

アンケート調査票 A-③ 【回答期限：2020年11月13日】

受審事業所用

一般社団法人全国福祉サービス評価調査者連絡会

※基本的な情報についてお教えてください。

受審事業者:フェイスシート			
所在道府県		事業所の職員数(非常勤含)	名
受審したサービス種別		事業所利用者の定員	名
第三者評価の受審歴(該当箇所)に○	5回以上 ・ 4回 ・ 3回 ・ 2回 ・ 1回		
受審した動機(当てはまる番号全てに○をつけてください)			
1. 事業所の取り組み全体を総チェックして、事業所の強み・弱みを明確にしたいため 2. サービスの改善のヒント(気づき)を得たいため 3. 職員の意向を把握したいため 4. 利用者の意向を把握したいため 5. 職員の確保に役立てたいため 6. 職員の育成に役立てたいため 7. 法人の方針のため 8. 補助金や指定管理等の申請条件のため 9. その他()			

ア. 第三者評価の目的の一つである「サービスの質の向上」についてお聞きします

問1: 第三者評価受審を行い、良い結果をもたらしたと思われる事項、疑問に感じたと思われる事項についてお聞きします。当てはまると思われる欄に○をつけてください。

受審が良い結果をもたらした事項	大いに成果があった	まあまあ成果があった	あまり成果がなかった
①事業所の努力が評価され自信になった			
②改善のヒントが貰えた			
③職員の意向が把握できた			
④利用者の意向が把握できた			
⑤職員の確保(実習生を含む)が進んだ			
⑥職員の育成に役立った			
⑦その他			

受審で疑問に思った事項	大いにそう思った	まあまあそう思った	あまりそうは思わなかった
①マニュアルがあればよいという評価が多い			
②現状では改善へのハードルが高い課題がある			
③職員の意向が把握できなかった			
④利用者の意向が把握できなかった			
⑤評価調査者の専門性が疑われた			
⑥a, b, cの基準が不明確である			
⑦その他			

問2: 受審で明らかになった「さらなる改善が望まれる点」について、どのように改善に取り組みましたか。当てはまる番号全てに○をつけてください。

1. 自己評価が低い項目について原因分析し、改善すべき事項を明らかにした
2. 評価結果で指摘された事項について原因分析し、改善すべき事項を明らかにした
3. 利用者調査で明らかになった利用者のニーズを分析し、改善すべき事項を明らかにした
4. 改善提案には人員、予算などの事情から改善に向けて取り組むことができなかった項目がある
5. その他()

問3 第三者評価は、「サービスの質が向上すること」や「利用者のサービス選択に資すること」を通じて利用者の権利擁護に寄与することが考えられますが、実際に役立っていると思われませんか。当てはまる欄に○をつけてください。

大いに役立つ	まあまあ役立つ	あまり役立たない	役立つとは思えない

その理由を記入してください。

問4: 第三者評価の評価結果において、利用者の権利擁護の視点から課題を提示されたことがありますか。あった場合には、その根拠となった調査内容についても、当てはまる欄に○をつけてください。

調査内容	自己評価結果	利用者調査結果	訪問調査結果
1. 利用者の権利擁護への取り組みが「不十分」と課題が提示された			
2. 特に提示されたことはない			
3. その他:			

問5: 事業所が第三者評価を活用してサービスの質を向上させるためには、どのような取り組みが必要と思われるでしょうか。当てはまると思われる番号すべてに○をつけてください。

1. 受審事業所の改善への取り組みに対し評価機関が何等かの関与ができる仕組みを作る
2. 他の都道府県に主たる事務所がある評価機関でも受審できる体制や仕組みを拡充する
3. 評価機関・評価調査者の質を向上させる取り組みを充実させる
4. 利用者・関係者に第三者評価の結果を説明する機会を設ける
5. 事業所全体で評価基準を学ぶ研修等の機会を拡充させる
6. 自己評価を職員一人ひとりが行うことをルール化して、サービスを確認し課題を明確にする
7. その他()

イ. 第三者評価の目的の一つである「利用者の選択に資すること」についてお聞きします

問6: 貴所では、利用者調査をしたことでどのような効果がありましたか。当てはまる番号全てに○をつけてください。

1. 利用者・家族のサービスに対する要望・苦情、新しいニーズが把握できた
2. 利用者・家族から高い評価をいただき、職員の励みになった
3. 一部の利用者・家族から無理とも思える要求があり困惑した
4. 利用者調査は行わなかった
5. その他()

問7 現状では利用者調査を公表している推進組織は多くありませんが、利用者調査を公表することは「利用者のサービスの選択」に役立つと思いますか。当てはまる欄に○をつけてください。

大いに役立つ	まあまあ役立つ	あまり役立たない	役立つとは思えない

その理由を記入してください。

問8: 評価結果の内容を住民にわかりやすく提供するには、どのような工夫が必要と思いますか。当てはまる番号すべてに○をつけてください。

1. 評価結果を全て WAM NET に一本化して公表する
2. 評価結果をスマートフォンで見られるようにするなど、公表するサイトを充実させる
3. 評価結果の概要を冊子等にして閲覧または、配布できるようにする
4. 評価項目を見直し、利用者にわかりやすい表現とする
5. 市民(利用者)が見やすく理解しやすいように評価結果の「簡易版」を作成し公表する
6. 評価結果の見方を、推進組織のホームページなどで解説する
7. その他、どのような工夫が考えられますか。

(具体例:

)

問9: 第三者評価が「利用者のサービスの選択」に役立つためには、どのような取り組みが必要と思われますか。当てはまる番号すべてに○をつけてください。

1. 評価項目を見直し、利用者が知りたい情報を入れる
2. 利用者調査を公表する
3. 評価の開始から公表に至る期間を決める(タイムリーな評価を目指す)
4. 地域包括支援センター等の相談機能を持つ窓口に地域の事業所の評価結果を配架する
5. 第三者評価事業をマスコミ等影響力がある媒体でPRする
6. 市民向けのシンポジウムなどを開催する
7. 「サービスの選択に資する」ことを評価結果に期待すること自体が難しい
8. その他(

)

ウ. 第三者評価事業で期待される取り組みについてお聞きします

問10: 全国的に第三者評価の受審数が少ないことが課題になっていますが、受審を促進するには、どのような方策が必要と思われますか。当てはまると思われる番号すべてに○をつけてください。

1. 社会的養護関係施設第三者評価事業のように全国的な推進組織を再編し、推進体制を強化する
 2. 「内容評価のみ」など、評価項目を特化して受審できる仕組みを作る
 3. 事業所の規模や種別に対応した受審費用や評価方法等の仕組みを作る
 4. 事業者・経営者の業界団体に受審の意義を働きかける
 5. 受審を促進するためのインセンティブを強化する
- どのようなインセンティブが望まれますか。お聞かせください。

(

問11:すべての福祉サービスに第三者評価の受審を義務化すべきだと思いますか。当てはまる番号1つに○をつけてください。

1. 社会的養護関係施設のように義務化すべきである
2. 保育所のように努力義務化すべきである
3. 入所施設など一部のサービスで義務化すべきである
4. 事業所の主体的な意志で受審することが重要なので義務化すべきではない
5. その他()

問12:第三者評価でabc(判断水準)と評価することについてお聞きます。当てはまる番号すべてに○をつけてください。

1. 現在のabcが妥当である
2. 3段階以上の評価(例えば5段階評価)の方がよい
3. abcの判断が恣意的なものとならないよう、判断水準をより明確にする
4. abcによるものではなく、各取り組みに関する講評コメントの記載を充実する
5. abcによるものではなく、特に優れた取り組みを分かりやすく明示するような講評にする
6. その他()

問13:現行の共通評価項目及び内容評価項目について、どのようにお考えですか。当てはまる欄に○をつけてください。

①共通評価項目(45項目)	もっと充実すべき	適切である	もっと簡素にすべき

その理由を記入してください。

②サービスごとの内容評価項目	もっと充実すべき	適切である	もっと簡素にすべき

その理由を記入してください。

問14:その他、第三者評価の推進に関してご意見があればお聞かせください(余白にご記入ください)。