

第3章 自己評価に関する事業所アンケート調査

3-1 調査概要

(1) 調査目的

事業所自己評価についての理解度や実施状況を把握するとともに、評価支援システム「かなふく評価ガイド」で自己評価を実施した感想や要望等を把握することにより、今後のシステム・リニューアルの参考とする。

(2) 調査対象

神奈川県内の下記8サービス*事業所。

※当振興会が評価サイトで提供している事業所自己評価の対象サービス。

- ・ 訪問介護、訪問入浴、訪問看護、通所介護、通所リハビリテーション、福祉用具貸与、居宅介護支援、認知症対応型通所介護の8サービス。

(3) 調査方法

上記サービスを提供する県内の事業所（計8，548事業所）宛にアンケート協力依頼メールを配信し、アンケートサイトへ誘導、回答を入力してもらったのインターネット調査法にて実施した。

(4) 回収数

提供サービス (複数回答あり)	依頼メール 配信数	回収数	回収率 (%)	回収数全体に占める割合 (タテ% 66=100%)
居宅介護支援	1,982	20	1.01	30.3
訪問介護	1,743	19	1.09	28.8
通所介護	1,764	16	0.91	24.2
訪問看護	2,053	6	0.29	9.1
認知症対応型通所介護	232	1	0.43	1.5
福祉用具貸与	347	6	1.73	9.1
通所リハビリテーション	261	-	-	-
訪問入浴介護	166	-	-	-
全体	8,548	66	0.77	100.0

(注) 2つの事業所がサービスの種類を重複(2つ)回答しているため、回収数合計は68、構成比の合計は103%となる。

(5) 調査期間

平成24年9月～10月

(6) 調査項目

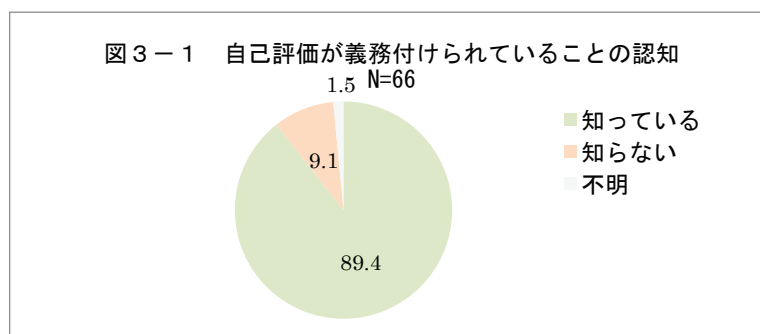
- ①介護保険法令により、自己評価の実施が義務付けられていることを知っていますか。
- ②これまでに事業所自己評価をしたことがありましたか(振興会以外の実施も含む)。
 - ②-2 実施しなかった理由は何ですか(複数回答)
- ③事業所自己評価はどなたが実施しましたか。
- ④事業所自己評価はすべてに回答しましたか。
 - ④-2 「途中でやめた」理由を教えてください。(自由回答)
- ⑤事業所自己評価を実施してみて、業務改善のポイントが明確になりましたか。(自由回答)
 - ⑤-2 具体的に「明確になった点」もしくは、「(あまり) 明確にならなかった理由」を教えてください。(自由記述)
- ⑥情報公表制度の調査項目の中で、「自己評価の実施」や「利用者の意向の把握・反映」が問われていることを知っていますか。
- ⑦当会が実施する介護サービス評価(事業所自己評価と利用者評価)を実施すると、翌年度の情報公表調査が免除になることを知っていますか。
- ⑧これまでに当会が実施する「利用者評価」を実施したことがありますか。
 - ⑧-2 「実施した」理由を教えてください。
- ⑨以前に「かなふく評価ガイド」を訪問したことがありますか。
 - ⑨-2 どういった目的で訪問されましたか。(4択)
- ⑩「事業所自己評価マニュアル(かなふく評価ガイド事業所自己評価の始め方)」は参考になりましたか。
 - ⑩-2 「参考にならなかった」理由を教えてください。
- ⑪「かなふく評価ガイド」に追加してほしい機能やコンテンツはありますか。
- ⑫当振興会への意見・要望

3-2 調査結果

(1) 調査結果のグラフ解説

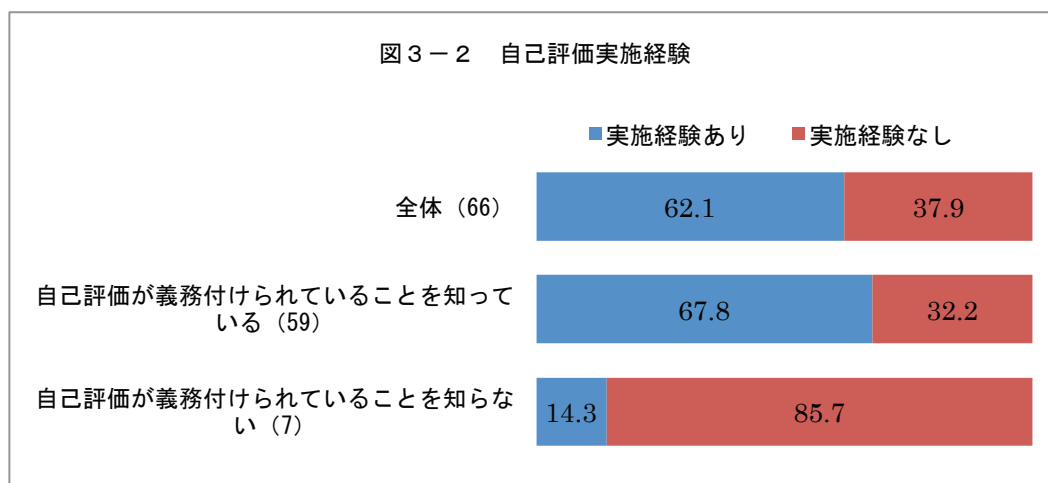
①介護保険法令により、自己評価の実施が義務付けられていることを知っていますか。

事業所に「自己評価」の実施が義務付けられていることについては、約9割の事業所が認知している。



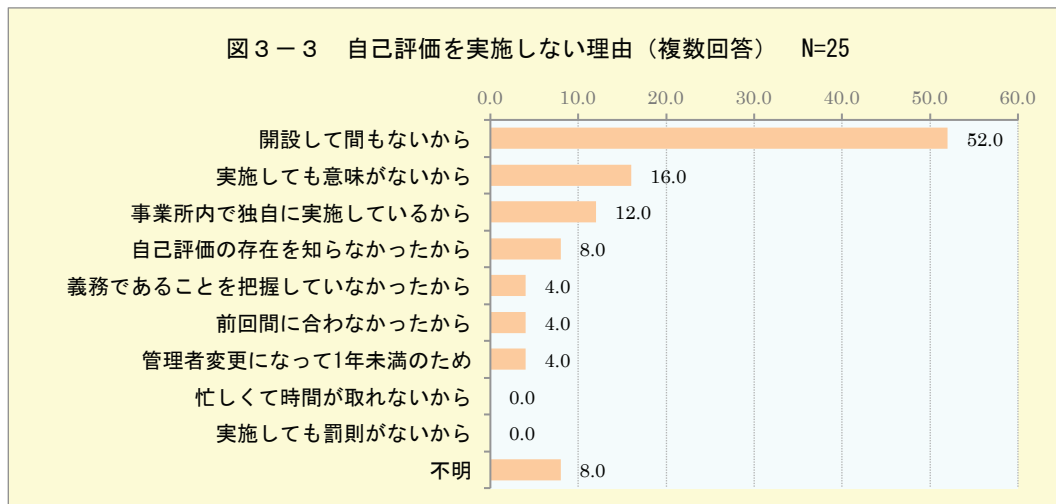
② これまでに事業所自己評価をしたことがありましたか（振興会以外の実施も含む）。

これまで自己評価を実施したことのある事業所は回答のあった事業所の中で約62.1%であった。当然のことながら、自己評価が義務付けられていることを認知している事業所で実施経験率が高い。いっぽうで、全体で4割弱（37.9%）の事業所は自己評価を行ったことがないとの回答であった。



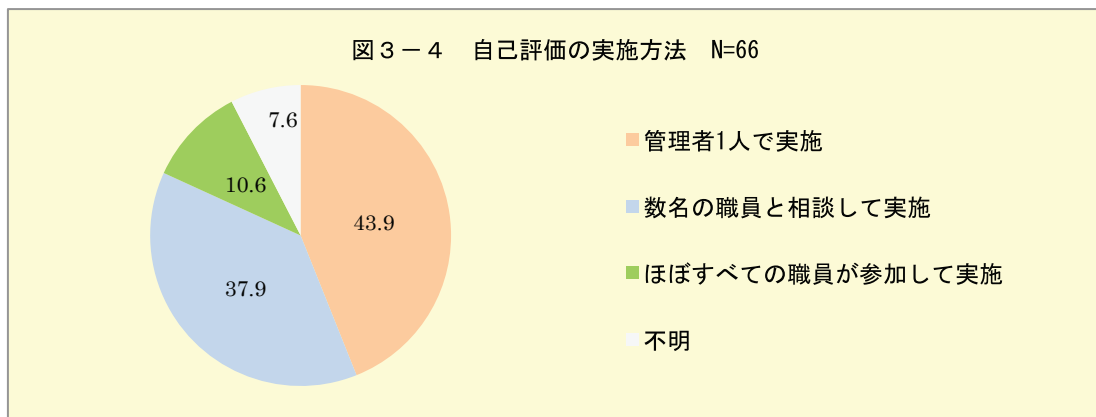
②-2 実施しなかった理由は何ですか。

自己評価を実施していない理由としては、「(事業所を)開設して間もないから」(52%)が多いものの、つづいて少数ではあるが、「実施しても意味がない」(16%)と自己評価に否定的な回答や、「自己評価の存在を知らなかった」(8%)などの回答が見られた。



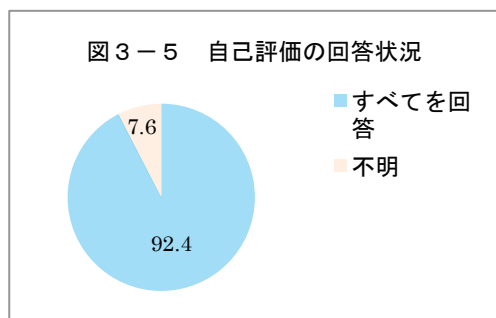
③ 事業所自己評価はどのように実施しましたか。

当振興会の評価サイトで自己評価をどのように実施したかを尋ねたところ、「管理者が1人で実施」(43.9%)がもっとも多く、次いで「数名の職員と相談して実施」(37.9%)となっており、「ほぼすべての職員が参加して実施」(10.6%)する事業所は少ない



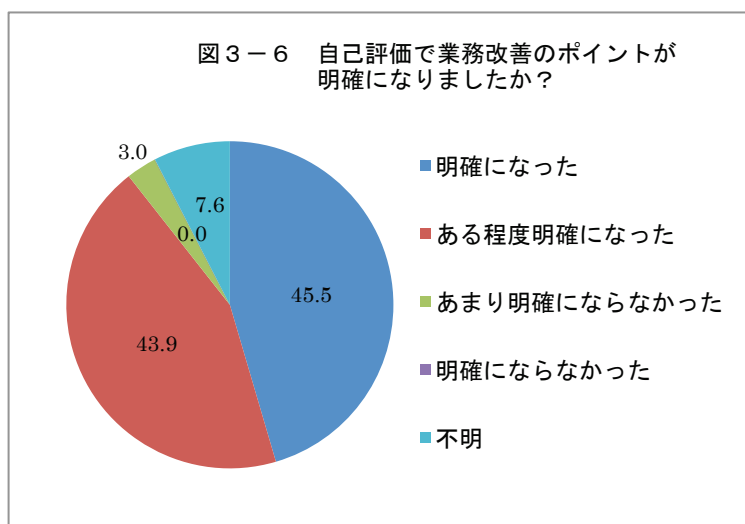
④ 事業所自己評価はすべてに回答しましたか。

90%以上の事業所がすべての自己評価項目に回答した。



⑤ 事業所自己評価を実施してみて、業務改善のポイントが明確になりましたか。（自由回答）

当振興会の評価サイトで自己評価を実施した結果、業務改善のポイントが「明確になった」(45.5%)、「ある程度明確になった」(43.9%)と回答しており、ほとんどの事業所が自己評価の有用性を認識している。



⑤-2 具体的に「明確になった点」もしくは、「(あまり) 明確にならなかった理由」を教えてください。（自由記述）

業務改善のポイントが「明確になった」あるいは「ある程度明確になった」理由としては、「(事業所運営にとって) 不足の点・曖昧な点や課題のポイントが明らかになった」、「必要な書類やマニュアル、帳票類がわかった」など、業務改善のチェックリストとして有用であるとの回答が見られた。

具体的な回答内容は以下の通りである。

＜必要なマニュアルや帳票類が理解できた＞

- 各種マニュアルの整備等、準備しなければならない情報が入手できた。
- 実際に行っている、文書として残っていなかったことから、必要性を感じた。
- 事業所として定めるべきルールや書類資料の必要性を発見できた。
- 帳票の不備が分かった。
- 自分たちの事業所において料金等の説明が足りない、提供する情報が整理されていないなど明確になった。
- 必要な記録、書類がわかった。
- 評価項目に対して改めて書類等の見直しが出来、記載内容の詳細確認や不足、勉強会・研修会のポイントがより具体的になった。

＜不足な点や曖昧な点、課題のポイントが明らかになった＞

- 取組が徹底されていない点や、やや不足の点が明確になった。
- チェックがつけられなかった点はすべて、求められている水準まで達していないことが再確認できた。
- 相談員の行動・言動を他者の目線で評価いただき、具体的に不足している点、改善すべき点が明らかになった。
- 評価を行うことで、対応が不十分だったり、あいまいなまま対応していた課題が明確になった。
- 知らなかったことがあったので、改善できると思った。
- あまりにも点数の低さに驚き、すぐにいろいろな対応を始めた。
- リスクマネジメントの点数が低かったので改善したいと考える。
- 事業運営、法令遵守等のポイントの再確認が出来ました。今回の自己評価は数字を入れる箇所がなかったのであまり時間を取らずに出来たので良かった。
- 常に出来ている部分は即座にチェックが入れられたが、改めて「どうだったかな？」と考え込む箇所はまだまだ改善が必要だと認識した。
- 「具体的取組、工夫」の文章入力では文章が浮かばず、他事業所の取り組みを知りたいと思った。
- 出来ている部分とまだまだできていない部分がよくわかりました。
- 点数が少ない箇所は改善・見直しが必要。
- 各項目ごとに詳細にチェックが出来るので改善点がすぐにわかるので役立つ。
- 事業所自己評価を行い、必要である項目を詳しく知る事ができた。
- 組織が安定して継続できるか等を考えていなかったことが数字に表れた。今後考えていきたい。

<職員への周知、研修など>

- 職員への周知や徹底の工夫の在り方の見直しができた。
- 職員への周知・徹底。プライバシーや苦情等への対応への取り組み。
- 職員の研修会を行っているが、実際に周知徹底できているか再度確認すべきだと思った。利用者様やご家族にも文書でお知らせしている部分が多いが、内容の理解については難しい部分もあると思うので、改善が必要だと改めて考えた。

⑥ 情報公表制度の調査項目の中で、「自己評価の実施」や「利用者の意向の把握・反映」が問われていることを知っていますか。

情報公表制度の調査項目の中で、「自己評価の実施」や「アンケート等による利用者の意向の把握・反映」が問われていることを認知している事業所は8割強（83.3%）となっている。

⑦ 当会が実施する介護サービス評価（事業所自己評価と利用者評価）を実施すると、翌年度の情報公表調査が免除になることを知っていますか。

当振興会が実施する「介護サービス評価（事業所自己評価と利用者評価）」を実施すると、翌年度の情報公表調査の免除申請ができることについては約7割の事業所が認知している。

図3-7 情報公表制度で「自己評価の実施」「利用者評価」が問われていることの認知

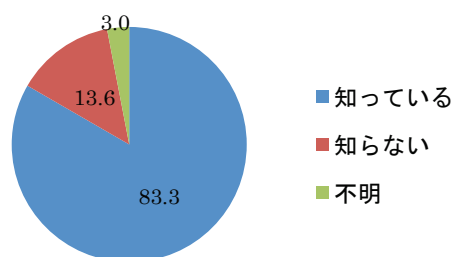
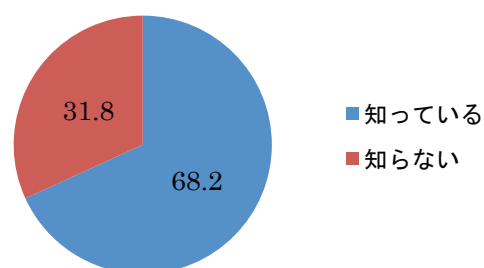
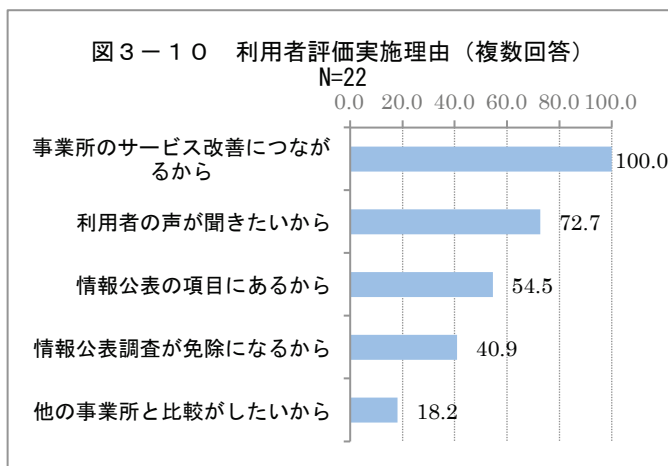
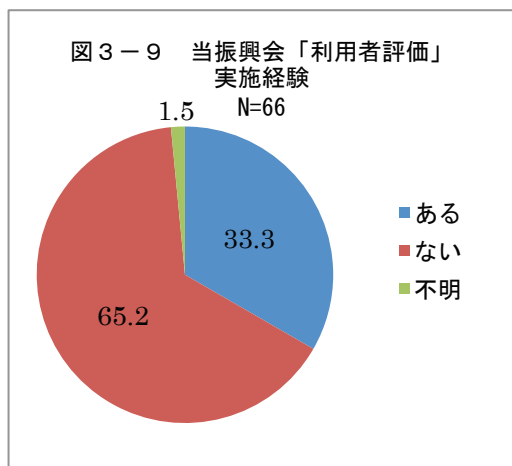


図3-8 免除申請の条件について認知



⑧ これまでに当会が実施する「利用者評価」を実施したことがありますか。

全体の1/3の事業所が当振興会の実施している「利用者評価」を実施している「利用者評価」を実施した理由としては、すべての事業所が「事業所のサービス改善につながるから」と答えており、以下「利用者の声が聞きたいから」（72.7%）、「情報公表の項目にあるから」（54.5%）となっている。

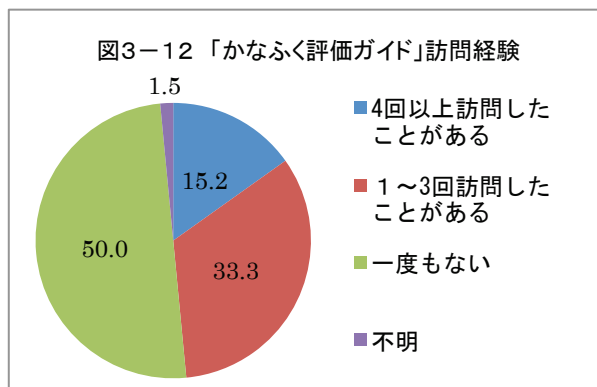
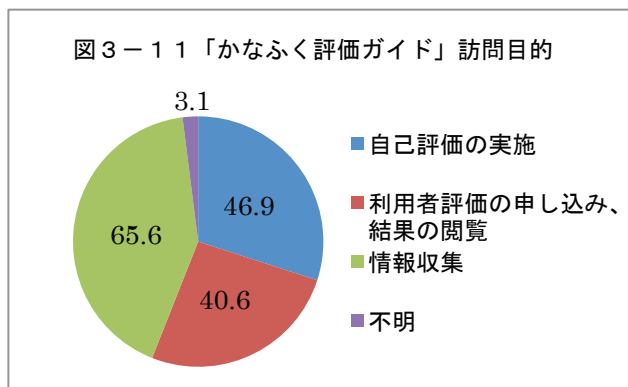


⑨ 以前に「かなふく評価ガイド」を訪問したことがありますか。

当振興会が運営する評価支援サイト「かなふく評価ガイド」をこれまでに訪問したことのある事業所は全体の約半数（4回以上15.2%、1～3回33.3%、計48.5%）である。残りの半数は「一度もない」と回答しており、サイトについてのさらなる周知、訪問率（利用率）向上が今後の課題である。

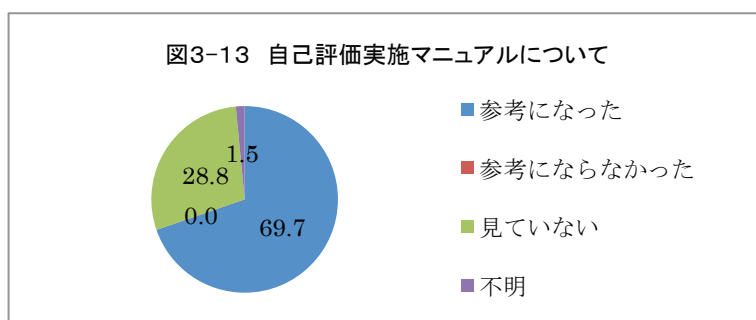
⑨-2 どういった目的で訪問されましたか。（4択）

訪問目的は、「情報収集」（65.6%）がもっとも多く、以下「自己評価の実施」（46.9%）、「利用者評価の申し込み、結果の閲覧」（40.6%）となっている。



⑩ 「事業所自己評価マニュアル（かなふく評価ガイド事業所自己評価の始め方）」は参考になりましたか。

「評価ガイド」の中にある自己評価実施にあたっての説明ガイド（「自己評価実施マニュアル」）に関しては、約7割が「参考になった」と回答しており、ガイドとしての一定の役割をはたしているといえる。ただし、約3割は「見ていない」と回答していることから、ガイドの存在そのものに気づいていない可能性もあるため、この点は今後の検討課題としたい。

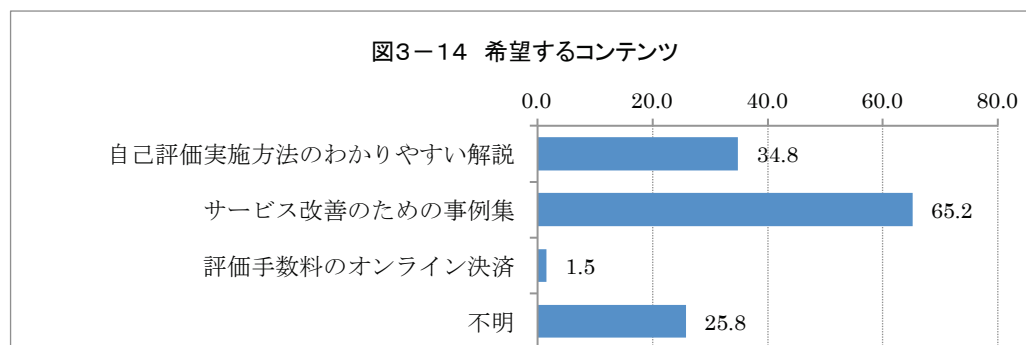


なお、自己評価実施マニュアルが「参考になった」理由としては、次のような意見が寄せられた。

- わかりやすく書かれていたため、間違えずに実施できた。
- 自己評価は判断するのが難しい部分がたくさんあると思います。初めてだったので、マニュアルがなければできなかったと思います。
- 手順がわかった。
- 基本的な評価方法の流れが確認できる。
- 操作の流れが確認できた。
- 自分もやってみたいと思い、実行できた。
- コピーして順番通りに行いスムーズにできたから。
- わかりやすかった。
- マニュアルに沿って進めることができた。
- 大変にわかりやすい。
- 手順がわかりやすかったです。
- 勉強不足を感じながら日々の業務に終始しています。
- どのように行えばよいのかがわかりやすい。
- 事業所評価マニュアルを見て始めたのでスムーズに行う事ができた。

⑪ 「かなふく評価ガイド」に追加してほしい機能やコンテンツはありますか。

「かなふく評価ガイド」に期待するコンテンツとしては、「サービス改善のための事例集」（65.2%）がもっとも多く、「自己評価実施方法のわかりやすい説明」（34.8%）がこれに続く。



⑫ 当振興会への要望・意見

当振興会に対し、下記のような要望・意見が寄せられた。

- 新規事業所なので、情報公表の案内がなかなか来ない。問い合わせをしたら今年が遅れる旨の返事があった。公表を受けないと、らくらくの事業所の情報が記入されないのには困っている。事業所の情報を公表したいし、公表の意志がないものと受け取られたくない。情報公表（の連絡）が回ってきていない。新規の事業所に対しては、情報の公開に配慮をしてもらいたい。いつまで待ってればいいのか…らくらくの事業所案内と情報の公表とは切り離して考えていただきたい。
- 評価項目についての改善方法などのアドバイス、または他の事業所の参考例を紹介してほしい。
- 業務の改善点がわかりました。ありがとうございます。
- 画面の文字が重なっていて読みづらい。どのパソコンでもきれいに表示されるとよい。
- より良い事業所管理のために、改善のための事例集やポイントを指導していただきたい。
- 事例集またはマニュアルがあれば参考にしたい。毎年利用して行きたい。

⑪の回答でも見られたが、「(改善)事例集」「参考例」などの情報が求められていることがわかる。

3-3 調査結果から明らかになったこと(まとめ)

- ☆ 介護保険法令により、事業所には自己評価の実施が義務付けられていることについては、9割の事業所が認識しているものの、実際にこれまで自己評価を実施したことのある事業所は62%に留まっている。「開設して間もない」との理由が多いものの、「忙しくて時間が取れない」「自己評価の存在を知らなかった」などの回答も散見されるため、自己評価の実施についてはさらなる周知と評価支援策が望まれる。
- ☆ 自己評価の実施方法は、管理者が1人で実施、あるいは一部の職員で実施するケースがほとんどで、事業所全体での取り組みはまだ不十分。事業所において、さまざまな職員が関与する形で自己評価ができるような支援策も検討すべきである。
- ☆ WEB アンケート回答にあたって、「かなふく評価ガイド」で事業所自己評価を実施してもらった結果、ほとんどの回答者が、業務改善のポイントが「明確になった」「ある程度明確になった」との回答。その理由としては、多くの事業所が、「不足の点・曖昧な点や課題のポイントが明らかになった」、「必要な書類や帳票類がわかった」など、(自己評価を行うこと、あるいは評価項目が)業務改善のチェックリストとして有用であると回答している。
- ☆ 情報公表制度の調査項目の中で、「自己評価の実施」や「アンケート等による利用者の意向の把握・反映」が問われていることについては、8割以上が認識。
- ☆ 事業所自己評価と利用者評価を実施すると、翌年度の情報公表調査が免除になることについては、約7割が認知。
- ☆ 「かなふく評価ガイド」の訪問率は48.5%である。そのうちの半数は「過去一度も訪問経験がない」と回答しており、当サイトの認知度、訪問(利用)率の向上が課題。そのためには、「かなふく評価ガイド」の希望するコンテンツとして挙げられた、サービス改善のための事例集、自己評価実施方法のわかりやすい解説などの情報を拡充することと、見やすい、わかりやすいサイトづくりが重要である。