

福祉サービス第三者評価受審施設アンケート結果
(令和 7 年 4 月実施)

1 アンケート実施概要

(1) 実施時期

令和 7 年 4 月

(2) アンケート対象

- ・ 前回アンケート（令和 6 年 4 月）実施後に第三者評価を受審した施設・事業所
- ・ 対象施設数 15 施設

(3) アンケート回答

- ・ 対象の 15 施設のうち 15 施設が回答。回答率 100%。

回答した 15 施設のうち、有効回答は 15 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

社会的養護関係施設【3】		
児童養護施設 【1】	児童心理治療施設 【1】	児童自立支援施設 【1】
1	1	1
回答数合計 3		

社会的養護関係施設以外【12】				
障害福祉サ―ビ ス事業所【2】	障害者支援施設 【3】	特別養護老人ホーム 【2】	保育所 【4】	救護施設 【1】
2	3	2	4	1
回答数合計 12				

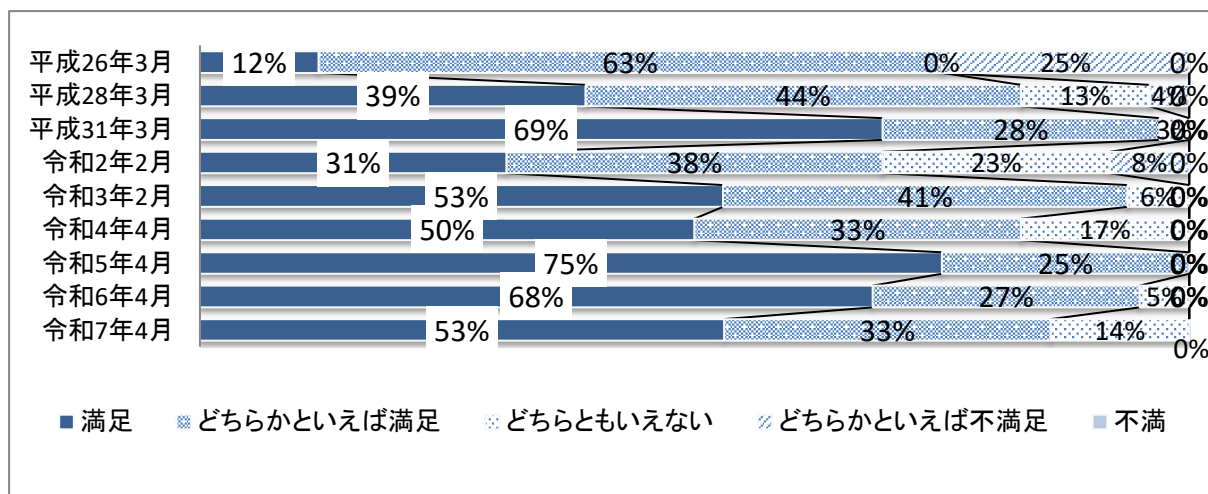
(4) これまでのアンケート実施概要

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%
5	令和 3 年 2 月	18 施設	17 施設	94%
6	令和 4 年 4 月	18 施設	18 施設	100%
7	令和 5 年 4 月	16 施設	12 施設	75%
8	令和 6 年 4 月	21 施設	19 施設	90%

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」と回答した施設の割合が減少した。



(2) 受審して良かったと思う点（主なもの）

- 第三者とやりとりすることで、自施設の強みや課題を再確認できたこと。
- 日常の施設運営状況に関して、第三者の中立視点による審査、評価をいただけたこと。
- 当園の取組みについて、できているところと改善が必要なところを客観的に確認することができた。
- 当園の運営について、職員の意識の違いを知ることができ、職員全体の意識向上に繋げるきっかけとなった。
- 前回の受審から改善できていることや、次回の受審までに改善すべきことが明確となった。
- 客観的に施設の傾向等を分析、指摘いただいたことで、強み弱みを可視化して認識することができた。これから取り組むべき課題や底上げ内容も理解することができた。
- 自己評価と客観的な目から見た評価の差を明確に知ることができ、現状を詳細に確認できたことは、今後の事業のあり方、職務や職員の姿勢を見直す良い機会となった。
- 丁寧な調査・評価のまとめを実施して頂き、サービスの質の成果、具体的な改善点が明確化されました。
- 利用者の方々のご意見や要望、ご家族の思いや意向なども知ることができました。
- 職員が普段の業務の中で、困っていることや悩みながら支援を行っていることが把握できました。
- 取り組んでいる事業、支援等について振り返りを行う良い機会となった。また、職員の自己評価結果を踏まえて職員研修のあり方を見直しており、実際の改善につながった。
- 客観的に、事業所の良いところ・課題のあるところを指摘してもらい大きな気づきが得られた。
- 自分の事業所の良い取組みについて、しっかりと評価してもらった。
- 利用者、保護者、職員にもアンケートと行うことで、日頃聞けないご意見や理念を伝え

ていたが、伝わりきれていなかった・伝えた「つもり」であったことに気付けたこと。

- 項目に対して、すべてに取り組めていたことはこれまでの取り組みが間違っていなかったという自信にも繋がりました。
- 業務内容を確認したり、保護者や地域のニーズに十分に答えられない面もあることが分かり、地域との連携について課題となった。
- 現状の施設の運営状況やサービス提供状況を客観的に評価していただき、課題や改善する点を把握できた。
- 職員全体で日々のサービス内容を振り返る機会と専門的かつ客観的な立場から評価を頂き、施設の強みや今後の課題が確認できた。
- 事業所としての課題が確認できること。

(3) 苦勞した点・改善を望む点（主なもの）

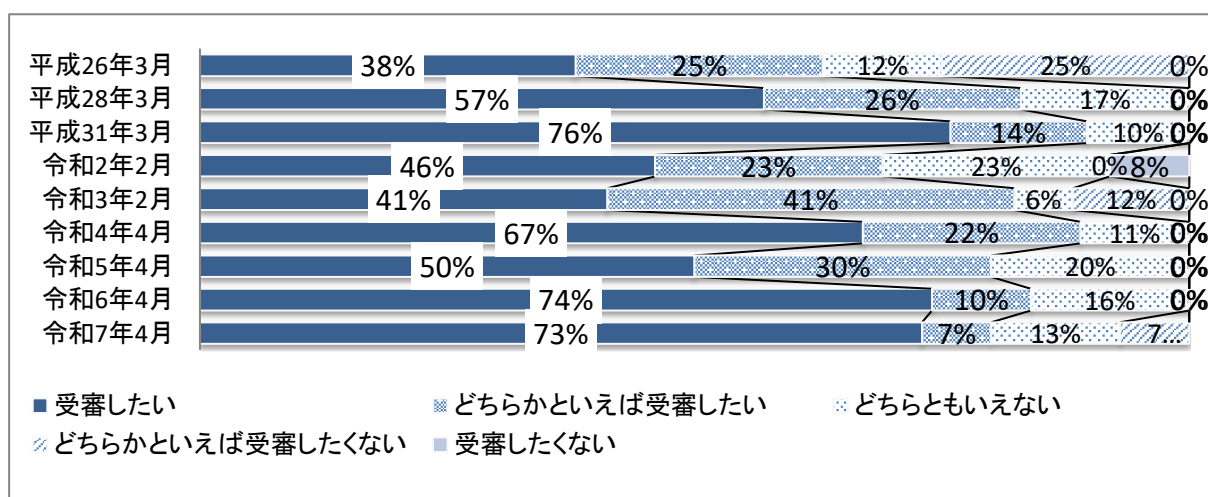
- 保護者へ実施する調査について、回答方法が郵送しかなかった。
- 評価者の主観によって評価が変わるような気がする。
- 全体的に評価基準のバランスが良くない。
- 担当している職員だけでなく、園全体として受審するという意識の醸成が必要であった。
- 評価機関に当園の特色や取組み内容を理解していただくのに十分な説明ができるよう配慮が必要であった。
- A-3 A-4 に関しては、対象外の項目であった。対象外となる項目は削除した上で受審ができれば、若干ではあるが回答時間も短縮できたように感じる。
- 支援状況の確認等、具体的な施設の現状把握が、より精度の高い評価につながると思われる部分もあった。
- 担当職員だけではなく、各職員を含めて第三者サービス評価の必要性、評価項目に対する事前説明会を開催して頂き、分かりにくかった点など質問はありませんでした。
- 半年間という期間で、何度も打合せを行い、膨大な資料の提出などが必要となります。第三者評価を受諾したことで業務が増え、特に行事等の繁忙期も重なったこともあり日程調整に苦勞しました。評価を行う期間の工夫が必要だと感じました。
- 例えば、職員達の意識調査の中で、権利擁護の視点の設問に対して、日頃から意識を高く持っているからこそ、「できているか」という問いに対して、ご本人の思っている意志をすべて汲みとれていないという気持ちになり、「本人の意思を尊重できていない」と回答している職員も多くいた。設問の内容を深く受け止めすぎることのできていることを「できていない」と回答する職員が多かったと思います。
- b と a の評価について、「b」は出来ているという評価であるとの話を受けましたが、他団体の評価を拝見した時に、a と評価される内容が出来ている以上のどんな部分への評価なのか分からない部分もありました。基準を事前に分かりやすくしてもらえると良いと感じました。
- 経営課題、中長期的なビジョンと計画を明確に、が難しかったです。
- サービス提供内容などを、資料以外で調査者に、どうわかりやすく説明していいか、時

間を要した。

- 評価着眼点を確認しながら進めることもでき、不明点は評価機関にも確認しながら行えたため、現時点では改善点は見当たらない。評価項目が多いと感じたが、必要な項目と捉えている。
- 自己評価の評価ポイントの解釈が間違っていた事。
- 丁寧な説明（事前）でよくわかりました。アンケートの設問は細かく、回答には時間がかかりましたが、評価を出していただくのには、必要なことだとは理解しました。
- 良い取り組みと改善や努力が必要な点等具体的にどうすると良いか、どんな方法があるかなど教えてもらえると良い。

（４）今後の受審希望

・前回調査とほぼ横ばいであった。



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。

※ex) 評価基準の内容が分かりにくかった・・・具体的にどの項目が分かりにくかったかを記入願います。

--

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。