

## 福祉サービス第三者評価受審事業者の声

福祉サービス第三者評価事業は個々の事業者が事業運営における具体的な問題点を把握してサービスの質の向上に結びつけるとともに、評価結果等が利用者の適切なサービスの選択に資するための情報を提供することを目的として実施されます。

ここでは、『福祉サービス第三者評価受審事業者の声』として、実際に評価を受審された県内の事業者の皆様からいただいた感想を掲載しています。

(徳島県保健福祉部国保・地域共生課地域共生担当)

○長年の目標であった第三評価を受審し、基本理念や基本方針に基づく施設運営や利用者支援について、全職員で振り返り検証する非常に貴重な機会を頂きました。

これまでの取り組みについて評価を頂いた点については更に創意工夫し取り組み、また、ご指摘いただいた課題や問題点には真摯に向き合い、利用者一人ひとりに寄り添い質の高いサービスの提供を目指し、地域の皆様に信頼される施設となるよう取り組んでまいります。

○この度、第三者評価を受審したことで、創設以来の活動、取り組みに評価いただいたことを嬉しく思います。自園の教育・保育理念、方針等改めて見直し、学ぶ機会となりました。今回、助言、ご指導いただいた内容を分析・検討を行い、園内での委員会等の充実を図ることで課題の共有化に努め、教育・保育の質の向上、標準化、人材育成に取り組んでいきたいと思っております。今後も、園児、保護者、地域に寄り添いながら、地域に根ざした園づくりを目指していきたいと思っております。

○第三者評価を受審し、施設を設立した思い・自施設の理念や方針等を再確認できるとともに職員間で事業に対する取り組みや着眼点を共通理解できる絶好の機会となりました。

今回、指導や助言をいただいた点については、改善を速やかにおこなうことでより良い施設経営・運営に活かしたいと考えます。今後も全職員で、利用者視点に立った高品位なサービスの提供と地域の福祉拠点としての役割が発揮できるよう努めてまいります。

○現在、当事業所が提供している福祉サービスの内容や質等について、専門的かつ客観的立場から評価を受けることができ、職員全員で業務内容について、見つめ直す良い機会となりました。今回の評価結果については、利用者並びにご家族様に信頼される事業所を目指していくために、事業所として取り組むべき課題を明確にし、具体的な目標設定を行う上での一つの指標となりました。この結果を真摯に受け止め、評価の高い点についてはさらに推進し、改善を求められる点については、事業所全職員で話し合った結果を法人として再度検討を行い、具体的方策を計画した上で、役職員一体となり福祉サービスの質の向上に努めていきたいと考えています。

○こども園の保育・教育、また施設運営について、原点（第三者の要求事項）を知ったうえで質改善を行いたいとの思いから第三者評価受審にいたりしました。事前に立ち

上げたプロジェクトの中で職員全員が良い点や改善点を見直す良い機会となり、さらにこれから取り組むべき課題を明確化できたことがとても良かったと考えています。園児、保護者さらに職員が安心して楽しく生活ができるよう、すぐに取り組むことができること、意見交換をしながら時間をかけてでも検討していくこと、今に満足することなくさらに伸ばしていくこと等、職員一同一丸となって取り組んでいこうと思えます。

○施設ができて3年目で第三者評価を受けさせていただきました。職員も試行錯誤を繰り返し良い施設づくりに取り組んではいしましたが、受審により現状の評価と今後の課題を明確に示していただけました。今回の評価結果と真摯に向き合い、施設の理念に基づいたより良いサービス提供、より良い施設づくりに努めます。

○今回の第三者評価の受審結果により、園における取り組みの効果や課題等について再認識することができました。この結果をもとによりよい教育・保育ができるよう改善を行い、多くの方に選ばれる園となるよう努めて参ります。

○初めて、第三者評価を受診したことで、自園の保育理念、方針、目標、日々の保育の振り返りができ職員間で共通認識する良い機会となりました。今回、助言、ご指導頂いた点についてより良い教育、保育を目指し、職員間で話し合い、共通理解しながら保育の質の向上に努めていきたいと思えます。

○今回、第三者評価を受審するにあたり事業所に所属する全職員が一丸となり様々な視点から多くの事を学び実践することができ、当事業所にとって大きな経験となったと強く感じています。

第三者評価を受審し、いただいた総評に関して評価を高くいただいたことは事業所の強みとしてより向上していけるように努め、改善を求められる点に関しては全職員が真摯に受け止め、迅速且つ丁寧な改善を実践していけるよう心がけ取り組んでいきたいと感じています。

今回の経験を糧により良いサービスの提供に努めていけるように精進していきたいと思えます。

○平成21年度より第三者評価を受け始め今回で5度目の受審であり、あしかけ11年、第三者評価を受け続けてまいりました。施設のことをよく理解してくださっている上でのご指摘、あらためて気付かされるが多かったです。受審で一番の気付きは、当施設の法人理念の素晴らしさでした。評価基準の中でいかに利用者や職員に周知させるかがありますが、当施設では、利用者と毎日平日の朝の会時に職員と唱和し毎月の施設通信に毎回載せております。次回受審する時は、社会福祉法人の役割として、利用者や職員、地域の人々とともに、互敬互譲で豊穰を分かち合うことができている社会福祉法人であるか否か、問われることになるでしょう。もう一度法人、職員ともどもこのすばらしい理念に立ち戻り、理念に沿った経営や支援ができているのか見直していきたいと思えます。

○福祉サービス第三者評価を受審する事となり、事前調査表に照らし合わせて自分達

の業務について各々が確認したり、マニュアルの見直しや支援内容の見通しが出来ました。審査においても、自分たちが出来ていると思っていても違う目線で見いただく事で、新たな支援方法が確認できたり、アドバイスをいただいた事で、より自信につなげる事が出来ました。出来ないことに目を向けるのではなく、出来ることに目を向けることや、様々な気づきが大切だと思いました。地域の皆さんより温かい支援を受けてきたグループホームの利用者が、これからも安心して元気に暮らせるように職員一同、同じ目標をもって取り組んでいきたいと思ひます。

○福祉サービス第三者評価を受審して、職員一人ひとりの意識の向上に繋がり、大変勉強になりました。今後も、この第三者評価結果をツールとして活用し、より良いサービスにしていける様、職員一丸となり努めていきたいと思ひます。

○開園して2年目となり、現状の把握と改善点の明確化に向けて今回初めて第三者評価を受審させて頂きました。受審させて頂いたことは、大きな自信となり職員間でもより良い教育・保育に務めることを意識できる契機になりました。また自己評価を通して職員一人ひとりが客観的に園や自分たちのことを見つめ直すきっかけとなり、あらためて現状の課題を認識することができました。今後は、職員一丸となり当園の教育・保育の質を高めていくとともに、課題改善に向けて取り組み、「当園」に来てよかったと思える園にしていきたいと思ひます。

○初めて第三者評価を受審しました。当園の全職員及び入所・一時預かり利用者の全家庭へのアンケート実施があり、どのような結果が出るのか非常に不安でしたが、有難いことに保護者の方からは好意的な意見をたくさん頂いたということでも嬉しく思うと共に、職員にとっては自分たちの保育が認められたと実感することができ、今後の励みになったと思ひます。また、様々なご意見の中には、自分たちで気が付かずしていたことや、何気ないことが保護者の方からは気になるのだということに気が付かれ、とても良い機会となりました。同時に、当園の課題が明確になったことは、大きな収穫でした。今後、今回の結果をもとに年間計画を作成し、すべての職員が理解でき、共に考えられるような園にしたいと思ひています。

○初めての第三者評価の受審でした。この質疑や評価結果を受けて、高齢者のライフスタイルやニーズが多様化する中で的確な課題分析と、きめ細やかな対応やより適切で質の高いサービスの提供が求められることを再確認しました。施設に求められているセーフティネットの役割を果たし、さらに地域に根ざした施設としての経営が確かなものとなるよう取り組みます。

今後、この第三者評価制度の意義や社会的役割はさらに重要な位置づけになると思ひます。今回の受審結果をしっかりと分析し、日々の業務の改善に繋げていくとともに、当施設の強みをさらに揺るぎないものとなるよう奮励努力したいと思ひます。

○第三者評価を受審するのは二度目となります。前回に比べると、今回はさらに深く求められている項目が多いと感じましたが、福祉サービスを提供するに当たり、施設として取り組まなければならない課題を提示していただき、日々の創意工夫と全職員

の共通理解の大切さを改めて知る良い機会となりました。

また、当施設では、まだまだ不十分と考えていたところも高い評価をいただいております。今後も先輩方が築いてくれた福祉の歩みをしっかりと受け継ぎ、さらに良質な福祉サービスを提供できるよう取り組んでいきたいと思っております。

○今回の受審の機会に、当施設の目指す方針が外部に向けて浸透できていないことに気づかされ、あらためてアピール力の弱さを感じました。様々な手段や方法を用いて、外部発信の強化を図りたいと思っております。

また、日常生活や社会生活スキルの向上に関するサービス面での弱さに気づかされました。第三者評価の所見で、職員間に気づきに関する意識づけが備わったことで、さらなるサービスの向上を目指したいと思っております。

○施設運営全般にわたり、専門的かつ客観的な立場から評価をいただき、今後取り組むべき課題が明確になり、指標となりました。

評価の高い点については今後さらに推進し、改善すべき点については職員一体となり課題に向かい合い、福祉サービスの向上に努め、より良い施設を目指して努力していきたいと思っております。

○今回、福祉サービス第三者評価を受審したことは、あらゆる角度から法人及び施設運営を進めていく中で、課題、問題点を職員全員で共有できるとともに、見直す良い機会になりました。

法人として、サービス向上に努めて取り組んできたことに対して高い評価をいただいたことにより、自信と誇りをもって日々の業務に励むことができる契機となりました。

評価の高い点についても、更に質を高められるよう研鑽を重ね、改善を求められる点については、十分に検討を行い、課題解決に向けて役職員一丸となり、更なるサービスの質の向上のために、地域に開かれた施設として、より一層の努力をしたいと思っております。

○高齢在宅の御利用者様に関わる私達の姿勢を改めて見直す大変良い機会となりました。当法人の理念の下サービスのさらなる向上と地域に支えられる福祉サービスとして新しい事にどんどん取り組んで参ります。今後ともよろしく申し上げます。

○この度、第三者評価を受審し、福祉サービスの質の向上への取り組み等について、改めて現状を見直す良い機会であったと認識しております。今後は、受審結果を真摯に受け止め、全職員が改善事項や課題を再認識の上共有し、速やかな改善事項への取り組みに着手し、質の高い容赦支援を目指して参ります。

○我々が日頃から提供しているサービス内容について障害福祉に造詣の深い評価者の方から評価して頂いたことにより、現状について様々な角度から点検することができました。(略)

今回の受審で、さらに質の高い福祉サービスを提供するための「きっかけ」が新たに発見できた。今後も第三者評価を継続して受審し、“前を向いて変化し続ける”事

が大切であると感じました。

○第三者評価受審に当たり、外部から業務を評価していただくことで、より一層利用者サービスの向上や運営の健全化につながる良い機会と捉え、全職員が一体となって前向きに業務に取り組み、審査を受けることができました。今回の審査・評価結果を真摯に受け止め、アドバイスを活かしながら、運営・サービスの向上を目指し、改善に努めていくとともに、職員にとっても楽しさや潤いのある職場となるよう取り組んでいきたいと思っております。