

福祉サービス第三者評価受審施設アンケート結果  
(令和4年4月実施)

1 アンケート実施概要

(1) 実施時期

令和4年4月

(2) アンケート対象

- ・ 前回アンケートを実施した令和3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18施設が回答。回答率100%。

〔 回答した18施設のうち、有効回答は18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【7】				
母子家庭支援施設【1】	児童養護施設【3】	乳児院【1】	児童心理治療施設【1】	児童自立支援施設【1】
1	3	1	1	1
				回答数合計 7
社会的養護施設以外【11】				
障害者支援施設【2】	障害福祉サービス事業所【3】	救護施設【1】		
2	3	1		
保育所【1】	養護老人ホーム【1】	特別養護老人ホーム【3】		
1	1	3		
			回答数合計 11	

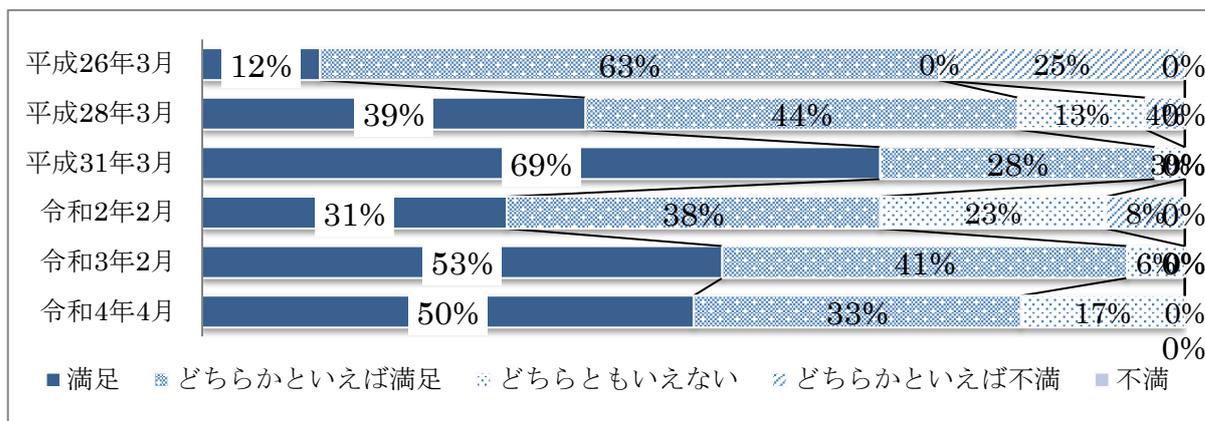
(4) これまでのアンケート実施概要

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%

## 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減少した。



### ※施設種別ごとの満足度 (令和4年4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	1	0	0	0	0
児童養護施設	2	1	0	0	0
児童心理治療施設	0	0	1	0	0
児童自立支援施設	1	0	0	0	0
障害者支援施設	2	0	0	0	0
障害福祉サービス事業所	1	2	0	0	0
保育所	0	0	1	0	0
養護老人ホーム	0	1	0	0	0
特別養護老人ホーム	2	1	1	0	0
救護施設	0	1	0	0	0

### (2) 受審して良かったと思う点

- 5年に一度という受審ですが、当園の保育がしっかりなされているか確認するという点で、丁度良い期間ではと思いました。
- 事業所の良い点、改善が必要な点など、的確に助言して頂き、今後の課題が明確になったと同時に、良い評価を頂いたことで、職員間において今後の励みになる意義のある機会であった。
- 当施設での書類の整備の仕方や中身の充実について、まだまだ不備があったことに気づかされました。
- 事業所として必要な資料等を整備したり、見直すよい機会を与えて頂き、自分たちの不十分であった点が明確になった。
- 普段あまり聞く機会の出来ない保護者、職員の意見をアンケートで知ることができ

た。

- 第三者機関（外部）がアンケートを職員、代理人等へ実施されたところ、意見等が寄せられて、当施設として課題等がみえて改善に向けた取り組みを行い、施設の運営に貢献できたこと。また、自己評価では見えない新たな課題等が浮き彫りになったこと。
- 多角的な視点から、福祉サービスについて気づき、考えさせられる点等があること。
- 客観的視点でのご意見をいただけること。
- 職員の支援だけでなく経営全体への理解や意識が変わり設問にどう向き合うか、施設としての取り組む場合どう考えたらよいか職員会議等で話し合う機会となった。実際に取り組んでおります。
- 客観的な評価が得られること。
- 気がつかなかった不備なところ、不十分なところを気づかせてもらえる。
- 施設側で気づかない部分を指摘してもらえた。
- われわれの施設運営で、“できていないこと”について、わかり易くご指摘いただいたことは、大きな財産となりました。
- 施設の提供するサービスの課題が明確となり、その課題に向けて計画を立てて改善に取り組むことができました。
- 自分達では気づけていない部分の指摘を頂いたり、改善に向けてのアドバイス等も頂いている。
- あらゆる分野において再点検する良い機会を頂いている。
- 当施設で取り組んでいる事項に対し、改善が必要と感じる事項を明確にする事が出来ました。
- ご家族や利用者からアンケート調査を行うことはあったが、職員からの意見を徴収することはこれまでなかった。面談等での意見とは異なり、無記名での調査ではまた違った意見もあり参考になりました。
- 重要事項説明書や計画書等の記載についてもたくさんのご助言等をいただいたので、今後検討していきたいと思いました。
- 施設の理念の見直しやご家族様や職員の思いが聞けて良かった。
- 我々の日々の業務全般を振り返り、再点検することができた。
- 施設運営に関する知見を有する評価者より、指摘とともに助言や励ましも頂くことができた。施設運営上の苦労などについて認めていただけた。
- 施設運営や入所児童へのケアについての改善点を見つけることができた。
- 今回の評価について、指摘を受けた事項については、学園としても課題としている点が多く、今後取り組むべき事項の整理につながった。

### (3) 苦労した点・改善を望む点

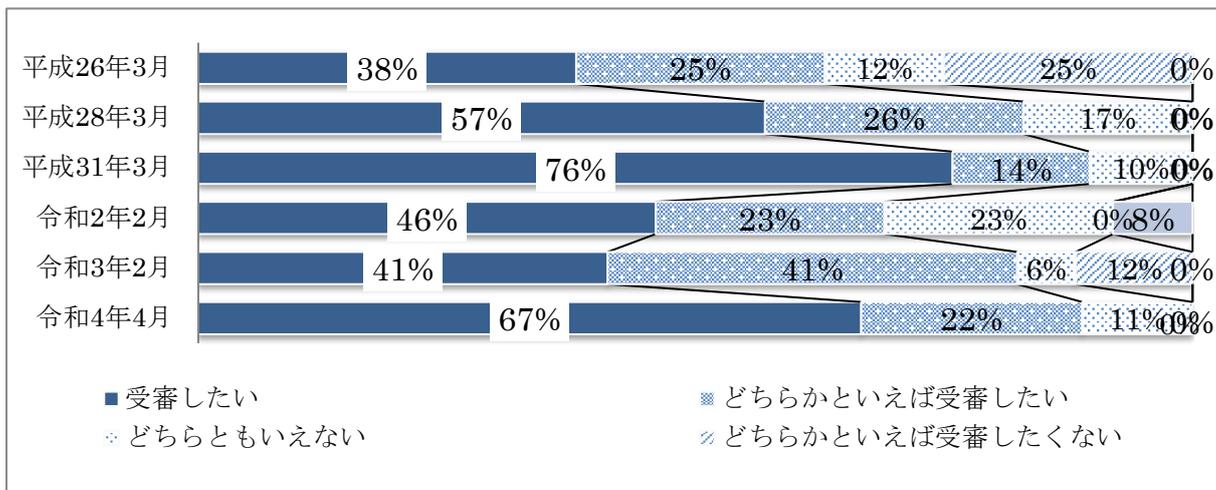
- 項目が細かく分かれているが、内容が重複しているものが多く記入しづらかった
- 監査も近かった時期に重なった記憶があり大変だった。日程の配慮もあれば良いと

思った。

- 評価項目に対し、何を根拠として提示するかを考える作業に時間を要した。
- 初めての受審ということもあり、資料準備に苦慮した。
- 事前提出資料が多かった点。
- 毎回感じますが、資料の準備にかなり苦労します
- 施設の経営等について 法人、施設双方から判断する内容なのか迷いましたが、施設として考えて対応することにしました。内容については 話し合い意志統一し回答するよう事前に説明し取り組むようにしています。
- 説明会の日程調整
- 第三者評価について経験年数が少ない職員に対して説明会は実施したが、ローテーション勤務のためすべての職員への周知に苦労した。
- 調査機関や日程では、職員アンケートの取りまとめ期間がタイトで、集計に時間を要しました。
- 職員への第三者評価を受審する理由を説明することに時間を要しました。
- コロナ感染予防の為、外部の方を招いてのサービス評価の実施が難しく延期の実施時期の遅れとなった。
- 取組みに対し振り返りをすることが出来たと思っています。
- 今回初めての受審だったので、基準内容のとらえ方や回答内容が不十分であったが、直接お話しし説明していただいたので、回数を重ねるごとに改善されていくかと思われる。
- 初めての第三者評価だったため自己評価票の内容が（判断基準と評価の着眼点）難しかった。
- 評価基準内容についての考え方、解釈についてなどのすり合わせは、調査当日の説明によって理解することができましたが、とても時間のかかる印象はあります。このようなアンケートも評価受審直後に頂いた方がより記憶が鮮明で、具体的に記すことができたように思います。
- 施設の性質、特殊性から、「地域の福祉向上のための取組みを行っている」との項目について評価が難しく感じた。

(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。

※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。