

## 平成19年度福祉サービス第三者評価事業アンケート集計結果（受診事業所）

### 〔総合〕

評価事業所数	76
回収事業所数	40
回答数	40
回答割合（事業所数）	52.6%

	回答割合	回答数計
質問1 第三者評価についてはどこでお知りになりましたか？		40
①支援機構からの募集通知	32.5%	13
②京都府（保健所）からの指導	60.0%	24
③支援機構ホームページ	0.0%	0
④その他	7.5%	3
無回答	0.0%	0

### （その他の内容）

・京都府保育協会から	保育分野
・法人内事業所がすでに受診していることから	障害分野

	回答割合	回答数計
質問2 福祉サービス第三者評価を受診された感想は？		40
①意義があった	92.5%	37
②わからない	5.0%	2
③意義がなかった	2.5%	1
無回答	0.0%	0

	回答割合	回答数計
質問3 第三者評価を受診されてよかったことは？（複数回答可）		76
①サービスの質の向上のための具体的手法についてヒントを得た	42.1%	32
②事業所内での意見交換等、コミュニケーションが増えた	28.9%	22
③情報公開が期待できる	19.7%	15
④その他	6.6%	5
無回答	2.6%	2

### （その他の内容）

・職員の資質向上につながった	保育分野
・当施設の課題が良く理解できた	障害分野
・保護者からの信頼度、安心度が高まったことが伺えた	障害分野
・事業所の状況が再確認できた	障害分野
・客観的な角度で評価できた	障害分野

	回答割合	回答数計
質問4 評価機関の対応はどうでしたか？		40
①充分満足している	50.0%	20

②概ね満足している	45.0%	18
③やや満足していない	2.5%	1
④満足していない	2.5%	1
無回答	0.0%	0

	回答割合	回答数計
質問5 上記の理由はなぜですか（複数回答可）		66
①評価結果の内容	33.3%	22
②評価調査者の資質	45.5%	30
③評価機関の事務局体制（連絡体制）	12.1%	8
④その他	7.6%	5
無回答	1.5%	1

（その他の内容）

・ 第三者評価機関のポリシーが伝わってこなかった	保育分野
・ いろいろなアドバイスをいただきました	保育分野
・ 職員の励みに全くなっていない	障害分野
・ 評価機関（調査者）との相互コミュニケーションを図る中で、評価（受診）できたように思う	障害分野
・ 調査をする側、受ける側の難しさを感じた	その他分野

	回答割合	回答数計
質問6 評価機関に望むことは？（複数回答可）		51
①受診事業所についての情報収集と理解	35.3%	18
②事務局体制（連絡体制）の整備	11.8%	6
③評価能力のレベル・アップ（総合評価の表現力の向上・対象年齢、種別に応じた評価・迅速な審議体制等）	27.5%	14
④その他	5.9%	3
無回答（特になし含む）	19.6%	10

（その他の内容）

・ 機関の評価のポイントとその意義を受診者に伝えて欲しい	保育分野
・ 評価の一定化	保育分野
・ 事前調査やレクチャーも無いに等しい。日程・メンバーも間違いだらけだった。	障害分野
・ 改善点を評価に明記して頂きたい。	障害分野

	回答割合	回答数計
質問7 評価調査者に望むことは？（複数回答可）		55
①評価調査者としての適切な態度	18.2%	10
②訪問調査の実施スキル（コミュニケーション能力・効率的な実施等）の向上	25.5%	14
③種別に応じた福祉サービスに関する専門的知識の向上	34.5%	19
④その他	1.8%	1
無回答（特になし含む）	20.0%	11

（その他の内容）

・今回の調査者は、障害者福祉現場をよくご存じが故に、評価が難しかった部分もあったのではないかと想像しています	障害分野
--------------------------------------------------------	------

### 〔自由記載欄〕

#### (評価内容について)

・保育園の資質向上のためのヒント、そして実践方法についてのアドバイスを頂き、それ以後の保育内容、運営方法にとっても参考になりました	保育分野
・施設の弱い部分の気づきを得たり、評価を受けるにあたり保育の質を高めるための工夫や努力が出来た。また、職員間の価値観を共有できた	保育分野
・組織としての有り様に閉塞感を感じていたことへの再点検をすることが出来た。職員にとってもいろいろな点から励みになった講評を受けられたように思います。ただ、福祉の世界は全てにおいてリアルタイムで過ぎ去る関わりの時の集積の日々と私自身受け止めています。相互の信頼に基づくものでなければならぬ事業と自負しています。心の痛む問題を見聞きするたびに、「福祉って何?」「その評価は誰のため、何のためにするのか」と思っています。	保育分野
・利用者サービスの向上について、今後当施設の取り組むべき課題を明示して頂き良かったと思います。	障害分野
・受診時にもう少し厳しいチェックを予想していましたが、少し期待はずれの感がありました。	障害分野
・評価を受けたが次へのステップが見いだせない、また、見えてこない。	障害分野
・受診事業者の気づきが一番の目的と言われるが、当施設種別の知識も余り無い調査員の調査を受けても意義は全くない(職員の励みにならない)	障害分野
・我々の強みと弱みを真摯に、そして好意的に受け止めて頂き、また的確な表現と前向きな姿勢で指摘をいただけたことに感謝しています。変わらなければいけないことと、変わってはいけないところをしっかりと見極めながら、今後の事業運営の指針とさせて頂きたいと思えます。	障害分野
・思いのほか高い評価をいただき満足している。一方、評価結果もさることながら、本施設の現状と課題に対して、しっかりと向き合った調査と対応をいただき、当方の説明等への丁寧な対応についても「信頼感」にもとづいた各評価項目確認として進めていくことが出来、受診に向けた準備や努力が報われたような思いがした。	障害分野
・今回初めての受診であったため、準備等が不十分であったことも考えられますが、今までの実践の振り返りをする機会が持てました。同時に、今後に向けてどう体制を整えていくか等、具体的な道筋を立てるヒントを得ることが出来ました。また、自信につながることも多く、職員のモチベーションの向上が図れたように感じます。	児童分野

#### (評価手法について)

・訪問調査の当日、当方の資料準備不足もありましたが、調査時間が予定よりかなり超過しましたので、効率的な実施を望みます。	障害分野
-------------------------------------------------------------	------

#### (評価項目について)

・評価基準の設定が一定なので、極端な結果が出てしまう。	障害分野
・評価基準が新事業体系やその中の各支援事業に合ったものが必要ではないでしょうか。(例) 就労移行支援事業では2年間の有期限の中で、いかに適性に合った一般就労に結びつけるかという目標で取り組んでいます。3年～5年の中・長期目標が要求されるのは理解できません	障害分野
・評価項目が当施設種別の実態に全く合っていない。	障害分野

#### (評価機関・調査者について)

・提出した書類の中の「保育園のしおり」が調査者の方に届いていなかった。調査者の方と事務局の連絡体制を十分にとって頂いて見落としなどのないようにしていただけたらと思えました。	保育分野
----------------------------------------------------------------------------------------	------

・評価調査者の方も丁寧な対応で気持ちよく進みました。ありがたかったです。が、ヒアリング重視でしたので、もう少し現場を見て欲しかったという思いと後の事務処理がなかなかスムーズにいかなかったのが、今後の課題として頂きたいです。	保育分野
・評価者の方はとても温かく本園の良いところを見つけようとして下さっていることがよく分かり大変ありがたかったです。	保育分野
・的確に評価して頂きました。保育園の理念・方針・目標を理解して頂いた上で評価して頂き、評価調査者の資質の高さを感じました。	保育分野
・事務局と調査員の事務連絡が全く取れていない（事前・事後含め）	障害分野
・近隣の調査者のため地域への理解度もあり受診しやすかった。	障害分野

(評価の感想)

・初めてのことに緊張しましたが、受診することで大きなステップとなり良かったです。	保育分野
・第三者評価を受診して職員の保育に対する意識は非常に高まりました。サービス委員会を立ち上げて自分たちで作りに上げていく努力を覚えたようです。	保育分野
・外部の方に園内を細かく見てもらえるということだけで、地域の人々が来られるものとは違った気持ちの引き締めがあり、自分たちの保育内容や環境設定を見直す良い機会となりました。また、協議を繰り返す中で職員の一体感が高まりました。	保育分野
・受ける当日までの準備をする時に職員同士の仕事に向ける意識や連帯感が前より深くなり、第三者評価を受けて良かったと思っている。	保育分野
・出来ていて当然ということが出来ていなかったり、多くの「気づき」を得ることが出来た。今後この「気づき」をどのように活かしていくかということが課題であるが、大きな前進となった事業であったように思う。	保育分野
・保育の原点から見つめ直すことが出来、職員がより一層一丸となって取り組み、また、初心に返り職員のコミュニケーションもとれ良い機会となった。	保育分野
・新体系移行と施設移転が重なり十分な体制の確立や整理が出来ていない中でしたが、自己評価より高い評価をいただきました。また、丁寧な調査をして頂きありがとうございました。今後とも気を引き締めて頑張ります。	障害分野
・評価してもらい、不備な点も多くあり参考になりました。少しずつですが向上していきたい。	障害分野
・組織を利用者本位のために常に向上させていくことは大切なことであり、そのためには第三者による評価は重要であると考えます。しかし、費用が高いのもっと安価にして頂きたい。	障害分野
・評価事業を受診し、得られるものが多くあり、職員一同「大変だったけれど気持ちよかった」と話しています。利用者を第1に置きながら、事業者の立場にも立ち、ともに考えて頂いたことに感謝しています。	障害分野
・事業所の課題を見つめ直す良い機会であり、刺激になった。	その他の分野

(支援機構に対して)

・受診事業者へのレクチャーやもちろん事前指導も全くなく、機関誌には第三者評価の取組みが紹介されているが不快感が残っている	障害分野
・評価機関の事業所への理解は十分にお有りになり、きちんと評価して頂いたと思っております。しかしながら、従来、行政が行っている指導監査と第三者評価について、漠然とですが比較すると、果たしてどちらが事業所の支援の内容をきちんと見ているのであろうかと考えた時、第三者評価の影が薄く思えて仕方ありません。	障害分野
・障害者自立支援法に対応した評価項目の見直し	障害分野
・新体系の事業に即した具体的な支援の評価項目見直し	障害分野
・法人が沢山の事業をする中で、第三者評価は旧事業に対応しており新体系への対応が不十分	障害分野
・新体系移行に伴い、第三者評価の料金をどうするのか不透明	障害分野
・介護事業所と障害関係事業所との料金格差をどう考えるのか	障害分野