

## 平成 27 年度 福祉サービス第三者評価受審に関するアンケート調査結果

対象施設数	269件 児童(保育所等)240件・高齢8件・障害21件(※うち、障害(GH)5件)・保護0件 *平成27年度受審実績事業所数
回収率	36.8%(99件/269件)
分野別回収率	<p><b>児童分野</b>: 85件(横浜46件・川崎24件・相模原8件・県域7件)/240件 35.4%</p> <p>⇒児童分野における経営主体内訳</p> <p>公立 19% 16件 民間 46% 39件 / 85件 株式 35% 30件</p> <p><b>高齢分野</b>: 3件(横浜2件・県域1件) /8件 37.5%</p> <p><b>障害分野</b>: 7件(横浜1件・川崎3件・県域3件) /16件 43.8%</p> <p><b>障害(GH)分野</b>: 4件(横浜2件・県域2件) /5件 80.0%</p> <p><b>保護分野</b>: 0件/0件 0%</p> <p>※障害(GH)は、障害者グループホームの略</p> <p>注:アンケート調査結果の割合は小数点第2位四捨五入のため、合計が100.0%とならないことがあります。</p>

平成29年1月

社会福祉法人 神奈川県社会福祉協議会  
かながわ福祉サービス第三者評価推進機構

# 1 第三者評価の受審と効果について

## 1-1(1) 今回、第三者評価を受審されようと思った理由についてお聞かせください。【動機】

☆複数回答有	全体		児童		高齢		障害		GH	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
ア.サービス向上のための気づきを得たい	62	62.6%	48	56.5%	3	100.0%	7	100.0%	4	100.0%
イ.職員の意識改革を図りたい	61	61.6%	49	57.6%	3	100.0%	5	71.4%	4	100.0%
ウ.利用者及び保護者の考え方を知りたい	49	49.5%	45	52.9%	2	66.7%	1	14.3%	1	25.0%
エ.利用者及び保護者への情報提供	26	26.3%	21	24.7%	2	66.7%	2	28.6%	1	25.0%
オ.民営化移行園もしくは市有地貸与園であるため	7	7.1%	7	8.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
カ.市・会社・法人などからの指示	45	45.5%	40	47.1%	1	33.3%	4	57.1%	0	0.0%
キ.受審義務による	28	28.3%	28	32.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ク.その他	1	1.0%	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
回答総件数	279	—	239	—	11	—	19	—	10	—

<その他の主なコメント>

### 【児童分野】

- ・自分たちのしてきた事が正しかったのかどうか確認したかったから

## 1-1(2) 第三者評価を受審してみて変わったことについてお聞かせください。【効果】

☆複数回答有	全体		児童		高齢		障害		GH	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
ア.サービス向上のための気づきを得た	71	71.7%	57	67.1%	3	100.0%	7	100.0%	4	100.0%
イ.職員の意識向上につながった	74	74.7%	66	77.6%	2	66.7%	3	42.9%	3	75.0%
ウ.利用者及び保護者の考え方を知ることができた	78	78.8%	71	83.5%	3	100.0%	3	42.9%	1	25.0%
エ.利用者及び保護者に対し、情報提供できた	37	37.4%	34	40.0%	1	33.3%	1	14.3%	1	25.0%
オ.その他	4	4.0%	4	4.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
回答総件数	264	—	232	—	9	—	14	—	9	—

<その他の主なコメント>

### 【児童分野】

- ・職員の考え方を知ることができた
- ・園内の書類等の見直し、運営の見直し、意思統一
- ・自分たちの課題に気づいた。良い所も認められた
- ・職員間の共通理解を促す機会となった

1-(3) 第三者評価の結果をどのように活用(予定を含む)しているかお聞かせください。【活用】

☆複数回答有	全体		児童		高齢		障害		GH	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
ア.質の向上に向けた具体的な取組	48	48.5%	42	49.4%	2	66.7%	1	14.3%	3	75.0%
イ.職員研修	46	46.5%	38	44.7%	3	100.0%	4	57.1%	1	25.0%
ウ.課題の整理	78	78.8%	67	78.8%	2	66.7%	6	85.7%	3	75.0%
エ.広報・情報提供	19	19.2%	17	20.0%	1	33.3%	1	14.3%	0	0.0%
オ.特になし	3	3.0%	3	3.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
回答総件数	194	—	167	—	8	—	12	—	7	—

<質の向上に向けた具体的な取り組みの主なコメント>

【児童分野】

- ・園庭開放
- ・長期計画の作成
- ・流動経費の具体的な削減見直し
- ・保護者に保育内容や保育者の思いを伝える手立てを考える
- ・保護者が求めている事への丁寧な説明や可視化の取り組み＝保育者の態度の振り返り、課題の実現、伝え方の学びなどにつながった
- ・マニュアルの整備
- ・サービス向上の為に工夫を行う
- ・マニュアルに作成改定年月日を記載する
- ・「自己評価」のさらなる取り組みとふりかえり
- ・HP 更新
- ・地域交流
- ・保護者との信頼関係の構築
- ・園庭を地域に開放した
- ・園の研修の充実
- ・マニュアルの整理及び活用法の周知
- ・日々の保育の振り返りと、言語化に努めていく
- ・保護者アンケートを基に改善を実施
- ・指摘されたことへの改善をする
- ・マニュアルの整備、保育の見直しのための話し合い
- ・保育内容の再点検、園内研修
- ・ホームページを整備する
- ・地域交流という課題があり、今後の取り組み方を本部と話し合うことができた。その結果今まで以上に地域清掃の取り組みを活発にしていけることが、まず第一歩として行っていく様になっている
- ・園内研修
- ・園の事をもっと知ってもらいたいので、以前以上におたよりの内容や掲示を充実していく
- ・地域支援を具体的に子育て支援拠点に情報の提供をしていく。情報を広める
- ・保育内容、保育環境を見直した以降も、園内研修で継続している。研修は全職員対象に同じテーマを数回行う形を継続している。課題のハード面はすぐ修繕し、より情報提供に努めている。結果をファイリングし、各クラ

- スに手を取り見ていただけるようにして、呼びかけている
- ・職員が同じ思いで保育できるようマニュアルなどの作成
  - ・指摘事項の改善、パート職員の定例会議、パート職員の研修派遣
  - ・チーム分けによる専門組織活動
  - ・保護者が中心となって行う活動を増やしていく予定。現在、保護者の要望で、(園児宅にいる)留学生に簡単な語学を教えてもらったり交流する機会を作った

【高齢分野】

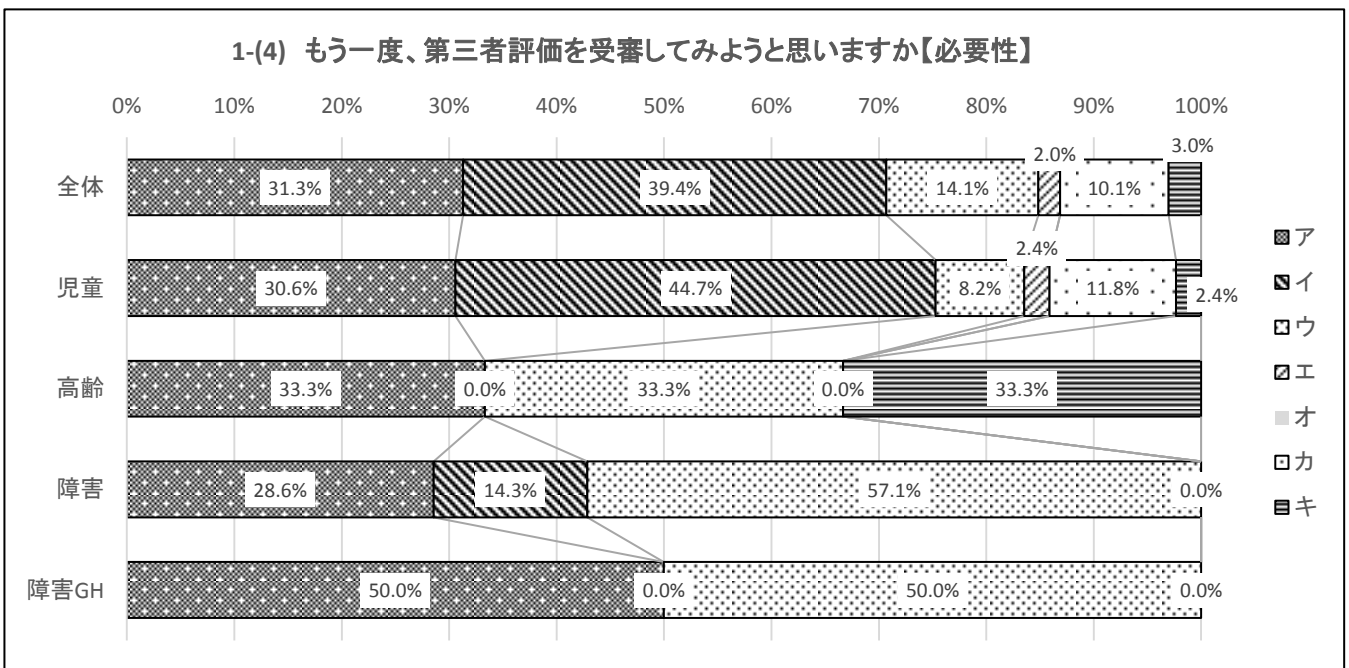
- ・業務改善

【障害分野】

- ・職員全員に結果を配布、年度計画に改善を取り入れる
- ・マニュアルの作成に向けた取り組み、アセスメントの強化

1-(4) もう一度、第三者評価を受審してみようと思いますか【必要性】

	全体		児童		高齢		障害		GH	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
ア. 3年後くらいに受審したい	31	31.3%	26	30.6%	1	33.3%	2	28.6%	2	50.0%
イ. 5年後くらいには受審したい	39	39.4%	38	44.7%	0	0.0%	1	14.3%	0	0.0%
ウ. いつか機会があれば受審したい	14	14.1%	7	8.2%	1	33.3%	4	57.1%	2	50.0%
エ. 現在のところ再度の受審は考えていない	2	2.0%	2	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
オ. もう一度受審しようとは思わない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
カ. その他	10	10.1%	10	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
キ. 無回答	3	3.0%	2	2.4%	1	33.3%	0	0.0%	0	0.0%
回答総件数	99	100%	85	100%	3	100%	7	100%	4	100%



<その他の主なコメント>

【児童分野】

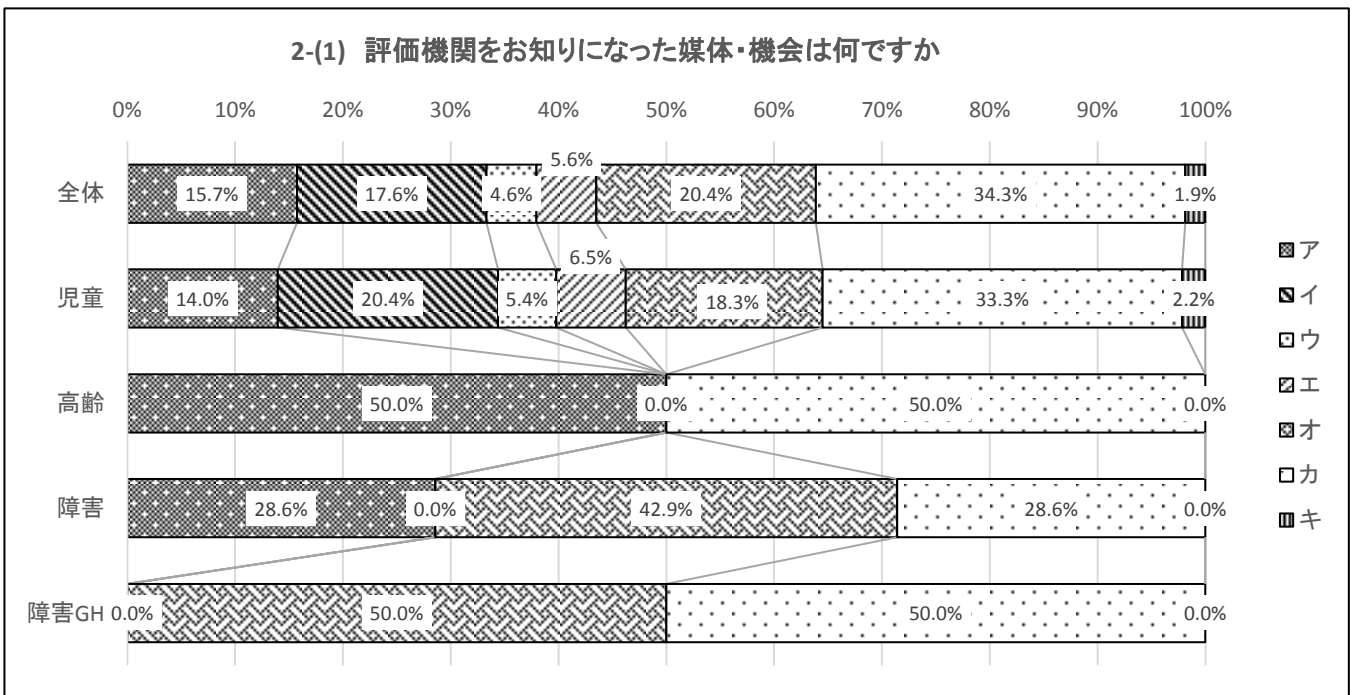
- ・毎年受審している(5 事業所)
- ・毎年行う予定
- ・必要に応じ
- ・毎年→振り返りを常に行い、次年度に活かしていきたいです
- ・毎回同じ内容なので、内容を変えたものであれば毎年やりたい
- ・公立園なので市からの指示
- ・5年以内に民営化の予定となっているため
- ・平成31年4月移管予定

2 評価機関について

2-(1) 評価機関をお知りになった媒体・機会は何ですか？

	全体		児童		高齢		障害		GH	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
ア. 推進機構・横浜市のホームページ等	17	15.7%	13	14.0%	2	50.0%	2	28.6%	0	0.0%
イ. 施設長会等での行政からの案内	19	17.6%	19	20.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ウ. 評価機関からのダイレクトメール	5	4.6%	5	5.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
エ. 評価機関からの電話や訪問等	6	5.6%	6	6.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
オ. 推進機構等の行った事業者向け説明会	22	20.4%	17	18.3%	0	0.0%	3	42.9%	2	50.0%
カ. その他	37	34.3%	31	33.3%	2	50.0%	2	28.6%	2	50.0%
キ. 無回答	2	1.9%	2	2.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
回答総件数	108	100%	93	100%	4	100%	7	100%	4	100%

※回答1つの設問ですが、複数回答があり総件数が異なっています。



<その他の主なコメント>

【児童分野】

- ・2 回目の受審なのですでに知っていた
- ・前回受審した
- ・設置法人による説明
- ・本部で決めているため分かりません
- ・法人本部より
- ・本部で選考
- ・本社より
- ・本部で決定したため不明
- ・会社より指示がありました。(4 事業所)
- ・本社からの知らせ
- ・法人で以前から利用していた
- ・法人内情報
- ・系列園がすでに同じ評価機関で受審していた
- ・系列園での受審経験
- ・系列園からの情報
- ・同法人園の経験から
- ・法人運営のもう1ヶ所の園が受審した機関を選んだ
- ・他園からの情報(2 事業所)
- ・他の施設長より
- ・他施設からの情報
- ・以前、別の施設でも同一機関で受審した
- ・区内の保育園が過去に受審したことがあった
- ・区役所(こども支援室)からの連絡
- ・公立であるため入札
- ・市からの連絡
- ・前園長が行ったので定かでない
- ・チラシ

【高齢分野】

- ・以前も受審したことあり

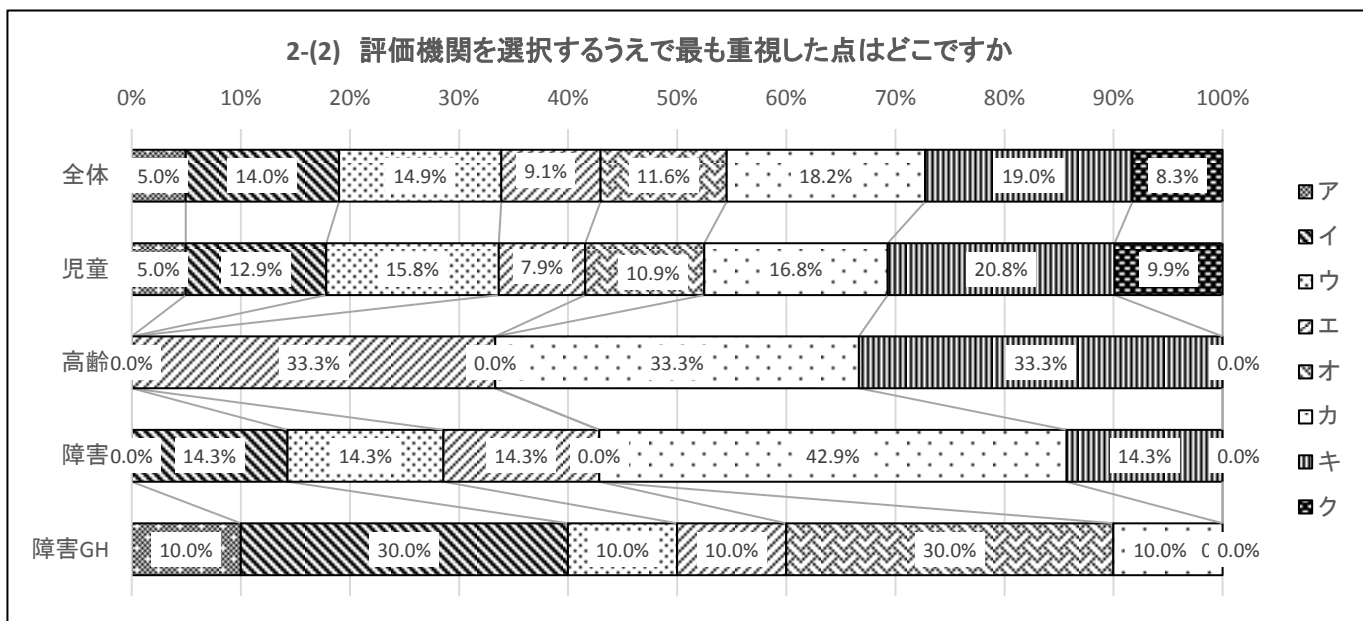
【障害分野】

- ・当法人からの紹介
- ・法人が選定したため、経緯が分からない
- ・法人で統一
- ・チラシ

## 2-（2） 評価機関を選択する上で最も重視した点はどこですか？

	全体		児童		高齢		障害		GH	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
ア. 知名度	6	5.0%	5	5.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%
イ. 料金設定	17	14.0%	13	12.9%	0	0.0%	1	14.3%	3	30.0%
ウ. 評価機関の掲げる理念や活動内容	18	14.9%	16	15.8%	0	0.0%	1	14.3%	1	10.0%
エ. 専門性の高さ	11	9.1%	8	7.9%	1	33.3%	1	14.3%	1	10.0%
オ. 誠実・丁寧な営業活動	14	11.6%	11	10.9%	0	0.0%	0	0.0%	3	30.0%
カ. 評価実績	22	18.2%	17	16.8%	1	33.3%	3	42.9%	1	10.0%
キ. その他	23	19.0%	21	20.8%	1	33.3%	1	14.3%	0	0.0%
ク. 無回答	10	8.3%	10	9.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
回答総件数	121	100%	101	100%	3	100%	7	100%	10	100%

※回答1つの設問ですが、複数回答があり総件数が異なっています。



### <その他の主なコメント>

#### 【児童分野】

- ・前回受審した評価機関と同じ機関にしました
- ・会社で決められている
- ・会社指定
- ・会社が選定した機関のため、選択の理由は把握していません
- ・会社より指示があったので、分かりません
- ・会社選択です
- ・設置法人による選択の為わかりません
- ・本部で決定したため不明
- ・本部の方で決定しているため、重視している部分がよくわかりません
- ・同じ法人の園が受審し、内容を聞き選びました
- ・同法人が受審したから
- ・同じ法人で受審した評価機関

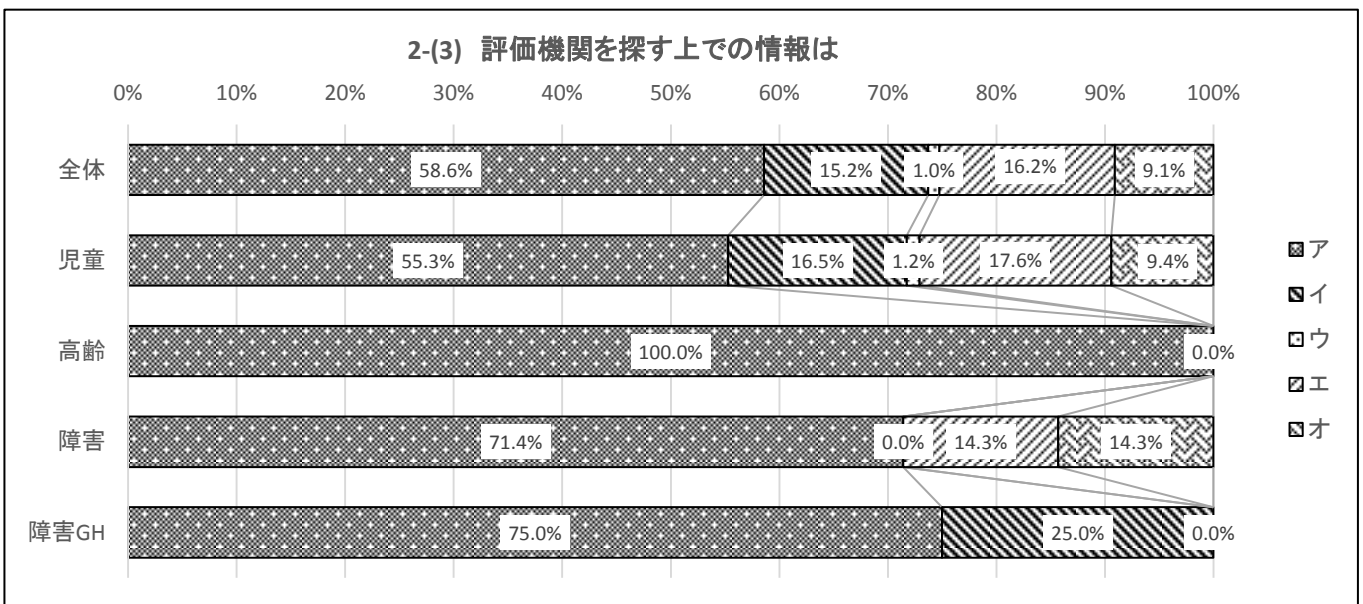
- ・行政が選択
- ・入札
- ・指定されていた
- ・区役所保育係が見積りをとってくれて、一番安いところになるので、保育園の希望がかなうとは限らない
- ・市が決定
- ・選択は行政で行う
- ・外国籍の方が利用しているので、外国の方の対応ができる事業者を選んだ
- ・前園長が行ったので定かでない

【障害分野】

- ・法人が選定したため、経緯が分からない

2-（3） 評価機関を探す上での情報は十分でしたか？

	全体		児童		高齢		障害		GH	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
ア. 十分だった	58	58.6%	47	55.3%	3	100.0%	5	71.4%	3	75.0%
イ. もう少し情報が必要だった	15	15.2%	14	16.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%
ウ. 不十分だった	1	1.0%	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
エ. その他	16	16.2%	15	17.6%	0	0.0%	1	14.3%	0	0.0%
オ. 無回答	9	9.1%	8	9.4%	0	0.0%	1	14.3%	0	0.0%
回答総件数	99	100%	85	100%	3	100%	7	100%	4	100%



<その他の主なコメント>

【児童分野】

- ・会社で決められている
- ・会社選択の為
- ・会社が選定した機関のため、選択の理由は把握していません
- ・会社より指示があったので、分かりません。



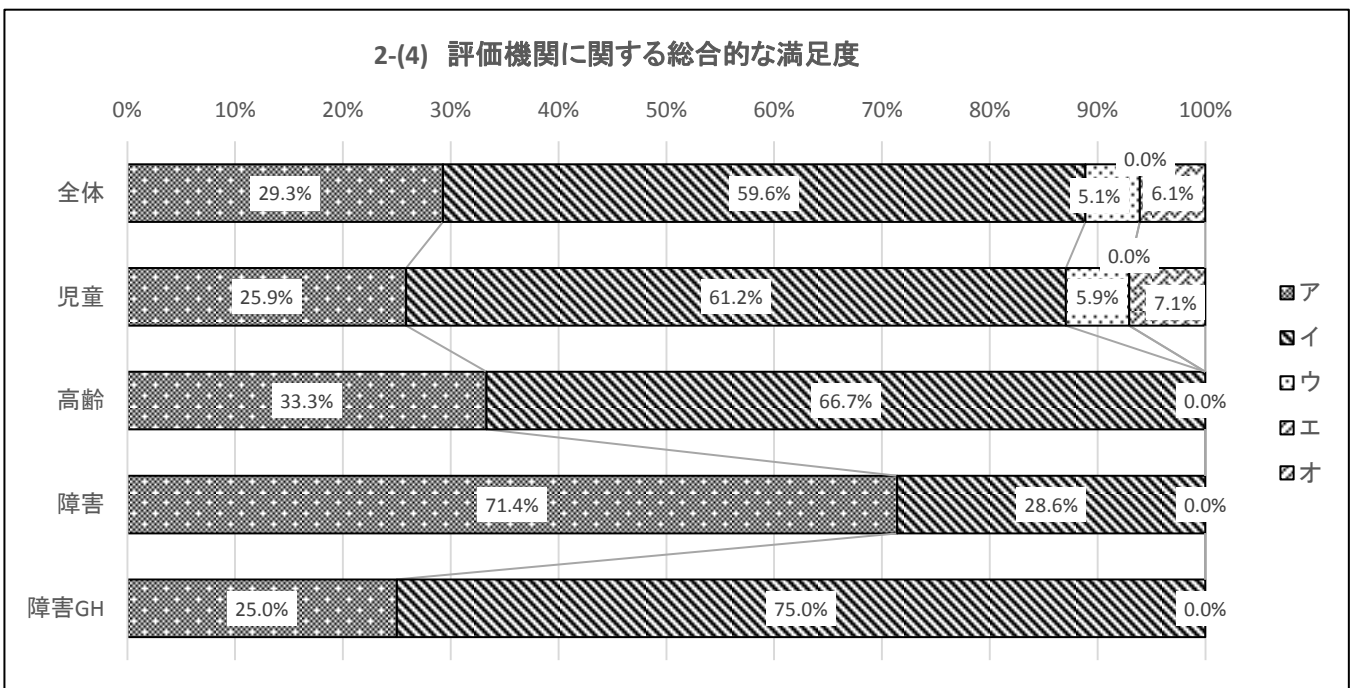
- ・本部で決定したため不明
- ・本部の方で決定しているので、重視している部分がよくわかりません
- ・法人で決められていたので分からない
- ・設置法人による選択の為わかりません
- ・行政が選択
- ・市が決定
- ・選択は行政で行う
- ・指定されていた
- ・前園長が行ったので定かでない

【障害分野】

- ・法人が選定したため、経緯が分からない

2-（4） 評価機関に関する総合的な満足度をお聞かせください。

	全体		児童		高齢		障害		GH	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
ア. 非常に満足	29	29.3%	22	25.9%	1	33.3%	5	71.4%	1	25.0%
イ. 概ね満足	59	59.6%	52	61.2%	2	66.7%	2	28.6%	3	75.0%
ウ. やや不満	5	5.1%	5	5.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
エ. 不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	6	6.1%	6	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
回答総件数	99	100%	85	100%	3	100%	7	100%	4	100%



【児童分野】

<非常に満足>

- ・最初から最後まで誠実で丁寧な対応であった

- ・常に丁寧な対応をしていただきました
- ・丁寧な対応で安心して受けることが出来た
- ・お世話になりました。丁寧な対応をしていただきたくさんの気づきをいただきました。開所して 5 年目になりますので、職員一同良いサービスができるよう評価を生かしてみたいと考えています
- ・丁寧に説明下さり不安などなく準備をすすめることができました。とても段取り良くすすめてくださったので、良かったです
- ・期間の短い中で評価してもらうので、大変さを感じる。保育を客観的に見てもらえることはありがたい
- ・接していて、たいへん快かった。評価者の方々のお人柄と思う。また、保育の理念等、説明をきちんと把握してくれ、安心して伝えられた
- ・第三者評価がどういうものなのかを、職員一人ひとりに丁寧に教えて下さった。保育園が行っている取り組み一つひとつに対して、真剣に考えて判断をされていました
- ・事前に全職員に対して、受審のポイントや「あらを探すのではなく良いところを聞かせて下さい」と話して頂けて、気持ちが楽になった
- ・大変丁寧にスケジュールの説明があった。課題となった項目をわかりやすく説明して頂き、保育の質の向上につながった
- ・事前の説明ややり取りも丁寧にしてもらい助かった
- ・初めての受審で不安と緊張…そしてあまり理解もしていなかったことを丁寧に教えてくださり、お任せすることができた
- ・スケジュール設定から、結果のまとめに至るまで、一つひとつ丁寧に対応して頂き、安心して受審する事が出来ました
- ・保育園の運営や活動等を深くとらえ、前向きに評価していただいたと同時に、課題を納得いく形で提示していただいた
- ・細部まで、よく観察していました。巡回も、子どもたちの動きを妨げることがなく良かったです。評価の内容も、満足です

### <概ね満足>

- ・評価基準が横浜市を基準として考えているところがあったので、もう少し考慮してほしいと思った
- ・事前に説明会を開いてくださるので助かります。毎年受審していますが、改善策等も丁寧に説明して下さるのでありがたいです
- ・多方面において内容を見ていただき、参考になることが多かった。
- ・2 度目の受審で、前回他の機関を利用させて頂いた事で、ある程度の段取りや心積りはできていたが、機関により、内容・取り組み方の違いがある事を知り、それぞれの観点で評価されている事を感じました
- ・前園長の時に行われたもので、回答できないところが多くて申し訳ありません
- ・5 月 18 日に行われた業者決定、打合わせには、担当課や園長が出席して説明をうけた。その後も、対応については、とてもいいであった
- ・来園していただいて、意見を吸い上げていただき良かった
- ・いつも丁寧に対応して下さるので満足しています
- ・連続年の受審でしたが、違う角度から丁寧に見てくださりとても感謝しています
- ・最後の公表までの経過も何度かやり取りさせて頂きましたが、とても丁寧であったと思います
- ・園への理解が深い

- ・評価基準が明確で、今後の取り組みに向けたアドバイスも的確で分かりやすい
- ・好意的に園の環境を理解して対応していただいた
- ・全体(園・保護者・職員・地域・活動)をよく見ていただけたと思います
- ・評価に対する事前の説明が丁寧で、認識を新たにしました。受審は積極的に行う事が出来ました
- ・アンケートの回収率を上げる工夫をして頂ければと思います。一緒に考え、一緒に良い保育にしていきたいと思います、という姿勢が皆で前向きに取り組もうという姿勢につながり感謝しています
- ・保護者アンケート結果から、保育園の指導項目が出されている。大切な意見だと思っているが、一人二人の意見に左右され、園側の対応も聞かれていても、指導項目となった。職員は結末を受け止め今後に活かしていったが、気持ちの上では一年、一生懸命取り組んだ中に、マイナスな思いも事務員の中にあった。そこも含め話し合い以降の取り組みはしている
- ・園で行っていることを確認し、引き出して評価してくださっている
- ・こちらの質問に丁寧に対応してもらえた。具体的な事例を挙げながらの説明も多く、分かり易かった
- ・親切で適切な対応をしていただいた
- ・当園が契約した評価機関は、機械的に進める等は全くなく、丁寧で、開園 2 年目を考慮に入れてくれたり、表には見えない保育の深さや温かさ等をそのまま見てくれる、とても良い機関でした
- ・保護者など利用者の方へのアンケートはありますが、園側にもアンケートを取って意見を言わせていただく機会があった方が良いと思います。利用者側の一方的意見だけで判断されてしまうのは、やはり誤解を招いてしまう部分が大きいと感じました。公正公平な審査・評価のためにも、ご一考いただきたいです
- ・最初から丁寧に計画、説明をしていただけたのと、評価の際も現場に入り、細かいところまで見ていただいたり、話を聞いていただけたりと、気づきも多く感じる事ができた
- ・たくさん園の特徴、良い所を聞いて下さり、またアドバイスして下さり、より良くしていこうと思いました
- ・評価機関による丁寧な対応で進めることができました

#### <やや不満>

- ・スケジュールが守られない
- ・誤入力訂正されていなかった。話していない存在(副園長)が内容にのっていたりすると、疑問を持ってしまう
- ・訪問して頂いた際には、分かりやすい説明と親身になって一緒に考えてくださりとても助かりました。しかし、評価修正の内容が多く、評価機関が再度訂正して頂いたものを拝見させて頂く事になっていたが、拝見させていただく前に公表となってしまった。また、進行状況をこちらから連絡を取らないと分らず、気が付いたらホームページ(よこはま福祉ナビ)に評価が掲載されていた。  
評価機関はホームページに分かりやすく掲載されており、助かりました
- ・めったに受けるものではないので(2回受審)比較がしにくい。どうしても同じところになってしまう

#### 【高齢分野】

##### <非常に満足>

- ・良い助言をいただきました

##### <概ね満足>

・今回、受審したことで、私達が行っていることのアピールが出来、施設として優れている点、工夫や改善が望まれる点に気づき、これからの取り組みについて、意識を高めることが出来た良い機会となりました

#### 【障害分野】

##### ＜非常に満足＞

- ・終始、非常に丁寧に対応していただきました。諸々の説明もわかりやすかったです
- ・専門性も高く、聞き取り調査がていねいで、調査そのものが職員の意識改革となった
- ・丁寧な対応にとても好感を持ちました。1人1人の言葉を汲み取り、施設職員や環境を理解しようという意志を感じることができました。アドバイスなども受けるなど、改善に向けての良い機会となりました

##### ＜概ね満足＞

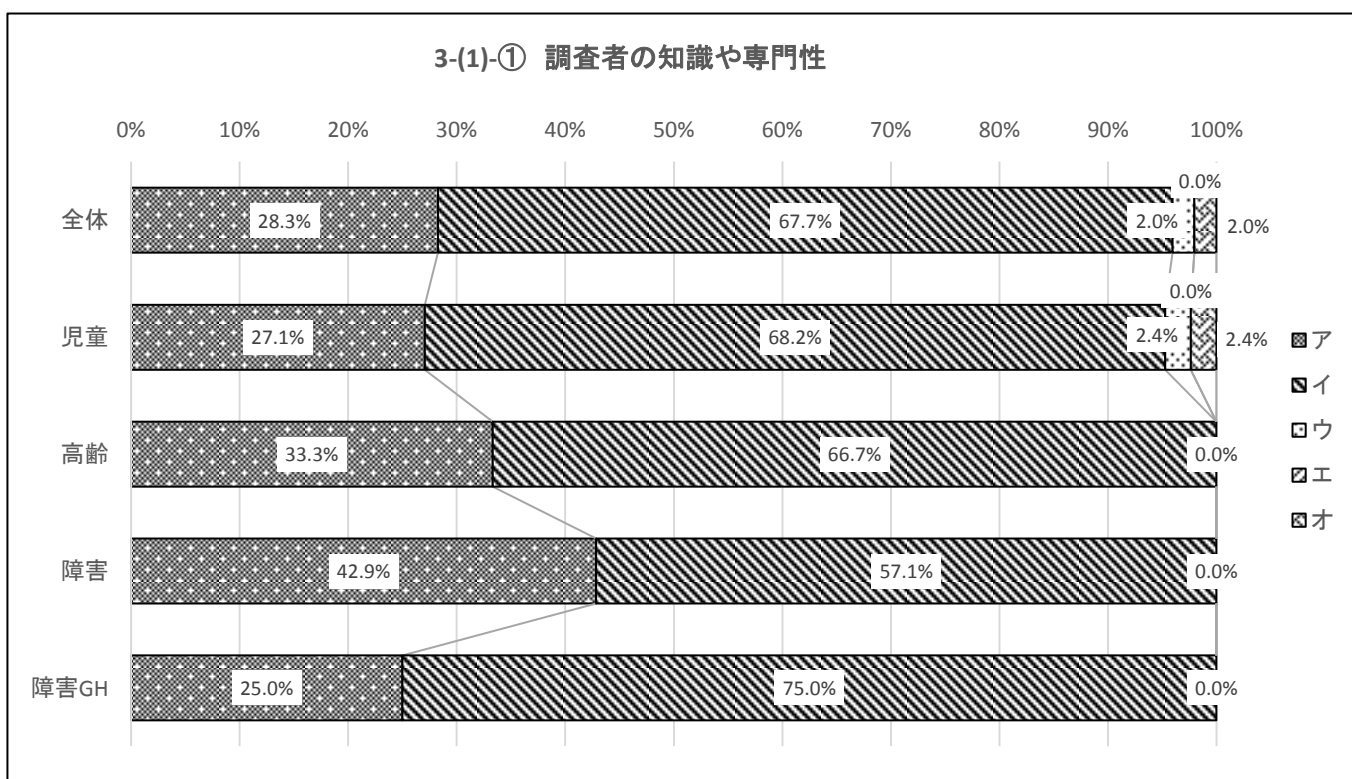
- ・2度目の受審でしたが、改めて第三者評価事業についてのレクチャーをしていただいた。丁寧な説明により事業の共通理解を得てのスタートだった
- ・現状把握を丁寧に行っていただき、評価結果についても内容確認が複数回あったため、事業所の様子を伝えることができたと感じている
- ・施設名が旧名になっていたのも、訂正を何度かお願いした。施設名は正確に把握していただき良かった。評価機関については、実績のある施設より情報をいただき決定した経過がある。受審した施設の情報も評価機関の受審した施設一覧があると、より選択がスムーズだと感じた。(受審した施設からの検索ではなく、評価機関から検索出来るシステムがあると良いと感じた)

### 3 評価調査者について

#### 3-1(1) 今回の評価調査員に対する満足度をお聞かせください

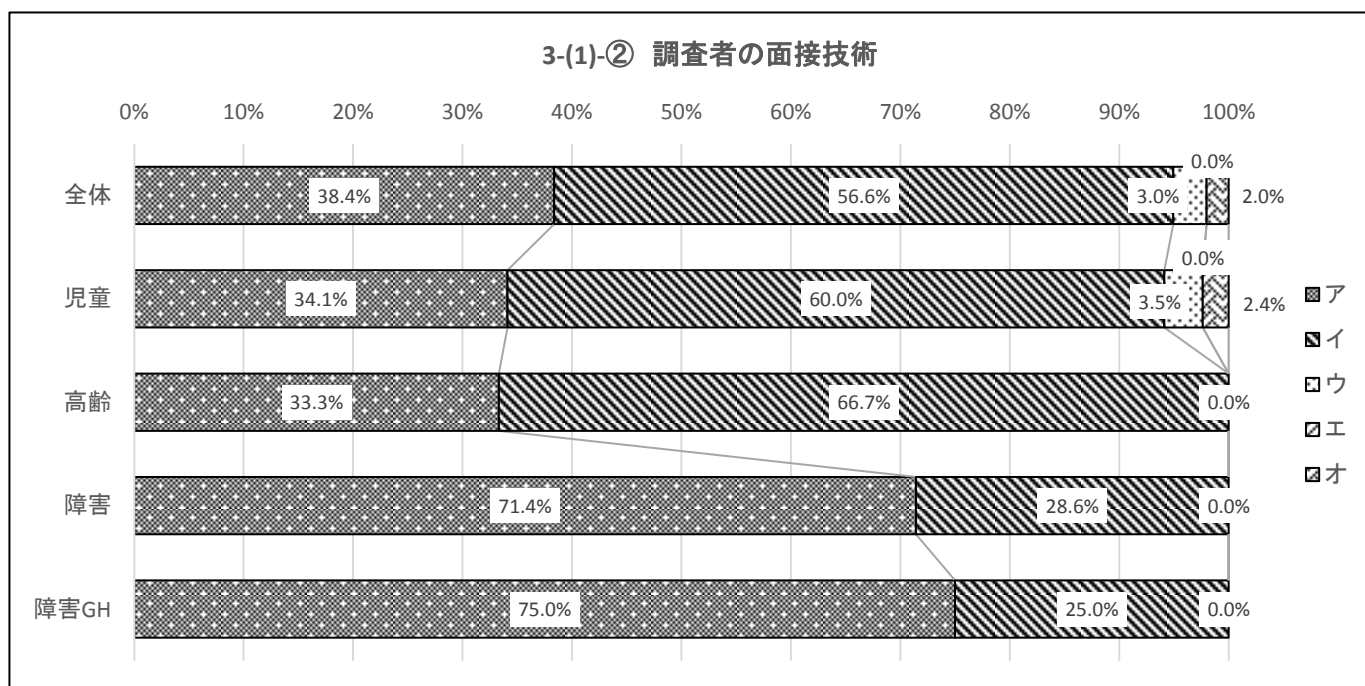
##### ①施設や利用者特性に関する知識、専門性について

	計		児童		高齢		障害		GH	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
ア. 非常に満足	28	28.3%	23	27.1%	1	33.3%	3	42.9%	1	25.0%
イ. 概ね満足	67	67.7%	58	68.2%	2	66.7%	4	57.1%	3	75.0%
ウ. やや不満	2	2.0%	2	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
エ. 不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
オ. 無回答	2	2.0%	2	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
回答総件数	99	100%	85	100%	3	100%	7	100%	4	100%



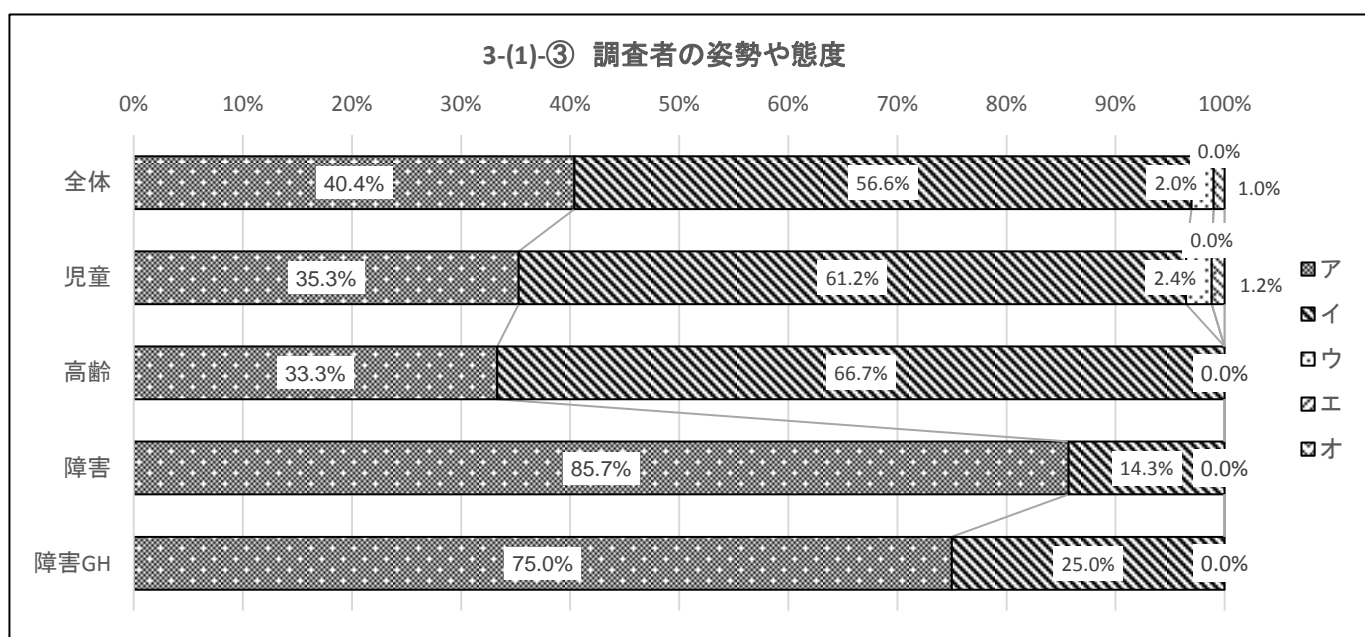
## ②訪問調査の際の面接技術について

	全体		児童		高齢		障害		GH	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
ア. 非常に満足	38	38.4%	29	34.1%	1	33.3%	5	71.4%	3	75.0%
イ. 概ね満足	56	56.6%	51	60.0%	2	66.7%	2	28.6%	1	25.0%
ウ. やや不満	3	3.0%	3	3.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
エ. 不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
オ. 無回答	2	2.0%	2	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
回答総件数	99	100%	85	100%	3	100%	7	100%	4	100%



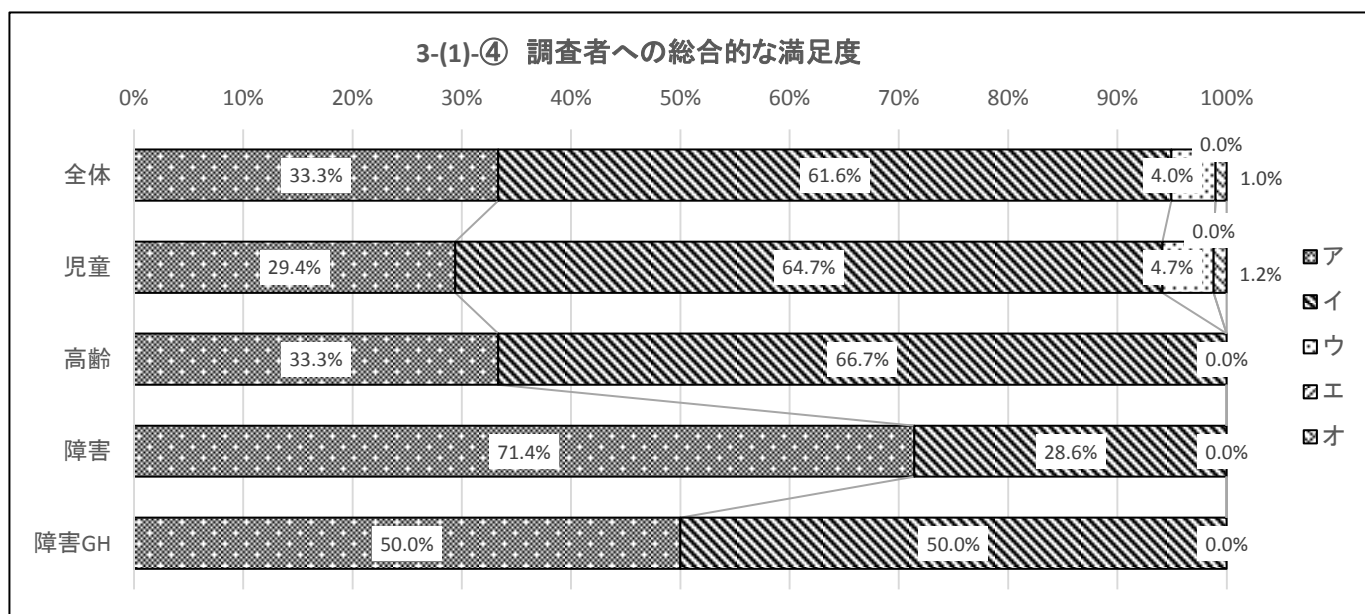
### ③態度や姿勢について

	全体		児童		高齢		障害		GH	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
ア. 非常に満足	40	40.4%	30	35.3%	1	33.3%	6	85.7%	3	75.0%
イ. 概ね満足	56	56.6%	52	61.2%	2	66.7%	1	14.3%	1	25.0%
ウ. やや不満	2	2.0%	2	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
エ. 不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
オ. 無回答	1	1.0%	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
回答総件数	99	100%	85	100%	3	100%	7	100%	4	100%



#### ④総合的な満足度について

	全体		児童		高齢		障害		GH	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
ア. 非常に満足	33	33.3%	25	29.4%	1	33.3%	5	71.4%	2	50.0%
イ. 概ね満足	61	61.6%	55	64.7%	2	66.7%	2	28.6%	2	50.0%
ウ. やや不満	4	4.0%	4	4.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
エ. 不満	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
オ. 無回答	1	1.0%	1	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
回答総件数	99	100%	85	100%	3	100%	7	100%	4	100%



#### 3-(2) 評価調査員に対するご意見・ご感想をお聞かせください。

##### 【児童分野】

##### <非常に満足>

- ・わかりやすい説明をしてくださいました。
- ・わからない所への回答を丁寧でわかりやすく説明してくださいました。
- ・意見を押し付ける感じはなく、寄り添いよくしてくれようとする気持ちが伝わってきました。
- ・他施設の例なども聞かせていただき参考になった。
- ・運営面では、経費の削減や職員の労働時間の事など、当施設の課題が明確となり、参考となった。
- ・理解の不十分なところは、きちんと説明やアドバイスがなされた。
- ・園の取り組んでいる良い部分を見つけて評価していただき、今後のやる気につながった。
- ・丁寧に優しい口調でお話しくださいました。
- ・制度的なこと事務の流れなど、概要を知っておいた方が、ヒアリングされる側が安心かと思えます。「制度の概要を知らないで、調査に来ているの？」と一瞬、不安に思ってしまった。(確か、体制加算の話の流れだったかと思えます)
- ・丁寧に対応していただきありがとうございます。
- ・丁寧に安心していろいろ指導も受けられました。



- ・細かい部分まで丁寧に聞き取っていただき参考になりました。少し私共が思い違いしておりまして、資料が不十分であったため聞き取りに時間がかかってしまったにも関わらず、丁寧にしていただきありがとうございました。
- ・良くやっている部分についてはほめていただき、チェックポイントについては両方で確認しあい、評価される側ですが緊張せず調査員の言葉に耳を傾けることができました。
- ・保育をプラスに考え、みてもらえ良かった。職員に対してモチベーションをあげるという主眼での訪問なので、いい所をみようとす気持ちにあふれていた。
- ・モンテッソーリ教育に対する理解があった。
- ・国の方針や取り組みを理解しようとする姿勢が感じられ、安心して評価を受けることができた。
- ・大変に満足です。専門性のある内容についての理解も高く、伝えたいことの意味をよく理解してくださりました。
- ・第三者の目で、どこが良くて、どこを改善すべきかを見極めて頂き、あたたかい言葉で伝えて頂き良かったです。ありがとうございました。
- ・私達職員の緊張を察して頂き、優しく声をかけて下さったり、世間話を通して緊張をほぐして下さいました。保育園が行っている取り組み一つひとつに気づき、評価をして下さいました。
- ・第三者の目で、どこが良くて、どこを改善すべきかを見極めて頂き、あたたかい言葉で伝えて頂き良かったです。ありがとうございました。
- ・園や保育士の良いところや気づきを引き出すヒアリングをして頂いた。
- ・2日間の訪問調査でしたが、とても細かく観察され、多くの気づきがありました。
- ・保育を丁寧にみてもらったり、話しもかなりの時間を取ってしっかりと聞いてもらい、ありがたかった。
- ・とても親切で不安心を取り除いてくださりながら、適切なアドバイスをして下さった。
- ・とても丁寧に、良い面を見ようとして下さる態度に感謝でした。

#### <概ね満足>

- ・高齢でしたがとてもやさしく、子ども達も緊張せず、普段の姿を見せることができた。
- ・後から確認されることが多いので、出来れば面談のときにきいてほしいです。
- ・調査訪問後、何回か電話で内容の確認がありました。1回ならまだしも、驚きました。(内容確認の電話の回数が多かったため)
- ・6月1日に行われた第三者評価の評価機関説明会は、理解しやすい内容だった。全職員が聞くことで受審への意欲が高まった。事前に提出した自己評価票について、よく目を通していただき、当日は、その上での聞きとり調査となった。
- ・丁寧に聞きとっていただけました。
- ・特にありません。ていねいに対応していただきました。
- ・とても丁寧な対応をして下さる方で、信頼して受審することができました。
- ・評価結果の送付が遅かった。
- ・一日は現場に入り、職員・子供たちの様子をじっくり見ていただけただけで、職員同士では気づけないところを言っていただけで、今後の参考になった。
- ・訪問日が1日なので細かく把握することは難しいようで、面接での内容の理解がこちらの意図と違うところがあった。

- ・具体的な例を挙げてもらえると助かります。(情報として提供して頂くなど)自分たちで行っている保育について専門の指導員の方の意見を客観的な視点から述べられたことで、保育の振り返りができました。自分たちで行ってきた保育への自信にもつながりました。
- ・事前に提出した資料についても、とても詳しく読み込みをされていると感心しました。
- ・調査員の方も、特徴のある園ということを前向きにとらえていただき、アドバイスも的確にさせていただいたと思います。
- ・散歩に同行されたり、遊んでいる子どもたちにもよく話かけていました。もう少し担任に話しかけ、保育士の意図を聞かれてもいいかとも思います。
- ・訪問して頂いた際には、分かりやすい説明と親身になって一緒に考えてくださりとても助かりました。しかし、評価修正の内容が多く、評価機関が再度訂正して頂いたものを拝見させて頂く事になっていたが、拝見させていただく前に公表となってしまった。また、進行状況をこちらから連絡を取らないと分らず、気が付いたらホームページ(よこはま福祉ナビ)に評価が掲載されていた。評価機関はホームページに分かりやすく掲載されており、助かりました。
- ・いろいろアドバイスを頂けて良かった。
- ・いちばん大きなところとしては、全職員が保育理念を確認しあうことができ、全体としての見直しができ良かったと思った。また、保育士自身の保育の見直しをすることにもつながりよかったです。
- ・初めてなので比べようがない。こんなものなのかなと思う。評価に正解がなく、園の方針やこだわり(特徴)が正しく伝われば良い、ということだったので、気楽に受審できた。
- ・長い時間かけて、細かいところまで見て下さり、丁寧に助言をいただきました。
- ・こちらの気持ちも理解しながら「評価を〇〇のようにしました」と分かり易い。自然に活動の観察に入ってくれていたのも、気になることはなかった。
- ・丁寧に誠実に対応していただきました。
- ・どの方も、きちんとていねいに園を見て頂き、感謝しています。
- ・第三者評価は毎年沢山の保育園が受審しています。評価機関のレベルは統一されているのでしょうか。他の福祉施設(老人施設等)の調査員の方が長く、保育の専門性のところで少し不安を感じます。市は調査員の力量等、一定に引き上げる研修やチェック方法等、行うべきと思います。(以上は一般論で、当園の評価機関に不満を感じているわけではありません)
- ・丁寧に話しやすい対応だったので、助けられました。
- ・訪問調査のヒアリングは、対象の職員がはじめは緊張していましたが、ヒアリングを終えると「なごやかにできた」「話ができよかった」と言っていました。
- ・保育を細かく観察やヒアリングをして下さり、職員の気づいていない細部まで評価していただきました。とても慣れた感じであり、柔らかい雰囲気だったので、保育室内にいても、子どもたちが違和を感じなかったと思います。

#### <やや不満>

- ・お二人で来園されての中での聞き取りの中で、お一人が何回説明しても通じなかったり、理解されにくい場面が何回もあり、19時を回ってしまい後日再度来園されたが、それもいかなものかと思った。
- ・システム上仕方がないのだが、画一的なものになりがち。指導監査との違いが不明確。

【高齢分野】

＜非常に満足＞

- ・経験があり、施設の問題について気づかされた。

＜概ね満足＞

- ・前向きに捉えて頂き、大変きめ細やかなアドバイスあり。

【障害分野】

＜非常に満足＞

- ・監査等で指摘対象になりやすい点や苦情として挙げやすい点など、障害福祉に精通した方の助言を受けることができ、運営上の課題と共に、今何をしなくてはいけないのかが具体的に判るような評価をいただけたと思う。
- ・専門的な部分が多い施設ですが、十分にその内容を把握して頂きました。
- ・最初のガイダンス含めたいへん丁寧です。こちらの話の趣旨をよく理解していただいた。
- ・利用者からの聞き取りがとても上手でした。
- ・とても丁寧で好感の持てる対応をしていただき、ヒアリングで緊張していた職員も安心して受け答えできたようでした。

＜概ね満足＞

- ・初めての受審だったが、詳しく説明していただけた。時間が少々オーバーしたが、職員に対する説明もていねいで、職員の意識も高まったと思う。
- ・設問の内容についての説明が分かりやすく、評価の意図が伝わってきました。

## 4 評価基準・評価手法について

### 〈横浜市版評価項目〉

#### 【児童分野】

- ・評価受審により園全体の質の向上につながったが、通常の業務に加え、事前提出書類作成の負担が大きい。
- ・立ち上げから3年目までの園の目標と、長年継続している園の目指しているものとは、異なると思います。開園後だからこそ実践しなくてはいけないものも提示してもらえると良いと思いました。
- ・わかりやすい評価の基準、手法と思います。
- ・各項目ごとに分けられており、気づかされる事が多々あり、今後に繋げていきたいと存じます。全職員が良い学びとふりかえりの機会となりました。
- ・評価値が1～3まであり、3が最良、1は努力を要する的な感覚がある。もちろん、その評価に値する項目があるが、それだけですべてを判断されてしまうのは違和感がある。机上論だけにならないようお願いしたい。
- ・評価の事前準備の段階で、日頃の保育を見直し、状況に応じた子どもの対応等の保育や日頃の運営の部分を細かくフリーに記入する事ができるので、より評価員に伝えやすいと思いました。
- ・第三者評価は、利用する保護者に向けた発信が大きく思いますが、助言は、市の監査基準に沿ったものが戸惑いがないように思います。
- ・地域柄、地域コミュニティが近くになく出来ていなかったり、開園2年目で実習生受け入れが出来なかったりしている。その配慮が全くされていない。また、苦情解決体制に関しても、2年目ですし、保護者は保育園に対して厚い信頼を持ってきていて「過去の苦情・トラブル・要望のデータを蓄積・整理」まで至っていない。その事への評価はなく、体制がないことの評価になっているのが、とても不満です。
- ・「保護者会をやっていない」という点だけ、ご指摘いただきました。保護者とのコミュニケーションは自信があったのですが、残念でした。働いている保護者の負担をなるべく少なくしたい思いもあり、保護者会は行っていません。保護者会の代わりとなるようなものを考えていきたいと思います。
- ・評価というのは一定の基準に基づいてチェック、公平に判断をし、園のスキルアップにつながっていくものと理解しています。ただ受審をし、その園の置かれている立地条件、地域性、新設園なのか既存園なのか等が配慮されずに評価されることにもう少しどうにかならないものかと思いました。横浜市がもし新設園にここまで特に地域支援を求めるとしましたら、あまりにも保育の現場を知らないと思います。子ども新制度になって保育現場が変わってきています。例えば、評価基準を〇年目、〇年目というように、評価内容を作成するという事は如何でしょうか。私も不勉強です。この内容はいつ作成され、何年かおきに見直し、チェックなどするのでしょうか。
- ・文章の表現と求められている評価基準が、素直につながっていないような気がする。良い点を取ることが目的ではないので、もっと単一のことをまっすぐに聞き、〇×で答えられた方が、点数は総じて悪くなるかもしれないが、回答が簡単になるのではないか。負担も少なくなる。点を良くするために工夫をするのでは本末転倒。

### 〈川崎市の評価項目〉

#### 【児童分野】

- ・とても時間がかかること。
- ・年度内で結果がでなかったので、できれば次年度に活かせる時期に行いたい
- ・評価基準が細かく書いてあったのでわかりやすかった。
- ・2度目の受審で、前回他の機関を利用させて頂いた事で、ある程度の段取りや心積りはできていたが、機関により、内容・取り組み方の違いがある事を知り、それぞれの観点で評価されている事を感じました。
- ・平成26年度に受審したが、評価結果の最終報告提出が遅くなってしまったようで、H27年度受審証が届いた。できれば、実際に受審した年度の受審済証があった方がいいと感じた。
- ・アンケートの内容が毎年同じである為、少しかえていただくと向上努力の面で助かります。
- ・アンケートの説明がよりわかりやすいと、保護者も回答しやすいです。(入園前の説明について、毎年入っていますが、卒園するまで続くので、毎年同じ人が同じことを書いています)
- ・最終的に4月に入ってからと初めは聞いていましたが、3月中に評価も終わり、保護者の方にお知らせできた事は良かったと思います。ありがとうございました。
- ・特にありません。25年度に行ったばかりの受審となったので、もう少し期間をあけてでも良かったように思います。
- ・聞き取り調査では職員からの意見を直接聞くこともできるのでしょうか。
- ・公立なので、園ごとの、中・長期目標には無理があるように感じた。

#### 【障害分野】

- ・初めての受審で戸惑いもあった。又、他の評価機関も同じ手法か心配(次回に向けて)
- ・アンケートや聴き取りが中心であったので、事業所の様子をじっくりと見てもらいたかった。

#### 《その他の評価項目》

##### 【児童分野】

- ・事前調査資料の他、当日提出した資料に基づく評価をうかがいたかったが、時間がなかったように思う。
- ・アンケート(保護者)の返信が少なかったのが、次回の課題になるかと思いました。(記述式の多い方がいいのかと考えておりますが)
- ・監査と違い各方面からの書類出しをするので、職員にとっては質の向上になっている。
- ・訪問から評価の報告までに時間がかかりすぎると感じた。約束の時間が守られなかった。
- ・書類の整理等アドバイスを頂きながら、皆で学びあうことができました。
- ・初めての受審でしたので、県社協版に沿っての評価を行いました。良かったと思っています。次回行う時は、横浜市版等もやってみるのも良いかと思っています。

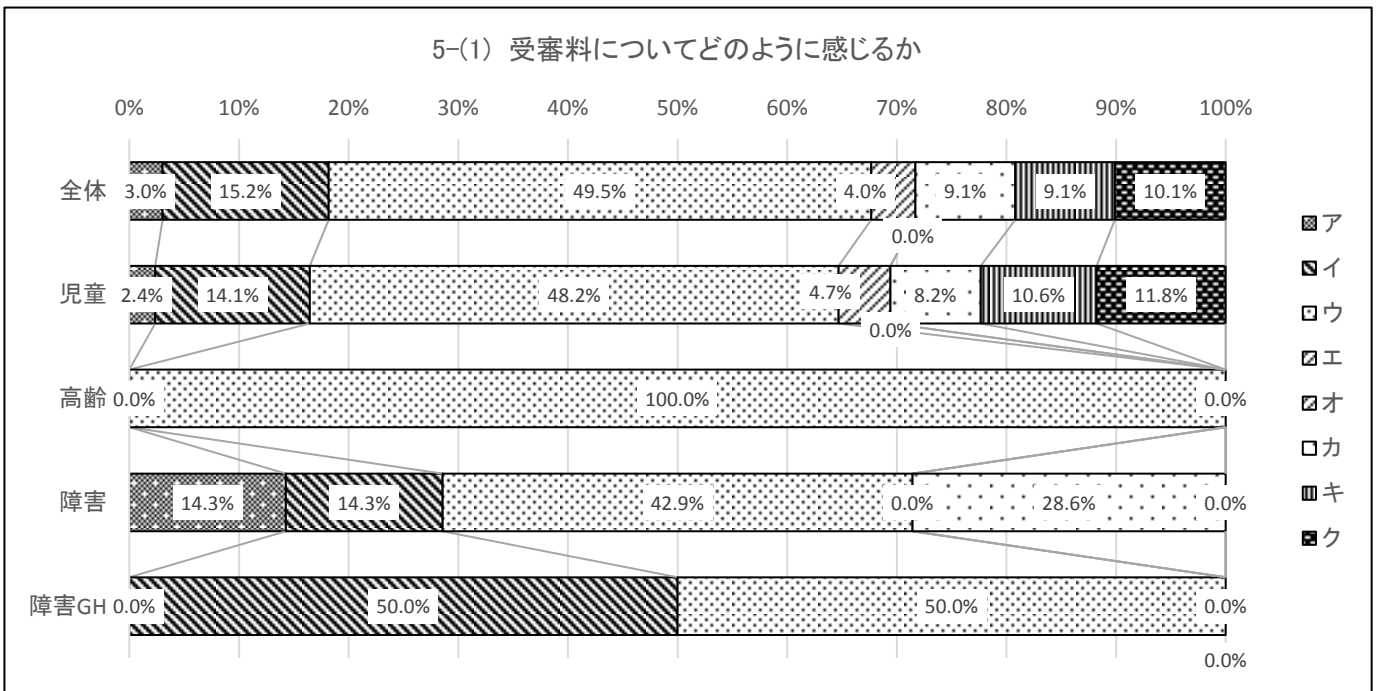
##### 【障害分野】

- ・横浜市の療育センターを審査する基準のため、回答できない部分がありました。県内の同様の施設が適切に受審できるよう、横浜市ではない療育センターの基準を設けていただきたい。
- ・バランス良く評価のカテゴリー分けしてあり、各項目について話せたように思います。現場に合ってバージョンアップされているようですので、制度や法のことなども、自己評価の中で話し合いができました。
- ・評価項目がもう少し整理(分量の面で)されていると、初めての受審にはよい。

#### 5 評価受審料について

(1) 評価受審後の現在、評価受審料についてどのように感じになりますか？

	全体		児童		高齢		障害		GH	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%	回答数	%
ア.非常に高い	3	3.0%	2	2.4%	0	0.0%	1	14.3%	0	0.0%
イ.高い	15	15.2%	12	14.1%	0	0.0%	1	14.3%	2	50.0%
ウ.妥当	49	49.5%	41	48.2%	3	100.0%	3	42.9%	2	50.0%
エ.安い	4	4.0%	4	4.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
オ.非常に安い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
カ.わからない	9	9.1%	7	8.2%	0	0.0%	2	28.6%	0	0.0%
キ.その他	9	9.1%	9	10.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ク.無回答	10	10.1%	10	11.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
回答総件数	99	100%	85	100%	3	100%	7	100%	4	100%



## 6 その他(第三者評価の推進について)

### 受審頻度

- ・3～5年に一度のペースで受審できると、とても良いと思うが料金が高い。
- ・法人内、各事業所も順次受審の予定で、また3～5年後にステージ2を受けたい。

### 評価機関・評価調査者について

- ・園内の保育をどのように見てもらうか。評価のための保育になってしまわないか難しいところだと思う。保育の本質を見極める調査者に見てもらえたらと思う。
- ・評価の予定がつかまっていて、希望の時間に評価を受けるのが難しいので、評価機関を増やして頂ければと思います。
- ・保育という学問には通じていても、保育の実態をあまり経験していないケースもあり、保育士とのコミュニケーションに難があることがある。
- ・評価機関の力量が分からないので、初受審の場合迷う。どの機関も同じように評価してくれているのかが疑問。

### 評価項目

- ・以前東京都で受審したことがあります。神奈川県は、県社協方式、横浜方式などわかりにくいと感じます。

### 評価受審料・助成等

- ・受審料が高額なこと、第三者評価の受審施設に対する公的な評価体制が整っていないように思われる。
- ・受審することで、自施設を見つめ直すことができ良かったが、評価受審料が高額で推進しにくい。(事業所で受審する目的をきちんと持って受審するのであれば問題はないと思う。)
- ・評価受審料が高額なため、補助がない場合は受審が難しい。
- ・補助金が出ないと、受審は難しいと思う。
- ・受審義務の年度以外で、もう少し簡素化したものを低料金でできる様なものがあると、受審義務の年度以外でも受けやすくなると思う。
- ・評価受審料が高い点。
- ・受審料が高いので、補助金が出ないと受けられない園が多いと思います。
- ・費用面の軽減があれば、より多くの事業者の方に受審頂けると思います。
- ・保育や日々の運営を振り返るいい機会だと思いますが、それに費やす時間、費用は負担が大きすぎると感じます。

### 普及・啓発・PR

- ・受審することで、施設の課題や今後の見通し、職員の意識の高揚があることをアピールしてもよいと思う。
- ・評価という言葉のイメージが根強い気がします。そもそも仕事量が多い現場である上、マンパワーがぎりぎりのところがほとんどであるかと思われます。自己評価やふり返し、共通理解、チーム支援などメリットをくり返し伝えていくことが、大切かと感じております。
- ・行政が受審を義務化している施設ではないため、行政が結果に関して余り重要視していないと感じます。行政側へ第三者評価の必要性を分かってもらうため、機構よりもっと働きかけをしても良いのではないのでしょうか。

- ・受審結果が公表されているが、保育園は入所施設を自身で選択できないこともあるので、結果を参考にする方は少ないと思う。広報をし「第三者評価」自体をより多くの方に知って頂くことで受審する施設も多くなるのでは。
- ・気づきと学びがあり、保育の質の向上につながったと思います。今後、保育所として幅広く求められる専門性を得るには、第三者評価は必須条件だと考えます。ありがとうございました。
- ・時間をかなり費やすため、大変とってしまいがちだが、職員の向上、園の評価を知る上で、今後の見直し、改善に大きくつながっていくと思う。より良い園を作る為にはとても大切であり、必要であると思う。
- ・受審経験が一度でもあれば、「次回も」となると思いますが、初めての施設には、受審して良かった点などの紹介をしていくことで、メリットを知り広がっていくのではないかとと思います。

#### 事業所内での受審に対する障害

- ・受審の内容は、保育園の役割に対して非常に詳細に明記されているが、全部を完璧にすることは大変難しいと思う。例えば SIDS チェックなどは、たえずチェックし続けなければならず、5 分間で見回るのはエンドレスのような気がします。自己評価をし、改善することの大切さは分りますが、保育士が燃え尽きることがないように願います。
- ・他県に比べて横浜市の評価方法は事前に職員で話し合うべき内容が多いと感じました。現状そのままを評価してもらい、課題を明確にして、より良い園づくりをしていきたいと考えておりますが、事前の職員会議(第三者評価のための)の時間がとられすぎると、毎年受審するのは難しいと思います。ありがとうございました。
- ・園の悪い部分(設備面やハード面における不自由な点)が露呈されるのではないかと不安視していたので、受審することにハードルの高さを感じていた。(当園の場合)

#### 大変だった点・苦労した点

- ・振り返りの事を考えると、あの位の設問項目が定められているのは当然だと思いますが、とにかく設問が多く、一つひとつ皆で振り返るのは、大変でした。
- ・職員間の話し合いが重要ですが、その時間を作り出すのが、とてもむずかしいです。特にパートさん達からの意見を聞き出しまとめるのが、むずかしかった。

#### 事業所の気づき・感想・今後に向けて

- ・第三者評価は言わば組織の評価である上に労働者一人ひとりの評価でもあり、施設を利用される方の想いや考えを知る場でもあり、全てをプラスに受け止め、そこから改善や、より一層の研鑽に繋がるべき取り組みだと思うが、そうとばかりも言えないのが現状。労働者(職員)の働き方で不平不満が出たり、自分が出来ない事で自己を責めたり。人材確保、職員定着の為の様々な手段の中で、我々は評価された事は、真摯に受け止めて参りますが、労働者、利用者の想い・考えは、社会が変わらなければ難しいのではないのでしょうか。
- ・第三者評価を受審することで、今現在のニーズを知りながら、保育の見直しを行うことができます。また、訪問で、じかに触れ見て感じたご意見は参考になり、日々、保育におわれる中でも立ち止まってふり返り、なおして(改善して)いく機会を職員がそれぞれ意識して持つことができます。
- ・日々業務におわれるなかで、第三者評価を受審することで園の強みや弱み、保育の課題などが見えてきた。
- ・受審しっぱなしになってしまうのでは？例えば、改善点を追求し書面で出してもらおうなど、受審後のふりかえりが大切なのではと思います。



- ・保育所の場合、指導監査もあり、年に2回行事に重なってしまうと少し大変ですが、それでも“やらなければいけない事”が再認識できるきっかけであったり、保護者の声、職員の声も確認できる機会になりました。課題も明確になり、より良い質の向上につながると感じました。
- ・受審したことにより、業務に対する共通理解ができ、保育の向上につながった。
- ・価値観を共有していかなければ事業運営が上手にいかないと、第三者評価を受審してみて感じました。とにかく一人で気づくのではなく、職員全体での気づきの共有が大切だと思いました。受審して気づいたことをこれから整理し運営やサービスに活かしていきます。
- ・当園の保護者のアンケートは50%の人が返信したとの事。80%~95%くらいまでアンケートを出してくれるとよかったと思う。
- ・自分たちの保育を振り返る良い機会となった。
- ・職員が中心となって書類の整理、マニュアルの確認などできたことがよかった。
- ・受審そのものより、受審を受けるまでの準備が職員同志で話し合え、気づき、見直しもたくさんできたので有意義だった。日常忙しい中でも、時間をつくり、こうすることで保育の向上につながっていくのだと、つくづく感じた。
- ・受審するにあたり、園内での様々な点検や確認が、全職員で行うことができ、とても大変でしたが、振り返るととても良かったと思っています。
- ・外国の方が多い利用者の園の事情を理解しながら評価していただけたこと。
- ・日々の保育で忙しい中での、アンケートや書類の準備は大変だったが、日頃の保育の振り返りや気づきにつなげることができた。また、保護者アンケートの結果を受けて見直すべき点や評価をされている点に分かり、受審をして良かったと感じる。
- ・施設がより良く運営でき、職員、利用者共に安心して利用できる施設として地域に存在するためには、定期的に第三者の目を通すことは、とても重要なことと思いました。書類の提出や職員の時間が削られるなどデメリットな点は、致し方ないとしても、気軽に評価できる方法や、金額面の改正ができると、より身近に受審できるかと思いました。
- ・日頃行っていることの記録であったり、手紙であったり、写真など残っていると説明しやすいです。
- ・第三者の立場から評価していくことも大切だとは思いますが、評価したことに対して、共により良い方向に考えてアドバイスをくれたり、対応を指導するようなものであると、積極的に受ける気持ちになる。
- ・ヒアリングでは、職員全員の意見が食い違っていないことでスムーズに終わりました。日頃から、職員皆、同じ方向を向いて仕事をしていくと良いと感じました。人間関係が良いのも調査員さんに「雰囲気分かる」と感じ取って下さったので、人間関係が良好であるのも評価につながっていくのではないかと思います。又、第三者評価受審にあたり、職員全員で改めて勉強会や話し合いをし、振り返る良い機会になりました。
- ・保育をする中で保育を語り合う、お互いの保育を知るなど、職員間のつながりが深まることができました。異動などで人の配置換えが多く、同じ思いで保育する、子どもや保護者と向き合う(同じ対応をする)意識の統一には有意義な時間でした。