

令和5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

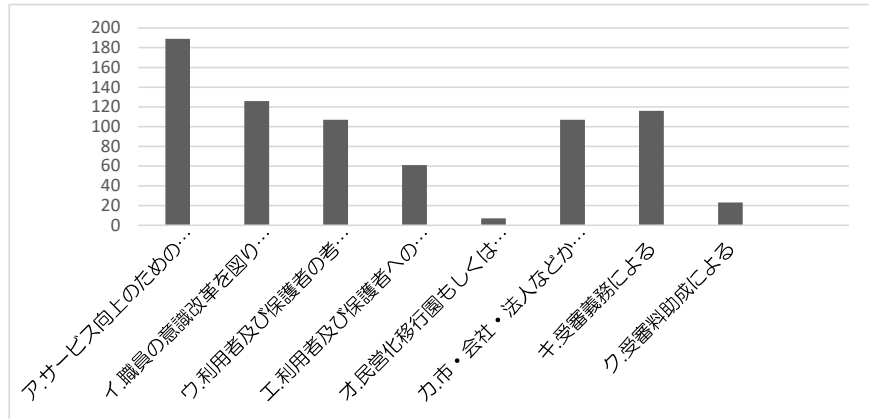
令和6年9月2日現在

<p>対象施設数</p>	<p>312件 児童(保育所等)275件・高齢8件・障害26件・障害GH2件・保護1</p>
<p>回収率</p>	<p>83.3%(アンケート回収:260件/受審:312件)</p>
<p>分野別回収率</p>	<p>児童分野: 224件(81.5%) / 受審:275件 (横浜市146件・川崎市45件・相模原市7件・県域22件・無記名4件)</p> <p>高齢分野: 8件(100%) / 受審:8件 (横浜市7件・川崎市1件・相模原市0件・県域0件)</p> <p>障害分野: 25件(96.2%) / 受審:26件 (横浜市4件・川崎市7件・相模原市3件・県域11件)</p> <p>障害GH: 2件(100%) / 受審:2件 (横浜市1件・川崎市0件・相模原市0件・県域1件)</p> <p>保護分野: 1件(100%) / 受審:1件 (横浜市1件・川崎市0件・相模原市0件・県域0件)</p> <p>※ 事業所無記名: 4件(保育分野)</p> <p>※障害GH ⇒ 障害者グループホームの略</p>

1 第三者評価の受審と効果について

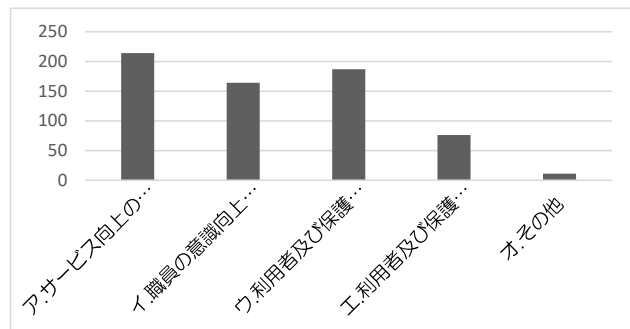
今回の受審を通じてお気づきになった点等ご意見・ご感想をお聞かせください。

1ー(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】(複数回答可)



	全体	保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	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	189	161	7	19	2	0
イ.職員の意識改革を図りたい	126	109	3	13	0	1
ウ.利用者及び保護者の考え方を知りたい	107	101	1	4	0	1
エ.利用者及び保護者への情報提供	61	57	1	3	0	0
オ.民営化移行園もしくは市有地賃与園であるため	7	7	0	0	0	0
カ.市・会社・法人などからの指示	107	90	2	14	1	0
キ.受審義務による	116	110	1	4	0	1
ク.受審料助成による	23	20	2	1	0	0

1ー(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】(複数回答可)

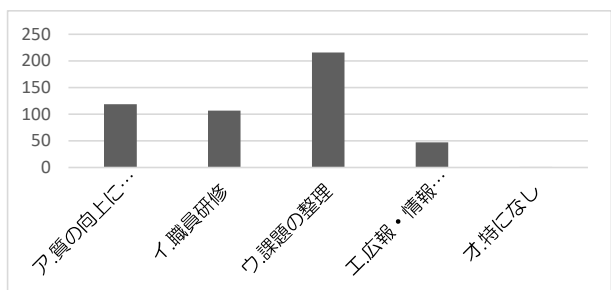


	全体	保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア.サービス向上のための気づきを得た	214	182	8	21	2	1
イ.職員の意識向上につながった	164	145	4	14	0	1
ウ.利用者及び保護者の考え方を知ることができた	187	172	4	11	0	0
エ.利用者及び保護者に対し、情報提供できた	76	70	0	6	0	0
オ.その他	11	8	1	2	0	0

(オ)その他意見

- ・自園の強み
- ・職員の経験数による。理解の幅を知ることができた。
- ・自分自身の意識向上につながりました。
- ・保護者アンケートの結果を通じて、説明不足があったので改善していきたい。
- ・評価を頂いて、当園の客観的な良い点と改善点を知ることができた。
- ・ケアプランを職員間で共有する重要性について認識を強く持った。
- ・受審に向けての様々な取り組みを職員が一丸となって臨み、一体感が生まれた。
- ・受審を機会に施設を総点検する意識が芽生えた。

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】(複数回答可)

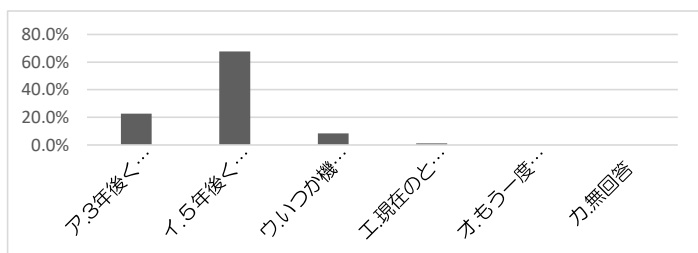


	全体	保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア.質の向上に向けた具体的な取り組み	119	106	2	11	0	0
イ.職員研修	107	100	3	3	0	1
ウ.課題の整理	216	187	6	20	2	1
エ.広報・情報提供	47	42	2	3	0	0
オ.特になし	1	1	0	0	0	0

(ア) 具体的な取組

- ・各マニュアルの見直しやなかった物の作成や園内研修の充実をはかった。
- ・園の課題を情報共有した。
- ・お迎え方法を変え、少しでも保育を見てもらえるように工夫することができた。
- ・今後はアンケート実施(今準備中)内部研修を計画。
- ・年度始めに向けての職員自身の目標を取り組み方に変えて実行していこうと思った。
- ・行事ごとに保護者のアンケートをとる。日々の保育の様子を保護者に伝える仕組みとして、玄関にホワイトボードを設置した。
- ・保育方針に対する職員の共通理解。保育を取り巻く環境に対する意識改革
- ・保護者から頂いたご意見に対する改善の為、職員との面談を実施。
- ・地域交流を深める為、近隣施設との話し合いの機会を作る。職員の会議の種類を検討する。
- ・保護者のアンケートをもとに見直し。指摘があった環境の部分での見直し。

1-(4) もう一度、第三者評価を受審してみようと思いませんか【必要性】



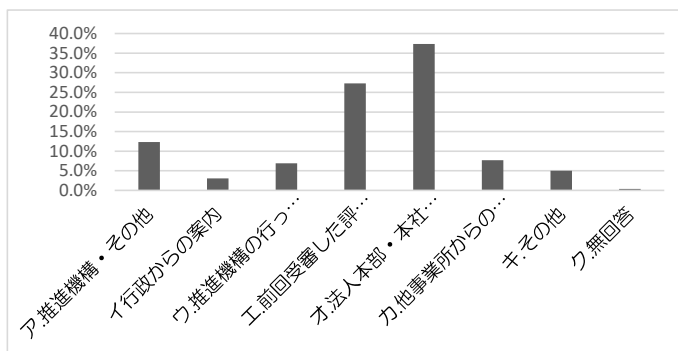
	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア.3年後くらいに受審したい	59	22.7%	46	2	11	0	0
イ.5年後くらいに受審したい	176	67.7%	158	4	12	1	1
ウ.いつか機会があれば受審したい	22	8.5%	18	2	1	1	0
エ.現在のところ再度の受審は考えていない	3	1.2%	2	0	1	0	0
オ.もう一度受審しようとは思わない	0	0.0%	0	0	0	0	0
カ.無回答	0	0.0%	0	0	0	0	0
回答総件数	260	100%	224	8	25	2	1

(エ・オ)を選んだ理由

- ・もちろん色々なご意見が聞くことができ、大変良かったとは思いますが、今一番自園に必要なところから取り掛かり、安心・安全で子どもたちが主体性を大切に保育をした上で、次の段階かなと思いました。

2 評価機関について 今回受審された評価機関についてお聞かせください

2-（1）評価機関を何でお知りになりましたか

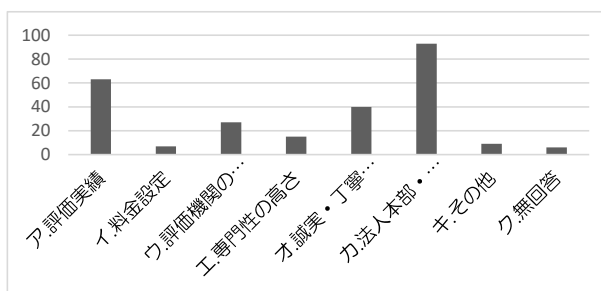


	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア.推進機構・その他	32	12.3%	24	1	7	0	0
イ.行政からの案内	8	3.1%	8	0	0	0	0
ウ.推進機構の行った事業者向け説明会	18	6.9%	15	1	2	0	0
エ.前回受審した評価機関	71	27.3%	63	3	4	0	1
オ.法人本部・本社からの指示	97	37.3%	88	0	7	2	0
カ.他事業所からの紹介	20	7.7%	14	3	3	0	0
キ.その他	13	5.0%	11	0	2	0	0
ク.無回答	1	0.4%	1	0	0	0	0
回答総件数	260	100%	224	8	25	2	1

（キ）その他意見

- ・他園の園長からの紹介
- ・姉妹園で受審していたため
- ・他施設長からの紹介
- ・法人本部からご紹介いただき、以前と同じ評価機関にお願いしました。

2-（2）評価機関を選択するうえで最も重視した点はどこですか



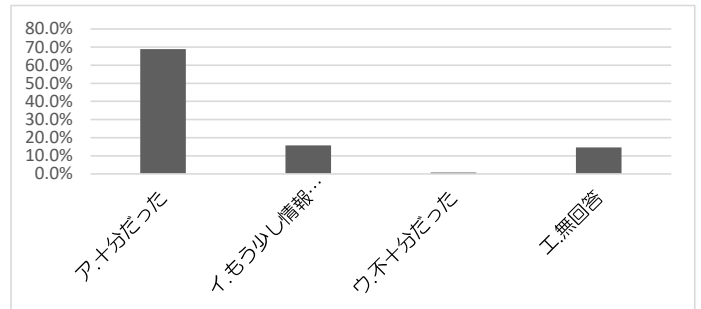
	全体	保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア.評価実績	63	48	2	12	0	1
イ.料金設定	7	5	1	1	0	0
ウ.評価機関の掲げる理念や活動内容	27	24	2	1	0	0
エ.専門性の高さ	15	15	0	0	0	0
オ.誠実・丁寧な営業活動	40	38	1	1	0	0
カ.法人本部・本社からの指示	93	79	2	10	2	0
キ.その他	9	9	0	0	0	0
ク.無回答	6	6	0	0	0	0
回答総件数	260	224	8	25	2	1

（キ）その他意見

- ・イの料金設定以外のア～カすべて
- ・親身になって話を聞いてもらえるか。

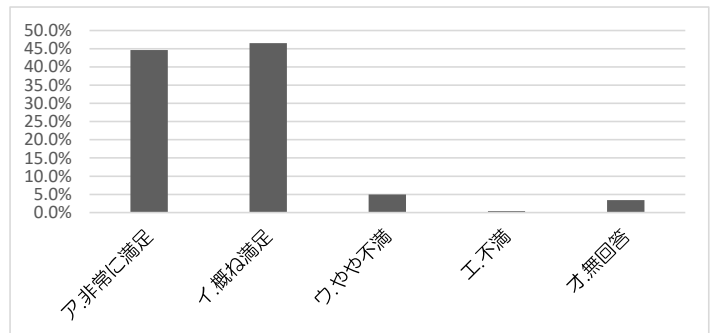
- ・受審実績があったから。
- ・他府県での実施が多い機関
- ・前回も同じ機関での受審だった為、見通しが立ちやすい。
- ・評価機関の分かりやすい説明。
- ・これまでに受審していない機関。
- ・圏では選べない

2-(3) 評価機関を探す上での情報は十分でしたか



	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア.十分だった	179	68.8%	151	6	20	1	1
イ.もう少し情報が必要だった	41	15.8%	37	1	3	0	0
ウ.不十分だった	2	0.8%	2	0	0	0	0
エ.無回答	38	14.6%	34	1	2	1	0
回答総件数	260	100%	224	8	25	2	1

2-(4) 評価機関に対する総合的な満足度をお聞かせください



	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア.非常に満足	116	44.6%	102	4	10	0	0
イ.概ね満足	121	46.5%	101	3	15	1	1
ウ.やや不満	13	5.0%	12	1	0	0	0
エ.不満	1	0.4%	1	0	0	0	0
オ.無回答	9	3.5%	8	0	0	1	0
回答総件数	260	100%	224	8	25	2	1

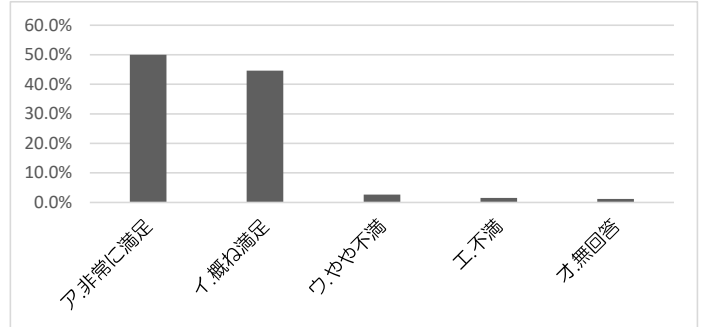
2-(5) 評価機関に対するご意見・ご感想をお聞かせください

- ・初めての受審だった為、進め方やまとめ方に戸惑いもありましたが、丁寧に説明して頂き、分からない所は問い合わせをして教えて頂きました。また、評価調査者の2名の方々にも様々な話を聞いて頂き、良いアドバイス、やり方等沢山教えて頂きました。より質の高い保育が提供出来るよう職員一同で改善しながら頑張っていこうという気持ちにさせて頂きありがとうございました。
- ・施設長として初めての第三者評価受審でした。丁寧に聞き取りをして下さったり、室内(保育室)に入り子どもの様子や保育士と子どもの関わりなどもていねいに見て頂けました。今回の受審が初めての職員も多く、分かりやすく説明して頂き有難かったです。
- ・初めてだったので、よく分からないが、設問の解釈に戸惑った。訪問調査の方はよく話を聞いて下さり、設問の解釈も含めて説明して下さいました。
- ・事前の打ち合わせ等も、職員に丁寧に説明して下さい、初めて受審する職員も大変分かりやすかったです。フィードバック等の訂正もすぐに行って下さり、安心感がありました。
- ・今回事業者説明会にて、偶然前回受審した評価機関の方にお会いし、数多くある事業者にも関わらず私どもの園を覚えて下さっていたことに感銘し、ご縁を頂きました。様々な視点で気づきを見出してくれたのと同時に、当園の良さも改めて気づかせて頂きました。
- ・日程が決まるまでの手順。なかなか連絡がなく、受けられるのか受けられないのかが分からなかった点が不安でしたが、決まったらはとて分かりやすく気持ちよく進められました。
- ・大変丁寧に接してくれた。職員研究会の際に説明に来園してもらった為、職員が受審に前向きに取り組めた。
- ・法人全体で決めている機関で他機関と比べられないが、職員全体への説明も丁寧で、こちらの意見の聞き取りもよく聞いてくれた。
- ・事務局がよりよくなるようにまさにエンパワメントの視点で評価して頂けたように感じます。さっそく課題解に取り組かりました。
- ・事前説明にて「第三者評価は事業者におけるサービスの質の向上への取り組みがより効果的、効率的に進められるよう支援するもので応援団です」という説明があり、とても誠実に対応していただきました。
- ・園をよくするためにはと一緒を考え、アドバイスもいただけて、外から見た評価も聞けてよかった。
- ・現場に寄り添った丁寧なヒヤリングetcを通し、何気なくやっていたことが認めていただけたり、気づきになったりとても良い刺激をたくさんいただきました。
- ・園長として、今後の運営やスタッフとのコミュニケーションのきっかけとなるアドバイス等をいただけ、大変嬉しく視点の気づきを得ることができた。
- ・bになったところの質問がなく、結果が出ていないbというのもどうしてそういうことにならざるえなかったかなど質問して欲しかった。
- ・コロナ禍以降、十分な立ち入り調査、保育状況の観察、聞き取りが出来ない様に感じます。聞き取り等はオンラインでも可能かとは思いますが、立ち入り観察は十分な時間をかけて欲しいと考えます。
- ・保護者様の回答率が50%以下だったので、途中で回答率を教えてください、もう少し回答率を上げたかった。
- ・最初の説明で「園の自己評価はこれから伸びしろがあるということで基本的には「b」を付けるとよいとアドバイスがあり、園として自信があり「a」としたいところも全て「b」としました。法人内の結果を見れば言われた通り「b」を付けたところ、強気で「a」にした園とあり結果も疑問が残りました。「b」にする説明は不要と思いました。
- ・とても良い評価機関でした。書面調査もPC記入でしだし、全ての項目にどのようなことを記入するのか、解説書も頂きとても分かりやすかったです。保育園に寄り添ってくださる機関です。アンケートもWEBだったので、回答しやすいと思います。
- ・スケジュールや進め方がこちら側がリードすることが多く、また、変更があっても後手になり問い合わせすることが多かった。スケジュール感にも無理があり修正してもらった。
- ・書類の提出や訪問や聞き取りなど、丁寧にやっていただきましたが、評価の対象が「文章の文明化」が足りないと感じました。
- ・聞き取りした内容と評価結果の記載にずれが多数あり修正に手間と時間が取られてしまった。
- ・今回ご担当頂いた方が一つひとつ細かいところまで非常に丁寧に評価を行って下さり、なおかつ園にとっても寄り添ってくださり、とても心強い思いでありました。1つ要望を挙げますと、保護者へのアンケートに関しまして、外国語版の作成もあると大変助かります。ご検討お願いいたします。
- ・訪問調査が一日だったが、かなり時間もエネルギーもかかり、評価調査者の方も大変だし、園としても2回に分けても良かったかなと思う。
- ・非常に満足でした。法人で単一の業者に依頼していましたが、他業者に変えることの重要性を感じました。
- ・就労系サービスの受審状況が少ないこともあり、評価実績のある機関が少なく機関選択の選択肢が少なく感じました。
- ・評価調査者の方が膝が悪くしゃがめなかったり、保育に関しての知識があるのか不安に感じた。
- ・評価表の設問の意味を理解するのが難しく、グループワーク、検討会議でなかなか前に進まない状況ではあった。
- ・保育所(福祉施設)に特化している訳ではないので、評価項目の理解が難しい点があり、合議を修正することが多くなった。また、評価調査者の方が現代の保護者ニーズやシステムなどへの理解が薄かったように思う。施設の意向や思いを尊重して頂けた。

- ・5年度初めて利用させていただいた機関でした。始めから口調が強く、受け入れたいという気持ちがついていけなかった。
- ・自園では長い期間が空いての受審、また、私自身は初めての受審ということで、未知の部分も多く不安もありましたが、最初の説明を丁寧にして頂けたことや、途中経過の中も優しく園を配慮して頂きながら対応してくださり、大変心強く感じました。
- ・園内での評価の期間がもう少し欲しかった。スケジュールがタイトだった。

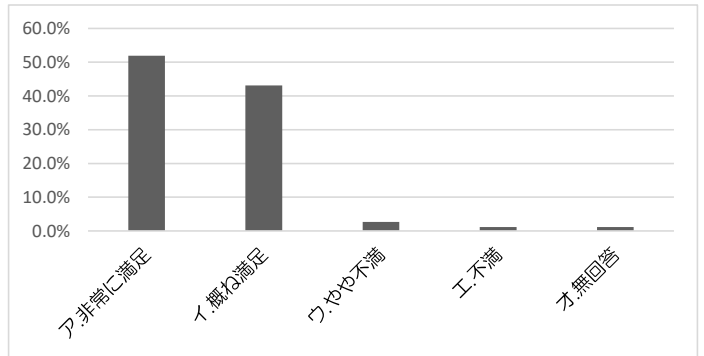
3 評価調査者について 今回の評価調査者に対する満足度をお聞かせください。

3-(1)-①施設や利用者特性に関する知識、専門性について



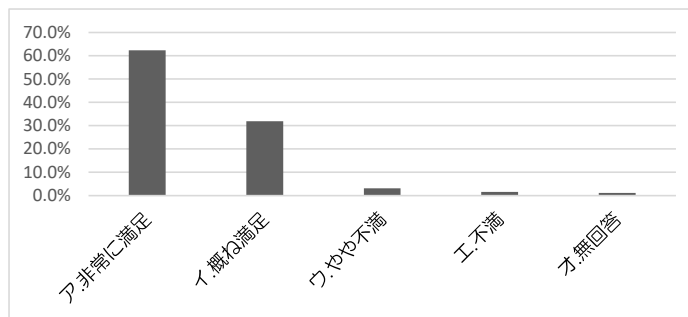
	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア.非常に満足	130	50.0%	116	3	11	0	0
イ.概ね満足	116	44.6%	94	5	14	2	1
ウ.やや不満	7	2.7%	7	0	0	0	0
エ.不満	4	1.5%	4	0	0	0	0
オ.無回答	3	1.2%	3	0	0	0	0
回答総件数	260	100%	224	8	25	2	1

3-(1)-②訪問調査の際の面接技術について



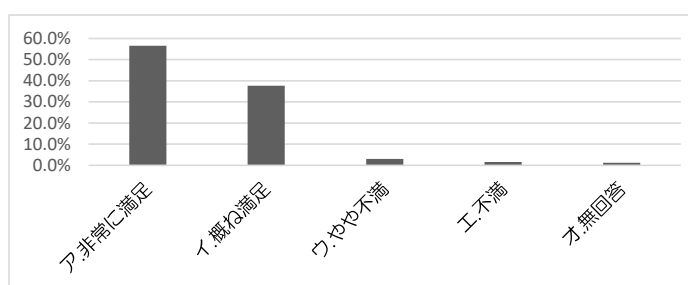
	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア.非常に満足	135	51.9%	122	3	10	0	0
イ.概ね満足	112	43.1%	90	5	15	1	1
ウ.やや不満	7	2.7%	6	0	0	1	0
エ.不満	3	1.2%	3	0	0	0	0
オ.無回答	3	1.2%	3	0	0	0	0
回答総件数	260	100%	224	8	25	2	1

3-(1)-③態度や姿勢について



	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア.非常に満足	162	62.3%	146	2	14	0	0
イ.概ね満足	83	31.9%	65	5	10	2	1
ウ.やや不満	8	3.1%	6	1	1	0	0
エ.不満	4	1.5%	4	0	0	0	0
オ.無回答	3	1.2%	3	0	0	0	0
回答総件数	260	100%	224	8	25	2	1

3-(1)-④総合的な満足度について



	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア.非常に満足	147	56.5%	131	3	12	0	1
イ.概ね満足	98	37.7%	80	4	13	1	0
ウ.やや不満	8	3.1%	6	1	0	1	0
エ.不満	4	1.5%	4	0	0	0	0
オ.無回答	3	1.2%	3	0	0	0	0
回答総件数	260	100%	224	8	25	2	1

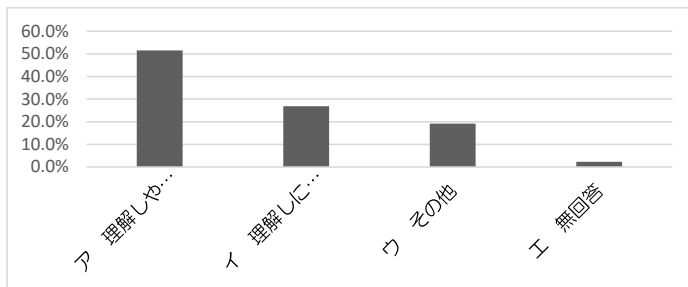
3-(2) 評価調査者に対するご意見・ご感想をお聞かせください

- ・保育士がちゃんと見てもらえた、気づいてもらえて良かったと、評価結果を見て言っていました。こちらが理解できていなかった項目に対して説明いただきました。質問項目だけだと分かっていないことがありました。
- ・時間をめいっぱい使って、自園について知ろうとしてくれた。大変誠実さを感じた。
- ・説明しやすい雰囲気、丁寧に聞き取ってくださったので安心しました。
- ・何でも質問等、電話にてお忙しい中間に頂き、ご丁寧に対応していただき感謝しております。
- ・指摘だけでなく、具体的な説明をしていただいたのでわかりやすく参考になりました。
- ・色々勉強になることが多く、保育運営や経営について私自身もっと知るべきことがあると感じました。評価・調査して下さった方々、ありがとうございます。
- ・実践例をたくさん言語化できるように聞いてくださいました。自分達で気づいていなかった強みを明確にすることができました。
- ・真摯な態度で、幅広いアドバイスをいただき、とても感謝しております。
- ・優しく丁寧に話をしてくださり、緊張なく取り組むことができました。
- ・訪問日には複数人参加され、1人は保育に入り子どもたちの姿や話を自然に聞き取っていました。他2人は園長、主任に対し2日間かけて丁寧に聞き取りを行い、客観的に評価に反映されていました。

- ・掲示物や保育室内の様子を丁寧に見て下さり、良いところを見つけようとして下さっているのがよく伝わってきました。
- ・新たな視点で見て頂くことで、課題も見つけられましたし、認めてくださることもあったので、自信にも繋がりました。
- ・聞き取り調査の際もこちらの思いなどにも丁寧に耳を傾けてくださり、親身にお答え頂きとても感謝しております。
- ・当日の聞き取りが保育と運営に分かれて行われた。どちらの方も園の状況を理解し、寄り添うよう話を聞いてくださった。「これをするより良くなる」という提案をたくさんしてくださり、学びとなった。ただし、施設側も対応した職員により印象も大きく変わることを感じた。
- ・事前資料を読み込み質問の準備をして下さっていた。又、質問に的確に答えられない時、噛み砕いて質問して下さい、回答しやすかった。
- ・肯定的に話を聞いてくださったので、自分たちの保育を自信を持っていこうと気持ちになれたように思います。
- ・保育内容や現場の創意工夫を職員の思いを汲み取りながら丁寧にみてくださいました。日頃の努力がむくわれた思いでした。
- ・私自身が理解できていなかった事に対しても丁寧に教えて下さり、専門的なアドバイスを下さり、課題がより具体的に見つかる事が出来た。
- ・こちらが話した内容を分かりやすい言葉で言い換えてくださり、一緒に整理をしてくれている雰囲気でも心強く感じました。
- ・まず優しいという印象と、できているところを見て下さる姿勢が素晴らしいと感じました。私たちも日頃取り組んでいることを一生懸命アピールすることが気持ちよくできました。評価を受けながら傾聴する大切さも学ぶ事ができました。
- ・当日園の事情で急遽スケジュール変更等対応の工夫をお願いすることとなりましたが、丁寧にご対応頂きたき本当にありがとうございました。
- ・体験豊富と感じられる方とまだ、日が浅い方のペアでしたが、概ね聞き取るべき内容に聞いていただいたと感じました。法人・民間と公立との違いを理解して頂くには少し時間や経験が必要なのにも感じました。
- ・訪問調査で話をしていないことが結果に載っていたので、きちんと話を聞き取れなかったのが残念でした。また、結果が遅くなり卒園児の保護者に伝えきれなかった。
- ・外部(地域や学校)との関係はとても大切にしていますが、コロナ禍でストップせざるを得ませんでした。相手がある事だけに慎重にもとに戻そうとしているところですが、その苦悩を汲み取ってもらえなく残念でした。受審の時期が悪かったとの言葉はショックでした。また、他の評価機関でそれらが「a」となっているのも、そんなにすぐにもとに戻ったのか、もともと交流や関りが盛んでなかったのか、とても不思議な結果です。
- ・ハード面等を主に評価して頂いた。保育中の姿、実際の保育の内容をもう少し見て頂きたい。
- ・昼休み時間がいらぬとのことでしたが、職員も休み時間が取りにくくなると感じた。
- ・クッキング保育に対し「男の子もするのか」等、ジェンダーに配慮のない発言があり知識に不安を感じた。
- ・評価調査者によって評価が異なるとおっしゃっていたので、評価の公平性に疑問。
- ・調査日に実際の保育の様子を見て頂くことがあまりなかったので、少し残念でした。
- ・全てが上から目線で、監査かと思った。評価調査者の方が、子どもの名前を間違えたうえに、「この子は配慮が必要な子ね」と決めつけた。失礼であると思う。
- ・大声で圧迫感を感じる質問の仕方の方がおり、次回以降改めていただければと思いました。
- ・もう少し誠意をもって接してほしい。
- ・ご高齢ということもあってか、(耳が遠かったか…?)我々の説明と先方の認識に齟齬があり、いくつか修正の依頼をしなくてはならなかった点。

4 自己評価について

4- (1) 自己評価項目の内容について

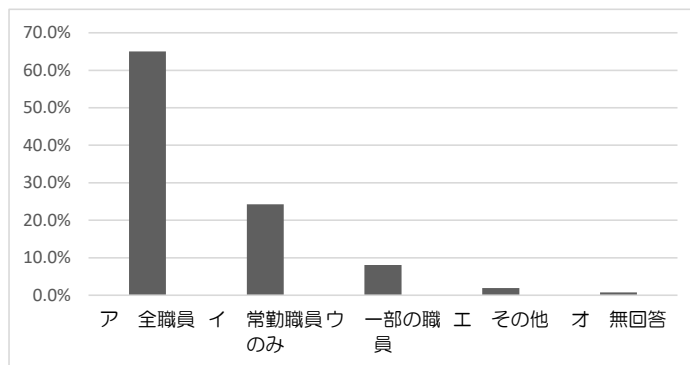


	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 理解しやすかった	134	51.5%	113	4	15	1	1
イ 理解しにくい	70	26.9%	63	3	4	0	0
ウ その他	50	19.2%	42	1	6	1	0
エ 無回答	6	2.3%	6	0	0	0	0
回答総件数	260	100%	224	8	25	2	1

(ウ)その他の意見

- ・理解できない箇所がいくつかあった。
- ・一部理解が充分でなかった。説明してもらって理解を得た。
- ・全体的には理解しやすかったが、解説文を読み込んでなるほどと理解する部分もありました。
- ・言葉の違いや、解釈に戸惑うことがあった。
- ・文の言い回しが理解しにくい部分があった。
- ・理解しやすかったが、数個の項目は保育園という現状とあっているのかわからない項目があった。
- ・どの項目も大事ですが、評価項目が多く職員の負担が多かったと思います。文章も難しいと思う所もありました。
- ・0～2才児の認可保育園なのに「小学校との連携」や「3.4.5才児について」などの問いに対して「C」の評価は納得がいかず、せめて「非該当」にしていただきたかったです。
- ・普通

4- (2) 自己評価の対象者について

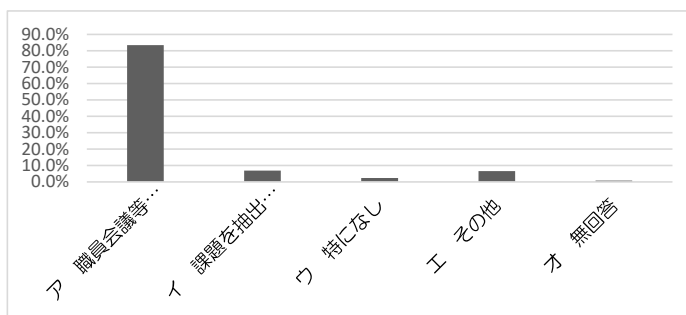


	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 全職員	169	65.0%	154	2	12	1	0
イ 常勤職員のみ	63	24.2%	50	2	10	1	0
ウ 一部の職員	21	8.1%	15	4	2	0	0
エ その他	5	1.9%	3	0	1	0	1
オ 無回答	2	0.8%	2	0	0	0	0
回答総件数	260	100%	224	8	25	2	1

(エ)その他の意見

- ・全員(入職間もない職員は除く)
- ・全職員を対象としたが、うまく送信できず一部の職員となった。
- ・常勤全員、非常勤は一部のみ。

4- (3) 自己評価後の取り組みについて

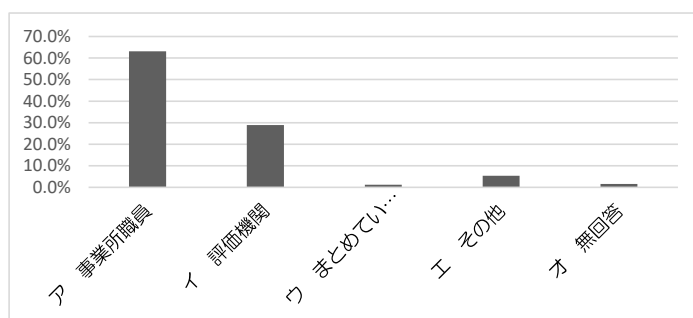


	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 職員会議等で共有	217	83.5%	188	8	19	1	1
イ 課題を抽出して研修	18	6.9%	16	0	2	0	0
ウ 特になし	6	2.3%	5	0	0	1	0
エ その他	17	6.5%	13	0	4	0	0
オ 無回答	2	0.8%	2	0	0	0	0
回答総件数	260	100%	224	8	25	2	1

(エ)その他の意見

- ・グループワーク
- ・課題共有を行った。
- ・課題をあげ、新年度に向けて準備をする。
- ・年度末に振り返りを実施予定。
- ・評価表の回覧までにとどまっています。
- ・評価を職員全員が確認し不足している部分についての話し合いをしている。
- ・プロジェクト化し、年間通して取り組んだ。
- ・今後実施する予定です。

4- (4) 自己評価結果の取りまとめについて

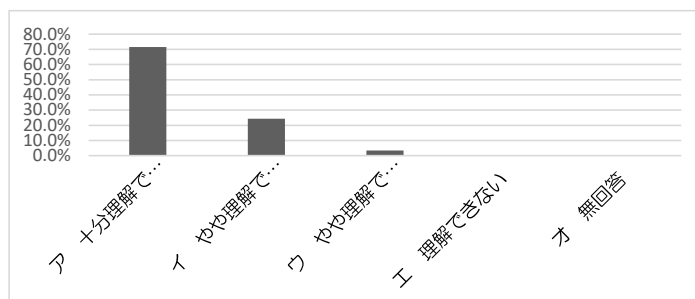


	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 事業所職員	164	63.1%	140	7	16	0	1
イ 評価機関	75	28.8%	64	1	8	2	0
ウ まとめていない	3	1.2%	2	0	1	0	0
エ その他	14	5.4%	14	0	0	0	0
オ 無回答	4	1.5%	4	0	0	0	0
回答総件数	260	100%	224	8	25	2	1

(エ)その他の意見

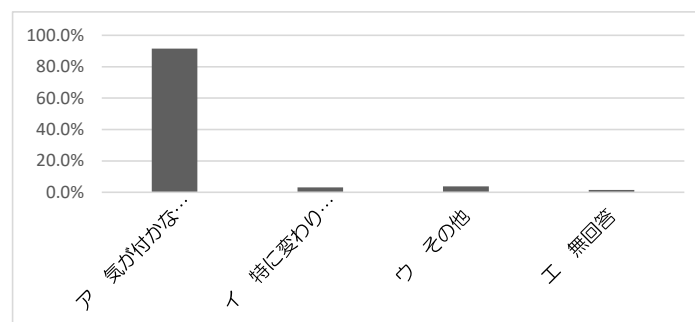
- ・職員、評価機関両方でまとめた。
- ・これから園長がまとめようと思っています。
- ・職員と評価機関
- ・園でまとめたものを評価機関に提出し、最終のものは評価機関にまとめて
- ・相方の意見を伝え合ったうえでまとめた。
- ・園長がまとめた。

4-(5) 評価項目・到達度(a・b・c)について



	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 十分理解できた	186	71.5%	163	7	15	1	0
イ やや理解できた	63	24.2%	51	1	9	1	1
ウ やや理解できない	9	3.5%	8	0	1	0	0
エ 理解できない	1	0.4%	1	0	0	0	0
オ 無回答	1	0.4%	1	0	0	0	0
回答総件数	260	100%	224	8	25	2	1

4-(6) 自己評価を行った感想はいかかでしたか



	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 気が付かなかった事に気づいた	238	91.5%	204	8	23	2	1
イ 特に変わらない	8	3.1%	8	0	0	0	0
ウ その他	10	3.8%	9	0	1	0	0
エ 無回答	4	1.5%	3	0	1	0	0
回答総件数	260	100%	224	8	25	2	1

(ウ)その他の意見

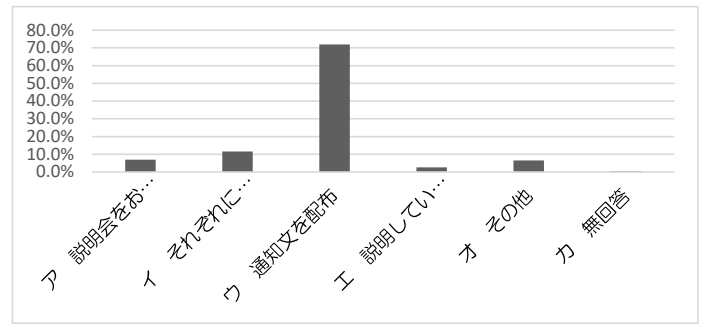
- ・客観的に自園の保育を見ようとする機会となった。
- ・どれもこれもまだ不十分と思っていたことが、もう一息だったり、まとめることで、随分と良くなるということが分かって良かった。
- ・前回受審時の中長期的課題の評価をして頂け、次につながった。
- ・職員の意識向上に繋がった。
- ・仕上げるまでものすごく時間がかかる。分かりにくい質問も多い気がした、枚数多すぎ。これだけ時間を費やしたが実際に見る方はいるのかと思う。読むだけで時間がかかり難しく、、、もっとポイントまとめた分かりやすい物にしてほしい。
- ・評価項目によっては、高齢者施設には当てはまるが保育園には当てはまりにくい項目もあった。
- ・職員間の語り合いの大事さを確認できた。
- ・課題に気づかせてもらった。

4-(7) 自己評価を行って役立てられていることがあれば

- ・今回の改善箇所が明確になり、一つ一つを見直す良いきっかけになった。認可保育園における地域との繋がり大切さを改めて感じた。地域における保育所の役割が明確になった。各マニュアルの見直しやフローチャートを利用した見やすさにも重視していく。職員不足を改善出来るよう、また職員の定着率を上げる為により働きやすい環境作りを本部と考えていく必要性を感じた。
- ・保護者の率直な意見を把握することができた。職員が会社の運営について、どのくらい知っているか把握できた。
- ・理念や保育目標の更なる周知をするため、懇談会でも読み合わせをおこなっていく。園の中長期ビジョンを本部だけでなく園だけでも計画をたて理念を達成するプロセスになるようにしていく。
- ・職員指導(保育の見直し等)保護者に対しての経営・運営等の開示方法等
- ・今まで気がづかなかった事に気づけたので、それを活かしてより良い保育につなげていきたい。
- ・コロナ感染症により色々なことに制限がかけられた3年間も評価の対象でしたが、他の事に変更したり、縮小した事を評価して頂いたため、今後も職員と協力をして進めていく自身ができました。
- ・色々な面から気付かなかったことに気付き、改善できたと思います。あたり前にやっていた保育も、言葉がけ、行動、活動内容を褒められ、職員のテンションも高まりました。
- ・若手の職員がリーダーとなり、グループをまとめることが出来て、職員集団にまとまりが出来た。自園で取り組みの必要な所が見えてきたので、主任保育士が中心となり皆で話し合っって仕組みを作ってくれるようになってきた。
- ・やればできることや、保護者の気持ちがわかり、保育に反映させていこうと思いました。職員の園に対する嫌な意見を知ることは、職員寄りの園の取り組みを、いい意味で見直すきっかけとなりました。
- ・管理者と相談をし、法人としての事項で新しく書類を作るようになった。現場と相談をし、現場との意見のすり合わせが増えた。
- ・マニュアル等の整備、法人間での統一化
- ・必要なものの文章化、マニュアルの作成を少しずつ進めています。
- ・保護者、職員の意見を聞き、客観的な視点から良い点、改善点が明らかになり、職員全体に周知して、これからの園運営に活かし、保育の質の向上と職員の人間性向上、職場環境改善を進めていきたい。
- ・全職員の意見を記述式アンケートにて回収し、自己評価に繋げた。自己評価を提出前に共有し、確認した。上記2点により、第三者評価受審に対しての意識がもてた。
- ・日頃の業務の中で気付かなかった大切なことを、自己評価を行うことで改めて気付くことができました。
- ・職員間で周知できていないところに気付け、もっと職員一人ひとりに共有し、園一つで理解していけないことの大切さを知り、大変良かったと思っております。
- ・職員と取り組んだので一体感を感じる。一緒に築きあげている手応えもあり、受審できて良かった。資料作成や、設問への回答など、非常に大変であったがその分実りもあった。
- ・保育環境の見直しと次年度の組織づくりにおいて、研修の充実や保護者への情報提供を踏まえて事業内容を検討しています。
- ・今一度、保育を振り返るよい機会となりました。保育士として知っておくべき事や、気づかなかった事など、職員一人ひとりが考える時間を設けることができて良かった。
- ・職員が日頃感じていることを知り、ネガティブな受けとめをしていたことについて、説明や対話を重ねて、同じ方向を向いてサービス向上に向けて取り組んでいこうと思いました。ありがとうございました。
- ・職員全体にきちんと周知すべき事が、周知されていない、又は情報共有が十分でないという現状が分かり、今後の課題として取り組みたいと思います。
- ・あらためて、園の保育を振り返り意見を出し合い共有することで課題が見えてきました。また、利用者の率直なご意見をいただき、発信していることで満足できずいかに工夫が必要だということがわかりました。自己評価を受けることで長所や改善が必要な面が客観的にわかり、目標が立てやすくモチベーションもあがりました。
- ・全職員を対象として行ったので、各自で自分自身を振り返りながら自己分析をすることができました。長期にわたり、向き合って下さり誠にありがとうございました。今後の園運営の参考にさせていただきます。
- ・5年に一度なので、園全体の見直しに役立っている。ニーズ？評価？の為？今、法人や園として求められていることがこの自己評価の内容(事柄)なのであれば、一つひとつ全てが評価の対象となるものを全職員で共有し、それを目標とした。これからは継続することを目標とする。
- ・必要最低限の書類だけでなく、様々な立場から必要とさせる書類やマニュアル等がたくさんある事を再確認させて頂きました。より良い保育園の運営を目指し役立てさせて頂きます。

5 利用者調査について

5-(1)説明方法

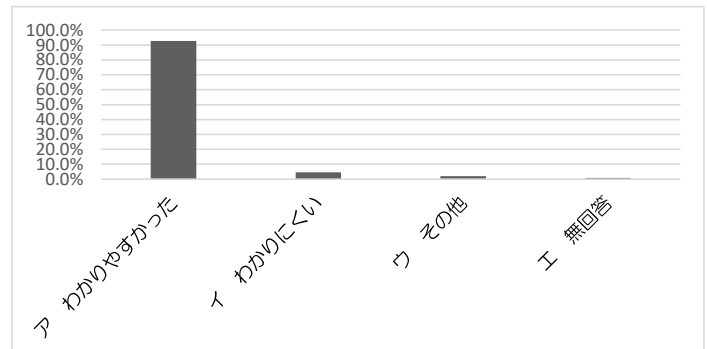


	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 説明会をおこなった	18	6.9%	14	0	4	0	0
イ それぞれに口頭で説明	30	11.5%	21	1	7	1	0
ウ 通知文を配布	187	71.9%	170	5	12	0	0
エ 説明していない	7	2.7%	4	2	1	0	0
オ その他	17	6.5%	14	0	1	1	1
カ 無回答	1	0.4%	1	0	0	0	0
回答総件数	260	100%	224	8	25	2	1

(オ)その他の意見

- ・園だよりで知らせた。
- ・口頭で説明し園だよりにも紹介してアンケート用紙を配布した。
- ・アプリの一斉メッセージ機能
- ・通知文を配布し、第三者評価について質問形式で園だよりに載せた。
- ・職員に向けての説明の機会、利用者、またその家族には通知文書を配布
- ・家族は通知文書。利用者は口頭説明。

5-(2)調査の分析結果

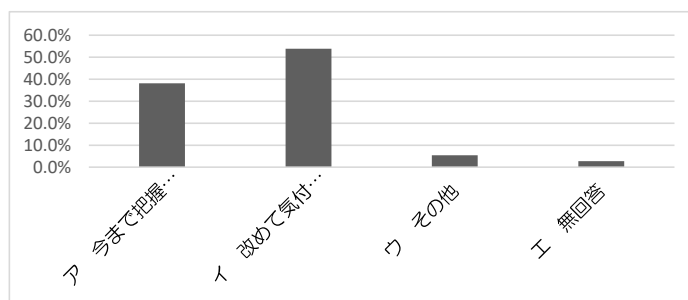


	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア わかりやすかった	241	92.7%	208	8	22	2	1
イ わかりにくい	12	4.6%	10	0	2	0	0
ウ その他	5	1.9%	5	0	0	0	0
エ 無回答	2	0.8%	1	0	1	0	0
回答総件数	260	100%	224	8	25	2	1

(ウ)その他の意見

- ・提出者が数名なのが残念
- ・アとイの両方がある。
- ・年齢別だと分かりやすい。
- ・どちらともない

5-(3) 調査結果で今まで気が付いてない点がありましたか



	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 今まで把握していたことが多かった	99	38.1%	82	4	11	2	0
イ 改めて気付かされたことが多かった	140	53.8%	124	4	11	0	1
ウ その他	14	5.4%	12	0	2	0	0
エ 無回答	7	2.7%	6	0	1	0	0
回答総件数	260	100%	224	8	25	2	1

(ウ)その他の意見

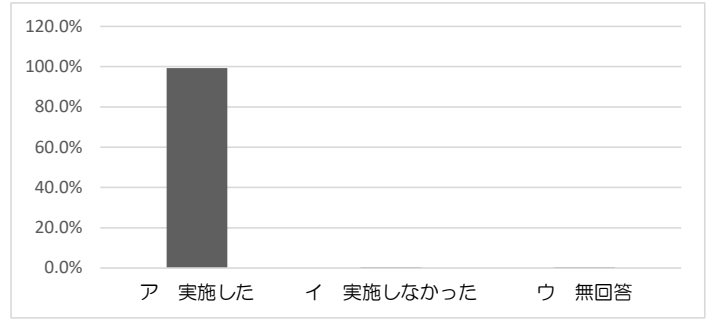
- ・受け止め方の差異を感じる点があった。
- ・事業所の取り組みが、十分に伝わっていない点があった。
- ・把握していたことに相違がなかったと明確になった。
- ・利用者様がこんな風を感じている人もいるんだと改めて知れた。
- ・年度末に行っている保育所の自己評価で課題→解決を図っているが足りていない事がわかった。
- ・伝えることの難しさを感じた。

5-(4) 利用者調査を行って役立てられていることがあればお聞かせください

- ・満足度は高かったが、日々の細かな対応部分を再度見直し、接し方も工夫しながら傾聴力を高めていこうと思います。
- ・利用者の方が不安に思っていることを具体的に知ることができ、その件を職員で情報共有できたこと。意識をもって取り組んでいく姿勢ができた。
- ・保護者は、子どもについて話しがしたいと思っているのだと思いました。
- ・思ってもみない意見も1つあり、驚きもあったが、改善していきたいこともわかった。
- ・少数者の意見を聞くことが出来ました。今後の対応のプラスにしていくように努めたい。アンケートや声掛けの仕方の工夫も必要と感じています。
- ・毎日の活動の見える化も進めていく。保護者との対話の時間を多くもつことなど、要望や思いを具体的に聞くことをしていこうと思った。
- ・書類の見直し、保育環境の見直しができました。
- ・16時以降の保育の行い方について、見直しを行うことが出来た。日々のクラスの様子をクラスごとホワイトボードで知らせることが出来た。
- ・自由記載のところの意見で、取り組みが必要なところはすぐに行い改善できた。また、園だよりで回答をしたため、利用者の満足にもつながったのではないかと思います。
- ・保護者の要望について、すぐに対応したことは園の保護者に寄り添う姿勢を見てもらえたと思います。
- ・園に対して思う事や感じていること、要望などが分かり、職員のモチベーション、やる気につながる一つになった。
- ・保護者の意見を聞くことができて良かったです。保護者の方との信頼関係を築くために気をつけなければならないことを再確認できました。
- ・重度の知的障害の特性に配慮して、よりわかりやすく伝える必要性を感じる機会になりました。
- ・利用者の意見を参考に環境整備を見直し、職員みんなで心掛けた。

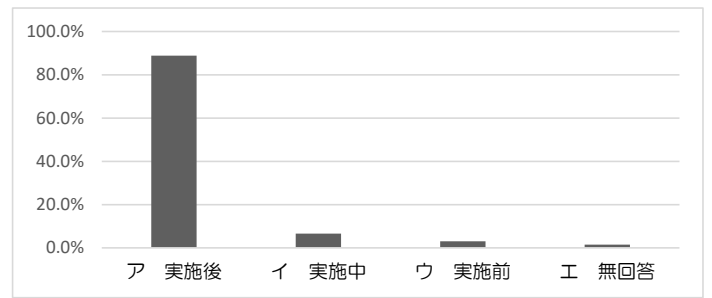
6 訪問調査について

6-(1)2人以上の調査員が一貫して実施しましたか



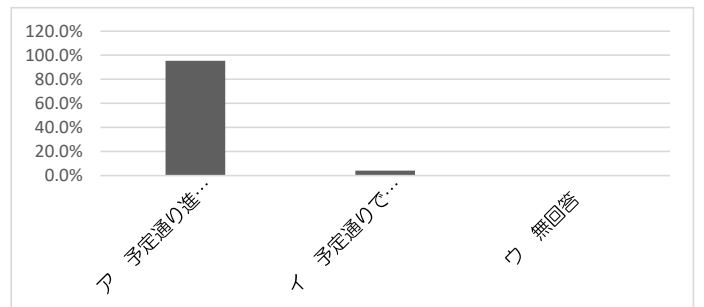
	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 実施した	258	99.2%	222	8	25	2	1
イ 実施しなかった	1	0.4%	1	0	0	0	0
ウ 無回答	1	0.4%	1	0	0	0	0
回答総件数	260	100%	224	8	25	2	1

6-(2)訪問調査は状況調査・自己評価調査・利用者調査の実施後に行われましたか



	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 実施後	231	88.8%	200	8	21	1	1
イ 実施中	17	6.5%	13	0	3	1	0
ウ 実施前	8	3.1%	7	0	1	0	0
エ 無回答	4	1.5%	4	0	0	0	0
回答総件数	260	100%	224	8	25	2	1

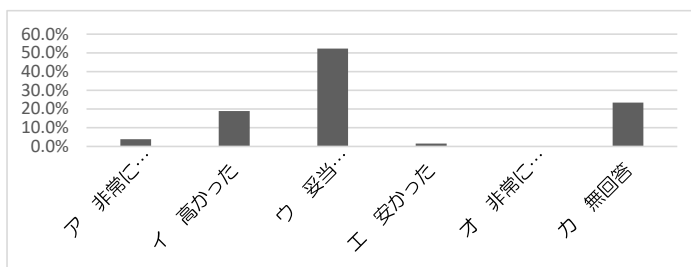
6-(3)当日はスケジュール通り調査が進められましたか



	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 予定通り進められた	248	95.4%	214	6	25	2	1
イ 予定通りではなかった	11	4.2%	9	2	0	0	0
ウ 無回答	1	0.4%	1	0	0	0	0
回答総件数	260	100%	224	8	25	2	1

7 評価受審料について

7-(1) 評価受審料についてどのように感じになりますか



	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 非常に高かった	10	3.8%	8	1	1	0	0
イ 高かった	49	18.8%	37	0	10	1	1
ウ 妥当だった	136	52.3%	118	6	12	0	0
エ 安かった	4	1.5%	4	0	0	0	0
オ 非常に安かった	0	0.0%	0	0	0	0	0
カ 無回答	61	23.5%	57	1	2	1	0
回答総件数	260	100%	224	8	25	2	1

※主な要因についてお聞かせください

<ア、非常に高かった>

・丁寧に評価をしていただいたので内容としては妥当とは思いますが、継続して評価を受けることを考えると簡単に受審できる金額ではないように感じます。(補助金があるとしても)

・初めての受審だったので、高く感じた。

<イ、高かった>

・事業所の規模を踏まえると、高く感じます。

・評価機関によって受審料に差があり驚きました。

<ウ、妥当だった>

・補助金が5年に一回出ているのが大きいと思う。(10万)

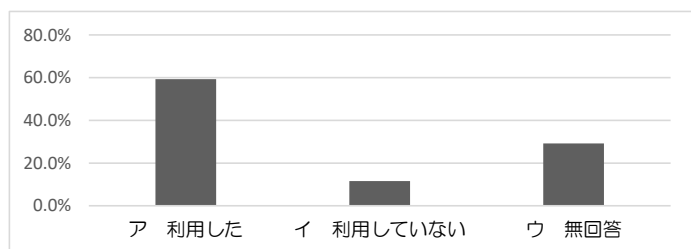
・市の補助がなければ高いと思いますが、結果を出すまでの作業量や時間を考えるとこれくらいかかるものかと思います。

・市の助成を考えると妥当かと思います。

<エ 安かった>

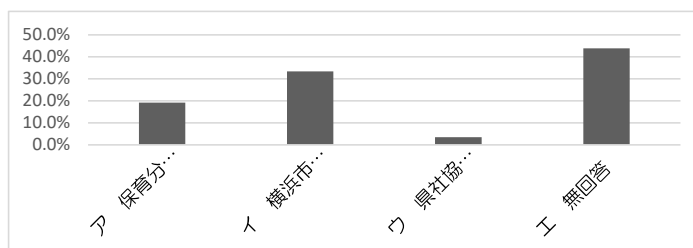
・平均50～60万と聞いていたので、安かったように感じました。

7-(2) 受審料の補助金制度を利用しましたか



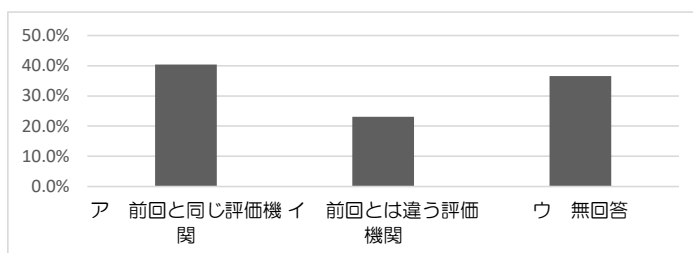
	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 利用した	154	59.2%	137	6	10	0	1
イ 利用していない	30	11.5%	19	1	9	1	0
ウ 無回答	76	29.2%	68	1	6	1	0
回答総件数	260	100%	224	8	25	2	1

7-(3) 利用した制度



	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 保育分野・公定価格への加算	50	19.2%	50	0	0	0	0
イ 横浜市の助成金	87	33.5%	78	6	3	0	0
ウ 県社協の助成金	9	3.5%	2	0	6	0	1
エ 無回答	114	43.8%	94	2	16	2	0
回答総件数	260	100%	224	8	25	2	1

8 今回の評価機関の選定についてお聞かせください



	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 前回と同じ評価機関	105	40.4%	92	3	9	0	1
イ 前回とは違う評価機関	60	23.1%	54	2	4	0	0
ウ 無回答	95	36.5%	78	3	12	2	0
回答総件数	260	100%	224	8	25	2	1

9 評価機関選定の理由をお聞かせください

- ・前回の時も段取り良く、スケジュールを組み真摯に取り組んでくれた。
- ・今回事業者説明会にて、偶然前回受審した評価機関の方にお会いし、数多くある事業者にも関わらず私どもの園を覚えて下さっていたことに感銘し、ご縁を頂きました。様々な視点で気づきを見出してくれたのと同時に、当園の良さも改めて気づかせて頂きました。
- ・初回、神奈川県推進機構等の行った事業者向け説明会にて、複数の機関を知り、その中から選んで受審した。5年前はこの説明会が複数回あり参加したが、今回説明会がほとんどなく、又、新園舎建て替え工事と重なり、他機関を調べるゆとりがなかった。その為前回と同じ機関に依頼しました。
- ・前回の評価で丁寧に見ていただいたので、今回も他機関と比べることなくお願いしました。前回はもう一つの機関も考えましたが、市内ではなかったその理由で今回の機関にしました。
- ・実績のある評価機関だったのでお願いしました。
- ・法人で決めている。
- ・他都道府県での評価点が異なる所があるので多く経験を行っている評価者を選定した。

10 その他（第三者評価の推進について）今後、より多くの事業者の皆様を受審いただくうえで必要だとお考えのこと、障害になっているとお考えのことなどあれば、ご意見をお聞かせください。また、その他ご自由にご記入ください。

<必要>

・やる前は「大変だよ」と聞いていたので、一步を踏み出すのに時間がかかったが、園の為、職員の為、保護者の為に、また監査とは違い共に考え「この部分をこう変えればもっと良くなるよ」という見方をしてくれるので、職員のやる気や意欲を引き出す良いきっかけとなりました。今まで見えていなかった部分の気づきにはなります。今後も5年に一度は受審していきたいと思ひます。

・自園で当たり前と思っていることが、外部の方から見て、改善すべき点があること、他園には見られない良さがあること。中にいると分からないことを知ることが出来てとても良かった。役立ちました。受審料がもっと妥当なものとなれば何度も受審して、改善が出来るだろうと思います。本当はもっと受けた方が良いと感じました。

・評価という点において、園の大切にしていること保育理念と、保護者の方の要望とのバランスが難しくなるのではないかと不安もあり、踏み切りづらい部分が正直なところありました。しかし、実際にうけてみると、大切なご意見をいただけたり、保育への理解をいただけていることを思った以上の形で感じたりすることができました。また、自園への客観的な振り返りから新たに園運営に繋がれることもあり、より多くの視点に繋がる機会はとても大切だと感じました。

・実施する意味は大きいと思います。頻繁に行うにはもう少し予算があればと思います。

・客観的に見て頂けるのは良い点だと思う。課題が見えるとともに、事業所の到達地点が判り、安心もする。

・3、5年毎に受審する必要性を痛感いたしました。

・準備は大変な面があると思いますが、介護現場でのケアプロセス評価を実施するとよりケアの質の向上に繋がると考えられ、受審を後押しする効果があると思います。

・第三者評価を行うことで、客観的に園の現状をとらえることができ、職員間でも振り返りの機会となった為、今後も継続的にやっていく。

<障害になっていること>

・職員と受審結果含め、保育園(自園)のことについて掘り下げてじっくり話し合える時間を確保するのがとても難しく、受審し結果を共有(読み合わせや回覧)するだけで精一杯な現実がある。保育士も不足しており、現状を回すことを優先すると会議や話し合いの時間の確保は今後の課題。

・パート職員が多く受審に向き合う姿勢に差がある。全員での意見を取りまとめるにも理解の差がある。それを全体の答えとして導くのが大変だった。結果に対する関心や受け留め方もそれぞれで、一部の職員や中心的な職員はかなりの仕事量で普段の仕事に加えてだったため負担が大きかった。また、年々求められていることが増えている。保育園での仕事は日々安全に衛生面に注意を払う保護者への気遣いも多く、仕事量が増える中、人員確保は難しく日々いっぱい働いている為、何度も受審する余裕を見出すのが大変と感じている。ハードルが高いと感じた。

・横浜市の指導監督と時期が重なってしまうとかなり負担になると思うので、考慮して頂けると受けやすいと思います。(当園では重ならなかったのが良かったです。)

・保育士不足がある中で、時間を捻出して話し合ったり、記入したりする作業がとても大変でした。

・当園は市の監査が行われない(立ち入り)年に第三者評価を受審することができたので対応できました。他園も市と連携を取って頂くなどし、どちらか一方の受審が望ましいと思いました。両方は園の負担が大きく制度が障害となるように思われます。

・事業所として「支援の棚卸」をする意味で、第三者評価の受審の意義は大きなものがあると考えます。小規模な法人、事業所であるなど費用、準備の時間的、金銭的コストが受審のネックになるように思います。

・自己評価を行う際、項目が多く職員も時間をとられたようだ。集計にも多くの時間を費やし、課題の気付きは多いものの、通常行うには難しく感じた。

<その他>

・お聞きした話によると、評価機関によってやり方が異なるようなので、機関選びが難しかったです。

・自己評価の項目がとてもボリュームがあり、重複していることが多々あるのももう少し整理してスマートになると取り組みやすいです。日々の仕事がハードなためボリュームをおさえて頂けると全職員(非正規も)でじっくり振り返りし、取り組むことができると思いました。

・評価項目が保育所に特化し、もう少し分かりやすい文言になると良いと思います。横文字が多いのも、理解するのに一つひとつスマホで検索し大変でした。(若い職員は大丈夫だったかもしれません)

・評価項目が小規模保育に適さない物がいくつもあったり、質問自体が理解しづらいものがあった。abcの判定の考え方がもっと一般的に浸透してほしい。自分は理解しているつもりだが、職員や上司に理解してもらえないと進めていくうちに何度も壁にぶちあたる。

・補助金がもう少しあれば、評価を受ける機会も増え、保育の質の向上にもつながると思う。

・共通評価基準、事業報告及び計画書は保育施設に一致していない内容が多く、必要ないと感じている。人不足が深刻なので少しでも簡略化してもらえると受審に対するハードルが下がると思う。

・とても自己評価項目が難しく、理解が難しく感じました。

・自己評価の文言が分かりにくい、難しいという声が職員から上がっていたため、注釈等がつくと評価しやすいのでは、、、

・7. 評価受審料についてでも記載した内容と、評価を受けるにあたり、日常保育をしながら準備を進めることは負担が大きと感じました。自己評価については、それぞれの役職や立場ごとに冊子が違っているとより評価しやすいように思いました。(内容が分からないという意見が職員から多く出ていたため)

・助成金があるから受けられますが、無いと予算的には厳しいので考えてしまうと思います。

・行う時期にもよるが、全職員で取り組むことは、かなり大変だった。職員の自己評価を1つにまとめて提出ではなく、1人ひとり個人の評価での全体パーセンテージが出る方が取り組みやすかった。次回はこの点を取り入れている機関に依頼しようと思う。

・私たちの保育園は定員43名の小さな保育園です。保育内容面での項目は他園と同じでも株式会社・社会福祉法人・NPO法人規模によって事業計画・報告・経営状況の分析等の項目内容を見直して欲しいと思います。職員一人ひとりの育成についても具体的な書式や様式を提示して欲しいです。実習生についても様々な準備を行い、受け入れ体制を整えているのに実際の受け入れ(園が拒否しているのではないのに)がないからとb評価になるのもどうなのかなと思います。評価項目の見直しはされるのでしょうか？現場保育者の意見や見解を取り入れて頂けるとありがたいです。

・第三者評価を受けることのメリットを大きく打ち出す必要があると思います。そうでないとお金と時間がかかる、きちんと保育園でやっていることを理解してもらえないでただ大変なだけというデメリットばかりが一人歩きしているように感じます。

・0才児～2才児の認可乳児保育園も存在するので、そういう園に向けての第三者評価の内容にしてほしい。評価の仕方も「C」ではなく「非該当」にしてほしい。外国人の保護者が多い為、色々な国の人の対応の書類も作ってほしい。

11 「評価実施に関わること」について

設問ごとにあてはまる番号1つに○をつけてください。

		(260回答)	はい	いいえ	無回答	
事前説明	①	評価実施前に、評価項目や手法についての説明を受けましたか。	247	0	13	
	②	評価実施前に、第三者評価は、必要な養成研修を修了した複数人の評価調査者により一貫して行われることについて説明を受けましたか。	242	5	13	
	③	評価実施前に、評価契約締結日から3年間は、評価機関が事業者の経営やサービス提供に関与してはならないことについての説明はありましたか。	180	59	21	
	④	評価実施前に、契約内容の確認及び事前説明確認書に基づいた説明はありましたか。	241	5	14	
	⑤	評価実施前に、評価結果に対する意義や苦情の申立窓口について説明はありましたか。	222	21	17	
調査実施	⑥	「自己評価調査」「利用者調査」「訪問調査」の進め方についての調整は十分にできましたか。(実施手順の確認、タイムスケジュール、当日必要な配慮等)	244	2	14	
	⑦	「自己評価調査」「利用者調査」「訪問調査」の実施にあたり、十分な説明はありましたか。(実施方法や調査項目の意図、調査票の記入方法等)	246	0	14	
	⑧	「訪問調査」の前に、必要な準備等について説明がありましたか。	246	0	14	
	⑨	評価調査者は、根拠となる事実に基づいて、評価項目を確認していましたか。	242	3	15	
			はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
	⑩	訪問調査時に行われた、利用者調査や自己評価の結果についての説明はわかりやすいものでしたか。	227	18	2	13
報告書の公表	⑪	評価結果報告書の文章や図表などはわかりやすいものでしたか。	223	22	1	14
	⑫	評価結果報告書の内容は、利用者調査、自己評価及び訪問調査の結果に基づき、客観的に分析、解釈されていましたか。	230	15	2	13
	⑬	公表する「評価結果報告書」について納得がいくまで十分に話し合うことができましたか。	220	23	4	13
	⑭	第三者評価受審における過程で、サービスの質の向上への気づきを得ることができましたか	246		0	14