

福祉サービス第三者評価受審施設アンケート結果
(令和3年2月実施)

1 アンケート実施概要

(1) 実施時期

令和3年2月

(2) アンケート対象

- ・ 前回アンケートを実施した令和2年2月以降に第三者評価の受審を終えた施設
- ・ 対象施設数 18施設

(3) アンケート回答

- ・ 対象の18施設のうち17施設が回答。回答率94.4%。

〔 回答した17施設のうち、有効回答は17件。 〕

事業別の回答数は以下のとおり。【 】内はアンケート対象施設数

社会的養護施設【5】			
母子生活支援施設【2】	児童養護施設【2】	乳児院【1】	
2	2	1	
回答数合計			5
社会的養護施設以外【13】			
障害者支援施設【2】	障害福祉サービス事業所【2】	福祉型障害児入所施設【1】	
2	2	1	
保育所【5】	軽費老人ホーム【1】	特別養護老人ホーム【2】	
4	1	2	
回答数合計			12

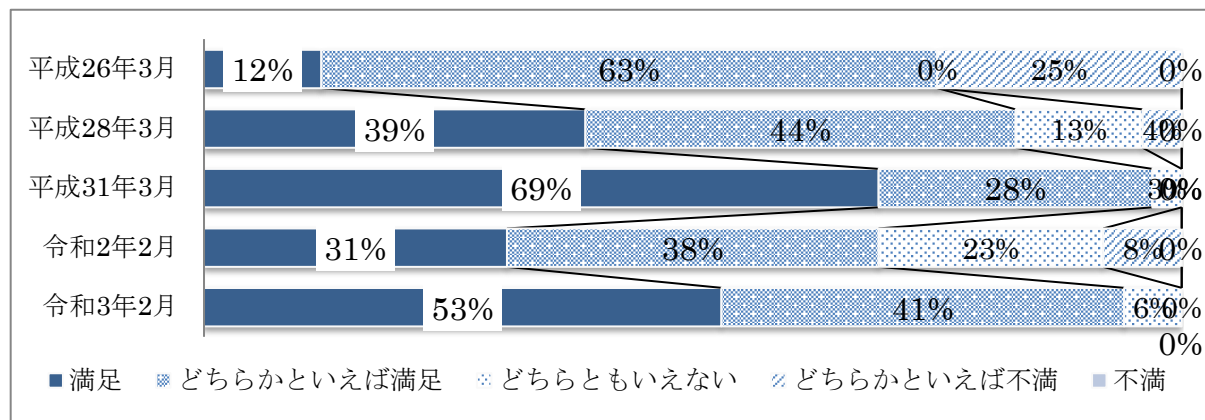
(4) これまでのアンケート実施概要

No.	実施時期	対象施設数	アンケート回答	回答率
1	平成26年3月	9施設	8施設	89%
2	平成28年3月	24施設	23施設	96%
3	平成31年2月	57施設	30施設	53%
4	令和2年2月	15施設	13施設	87%

2 アンケート結果概要

(1) 第三者評価の受審全体の満足度

・前回調査より、「満足」、「どちらかといえば満足」と回答した施設の割合が増加した。



※施設種別ごとの満足度（令和3年2月アンケート結果）

	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
母子生活支援施設	0	2	0	0	0
児童養護施設	1	0	1	0	0
乳児院	1	0	0	0	0
障害者支援施設	1	1	0	0	0
障害福祉サービス事業所	1	1	0	0	0
福祉型障害児入所施設	1	0	0	0	0
保育所	2	2	0	0	0
軽費老人ホーム	0	1	0	0	0
特別養護老人ホーム	2	0	0	0	0

(2) 受審して良かったと思う点

- 課題が具体的に見い出せ、職員のサービス（業務）に対する意識の変化が見られた。
- 第三者を通したご利用者様の声を聞いたこと。自分達の日頃の業務を改めて考え、見直す機会がました。
- 職員が今行っているサービス提供や業務内容を客観的に、利用者の目線に合わせて、評価して頂いたことが良かったです。改善点や見直す点もありましたが、続けてほしい点もあり職員の自信につながりました。改善点も職員でも把握していた箇所もあり、改善に向けた意欲や確信が持てたことも良かったです。
- 日頃の運営状況、サービス提供の振り返りにつながり、又、弱みと強みを客観的に判断頂けることで、今後の改善につなげることができる。利用者及び家族の思いをより深く知ることができた。
- 自施設で、できていないことが、明確に分かり今後の運営やサービスの向上に繋げ

ることができた。また、ご家族のアンケートでは、率直な意見をお聞きすることができ、今後のコミュニケーションに役立てることができた。

- 日頃の保育や運営について、また、書類に不備がないか等、振り返り、確認する良い機会となった。また外部の方の客観的な意見を聞くことができ、参考になった。
- 客観的な視点で本園の良いところ、努力を要するところを評価していただいたことで、今後の施設運営と子どもの処遇に役立てることができる。
- 日常の業務に追われて目を向けていなかったことや足りない点などの気づきを得られたこと。施設外の方から見られることは、良い意味で刺激になること
- 評価結果を公表することで、正確な情報を発信できると共に保護者に安心して預けてもらえる。また、入園を検討している保護者には、情報を届けられるので良い。保育士採用の際には、園の情報をみてもらうことで、安心して応募してもらえる。
- 自己評価との差異が、明確になり、過大評価と過小評価の現状を確認できたことは職員の仕事に対する姿勢を見直す良い機会となった。また、事業継続する上で骨格となる中長期計画の策定の必要性を重く受け止め、準備を進めるきっかけとなった。
- 第三者評価機関から評価をうけることにより、客観的な視点からの評価で弱い点や足りない点などが見えて、それに対してアドバイスをいただくことによりより良い支援、より良い施設づくりに反映させていけること。
- 自己評価・自己分析では思い浮かばない事柄を客観的に評価、分析いただけることが良かったです。また、改善に向けてアドバイスを丁寧にくださり、事業運営に反映出来ることが良かったです。
- ①第三者評価のプロセスに施設長、サービス管理責任者及び職員（2名）がかかわることで、サービスの質の向上に取り組む職員の意識の高揚が図られた。②評価結果（a, b, c）の判断の根拠となった判断基準及び評価の着眼点から改善のヒント（気づき）を得られた。
- 課題が明確になる。
- 客観的な視点により、普段の業務では気づかなかった点が明確になった。日々の業務を振り返るよいきっかけになった。

（3）苦勞した点・改善を望む点

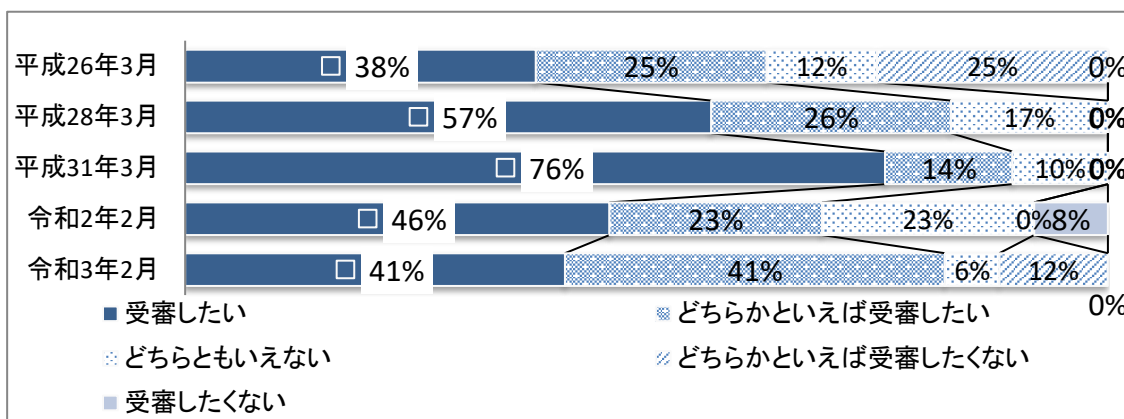
- 評価の基準が、特別養護老人ホームに準ずる形式となっており、自施設は、自立度が高い一般型ケアハウスのため、基準に合わないことが、多数あった。第三者機関の評価者が、ケアハウスのことをあまりご理解されていなかった。
- 書類の確認や準備に少し時間がかかってしまった。
- 事前準備書類の準備が大変でした。また、ネット環境が万全ではないため、やり取りに時差が生じてしまった。
- 受審前に準備するものが前回受けた時よりも多く少し大変でした。
- 設置費の保護単価は10段階にも分かれているのに全国一律の評価内容は平等性に欠けおかしい。見る人によって感覚の差があるので、地域性等に配慮が有っても良

いのでは。

- 調査員の方のレベルアップを望みたい。調査に要する時間が長いと感じた。評価基準が、保育と介護が一緒だと聞いたが、保育の現場として記載するには、かみ合わない質問が多々あった。保育専用の項目を使ってほしい。
- 半日程度、現場の様子を見て、雰囲気や支援状況を確認して欲しい。
- ローテーション勤務であるため、具体的に評価の仕方や記入方法について全職員への周知が難しかった。
- 普段から設置しているマニュアル等、評価者に提示するのに、時間を要してしまいました。常に整理しておくべきでした。
- 評価結果 (a, b, c) の判断を4名で行ったので、評価する時間の調整が大変だった。自己評価に対するコメントの記載に多くの時間を費やした。
- 入所利用者家族にアンケートをお願いしたいが、事情により対応の難しい状況の家庭が多く、アンケート数が揃わない。
- 事前資料の準備や取りまとめなど、事務負担が大きく本来の業務まで手が回らなくなる。評価項目や質問の内容が分かりにくいところも多かった。

(4) 今後の受審希望

・前回調査より、「受審したい」、「どちらかといえば受審したい」と回答した施設を合わせた割合が増加した。



宮城県 社会福祉課 団体指導班 宛て

<添書は不要です。>

FAX：022-211-2594 E-mail：syahukd@pref.miyagi.lg.jp

〒980-8570 仙台市青葉区本町3丁目8-1 宮城県社会福祉課

福祉サービス第三者評価受審施設・事業所アンケート

宮城県では、福祉サービスの質の向上及び福祉サービス利用者の選択に資する情報提供の充実を目的として、福祉サービス第三者評価受審率の向上に取り組んでいます。

つきましては、本事業の普及啓発と受審促進に活用するため、福祉サービス第三者評価を受審いただいた施設・事業所の皆様を対象としたアンケートを実施いたしますので、御協力くださるようお願いいたします。なお、回答内容については、施設・事業所名を伏せて集計し、普及啓発等に活用させていただきますので、御了承願います。

御記入者

施設・事業所名	
記入者 職氏名	
連絡先(電話番号)	

問1 第三者評価を受審しての満足度を選んでください。

1 満足・2 どちらかといえば満足・3 どちらともいえない	番号
4 どちらかといえば不満・5 不満	
※当てはまる番号を御記載ください→	

問2 第三者評価を受審して良かった点をお書きください。

--

問3 第三者評価を受審して苦勞した点や改善を望む点をお書きください。

--

問4 今後も第三者評価を受審したいと思うかお書きください。

1 受審したい・2 どちらかといえば受審したい 3 どちらともいえない 4 どちらかといえば受審したくない・5 受審したくない ※当てはまる番号を御記載ください→	番号
【その理由】	

問4-2 これまでに第三者評価を複数回受審いただいた施設・事業所にお尋ねします。
再受審を決めた理由をお書きください。 ※社会的養護施設を除きます。

問5 その他第三者評価を受審して感じたことや要望、御意見等がありましたらお書きください。

問6 第三者評価の受審を検討している施設・事業所に対し、受審を勧めるポイント（受審によって得られた点、貴施設・事業所内での良い変化や改善が図られた点など）がありましたらお書きください（前段の回答と重複した内容でも結構です。）。

御協力いただき、ありがとうございました。