

第三者評価受審施設アンケート結果概要

1 アンケート対象

- ・ 過去2年間（平成26～27年度）に宮城県福祉サービス第三者評価を受審した施設
- ・ 対象施設数 24施設（回答23施設 回答率96%）

2 アンケート実施時期

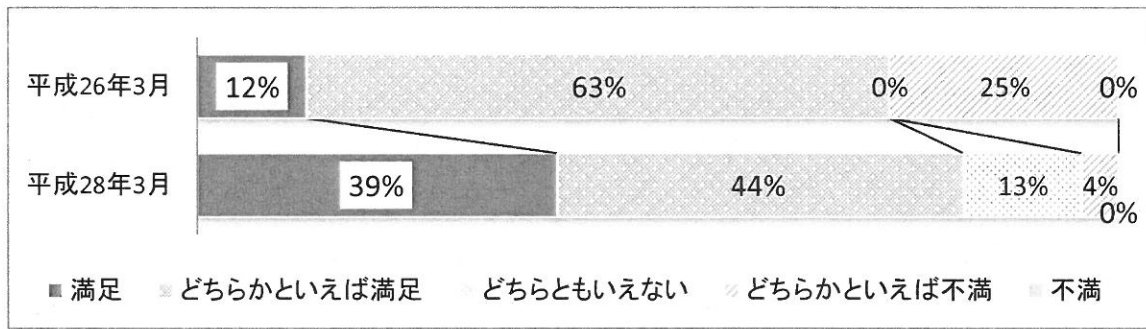
平成28年3月

（平成26年3月に同様の調査を実施 対象施設数 9施設、回答 8施設、回答率89%）

3 アンケート結果の概要

(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」とする割合が増加



(2) 受審して良かったと思う点（回答が多かった事項）

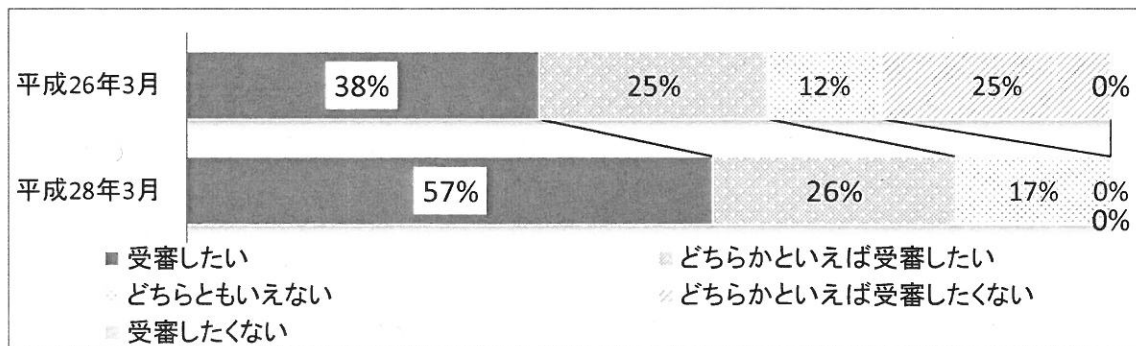
- 施設運営面に関する「改善点の明確化」、「気づき・学び」、「振り返り・見直しの契機」等
- 職場環境面における「職員の意識改善・向上」等

(3) 改善を望む点（回答が多かった事項）

- 評価に要する事務量や評価項目内容といった「評価内容・手法に関すること」等

(4) 今後の第三者評価の受審希望

- 前回調査より「受審したい」「どちらかといえば受審したい」とする割合が増加
- 今後も受審したいとする理由として多かった回答は、「継続受審により、施設運営・サービスの改善・向上につながる」等



※アンケート結果詳細は2ページ以降に記載

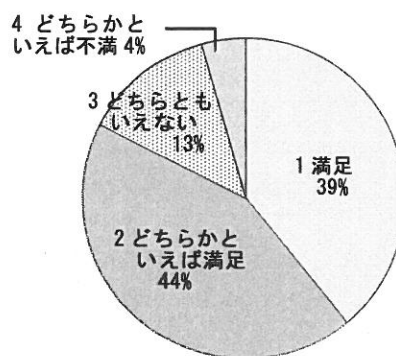
第三者評価受審施設アンケート結果

平成 28 年 3 月に、過去 2 年間に宮城県福祉サービス第三者評価を受審した施設に対してアンケートを実施したものの。

(対象数 24 施設, 回答数 23 施設, 回答率 96%)

Q 1 第三者評価の受審全体について、どの程度満足されましたか。

1 満足	39% (9 施設)
2 どちらかといえば満足	44% (10 施設)
3 どちらともいえない	13% (3 施設)
4 どちらかといえば不満	4% (1 施設)
5 不満	0% (0 施設)



Q 2 受審して良かったと思う点をお書きください。(自由回答)

※複数の施設から同一内容の回答があった場合、その数を () 内に記載 (以下同じ)

【施設運営面】

○改善点等の明確化

- ・改善すべき点が明確になった。(3)
- ・現状での問題点がはっきりと認識できた。
- ・よい点と改善すべき点を具体的に知ることができる。
- ・理想となる方向性が明確になり、今後の施設運営に反映できる。

○気づき・学び

- ・施設として必要と思われるマニュアルは整備していたが、作成するよう指摘されたものが複数あった。未整備の際のリスクなどを再認識することができてよかった。(2)
- ・利用者や家族のアンケートも含め、評価調査者に異なる視点から見てもらい、気づかされる点が多かった。(2)
- ・利用者に分かりやすい書類の作成方法など気づかされたことがある。
- ・日頃行っている取組について記録しておく大切さ等、受審して学ぶところがあった。

○振り返り・見直しの契機

- ・内部監査ではなく外部の評価者の視点から指摘を受けることで、新たな気づきや刺激を受け、振り返りをするよいきっかけとなった。(2)
- ・施設運営について振り返りができてよかった。
- ・自分たちでは気づくことができなかつたところも指摘いただき、支援等を見直すよい機会となった。

○利用者等の意見

- ・職員、利用者や家族の意見を頂き、見直しの参考になる。
- ・アンケートを通じ、利用者や家族の思いを把握しておくことができた。
- ・利用者や家族の意見を聞くことができた(悪い点もよい点も)。

○評価調査者からの助言

- ・利用者や家族と職員とが同じ目標に向かって、どう進めていけばよいのか具体的に教えていただきよく理解できた。
- ・問題点に対する解決法やアプローチの仕方を相談できた。
- ・セルフチェックの方法についてアドバイスをもらえた。

○実地指導との違い

- ・実地指導とは異なった視点での評価があり、事業所として新たな気づきにつながった。
- ・実施指導と異なり、家族の目線に近い意見をもらい、大変勉強となった。

○客観的な現状把握

- ・現状を客観的にとらえ、評価することができた。

【職場環境面】

○職員の意識改善・向上

- ・職員の意識改革・向上につながった。(2)
- ・職員間においても改めてそれぞれのカテゴリーから課題提起がなされ、新たな気づきを得られるよい契機となった。
- ・職員全体で園全体のことが把握できた。
- ・職員全員で勉強する機会が増え、保育の質の向上につながる。

○職員の自信形成

- ・客観的に評価されることで、支援等の方向性がまちがっていないことが確認でき、自信となった。(2)
- ・取組に肯定的に受け止めてもらえることにより、取組に自信が得られた。

Q3 改善を望む点をお書きください。(自由回答)

○評価内容・手法に関すること。

- ・受審に当たり、調査や評価のまとめ、資料準備や打合せ等、事務量が多く、時間をとられてしまう。(3)
- ・職員、管理者との面接時間が長すぎる。(2)
- ・評価の判断基準が具体的になっていない。(2)
- ・当てはまらない評価項目があった。(2)
- ・重複している評価項目があるように思う。

○費用に関すること。

- ・費用のコストダウン

○評価調査者に関すること。

- ・評価機関が少なく、現場をよく知る評価調査者がいない。

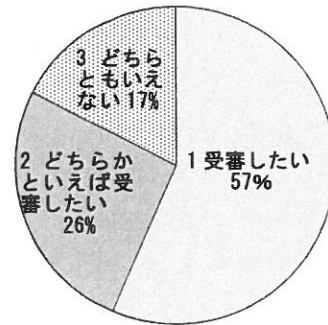
- ・評価者のスキルアップ

○その他

- ・一般の利用者への周知も必要と思う。
- ・特にないが、今後も疑問を感じる点があれば指摘していただきたい。
- ・細部に渡る評価は、受審側としてはメリットがあると思う。

Q 4 今後も第三者評価を受審したいと思いますか。

1 受審したい	57% (13 施設)
2 どちらかといえば受審したい	26% (6 施設)
3 どちらともいえない	17% (4 施設)
4 どちらかといえば受審したくない	0% (0 施設)
5 受審したくない	0% (0 施設)



【その理由】（自由回答）

■受審したい・どちらかといえば受審したい

- ・継続受審により、施設運営・サービスの改善・向上につながる。(11)
- ・客観的評価・判断を得ることが必要であり、意義がある。(5)
- ・日々の業務等の振り返りになる。(3)
- ・職員間で理念を共有したり、風通しをよくしたりするなど職場環境づくりのため。(3)
- ・利用者アンケートを通して、取り組む課題が明確になる。
- ・より計画的な施設運営を目指すため。
- ・外部からの情報が聞ける。
- ・法人の方針で次回の受審時期が決まっている。
- ・どちらかといえば受審したいが、悪いアンケートで落ち込む職員もいる。

■どちらともいえない

- ・改善点が明確になり、職員の意識改革・向上にはつながっているものの、利用者増に直結するか疑問である。(2)
- ・行政指導として必要とされるなら受審するが、費用が高額である。
- ・何を根拠に評価しているか疑問に思う。

Q 5 第三者評価を受審して感じたことや要望、その他ご意見等がありましたらお書きください。(自由回答)

○よかったこと

- ・アンケートにより、利用者等の意見や本音を広く聞くことができた。(3)
- ・書類等細かいところまでチェックしてもらったなど、気づかされた面もありよかった。
- ・職員研修を行っているが、十分伝わっていない点があることを職員アンケートで認

識できた。

- ・支援方法や環境、マニュアル等を見直す機会や振り返りとなりよかった。
- ・たくさんのアドバイスを頂き感謝している。
- ・次年度事業計画の策定に、第三者評価で学んだことが活かされた。
- ・受審によって利用者への情報の公開となり、他の施設との比較もできる。

○受審後の課題

- ・評価を頂き励まされることもあるが、反対のこともあるため、受けとめていきたい。
- ・求められること、要望も多くあり、すぐの改善は難しく、毎年言われてしまうこともある。
- ・職員の入れ替わりが多く、職員への周知が難しい。
- ・利用者や家族のアンケートの回答が少ないので、利用者側にも第三者評価を伝えていくべき思った。

○評価内容・手法への意見

- ・評価の内容が難しかった。
- ・現場を知らない評価者がいる。
- ・評価基準の文面だけを見て「チェックする」姿勢に疑問を感じる。

○受審の意向

- ・現在行っていることの確認、振り返りができるので、評価結果云々ではなく、積極的に受審すべきと感じた。
- ・選択される施設となるよう、職員が質の向上に意識を持って勤めるために、第三者による評価を受けていきたい。

○その他の意見

- ・第三者評価を受審しているところが少ない。
- ・施設の種別によって異なると思うが、情報公開、行政の实地指導、研修受入施設としての調査で評価を受けているため、重複しての評価は必要性を感じない。
- ・受審件数の低さは、受審はしたくても、職員不足の状態でも第三者評価を受けても結果は見えるし、職員の負担も増す、という施設側の事情があると思う。官民一体となった、即効性のある、宮城県独自の取組で人材不足解消を進め、県民すべての希望ある老後、希望ある終末期になるよう努力していきたい。