことが明らかになったので、周知していく。また、ご利用者並びに地域への周知もニュースの発行を定期的実施していくこととした等です。
- ・利用者調査の結果で満足度が低い部分に焦点をあてていきたい。

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 (5.0%)	15 (75.0%)	1 (5.0%)	2 (10.0%)	1 (5.0%)

上記に○をつけた理由をお聞かせください。

- ・今回初めての実施という事もあり、気付きは多かったと感じます。
- ・日々の業務に悩むところもあったが、評価を受けて結果的に認めてもらえた感を持った職員が多く、御利用者様主体の気づきに変化が見られました。良い効果が得られたと、思っています。
- ・漫然とした支援や施設運営に陥りがちなところに気づかされた。サービスの質の向上へのヒントを得ることが出来た。
- ・第三者評価を受けるまでもなく、施設運営の課題や問題は、施設職員自身が十分理解している、よって、あえて第三者評価による効果は薄いと考える。
- ・第三者評価の必要性について、再確認されたと思います。
- ・受審を機にどれだけ事業所の中で建設的な取り組みが出来るかが管理者の課題であり、また個々の職員の気づきを促してくきかけとして有効であったので、今後の事業所の運営の中で効果の有無が表れてくると思います。
- ・改善すべき点が明らかになり、職員の自覚と改善の意欲がでて、さらに課題の共有化ができたことは費用に見合う効果があったと思います。
- ・事業所としての方針や事業計画など第三者に見てもらおう事で、改めて自分達自身の意識の向上につながった。又、マニュアルの見直しや事業所として不足している点も指摘してもらい、今後の参考になった。
- ・特定事業所集中減算回避されることにおいても、効果は大きいですが、その事を除いても、この10年、取り組んできたことを正当に評価していただく機会を得られたこと、多くの気づきを得られたことは収穫である。
- ・規程、マニュアルの見直し、修正ができた。職員の意識が向上した。
- ・受審の準備をする中で不十分であった基準の整備も進んだり、職員の意識も高められた。
- ・今まで気づけなかった視点に目が向いた。職員が職場運営（特にマニュアル等）に関心を持つようになった。
- ・日ごろの活動の中で、気づけなかったこと、気づいていたが、後回しにしていたことを実行しなければいけない認識ができた。管理と主任、職場が共有した問題意識をつくれた。
- ・受審費用については、知りません。

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 (55.0%)	1 (5.0%)	6 (30.0%)	2 (10.0%)

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

- ・施設の事情を考慮し時間調整を都度行って頂いたことで負担なく行えた。
- ・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。
- ・評価票の記入や資料の準備提出など負担は大きいですが、第三者からの評価、助言を受けることで新たな気づきを得ることが出来た。
- ・事前準備は人的にも時間的にも負担はありましたが、見直すことによって新たな気づきを得ることができ、事業者全体でサービスの質の向上に取り組むきっかけを得られたことで妥当であったと思います。
- ・訪問系のサービスの為、訪問への同行と事業所に滞在している間にスタッフへの聞き取りをしていただいたので、スタッフの負担としてはなく受審できた。前にあった質問のように管理者は2日間、事業所にいなくてはならなかったのも、その点で今後受審時には配慮してもらおう事が必要かと思われた。
- ・日々の業務を行いながらの準備でもあり、負担感は大きかったが、効果もそれ以上であったと感じる。
- ・負担は大きかったが、成果はあったと思われる。
- ・受審のための準備（人的負担）が大きかった。ある程度予想はしていたことではあるが、残業代が予想以上となってしまった。
- ・負担ではあったがこうした機会でないとは改善できない点が多々あった。
- ・負担であるが、得るものもあった。

「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

- ・現場スタッフには業務終了後などに協力してもらおう形になり、少なからず負担をかけていたとは感じます。アンケート（自己評価）も量が多く大変だったようでした。
- ・リーダー層による合議に十分な時間が分けなかったり、自己評価についての説明等時間的な負担は大きいと言えます。
- ・審査までの期間が短かったこと、初めての受審だったこともあり、準備が非常に非常に大変だった。（準備期間が短かったのはこちらの都合ですが）今後、経年の取り組みで徐々に体制を改善させながら、時々チェックする意味で第三者評価をうけるには、負担は過大なものにはならないのではと考える。
- ・受審のための準備（人的負担）が大きかった。ある程度予想はしていたことではあるが、残業代が予想以上となってしまった。（同意見あり）

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 (5.0%)	12 (60.0%)	5 (25.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (10.0%)

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

- ・定期的に外部からの目でサービスの状況を見てもらう事は重要だと感じた為。
- ・良い結果を得られた事で職員のモチベーションが上がりました。又、具体的に良い点、悪い点が見えた事で新たな目標設定ができました。
- ・3年に1回受審しており、サービスの質の向上のために継続していく。
- ・施設及び職員の資質向上に向けては、客観的な視点から継続的な第三者機関の指摘を

受け、指摘事項の対応を行う事は必要と思われた。

- ・組織としての継続的な取り組みを行うことが、サービスの質の向上につながると考えます。
- ・忙しい中であっても一度振り返る時間を作ることが大切だと思いますので、定期的受審してみたいと考えています。
- ・定期的に第三者に評価してもらふ事の必要性を今回感じた。利用者調査をやってもらえる事が、特にありがたい。（独自のアンケートであるとその回答に信頼性があるのかと思われる為）
- ・サービスの質の向上、改善のためにも定期的に必要と思う。
- ・定期的に業務を見直す機会が得られるので。
- ・質の向上を第三者的に評価してもらいたいから。
- ・サービスの質の向上につながる。
自己評価の機会になる。
自己評価に対して、外部の評価を得て、質の向上につなげられる。

「どちらともいえない」に○をつけた理由

- ・上層部の決定方針による。
受審する意義はあると思うが、評価項目の見直しを期待する。
- ・第三者評価は必要と考えるが、経営が厳しい中で評価（金額）料金を生み出すことは、小さな事業所には困難。法人全体で検討すべきか。
- ・第三者評価は必要と考えるが、経営が赤字の中で評価料金は小さな事業所には困難のため、法人全体で検討すべきか。
- ・定期的なチェック、指導は必要。病院機能評価のように5年毎くらいが妥当と考える。（同意見2件あり）

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。

- ・自分たちが日頃行っているサービスを、外部から評価いただき、特に力を入れている事について認めていただけた事は自信につながると感じております。また、外部の目を意識する事で、少なからず背筋が伸びる感じをうけました。費用的に決してお安いものではないので、毎年というのはむしろかしいですが、定期的に今後も行えればと感じております。別の点では、現場スタッフには日々の業務とは別に時間をとって協力してもらい、負担をかけた事を申し訳なく思うと共に、「大変だ」といいながら色々協力してくれ、皆の口から色々な事をきくことができ大変うれしく、ありがたく感じております。
- ・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と。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。
- ・費用の負担が小さくなるようお願いしたい。
- ・評価結果総評がやや抽象的である。もう少し現場の実態を見た評価、コメントを入れて頂きたい。公表した際、外部の方が内容を読んでも良く分からないのではないかとされる。就労Aの報告書を見ると、働く姿を良く評価して頂いているが、もう少し事業全体に切り込んでもらえればと感じた。それと共に、収支、利益率、事業としての伸びしろ、また経営面といった点も評価できないかと思う。就労Aは見た目の華やかさより、裏で相当努力する必要がある。前回受審した際は、それらについてかなり突っ込まれて聞かれたが、今回の内容にはやや物足りなさを感じた。
- ・受審に関わる対応については、関係書類の準備に労力を要した。
施設によって該当しない着眼点もあり、「実施していない状態」と評価されてしまうこともありえるので、どの施設も公平に評価できる評価項目・着眼点とする必要があると思われる。
- ・施設に第三者の目が入ることは、運営、支援にとって非常に有意義なことだと考えています。特に入所施設という性格上、その閉鎖性を意識し続けることが必要で、その意味では今回の受審は大変良い機会であったと考えています。
今回マニュアルに対しての評価もいただきましたが、マニュアルが実効性のあるものか、実際の支援の中でどう活用がなされているか、といった視点で掘り下げて見てもらってもよいのかと感じました。
報告書の様式、評価項目も定まっている中、どうしても書面からの情報が主になるため、日常的な支援の場面や職員の対応の状況などを見てもらったり、そこから感じられる雰囲気など、調査者の率直な感想や受け止めを何らかの形で伝えていただけると支援の質の向上につながるのではないかと感じました。ただ、それを書面で表すのは難しいとは思いますが・・・。

- ・ 日常業務に追われ、サービスの質を向上させなければいけないと感じていても、漠然と感じているだけで、具体的にはどうしてよいか分からない中で、第三者評価を受審しました。「自己評価」を通して全体を振り返り、新たな気づきを得ることができました。また、調査員との面談の中で自己評価の理由やその事実や想いを聴いてもらうことで、さらに深い気づきを得ることができたと思います。人は自分で気づけば変えようとする。職員の自覚と改善の意欲がでて、今後、活用していきたいです。日常業務の中での課題を改善するためにもPDCAサイクルを常に回転させていかなければいけないと感じました。
- ・ 評価項目が大変に多く、チェックするだけでもかなりの労力が必要であった為、もう少し内容がしぼられないものかと感じました。又、在宅サービスで該当にならない項目もあったので、あらかじめ除外していただきたいと思います。
利用者アンケートで、アンケート用紙と同意書と一緒に同封するようになっていた為、無記名アンケートにはならず少し信頼性に欠けてしまうように思えるので、今後回収方法に検討が必要かと思いました。
調査について、調査員さん皆さんがとていねいに書類を見て下さり、又、聞き取りでも話しやすい雰囲気に対応していただけて良かったと思います。
- ・ 評価内容の問題文、着眼点の開設等が全体的に回りくどくて分かりにくい。日本語解読に時間を要する。一般も閲覧することを考えて分かりやすくしてもらえればありがたい。
- ・ 受審の目的は「特定事業所集中減算回避」のためではありましたが、結果として、今までの取り組み、作り上げてきたもの、日々の業務、組織全体を公の立場から客観的に評価していただけたことで、気づかない部分も気づくことが出来、受けてよかったと本当に思います。
準備は大変ではありましたが、やらなければならないこと、必要なものもこの機会に見直すことが出来ました。
今後は、整備したものを定期的に更新し、スタッフ1人1人が理解して活用できるように考えていきたいと思っています。
改善点が具体的に見えたので、段階を経て改善し、更に充実したサービスが提供できるよう、取り組んでいきたいと思っています。
今回、訪問調査、報告会と、まる2日間、調査員の方々と様々なやり取りをしながら、一方的ではない評価をしていただけたことは有意義であったと思います。多くのアドバイスもいただき、ほんとうに感謝いたします。ありがとうございました。
- ・ 「福祉サービス第三者評価」の法的な位置づけが私どものような「社会福祉法で規定された社会福祉事業」ではない（いわゆる「医療系」といわれる）介護老人保健施設には接点のない「社会福祉法」にあることもあってか、設問の趣旨や意図が理解しにくいものもありました（大半は問題なくわかるものでしたが。）また、どこまで求められているのかわからず、評価機関にその都度、お聞きしながらの受審となりました。各項目でそれを問うている「法的な根拠」のようなものがわかるといいと思いました。
- ・ 評価機関の方々には、自事業所の時間（都合）等丁寧に対応していただき感謝しています。
- ・ 自己評価では分からなかった点について、今回の評価を基に改善をし、質の高いサービス提供を行っていきたくと考えています。職員の教育という点や基準の見直し整備という点で有意義な受審となりました。
- ・ 評価機関の方々には、自事業所の時間帯、都合等丁寧に対応していただき、感謝しています。
- ・ 自己評価では分からなかった点について、今回の評価をもとに改善をし、質の高いサービス提供を行っていきたくと考えています。職員の教育という点や基準の見直し、整備という点で有意義な受審となりました。
- ・ 法人内に複数の事業所がある場合は、評価対象ⅠとⅡについてはかなりの部分が同じ評価になると思います。調査時間や調査費用を小さくできるのではないかと（個人的には）思いました。その点、評価料金も考慮して頂けると大変ありがたいです。
介護事業はどの分野でも人材確保が厳しい状況です。「赤字」に傾く経営の中で、どこの事業所も必死です。県として受審の補助を考えてほしいと思います。（評価機関の人員費がでないような料金ではお互いに困りますのでよろしく願います。）のでよろしく願います。
- ・ 初の取り組みであり、病院機能評価との違いも大きく、大変とまどってしまい、自己評価に時間がかかってしまいました。第三者の目を見て指導をいただけたのは役職者だけでなく、一般職員にも刺激となり改善意識の向上になりました。
何とか総合判定Aをいただいた事で安心したとともにわずかですが自信になりました。

- ・今回初めて受診し、管理者と職員の認識に温度差があることを感じた。管理者に『お任せ』であったり、コミュニケーション不足が考えられる。情報交換の場では足りず常日頃からオープンにしてマニュアル見直しなど職員全員でとり組む体制にしていきたい。
- ・今回の第3者評価は全体的に法人についての評価が主であった印象です。改めて書類など見直す事が出来ました。具体的に事業所独自の評価が少ない印象でした。例えば「リハビリマネージメントの取り組み」「具体的な実施計画書の書があり方」「連携、特に主治医、指示医との連携、二重治療について」など。
上記について現在、試行錯誤、これでいいのかと検討し続けている課題です。
今回の評価で、上記の課題について少しでも改善策の手がかりとなればと期待していた所でしたが、あまり上記についての評価はなく改善策は見出せずでした。
事業所独自（現場での具体的な）評価を多く取り入れて頂く事で、月2の業務に実用的に生かす事が出来るのではと見ていました。