

令和7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

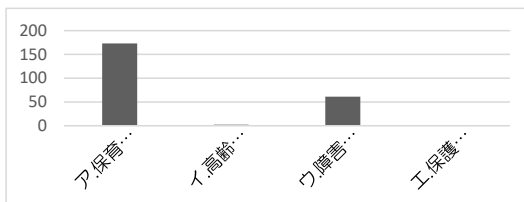
令和8年5月21日現在

<p>対象施設数</p>	<p>356件                  保育263件・高齢3件・障害45件・障害GH45件・保護0</p>
<p>回収率</p>	<p>66. 3%(アンケート回収:236件/受審:356件)</p>
<p>分野別回収率</p>	<p>保育分野: 173件(65. 8%) / 受審:263件                  (横浜市108件・川崎市38件・相模原市5件・県域20件・無記名2件)</p> <p>高齢分野: 2件(66. 7%) / 受審:3件                  (横浜市2件・川崎市0件・相模原市0件・県域0件)</p> <p>障害分野: 31件(68. 9%) / 受審:45件                  (横浜市4件・川崎市9件・相模原市3件・県域15件)</p> <p>障害GH: 30件(66. 7%) / 受審:45件                  (横浜市4件・川崎市4件・相模原市4件・県域18件)</p> <p>保護分野: 0件(0%) / 受審:0件                  (横浜市0件・川崎市0件・相模原市0件・県域0件)</p> <p>※ 事業所無記名: 2件(保育分野)</p> <p>※障害GH ⇒障害者グループホームの略</p>

## 1. 福祉サービス事業分野について

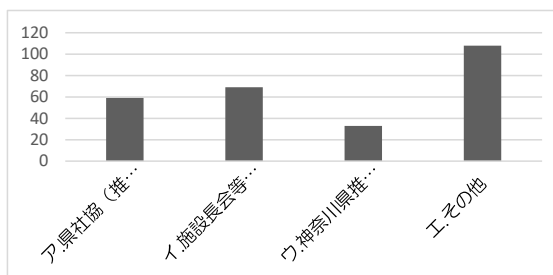
福祉サービス事業の分野は何になりますか

	(236件)	回答数
ア.保育分野		173
イ.高齢分野		2
ウ.障害分野(障害GH含む)		61
エ.保護分野		0



## 2. 福祉サービス第三者評価について

福祉サービス第三者評価を何でお知りになりましたか。(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.県社協(推進機構)ホームページ	59	37	0	12	10	0
イ.施設長会等での行政からの案内	69	59	0	0	10	0
ウ.神奈川県推進機構等の行った事業者向け説明会	33	22	1	4	6	0
エ.その他	108	86	1	12	9	0

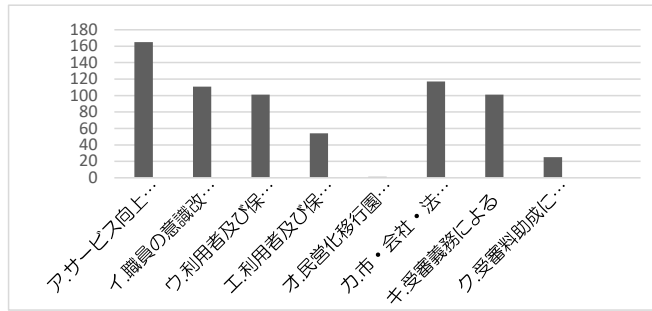
(エ)その他意見

- ・指定管理事業所として他施設からの紹介
- ・保育士の時に体験した。
- ・定期的に受けている
- ・法人内の案内。
- ・横浜市が推奨した中から選んだ。
- ・受審しなければならなくなった。
- ・5年ごとに受審している。
- ・知り合いの園長先生からの紹介
- ・会社で過去受審させていただいた。
- ・評価機関から話を聞いて
- ・2021年度も受審している為。
- ・市で定期的に受審している。
- ・法人内の案内。
- ・指定管理事業所として他施設からの紹介
- ・過去にお世話になったことがあった。
- ・5年に1度受けることを意識している。
- ・5年に1回の義務だから。
- ・運営本部からの案内
- ・以前から受審していた。
- ・姉妹園が実施してた。
- ・グループ園からの紹介

### 3. 第三者評価の受審と効果について

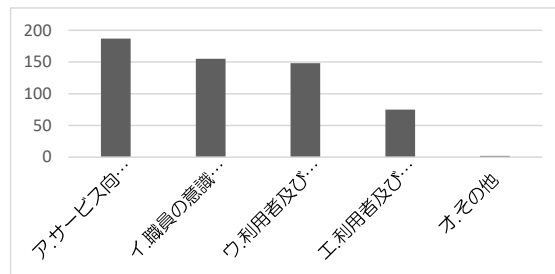
今回の受審を通じてお気づきになった点等ご意見・ご感想をお聞かせください。

3- (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	165	116	2	25	22	0
イ.職員の意識改革を図りたい	111	85	1	10	15	0
ウ.利用者及び保護者の考え方を知りたい	101	86	0	11	4	0
エ.利用者及び保護者への情報提供	54	42	0	6	6	0
オ.民営化移行園もしくは市有地貸与園であるため	1	1	0	0	0	0
カ.市・会社・法人などからの指示	117	85	0	18	14	0
キ.受審義務による	101	78	0	16	7	0
ク.受審料助成による	25	24	0	1	0	0

3- (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)

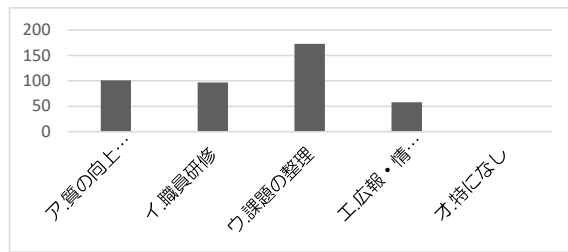


	全体	保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア.サービス向上のための気づきを得た	187	129	2	31	25	0
イ.職員の意識向上につながった	155	115	2	20	18	0
ウ.利用者及び保護者の考え方を知ることができた	148	129	1	12	6	0
エ.利用者及び保護者に対し、情報提供できた	75	58	1	7	9	0
オ.その他	2	0	0	1	1	0

(オ)その他意見

- ・より良い保育に繋がる情報を得ることができた。
- ・事業所内の環境(マニュアル等)整備に繋がった。
- ・ガイドライン等を知る良い機会でした。
- ・職場の良い所を明らかにしていただき、褒めていただき、職員のモチベーションが向上した。
- ・自園の良さを確認することができた。
- ・親の現在の状態を確認できた。

3- (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)



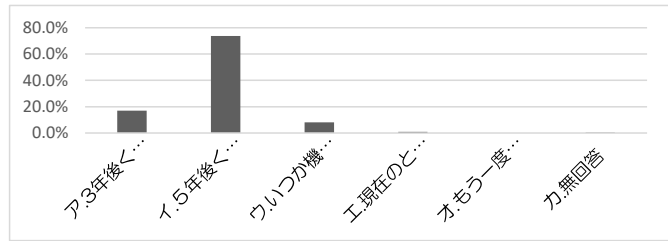
	全体	保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア.質の向上に向けた具体的な取り組み	101	77	0	10	14	0
イ.職員研修	97	80	0	8	9	0
ウ.課題の整理	173	122	2	25	24	0
エ.広報・情報提供	58	38	1	12	7	0
オ.特になし	0	0	0	0	0	0

(ア) 具体的な取組

- ・事業報告書、中長期計画の作成の仕方
- ・中長期における事業計画
- ・常勤・非常勤の情報共有
- ・職員会議に出られない職員に対して会議内容を周知すること。
- ・会議のもち方と周知の方法。地域との防災での協力体制のあり方と共存。
- ・会議の目的づくりの実行
- ・会議体の検討
- ・会議で評価の結果を伝え、課題を掘り出す。
- ・職員間の風通しがよくなり、より会議が充実しています。
- ・業務見直し。利用者の要望等の把握。
- ・事業運営と支援現場の見える化
- ・事業計画の活用
- ・事業計画をしっかりと立てる。
- ・記録等の整理と活用。事業計画の共有等
- ・中長期計画の作成。地域交流の強化。
- ・業務継続計画(BCP)の策定・中長期計画の策定
- ・年間カリキュラムの作成
- ・次年度の運営計画に反映
- ・次年度の保育や行事内容の見直し
- ・次年度の保育内容の検討、外遊びの充実化。
- ・地域子育て支援を幅広く広めてゆくこととする。
- ・地域支援の充実を図る。地域未就園親子の保育参加は実施を検討中。
- ・地域との関りを増やしていく。
- ・地域に向けた子育て情報への取り組み。
- ・地域との交流の場を設ける機会を作ろうと考えております。
- ・地域との関りをもてるような活動を計画しようと思っている。
- ・小学生の職業体験、ボランティアなどを積極的に取り組む
- ・ICT化、全体的な計画の見直し
- ・保育の見える化
- ・これまで積み重ねた職員間の話し合いを継続できるようにしている。保育ICTの導入
- ・職員間で話し合い共有しながら解決方法を見つけていく。
- ・改善点を職員と共有し保育の質の向上に繋げることができた。

- ・丁寧な保護者対応に努める。
- ・ヒヤリハット提出率の向上
- ・課題についてプロジェクトを立ち上げ改善
- ・今まで取り組んでいた環境整備、保育の見直し等について今後、活動していこうと思う。
- ・掲示物などの見直しと改善
- ・保育の質の向上に向けて、職員研修や意識改善の為に園内研修等
- ・保育の振り返り。課題点の抽出と改善。
- ・職員全体が目を通し、保護者の声を把握した。サービス向上への意識を再確認した。また、マニュアル等も改めて見直すきっかけとなった。
- ・保育のすり合わせ
- ・環境構成の見直し
- ・マニュアルの定期的な改良
- ・各種マニュアルの見直し、整備。保育の見直し等。
- ・結果を職員に周知し、改善をしている。
- ・保育環境の整備。保育、仕事の取り組み方。
- ・評価結果を踏まえた体制作り、保育方針の検討。
- ・整備した内容が形骸化しないよう、実践につなげていく
- ・保育について考えたり、話し合ったりする機会が増えた。
- ・保育内容の見える化を通し、保護者のみなさんと協働の子育てを行っていききたい。
- ・保護者アンケートにより、保護者様の気持ちを知り、今後の対応にいかしていく。
- ・保育指針の確立と共有
- ・より丁寧な保護者対応、園としての保育の方向性を職員間で周知、連携していく。
- ・園内研修
- ・園の目標
- ・まだ具体的な取り組みまではできていませんが、今後行っていきたくと思っています。
- ・保育の質、保護者支援等、アドバイスいただいた内容の見直し。
- ・気がついたこと、足りなかったことを年度末反省に取り入れ次年度に活かしていく。
- ・保護者アンケートによる改善、職員への共有、意識向上。
- ・オムツ、紙パンツを替える時、他者から見られないようにパーテーションを使いプライバシーを守るように改善した。
- ・人材育成への取り組み
- ・保護者向けに、保育内容を知ってもらう為、保育参加やイベントの内容を伝えたりした。
- ・ご指摘いただいた安全対策や掲示等にすぐに取り組み変更した。
- ・当たり前の見直し、地域との連携・交流の発信。
- ・工賃向上についての取り組みについて行っていく。
- ・保育環境の見直し。保護者のニーズの見直し。
- ・改善すべき事項を具体的に伝えていただけるので、改善を図れる。
- ・利用者のニーズを把握し、子どもたちの為により、良い保育にしていく。
- ・職員一人ひとりへの課題を伝える。
- ・課題がでたばかりなので予定ではあるが、次年度の運営方針に反映していきたい。
- ・ホームページの内容の追加。
- ・特に気づきの共有と実践
- ・目的を明確にし、それぞれに向けてどうしていったらいいのか、課題を皆で把握し改善できる話し合い。
- ・利用者様一人ひとりのニーズが希望をより丁寧に把握すること。
- ・指摘いただいた点を改善に繋げた。
- ・見直したことから、保育士の主体性を大事にするようにした。良いと評価されたことを皆で共有した。

3-(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		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	40	16.9%	16	0	11	13	0
イ.5年後くらいに受審したい	174	73.7%	137	2	18	17	0
ウ.いつか機会があれば受審したい	19	8.1%	17	0	2	0	0
エ.現在のところ再度の受審は考えていない	2	0.8%	2	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
カ.無回答	1	0.4%	1	0	0	0	0
回答総件数	236	100%	173	2	31	30	0

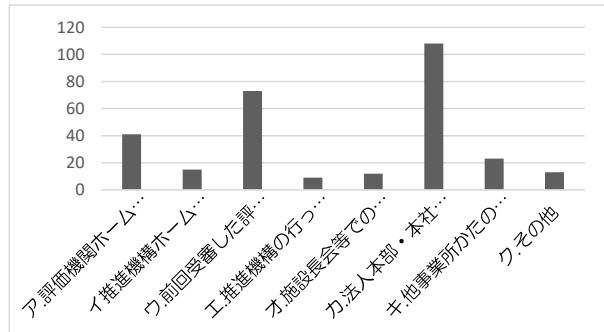
(エ・オ)を選んだ理由

- ・評価の手法、要する時間など。
- ・受審したばかりで、検討に入れていない為。

4. 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

4-(1)評価機関を何でお知りになりましたか(複数回答可)



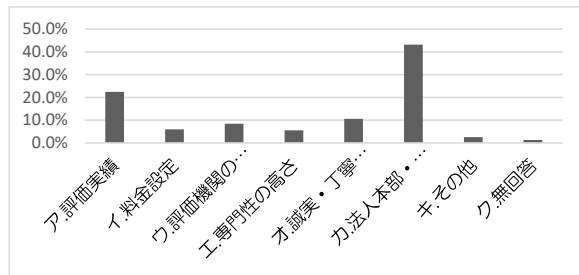
	全体	保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア.評価機関ホームページ	41	28	0	3	10	0
イ.推進機構ホームページ	15	7	0	3	5	0
ウ.前回受審した評価機関	73	55	0	10	8	0
エ.推進機構の行った事業者向け説明会	9	4	1	4	0	0
オ.施設長会等での行政からの案内	12	10	0	1	1	0
カ.法人本部・本社からの指示	108	78	0	17	13	0
キ.他事業所かたの紹介	23	17	1	5	0	0
ク.その他	13	12	0	1	0	0

(ク)その他意見

- ・市からの指示
- ・本社決定の為
- ・姉妹園で受審していたため
- ・評価機関からの案内にて
- ・DM
- ・以前、他の職場で受審したことがある。

- ・2021年度も受審している為。
- ・前回の受審
- ・元園長からの情報にて

4- (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

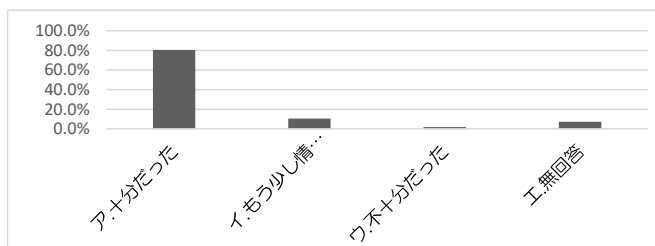


	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア.評価実績	53	22.5%	42	0	7	4	0
イ.料金設定	14	5.9%	8	1	2	3	0
ウ.評価機関の掲げる理念や活動内容	20	8.5%	13	1	3	3	0
エ.専門性の高さ	13	5.5%	8	0	1	4	0
オ.誠実・丁寧な営業活動	25	10.6%	19	0	3	3	0
カ.法人本部・本社からの指示	102	43.2%	75	0	14	13	0
キ.その他	6	2.5%	5	0	1	0	0
ク.無回答	3	1.3%	3	0	0	0	0
回答総件数	236	100%	173	2	31	30	0

(キ)その他意見

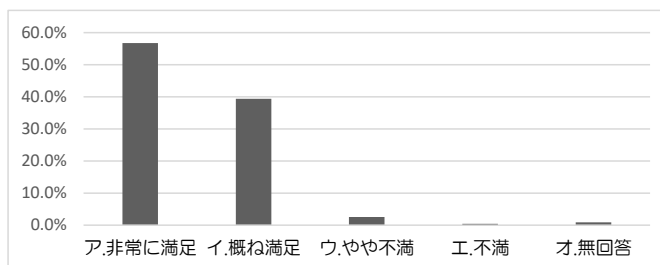
- ・前回との比較(自園の結果)するため。
- ・訪問が一日で完結するところが良かった。
- ・実績と料金設定
- ・行政で決められていた。
- ・姉妹園で受審していた

4- (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	190	80.5%	132	2	28	28	0
イ.もう少し情報が必要だった	25	10.6%	21	0	2	2	0
ウ.不十分だった	4	1.7%	3	0	1	0	0
エ.無回答	17	7.2%	17	0	0	0	0
回答総件数	236	100%	173	2	31	30	0

4- (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	134	56.8%	97	2	17	18	0
イ.概ね満足	93	39.4%	70	0	13	10	0
ウ.やや不満	6	2.5%	4	0	1	1	0
エ.不満	1	0.4%	0	0	0	1	0
オ.無回答	2	0.8%	2	0	0	0	0
回答総件数	236	100%	173	2	31	30	0

4- (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ため戸惑い等ありましたが、丁寧に説明していただき、分からない点は教えていただきました。都度、丁寧な対応でした。
- ・私自身、園長になって初の第三者評価で戸惑うところもありましたが、丁寧に説明していただき、スムーズに終わることができました。日頃の努力を高く評価していただきモチベーションが上がりました。
- ・初めての受審でしたが、分かりやすい説明で、取り組みやすかったです。
- ・今回初の評価受審でした。職員間での確認、振り返りができ良い経験になったと思う。
- ・初めての受審だったが、評価機関の方が親切に分かりやすく説明してくれたことにより受審の意味を理解した。
- ・誠実かつ丁寧にご対応いただいた。
- ・自己評価をどのようにして行うか丁寧に教えてくださったり、訪問調査当日もこちらの話を丁寧に聞いてくれ、聞き取りも威圧的な態度なども感じられなかったです。
- ・前回も利用させていただきましたが、代表の方がわざわざ園に出向いてくださり、丁寧な説明をしていただけたこと。全職員にも説明いただき助かりました。評価は園の良いところ探しですと言っていたことが、全職員、分かりやすく気持ちが楽になりました。事前資料の送付、結果の振り返り、まとめもとても早く対応していただきました。
- ・事前の準備事項のお知らせや、質問に丁寧にに対応していただき、取り組みやすくフィードバックについても分かりやすい内容でとても良かったです。
- ・評価に対して誠実に対応してくださいました。日頃の努力を理解していただき励みになりました。3回目でした。
- ・信頼のおける評価機関でした。
- ・迅速な進行、審査でした。
- ・保育業務に支障がないようなスケジュールを立てていただきとてもありがたかった。
- ・評価項目の意味や言葉の解釈など、丁寧に教えていただけてありがたかった。
- ・受審の始めからとても丁寧な説明をいただき、分からない所は電話やメールですぐに回答をいただいたので不安なく進めることができました。
- ・説明から丁寧に接していただき、内容等も細かく対応してくれたので良かった。
- ・丁寧な聞き取りとアドバイスをいただきとても良かったです。
- ・事前事後においても、しっかりフォローアップしてくれ、安心して取り組むことができました。また、良い点も見つけてくれたので自信にも繋がりました。
- ・ひとつひとつ丁寧に分かりやすくご説明いただきました。私が(回答者)が初めてのことばかりでしたが、安心できました。他国の言語にも対応していただきましてありがとうございます。
- ・細かい点まで目を配り、アドバイスをくださいました。改善点だけでなく、評価していただける場面もあり良い機会となりました。

- ・園内の取り組みや、保護者からのニーズについてとてもポジティブな視線で評価していただきました。
- ・丁寧に対応していただきました。事前アンケートが重複する内容が多かったように感じた。
- ・説明や評価結果報告書が分かりやすかった。
- ・今まで同じ評価機関しか利用したことがないので、他社との比較はできませんが、いつもしっかりと施設の状態を確認して公平な評価をしていると思います。
- ・説明も分かりやすく、スケジュールをたてるのも丁寧にやってくださいました。心配ごともなく進められました。
- ・質問も分かりやすくして下さったので良かったです。
- ・園で欠けている部分が明確になったので良かった。
- ・より細かく評価項目があったため、何が足りなかったのが明確になりました。
- ・とても親身になって指導をいただいたこと。自園の強みの発見
- ・評価や説明に来ていただいた評価機関の方がとても丁寧でした。
- ・園では気づいていなかった頑張りを引き出していただいたり、全職員への共有の仕方などアドバイスをいただき感謝しております。
- ・評価範囲が広く大変な作業だと思います。その中で園のことも気遣って頂き感謝しております。
- ・何度も受審している機関なので慣れている。
- ・事前説明を園と姉妹園正社員総会の2度行っていただき、職員の理解度が深まり、話し合いがしやすかったです。
- ・実施導入から受審結果が揃うまで、プロセスごとに丁寧にご対応くださり、安心感がありました。
- ・とても丁寧な対応、また、分かりやすい説明であった。
- ・こちらの緊張感をほぐしつつ、流れを分かりやすく説明していただけた。自己評価の内容について、何を指しているのか答えづらい設問もあったので、そのあたりは改善できるとありがたい。
- ・職員向け事前説明会の実施を行って頂くことで動機付けとなり、事業所内が一体となって取り組むことができました。訪問調査では丁寧に関わりが行われ、対話の中で多くの気づきを得ることができました。フィードバックも書面以上の言葉を添えて頂き、大変実りのある取組になったことを実感しました。
- ・誠実で適切な評価をいただいた。
- ・資料の記入漏れがありましたが、一緒にそれについてのアドバイスをいただき、大変助かりました。ありがとうございます。
- ・話しを沢山聞いていただき、自分たちの気づけなかった点などにも気づくことができたので良かったと思う。丁寧に聞き取りをしていただけて良かったと思った。
- ・最初の説明から受審終了まで誠意ある対応でした。
- ・丁寧な説明、オリエンテーションから最終確認と質問に対しても分かり易く対応していただけた。
- ・評価機関は独自での評価手法を構築すべきと思う。
- ・説明が分かりやすく効率的に進められた。
- ・細やかなところまでしっかり見てくれ、ご指摘いただきました、指導してくれました。今後の運営に活かしていきたいと思います。
- ・全体を見て総合的に評価していただけた。
- ・丁寧なヒアリングと園内視察を行っていただきました。園の取り組みについては良い所を褒めてくださり、保育の方向性が間違っていないかと自信に繋がり、職員間のモチベーションを高めることに繋がりました。課題点や気づきも多く自園を振り返る貴重な機会になりました。
- ・大変丁寧にご対応いただきました。さらに向上していきたい取り組み、課題点等、明確になりました。今後に生かしてまいります。
- ・訪問の際、分からない点など直接聞き、どうしていったら良いかなど意見もいただけたので、課題点など明確になったことと、次へとつながるような考えも持てた。
- ・第三者評価を実施していただき、日々の保育や運営を見直す良い機会となりました。また、専門的な視点から丁寧に評価していただき、今後の課題が明確になり、職員間でも共有しやすいと感じました。
- ・最初の説明から全てにおいて丁寧で分かりやすく対応していただき、初めての不安がなくなった。次回も同じ評価機関にお願いしたい。
- ・好意的に見たり、話しを聞いてくれるのでやりやすかった。
- ・丁寧な聞き取りとあたたかい目で保育を見てくださいました。説明もそっくりして分かりやすく、流れも分かりやすかったので安心できました。
- ・丁寧にご対応していただき、施設訪問当日も分かりやすく説明やご質問をいただき、最後まで気持ち良く、前向きに取り組むことができました。

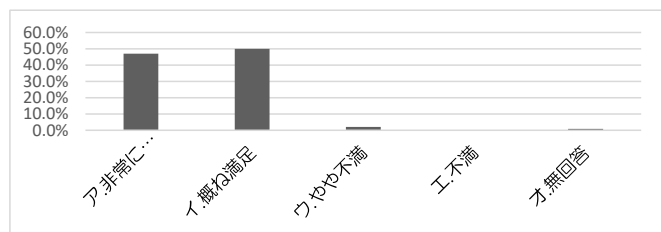
- ・法人からの指示で第三者評価機関を選定されています。3年に一度の評価ではありますが、公平に評価いただけていると思います。
- ・常に丁寧に分かりやすく説明をしていただき、納得して進めることができました。
- ・評価について具体的な改善や助言をいただきました。
- ・職員への説明、施設長への説明等、丁寧にやっていただきました。
- ・内容について丁寧に話しを聞いていただき、まとめていただきました。
- ・短い時間の中で、当事業所が取り組む大事にしている点を評価していただき、その上で現状の課題を整理して伝えていただき、ありがたかったです。
- ・職員説明を園内研修として行う際にとっても分かりやすく説明していただいたことで、その後のグループワークがスムーズに進んだ。
- ・開園12年目の保育園です。今回3回目の受審です。担当が変わり、誠実で丁寧になりました。
- ・とても丁寧にご対応いただいたので、安心して受審できました。
- ・一生懸命やっていただいたと思います。私たちの提出した資料や当日の様子から、様々な確認をしていただき評価に繋がっていただけましたが、私たちの気づかない良い所を探したり、伝えてくださるともっとやる気に繋がったように思っています。
- ・事前資料など、熟読して下さっていたので、聞き取りの時にスムーズだったこと、また、園の理解をいただいたスケジュールだったことに安心して受審させていただきました。
- ・利用者の生活、職員の業務に無理のない調査時間、方法で配慮していただき助かりました。
- ・一つ一つ丁寧に説明して下さり、参考になることが多かった。
- ・丁寧な対応、評価をしていただき、結果も含め満足しています。ありがとうございました。
- ・大変丁寧な評価をしていただき、学ぶことが多かったです。本園の良さを評価していただいたことを嬉しく思っています。課題についても明確に示していただいたことで、今後活かしていけると感じています。
- ・丁寧に見ていただけました。「出来ていない」等のマイナスの評価ではなく前向きになれるような形で助言いただきありがたかったです。
- ・丁寧に聞き取りをしていただき、ありがとうございました。我々の仕事の振り返りにもなったので、とても良かったです。
- ・説明からヒアリングまで丁寧にしていただきました。
- ・入口から出口まで、とても丁寧に指導していただき、マイナスの気持ちを持つことなく進めることができました。
- ・保育園側の意図を十分に汲み取っていただき、公表に際しての過程で丁寧に対応していただいた。
- ・とても丁寧に聞き取り、課題の提案をしてくださいました。
- ・丁寧に対応していただきました。工程表などを分かりやすかったです。
- ・担当の方に丁寧にご説明いただきまして、大変分かりやすかったです。当日も混乱なく行うことが出来ました。
- ・取組む前に、評価機関の代表が自ら全体職員会議に来てくださり、詳しく説明していただいた。これが職員がこの度の評価を受けることの意味を前向きにさせた。
- ・ヒアリングに十分な時間をかけてくださり、良い点を見つけ、内容も反映していただきました。
- ・終始丁寧な対応で、様々な予定を施設の都合に合わせていただいた。意思疎通もスムーズに行えて、忌憚のない評価をしていただけた。次回もお願いしたいと思える機関だった。
- ・評価機関の社長がご自身で説明を職員たちに短時間で丁寧にしていただき、とても理解しやすい説明でした。
- ・評価機関については、評価調査者の個人的主観でもかまわないので、分析的な批判を入れて欲しい。
- ・とても丁寧に説明していただき、良いところも改善すべきところも知れる評価をしていただき、助かりました。ありがとうございました。
- ・最初の説明の時に「第三者評価はいいところ探しです」と言っていただけたことで、職員に周知するときに目的を話しやすくなり、みんなで同じ方向を向けました。
- ・分かりやすく、丁寧に対応していただき、ありがとうございました。
- ・とても丁寧にご対応いただき、満足しています。私たちの話しをしっかりと聞いて評価につなげようとしてくださる姿勢に安心して受審することができました。
- ・丁寧に聞き取りしていただき、施設の考えを概ね理解してもらえたと思っています。
- ・分かりやすい説明、丁寧なご連絡、専門性の高さ等、安心して受審させていただくことができました。
- ・丁寧に評価、説明して下さって、とても助かりました。
- ・5年振りの受審だったが、職員同士で考えたり、話し合う時間を設けたことで現場の意見を聞き、何を課題にし、解決しなければいけないのかなど、気づける機会となった。スケジュールも慌てることなくスムーズに取組めた。

- ・丁寧な対応だったので緊張はあったが安心して話しができた。
- ・内容や対応をスムーズに進めていただけたので助かりました。
- ・受ける前の説明も丁寧で分かりやすく、安心できた。訪問の方もなんとか良さを引き出そうと話をよく聞いてくれた。終わってから結果までが少し時間がかかりドキドキした。
- ・受審前後に評価機関にレクチャーを受けられたため、不安なく職員間の話し合いを実施することができた。
- ・障害福祉の特性を踏まえた丁寧で実践的な評価を行い、改善に役立つ多くの示唆をもらい、評価内容も分かりやすく、非常に参考になりました。
- ・改めて課題に気づかされるだけでなく、良い取り組みについても評価いただき、自信も持つことができた。
- ・これまで継続して利用している為、安心感がありました。
- ・丁寧に聞き取りしていただけて、施設の考え方や方針を理解した上で評価してもらえたことは良かったと思う。
- ・専門性と理解が深く、丁寧な対応をしていただいた。
- ・最初から最後まで丁寧にご対応いただき、大変ありがたかったです。
- ・丁寧な事前説明及び、利用者への対応もスムーズでした。
- ・丁寧な説明、聞き取りをしてくださった為、利用者さんも緊張し過ぎず、面談されていました。
- ・良い点改善点を明確にいただき、大変参考になりました。より良い園にするために活用していきたいと思える受審でした。
- ・親身になり、アドバイス、聞き取りの調査が行われました。利用させていただきまして、大変良かったと思います。
- ・ミスが多い。仕事の納期を守らない。
- ・2人訪問され、質問をするのは保育関係のもと保育者の方おひとり。もう一人の方はすぐに退室されました。
- ・評価者が高齢分野を得意としているとのことで、保育分野への理解や寄り添いが不十分でした。事務局の対応は丁寧でした。
- ・保育の内容、計画等について良い評価をもらったが、その為、基本以上のことを求められ、評価が下がってしまうことに納得出来ない部分があった。実際に出来ていることを評価してもらえると良かった。
- ・職員で話し合ったことをまとめて提出したが、おそらく固定の文章に当てはめられたようで、内容はほぼ当たっているが、表現(文章)が別のものになっていたのは少し驚いた。
- ・評価結果報告書に事実確認や根拠不明の記載、標題(見出し)の誤記、修正した文の消し忘れ等があった。また、内容の訂正を依頼しても、趣旨が理解されないことがあった。添削をしている感覚になった。

## 5. 評価調査者について

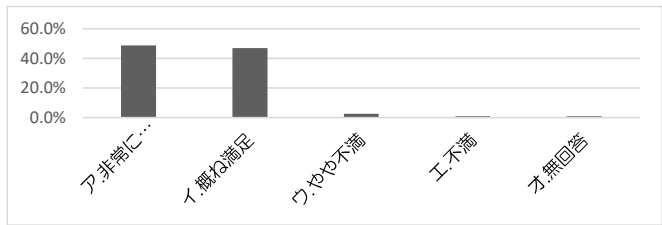
### 今回の評価調査者に対する満足度をお聞かせください

#### 5-(1)-①施設や利用者特性に関する知識、専門性について



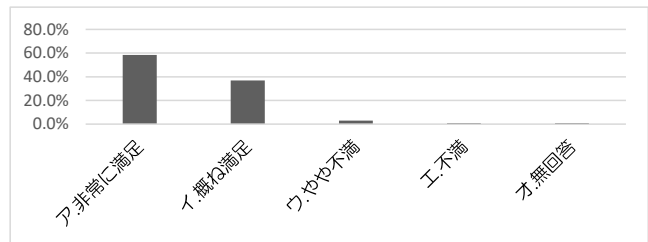
	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア.非常に満足	111	47.0%	87	0	10	14	0
イ.概ね満足	118	50.0%	82	2	20	14	0
ウ.やや不満	5	2.1%	2	0	1	2	0
エ.不満	0	0.0%	0	0	0	0	0
オ.無回答	2	0.8%	2	0	0	0	0
回答総件数	236	100%	173	2	31	30	0

5-(1)-②訪問調査の際の面接技術について



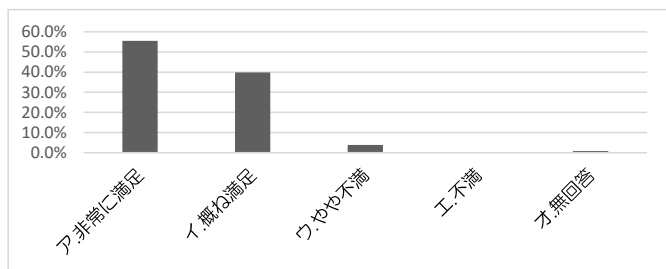
	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア.非常に満足	115	48.7%	88	1	11	15	0
イ.概ね満足	111	47.0%	78	1	19	13	0
ウ.やや不満	6	2.5%	3	0	1	2	0
エ.不満	2	0.8%	2	0	0	0	0
オ.無回答	2	0.8%	2	0	0	0	0
回答総件数	236	100%	173	2	31	30	0

5-(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	138	58.5%	102	1	16	19	0
イ.概ね満足	87	36.9%	63	1	14	9	0
ウ.やや不満	7	3.0%	5	0	1	1	0
エ.不満	2	0.8%	1	0	0	1	0
オ.無回答	2	0.8%	2	0	0	0	0
回答総件数	236	100%	173	2	31	30	0

5-(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	131	55.5%	99	1	14	17	0
イ.概ね満足	94	39.8%	68	1	15	10	0
ウ.やや不満	9	3.8%	4	0	2	3	0
エ.不満	0	0.0%	0	0	0	0	0
オ.無回答	2	0.8%	2	0	0	0	0
回答総件数	236	100%	173	2	31	30	0

5-(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

- ・誠実かつ丁寧にご対応いただいた。
- ・気さくに対応していただき、お話しやすかったです。保育内容のほうで、実際の園の様子と違う点がいくつかありました(直ぐに訂正していただきました)。
- ・園を運営するにあたり、進め方について自信を持てるような励ましのお話しもいただけたので、今後も意欲的に取り組んでいこうと思えました。
- ・今回初めての受審だった為、丁寧に説明、進行、結果、振り返りがあり、これからの園の運営にあたり、とても参考になりました。
- ・保育園側の考えを丁寧に聞き取りしていただき、園としての長所・短所を一緒に見つけることができ感謝しております。
- ・接遇が大変気持ちの良いものでした。
- ・自園の良い所、できている所を具体的に言葉にして評価してもらえたことが、職員のモチベーション向上となった。
- ・保育所に対して評価するポイントが的確だった。少し独自の視点へのこだわりが強く、他事業所の評価も見ても同様の傾向が見られた項目があった。
- ・来園された方は調査に入る前にもとても読み込んでこられたと感じました。質問も的確で、園の話も丁寧に聞いてくださり、私たちも気づきや今後の保育について考えることができました。
- ・自己評価に対して前向きな改善策やアドバイスをしていただき、改めて自園の良さに気づくことができました。
- ・質問の返答に困ったときも〇〇〇ということですか？〇〇〇という取り組みはありますか？など答えを導く方向に質問の仕方を変えてくださるなど、親身になってくださいました。
- ・私どもの保育園を良くしてくださいろうと、書類、日々の保育、職員の考え、保護者のニーズなど総合的に見て良いアドバイスをしてくださいました。
- ・非常に丁寧な取り組みに感謝するところですが、結構な時間を要したので、もう少しコンパクトな聞き取りだと負担も少ないかと思いました。
- ・寄り添ってお話を聞いていただき感謝しております。勘違いで間違った回答のところなども分かりやすく説明いただき緊張もほぐれました。
- ・とても丁寧にそして親身になって対応していただけたので良かったです。
- ・一方的な見方でなく、きちんと話を聞いていただき、中立な立場で接していただけたと感じた。
- ・何でも話せる様な安心感を持って評価を受けることができた。
- ・聞き取りの際によく話を聞いてくれました。専門性の高い方が聞き取りを行っていたと思います。印象は良かったです。
- ・具体的なアドバイスや助言がいただけました。大変お話しも分かりやすく、親身になっていただきました。
- ・物腰が柔らかく話しやすかった。
- ・終始、丁寧な対応で、真剣に寄り添っていただきました。感謝しています。
- ・評価者の方も福祉職経験があった為、ご理解いただけることもあり、新しく発見することも多くありました。
- ・ヒヤリング時に寄り添っていただくこともあり、安心できる方々でした。
- ・保育園側からの話しが長く時間がかかってしまい、申し訳なく思います。
- ・女性2名の調査者で優しく、良かったです。
- ・こちらの取り組みや話を丁寧に聞いてくださり、伝えやすい雰囲気でした。緊張がほぐれ、思いを伝えやすかったです。
- ・とても丁寧な方で、時間もコンパクトにしてください良かったです。内容も肯定的に意見をいただけて、受ける側としてはこれからも頑張ろうと思えました。
- ・実施導入から受審結果が揃うまで、プロセスごとに丁寧にご対応していただき、安心感がありました。
- ・とても丁寧な対応、また、分かりやすい説明であった。
- ・時間の設定は相談の必要があるかもしれません。
- ・分かりにくい設問に対して説明してもらいながら寄り添って進めてもらえたのは良かった。
- ・第三者評価としての関りでしたが、一緒に振り返り気づきを共有できる雰囲気の中かで進めて頂きました。第三者の介入のメリットを多に感じる機会となりました。
- ・保護者に寄り添っていただき、細かい気づきに結び付けていただけたことはありがたかった。
- ・現状にあわせて丁寧に説明をいただきました。
- ・評価調査者の方とお話をしている、自園の良い所などの気づきを得られました。

- ・丁寧に聞き取りを行ってくださり、良い点を沢山引き出していただけたので良かった。こちらの話に耳を傾けて共感して下さったり、第三者評価に対する意見を受け止めてくださり心強かったです。
- ・一つ一つ調査に関して関連付け等、説明を交えて行っていただけた。また、利点や改善すべき点も丁寧に教えていただき良かった。
- ・事前にはっきり書類に目を通してくださった事がよくわかり安心して面接に応じる事ができました。
- ・丁寧な対応と言葉遣いでした。また、真剣に話を聞いてくれる姿勢でした。
- ・とても話しやすい雰囲気、面談も和やかにできました。ありがとうございました。
- ・評価というどうしても構えてしまいがちですが、終始穏やかに対応いただき安心して行うことができました。園の特長や個性を専門的な角度から引き出そうとしてくれたり、自分では気づいていなかったことに気づかせていただきました。専門性の高い調査を行っていただけたと満足しています。
- ・ご理解いただけたり、一緒に考えてくださり、振り返りや今後の取り組みについて向き合うことができました。とても有難いと思います
- ・日頃、自分たちが行っていることを丁寧に言葉にして伝えて下さったことで、明文化されていなくても、これまで大切にしてきた保育や取り組みがしっかり実践できていたことに気づくことができました。同時に今後課題として明文化し、共有していく必要性にも気づくことができました。会話の中で具体的に伝えていただけたことに感謝しております。
- ・長時間でしたが、何一つ嫌なことがなく、子どもや職員にも丁寧に対応していただきました。
- ・安心して話しやすく、相談にのっていただいている感じでした。大変お世話になりました。
- ・トータルしてとても良かったです。
- ・園の取り組みを丁寧に聞き取ってくださった。
- ・保育室内を丁寧に見て、良い所を見つけようとしているのが伝わってきました。聞き取り調査の際も丁寧に聞いていただき、分からない点は分かるように説明していただきました。
- ・足りないところのアドバイスをいただきながら、園がより良くなるような前向きな聞き取りをしていただけました。
- ・園の方針や思いを理解していただきながらのヒヤリングだった。
- ・丁寧にヒヤリングをしていただき、肯定的に受け止めようとする姿勢が感じられ心地よかったです。市の監査では得られない前向きな思いに至ることができた。
- ・丁寧にお話を聞いていただき、ありがとうございました。
- ・丁寧にヒヤリングを行ってくれました。
- ・たくさん褒めてもらえました。
- ・とても丁寧に対応いただき、サポートしていただいたので安心して受審できました。
- ・大分ご高齢の方も調査者でいらっしゃるのだな・・・と思いました。
- ・こちらのペースに合わせて対応していただきました。対応も優しく丁寧でした。目の前の資料や聞き取り内容だけでなく(事実確認だけでなく)評価できる場所をもっと見つけていただけると嬉しいです。
- ・段取り良く、この場面では・・・等、こちらのペースにも合わせていただいたり、聞いて理解して下さる姿勢がとても伝わりました。
- ・保育の話が沢山できて、自身が今の園を理解するきっかけになりました。
- ・3名の調査者の方が来訪し、1日かけて職員、利用者に対して丁寧に聞き取りをしていただきました。
- ・実際の取り組み等についても調査者としてのアドバイス等がもう少しあってもよかった。取り組み内容を確認するレベルが多かったように思う。
- ・高圧的な点はなく、こちらの返答に寄り添っていただけました。
- ・保育部門の聞き取りでは、もう少し「つめ」があってもよかったのではないかと感じました。
- ・良く話を聞いてくださいました(利用者、職員ともに)。グループホームの業務や概要、課題等、取り巻くものについてもよく理解して下さっていました。
- ・様々な点を前向きに捉えてくださり非常に心強く感じました。
- ・調査者が社会の理念への理解が不足していたように感じました。社会の方針については満足しております。
- ・丁寧なご説明に満足しています。事前の職員に対する説明会も2度もご来所いただきました。
- ・評価調査者の方の対応がとても熱心で(監査)より深い部分までしっかり対応して下さった。
- ・とても丁寧に調査しているにも関わらず、スピーディーにいただいた。
- ・今後も分かりやすく行ってください。
- ・事前提出書類を丁寧にチェックくださっており、質問や確認が分かりやすく、長時間にはなりましたが安心して調査をしていただくことができました。
- ・監査ではないことを、評価する方がよく理解されており評価を受ける者が安心して受審できた。

- ・今後取り組んでいくべき課題や改善点を丁寧に指導をしてくださりありがとうございました。
- ・訪問調査を好意的に前向きに捉えてくれてとてもありがたく、スタッフのやる気に繋がっていた。もう少し保育の様子を見てもらえる時間があつたら尚良かった。
- ・理解しにくい設問についても、適切に説明してくれた。
- ・前質問にも書きましたが、否定ではなく一緒に探す(良いところ)姿勢がとても有難かったです。また、専門性の高さにも信頼して安心してお話することができました。ありがとうございました。
- ・こちらの意図をくみ取っていただけたと思っています。
- ・丁寧な観察、聞き取りを行っていただき、その上で気づきをいただけてありがたかったです。
- ・一つ一つの説明にとっても満足しました。
- ・自己都合で2回の訪問となりましたが、終始和やかな雰囲気当日を終えることができました。少し悩んでいる部分もアドバイスをくださり優しい方たちで安心しました。ありがとうございました。
- ・いろいろお世話になり、ありがとうございました。
- ・じっくり話を聞いてくださり、言葉づかいも丁寧でものごしもやわらかく、話しやすかった。
- ・丁寧に聞き取りをしてくださいました。
- ・細かい点にも気づいていただき、認めたり、アドバイスをしたりしたため今後に繋げることができました。
- ・私たちの仕事について知ろうとしてくださり、とても丁寧な対応をしていただいた。
- ・職員との対話を大切にし、質問の意図や評価の視点を分かりやすく説明してもらったことで、職員は安心して調査に協力できました。現場の状況を正確に理解しようとする姿勢が強く感じられ、職員の振り返りや学びに繋がる良い機会となりました。
- ・日頃の取り組みについて、努力している点をしっかりと見ていただき、適切に評価していただけて良かったです。また、事業所の課題に対するご指摘についてもアドバイスとして受け止められる表現で嫌味なく好印象でした。
- ・熱心にこちらの考えを理解しようとした上で評価者としての意見や考え方を示してもらえたことは良いアドバイスをもらえたと考えている。
- ・来園された評価調査者の方が、資料を読み深めてくださり、質問点を考えてくださっていた。理解しようと思われている姿勢が嬉しかった。
- ・過去に受けた時よりも、保育の専門性に知見のある方が評価調査者として来てくださったので、より細かくお話しできました。また、具体的にアドバイスをいただきありがたかったです。
- ・評価一つずつ、こちらも分かりやすく説明があり、課題も明確になった。
- ・丁寧に寄り添っていただき、その上で率直なご意見もお伝えくださり、大変ありがたく勉強になりました。
- ・取り組みに対し肯定くださり、評価いただきました。自信のなかったことに対しても評価いただけた為、今後の励みになりました。
- ・穏やかな口調で質問形式で聞いてくださり、答えやすかったです。
- ・近隣保育園の施設長が調査員であったことは違和感を感じた。
- ・訂正が多かった。他園(系列園)の内容が入っていた為。
- ・間違いが多く、訂正が多かった。他の事業所のことが書いてあることがあり、直すことが多かった。
- ・当事業所のサービス(就労移行、定着支援)についての事前のご理解が十分ではないと感じました。その為「やや不満」とつけさせていただきました。
- ・調査者のこだわりが強く、地域との関りをこの地域に合わせて行っているのに、厚労省の基準ばかり前を出して全く話を理解しようとしないう。
- ・自身の話しが多く(幼少期の頃のこと。家族構成、性格など)話が逸れてしまったことで時間内に終わらなかった。
- ・項目が多く、一つひとつの確認であり、なかなか全てのガイドラインを把握する機会がなかった為、とても勉強になりました。内容を具体的に控えて確認していただき、分かりやすかったです。調査者によっては威圧的で心が苦しい時間もありました。
- ・今回は評価者2人に対して2人で対応しましたが、今回は評価者が2組に分かれ、それぞれ1対1での対応でした。自分は管理者なのでだいたいの質問は回答しましたが、もう一人は苦勞したようです。効率は分かれた方が良いと思いますが、2対2の方がお互いに安心感があるように思いました。
- ・1、5日間である項目の量を詰めるのは集中力も持たず、後半、深く考えられなくなってしまう。調査者も眠そうだったので工夫が必要だと感じる。
- ・研修中だという方の面接技術がもう少し頑張っていたらと、スムーズかもしれませんが。保育運営に合わない項目、公立保育園では独自で出せない資料(特に長期の事業計画等)については、省略できるのいいと思いました。

・専門知識は十分にあると思う。2名いたが、人によって対応が大きく違うが「第三者評価は保育園の良いところ探しですから」と言っていたが、まるでアラを探すかのような話しぶりに不信感を持った(1名のみ)。

・評価以外の評価に関してやや専門的すぎる。求められることが多すぎて混乱する場面があった。保育専門外の方が評価に来ることは良いとして、現場の状況なども考慮してもらえるとよかった。

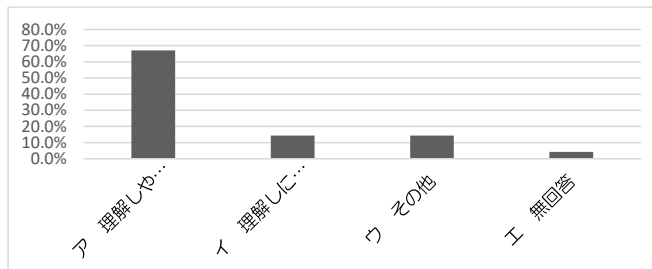
・評価項目に、横浜市子ども青少年局では行っていないことに対して評価が低くなったものがあり、他園もそこは低く出しており、改善するのは難しい部分がある。

・ご体調万全でお越しいただけると助かる。鼻水、咳の状態では不安になる。

・評価調査者によって、様々な視点で見て、言ってくるのだと再認識いたしました。

## 6. 自己評価について

### 6-1 自己評価項目の内容について

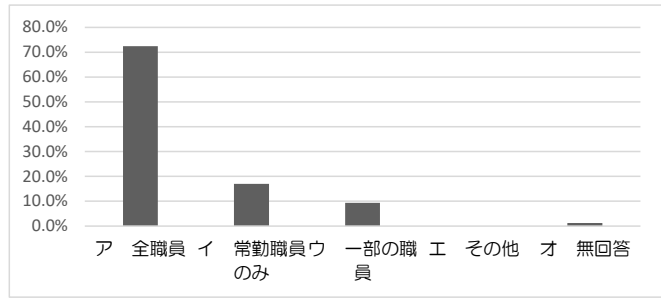


	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 理解しやすかった	158	66.9%	106	2	23	27	0
イ 理解しにくい	34	14.4%	26	0	6	2	0
ウ その他	34	14.4%	32	0	1	1	0
エ 無回答	10	4.2%	9	0	1	0	0
回答総件数	236	100%	173	2	31	30	0

#### (ウ) その他の意見

- ・理解しにくい項目と、しやすい項目があった(他5件)
- ・いくつか重複する質問があった。(他1件)
- ・同じような内容の項目について、同じように回答して良いか悩んだ。
- ・理解が難しい項目もあった(他2件)
- ・項目の内容によっては難しいところもあった。
- ・文章が理解しにくい部分もあった。
- ・一部ですが、表現の仕方の専門用語が理解しづらい(横文字)。
- ・理解しにくい表現があった。
- ・理解しやすかった所と、時間が掛かってしまった部分があった。
- ・質問内容によって理解が難しいと感じた。
- ・共通項目の中には理解しにくいものもあった。
- ・保育については理解しやすいが、共通についてはとても分かりづらかった。
- ・項目内容により迷うこともあった。
- ・職員によって理解しやすいもの、しにくいものが分かれた。あまりなじみのない項目もあった為。
- ・評価しにくいところもあった。
- ・少し理解が難しい所もあった。
- ・分かりづらいものもあった。
- ・一部理解しづらい文章があった。
- ・保育に関して現場は理解しやすい所が多く、運営について難しい所があった。
- ・職員にとっては難しい項目もあった。
- ・保育園には合わない項目、必要資料の提出に苦労した。
- ・保育関係以外の項目では理解が難しい項目もあった。
- ・項目が多すぎる。
- ・最初は内容について考えることも多かったが、しっかり項目を読むことで理解できた。

6-(2) 自己評価の対象者について

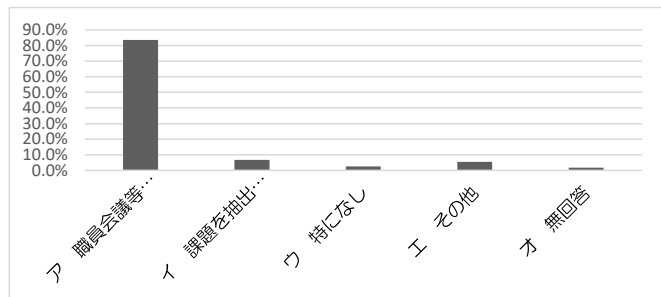


	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 全職員	171	72.5%	129	0	18	24	0
イ 常勤職員のみ	40	16.9%	31	1	6	2	0
ウ 一部の職員	22	9.3%	10	1	7	4	0
エ その他	0	0.0%	0	0	0	0	0
オ 無回答	3	1.3%	3	0	0	0	0
回答総件数	236	100%	173	2	31	30	0

(エ)その他の意見

- ・なし

6-(3) 自己評価後の取り組みについて

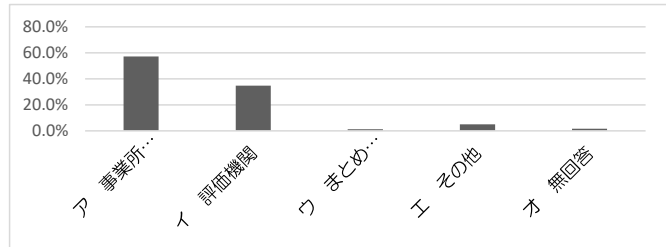


	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 職員会議等で共有	197	83.5%	144	2	27	24	0
イ 課題を抽出して研修	16	6.8%	13	0	1	2	0
ウ 特になし	6	2.5%	3	0	0	3	0
エ その他	13	5.5%	10	0	2	1	0
オ 無回答	4	1.7%	3	0	1	0	0
回答総件数	236	100%	173	2	31	30	0

(エ)その他の意見

- ・予定はしているがまだ実施していない。
- ・これから共有をする予定(会議等)
- ・今後、職員会議で共有し、課題について取り組みを進めていきます。
- ・評価を回覧し皆で共有。
- ・参考資料の回覧
- ・グループごとに日程を組んでグループワークを実施。
- ・グループを作り取り組みました。
- ・小グループに分かれて、項目について話し合いをした。
- ・朝、夕の打合せを共有しました。

6- (4) 自己評価結果の取りまとめについて

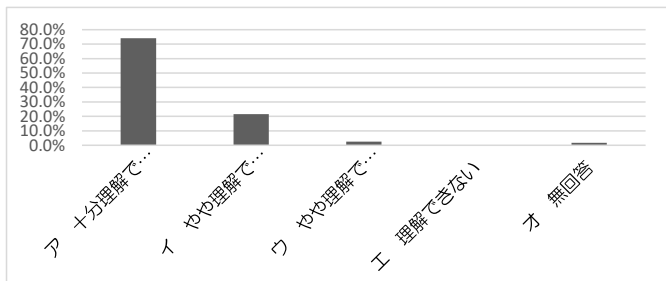


	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 事業所職員	135	57.2%	89	2	24	20	0
イ 評価機関	82	34.7%	67	0	5	10	0
ウ まとめていない	3	1.3%	1	0	2	0	0
エ その他	12	5.1%	12	0	0	0	0
オ 無回答	4	1.7%	4	0	0	0	0
回答総件数	236	100%	173	2	31	30	0

(エ)その他の意見

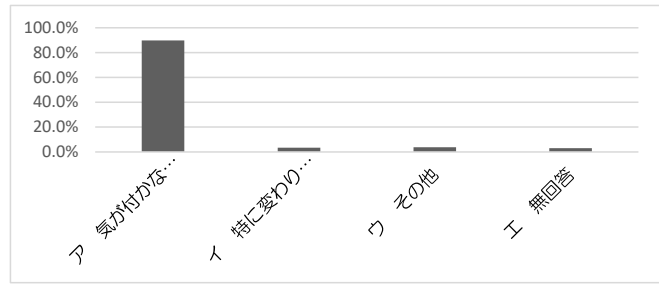
- ・園長、主任
- ・園長が取りまとめた。
- ・事業所職員がまとめたうえで評価機関がまとめた。
- ・職員会議で取りまとめた。
- ・評価機関がまとめた上で、事業所職員が確認し、すり合わせた。
- ・事業所と評価機関でまとめた。
- ・施設長と本部職員
- ・各グループでまとめた

6- (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	175	74.2%	127	2	22	24	0
イ やや理解できた	51	21.6%	36	0	9	6	0
ウ やや理解できない	6	2.5%	6	0	0	0	0
エ 理解できない	0	0.0%	0	0	0	0	0
オ 無回答	4	1.7%	4	0	0	0	0
回答総件数	236	100%	173	2	31	30	0

6-(6) 自己評価を行った感想はいかがでしたか



	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	212	89.8%	154	2	28	28	0
イ 特に変わらない	8	3.4%	6	0	2	0	0
ウ その他	9	3.8%	8	0	0	1	0
エ 無回答	7	3.0%	5	0	1	1	0
回答総件数	236	100%	173	2	31	30	0

(ウ) その他の意見

- ・自分たちの行っている保育内容で良いと思ったり、更にブラッシュアップをしていこうと感じた。改善すべきところはしていく。
- ・職員同士で意識共有が図れた。
- ・今後に期待感が持てた。
- ・自分たちの考えや取り組みが明確になった(十分な部分も不十分な部分も)。
- ・今まで当たり前に行っていたことを褒めていただき、自園の強みなのだと思えた。
- ・大変だった。
- ・改めて課題に取り組む気力になった。
- ・積み重ねたところを理解してもらえて嬉しかった。

6-(7) 自己評価を行って役立てられていることがあれば

- ・園の運営の部分について、職員はあまり触れる機会がなかったが、自己評価をする中で運営の部分に触れることができ、少しずつ知っていくことができています。
- ・毎年園の課題は把握して改善できるように努力していますが、自己評価を行ってみて改めて課題がよくわかりました。
- ・実は職員が理解が浅い部分があったことを知り、苦情解決や幼児のことは知っていても乳児の保育内容は知らない等、ムラがあったので今後の職員会議での周知のテーマとして行おうと思います。
- ・一つ一つの項目ごとに考え、振り返りすることができ、発見や気づきに繋がった。また、職員と園について話し合いを深めることができ良かった。
- ・地域と連携し災害時に協力しあえるような繋がりができ始めている。
- ・内容が重複するものが多く、もう少し簡易に、あるいは整理してもらえると負担が減ると思いました。
- ・記録の取り方、残し方、必要な項目について見直すことができた。
- ・保育内容は日々子どもたちと共に変化していくことも多いが、基本となる園の理念はしっかりと全職員が頭に入れて大切にしていきたいと思っている。保育内容は職員と話し合いながら「子ども主体」を考えて行っているつもりだが、自己評価を受けることで今後より良い保育を行うために、真摯に受けとめ、次に活かしていきたいと思っています。
- ・自分の保育や自園の方針や運営に関して改めて良いと思う点や、改善した方がよい点等をじっくりと考えることができた。
- ・職員一人ひとりが自己の保育や園の方針を見直す機会になった。
- ・職員で話し合う機会を多く持つことで、問題点や課題が見つかり改善できるところはすぐに実行した。
- ・課題が出たことにより、職員も意識向上と保育内容の考え方、保護者対応の考え方、接し方等これからの研修に役立てていきたい。
- ・今までは職員一人ひとりの具体的な目標を立てて、それについて半年ごとに見直すようにしました。
- ・色々気づかされるが多かった。質の向上に努める為、少しずつ改善できるところはしていきたい。
- ・職員の理解のある事項と理解の乏しい事項が明確になりました。
- ・個人面談を定期的に行うことの大切さを感じた。保護者がある程度、保育運営などを理解していることを知った。
- ・改善すべき点が目に見えてきましたので、すぐに直せるものは、すぐに対応したいと思いました。職員の思いも目に見えるものもあつたので、直接に言い合える環境を作っていきたいと感じた。

- ・自分たちは気づけない視点から見てもらえたことで、普段の保育内容を多角的に行うことを意識しながら臨めるようになった。
- ・日々の保育に関しては良い振り返りの機会となり、自信にも繋がった。また、今後頑張っていこうと思えるモチベーションにもなった。管理職以外の職員については、様々な書類や必要とされている基本的な理念などの知識を知る良い機会となった。
- ・グループホームの受審ではあったが、法人全体の強みについても気づくことができた。
- ・評価する人によって当然視点も異なり、自分ではできていないと思うことで人によってはポジティブな意見を聞くことができ、割ときちんとできているのかもしれないと自己評価が上がりました。
- ・足りているところ、足りていないところが、鮮明になり、今後の保育に活かしていけると思います。
- ・保護者の様々な意見を聞くことができ、保育の改善につながりとても良かった。
- ・今後の面談等に役立てていきたい。
- ・保育者(園全職員)が自分の言葉で振り返り、率直に話し合える職員間の関係ができたと考える。その人の行動には、その人の思いがあり、周りで見ているだけでは理解できなかったことも分かり、チームとして子どもを取り込んで保育しようという気持ちが育つように見える。
- ・明文化することが大事ということで、不足していたものに取り掛かることができた。職員の意識向上。運営側として、職員や保護者の声を聞くことができた。
- ・まず、職員全体で理念や基本方針の理解が足りないことに気づきました。会議等を通して周知していければと考えています。職員全体の考え、思いをみて、信頼関係がまだ足りないと思い知らされました。風通しの良い職場環境を目指します。
- ・中長期計画の作成。仕組みづくり
- ・マニュアルの見直し。虐待(不適切保育)や性暴力(性被害)防止について等、新しい時代に合ったチェック項目を作成した。全職員への共有の仕方。
- ・地域向け情報誌コーナーを設けました。
- ・在籍年数(勤務年数)は長い職員が多く、都度課題が見つかっても口頭のみで解決し、取り組むことが多かった。調査員の方より「やっていない訳ではなく、きちんとやっているのに、それを証明できる文章がない。やっていない評価になってしまうのがもったいない。」とアドバイスをいただき、何事にも文字にして残す重要性を改めて学びました。
- ・地域の子育て支援について悩むことが多いが、今年行ってみたい取り組みをととも良いと言っていたので今後も小さなことでも続けていこうと思いました。
- ・課題が明らかになり優先度も分かったので、職員間で連携して取り組んでいきたい。
- ・課題を明確にすることができました。
- ・現事業所に足りない部分、伸ばしていけると良い部分に気づくことができた。何を指しているのか分かりにくい設問もいくつかあったので、答えやすくなると良いと感じた。
- ・自分たちに不足している(充分でない)点に気づき、整備を進めることができた。職員の理解度を知り、改めて多くのことを共有する機会を得ることができた。
- ・全職員の周知について、今でも課題と思っていた部分を改めて気づき、改善に向けて園全体で考える機会となった。
- ・話し合いをしているが記録が無かったり、中長期の計画ができていなかったりと、これから取り組むべきことが多い。すぐに全部取り組むことは難しいが、優先順位をつけて、少しずつ職員と対話しながら取り組んでいきたいと思えます。
- ・日々取り組んでいることを振り返り、当たり前のように行っていたことも、とても良い支援として評価していただいたことでより意欲や自信へと繋がりました。また、更により良い支援、園作りのためにできることは何かを考える良い機会となりました。職員一人ひとりが意識を高めることができたと思えます。
- ・各職の職務内容の明確化と緊急時の対応を明確にすることができた。
- ・新たな気づきや改めて実感したことについて、職員間で共有し今までの振り返りを交えて話し合う場が必要だった。率直な意見や自分たちで評価し難しい表現等、分かりづらいたところもあったが、より意識を高めることに繋がった。
- ・保護者様からのアンケートを受けて改善できることは即対応することができました。また、評価面接の中でこのようにした方がとアドバイスいただいたことも順次対応中です。
- ・事業計画を利用者に周知していなかった為、次年度より周知することにしました。
- ・職員との情報共有の大切さを感じ「伝える」ことを心がけるようになった。
- ・日々の保育から年間を通しての様々な取り組みを再確認し、足りない部分、不十分な所を見直し、改善するきっかけになった。研修や保育の質向上に向けた取組みはまだ不十分であるが、今後、職員全員で行っていく予定。保護者へのアンケートも園に望んでいること、ニーズや不満点を知ることができたので、改善すべき点は真摯に受け止め改善したいと考えています(具体的な改善案も浮かんでいます)。また、評価いただいた所は自園の強みとして更に強化し、子どもの最善の利益という保育の軸をぶれることなく追求していきたいと思っています。
- ・地域支援はどのようなことができるのか、現取り組みを広げるのか、新たにプラスしていくのか等、課題と思いつつ弱い部分と思っていたことに注視して、考え、取り組みを始められました。
- ・今までやってきたことに対する確信と評価をすることで、気づきもあった。
- ・評価の内容については理解しにくい面もあり、難しさを感じる部分もありましたが、一つひとつの質問に向き合う中で、改めて確認する良い機会となりました。課題や改善点を整理することで、今後どのように取り組んでいくべきか明確になりました。自己評価を行うことで、職員一人ひとりの意識向上にも繋がりが、よりよい保育環境作りに繋がると感じた。

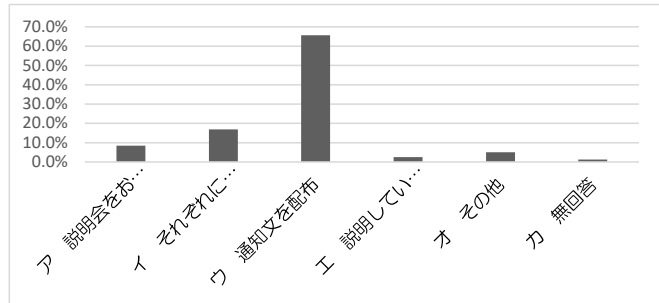
- ・保育室発足5年目で自己評価を受けましたが、「出来たばかり」の感覚が抜けず、目先の事にとらわれており中期長期的な見通しができていなかった為、そのことを視野に入れて計画を立てていこうと思った。職員一人ひとりの「1年間の振り返り」と「次年度の目標」をたてることを行えていなかったのが今年度から実行することになっている。
- ・弱点が分かったので、次年度取り組みを強化する(地域交流)。
- ・強みと弱みが分かったこと。このことを職員全員で意識できたことが、今よりもっと向上していけることに繋がると思いました。
- ・一部、やるべきことをやれていないなどに気づくことができたので、その点は良かったです。今回、自己評価内容については自身の自己評価の為、職員共有はしませんでした。利用者アンケートなど、第三者評価の内容は共有させていただきます。
- ・自園の強みと課題の抽出ができた。職員も意識すべきことにどんな内容があるのか、気づくことができたと思う。職員の認識を知ることができた。グループ化で自己評価をしたことで話し合う時間が作れた。
- ・園の取り組みや計画に反映するための目的や充実を図るべき点について明確となった。
- ・職員や保護者の意見から良い点や改善点が明らかになったので、これから職員全体で取り組んでいきたいと思えます。マニュアル等の整備。法人姉妹園との共有、統一。
- ・管理者は頻りに周知していることでも、一般職には殆ど届いていない項目がいくつかあった。特に共通評価項目については関心が薄いことがわかった。今後分かりやすく伝える工夫が必要であるので、改めて会議で伝えるのではなく、日頃から話題にし、目に留まりやすいようにしていくつもりである。
- ・現状の理解。今まで行ってきたことの振り返り。方針、方向性の確認。
- ・保育園を運営していく中で、園ではやっていると思っていることでも、割と保護者の方に伝わっていないことが多々あると感じた。保育者も同じで、点でしか仕事をしていないので、今やっていることが何に繋がっているのかなど、分からない先生が多かった。職員会議等で、今行っていることの大切さの共有をしていきたい。
- ・これまで以上にいろいろな方法に取り組み発信すること。
- ・普段の保育を見直すきっかけとなった。
- ・自分たちはきちんとしているんだという確認ができてみんなの自信へ繋げていくことができました。認めてもらえることは大きかったです。ありがとうございました。職員が気持ち良く過ごせるようにシフトなど検討しています。また、他クラスの状況が分かるような仕組みを作っています。
- ・全職員で実施した為、時間を要し大変であった面もあるが、一方で各職員の感じていることや、考えを知る良い機会のもなった。
- ・職員、利用者様、家族が思っていることを知ることができました。全てを解決できる訳ではありませんが、一つ一つ課題を職員たちと共有し、実施していきたいと思っています。
- ・いかに園の目標に落とし込めるかを考えられた。できることから一つづつ実行する。ネガティブな面はどうやって消化できるか、するべきかを考える機会にした。
- ・行政からの指示だけではできていない理解不足だった所も、社会福祉施設として明確なサービス基準等を認識することができ、今後の自己評価に充分役立つ。
- ・乳児クラスの保護者からの意見を参考にして、入園事前面談をより丁寧にするようにした(リストを作って全員に同じ内容を伝えられるようにした)。
- ・要配慮児や虐待ケースの研修をもっと職員一人ひとりに参加してもらい、学びを深めていく必要があると思った。性についても今後、研修をしていかななくてはいけない課題であると思うので、是非次年度の研修計画に盛り込んでいきたいと思う。
- ・全職員で考える機会を多く持つことが経験できたことで情報共有や情報をキャッチしようとする意識が強くなったと思います。
- ・保護者様が園のご理解を得ていただいている中でも、気にかけてくださる所や提案をいただけるところが分かり、職員へ周知と質の向上に役立てたと思えました。職員からの意見も課題と感じることは、どのようにしたら良くなるのか等、改善をみんなで考えるきっかけとなりました(直ぐに会議におろせた)。園を見直すきっかけとなりとても感謝して行えた受審です。
- ・第三者から見た当事業所の良い所を評価してもらい、モチベーション向上に繋がった。また、もう少し頑張らなければならない課題についても、調査者に説明するときなどに気づきを得て、研修などに繋げていきたい。
- ・改めてのことであったり、新しく気づくことができたりと、良い気づきの機会になったのではないかと思います。
- ・「終えた」→5年後再度見直しではなく、継続して、意識していけたらと思う。
- ・会社の仕組みや必要な書類等、再確認ができた。
- ・項目数が多かったのですが、半年ほど時間がありましたので、予定をたて、計画的に行いました。3つのグループで分担して進めることで、量の割に負担は少なかったと思います。
- ・自己評価を行うことで、日々、提供している支援が利用者本位になっているか考えられた。
- ・個人の生活を基本とすることに高い評価をうけられたことで、自信をもって個人の生活重視を標榜できるようになりました。共同のルールや社会のルールを学ぶ機会になり、課題を持てるようになりました。
- ・一番は、自信に繋がったことです。
- ・地域活動、交流。園としてどのように取り組むことがベストなのか、改めて実感。前回受審時も地域活動の部分の弱さがありました。園なりに工夫して取り組む中で、今一つオープンにできていなかったこと、反省すると共にどんなことが地域活動としてできるか、考えていくことが重要課題として残りました。
- ・足りないこと、職員が足りないと思っていることなどがわかり、対策していかなければと気づくことができた。例えば理念、方針の周知、共有やリスクマネジメント対策など。

- ・見直すべき点など明確になった。課題に対するアプローチもはっきりとした。
- ・事業計画等の周知の必要性。記録の整理、管理、活用。職員の意識等についての理解。
- ・前回までは正職員のみで行っていたが、今回はパート職員も参加してもらった。このことにより、パートの職員さんからの質問をいただき、伝えつもりでも伝わっていないことや、シフト制であまり話しができていなかった職員同士が話し合う機会が得られたことはとても良かったと思う。
- ・自分たちで保育環境の改善に向けて気づけなかったこと、気づいても後回しにしていたことに着手する大きなきっかけとなりました。また、職員の本音や保護者がどう感じているのか、第三者評価によるアンケートを通して知ることができました。
- ・幹部職員の評価と一般職員の評価との違いに気づかされた。
- ・評価機関の社長が話されていた「これは園の健康診断」ですから・・・と伝えてくださり、保育者、園長も内心、安心しました。良い点はそのまま活かし、改善点は少しずつ見直しを進めていきたいと思えます。
- ・施設として求められていることが良く分かった。勝手な思い込みで、この程度ならできていると勘違いしている部分が明確になった。
- ・良さを改めて気づきより前向きになった。ご指摘のところは素直に受け止めて、職員と考える機会となって、本部と考えている。
- ・保育面だけではなく、運営や経営面の周知や振り返り、確認をすることができました。
- ・職員の意識向上になった。自園のこと、保育のこと、良い所を探す機会をもつことができた。
- ・保育園には合わない項目があり、評価が難しかったが、触れることで福祉施設としての視野は広がった。何気なくやっていることも、意識をすると実は、質の高いことだったと気づくこともあった。第三者の方に褒めてもらい、職員のモチベーション向上になった。
- ・日々保育を振り返り、見直す良い機会になり、気づきがたくさんありました。職員とも保護者の方々とも共有し合うことを更に大切にしていきます。また、今回見えてきた課題や改善点を職員間で共有し、できることから取り組み、保育の質の向上を目指していきたいと思っています。
- ・当たり前前に皆で日々していることを再確認しながら、一つ一つの意味や子どもたちの姿を思い浮かべて丁寧に意識できた。
- ・今まで行ったことをまとめたので、様々なことが確認できたが、質問の内容が園の実態を捉えたものばかりではなかったのも、質問の意味を理解することも難しかった。設問の数も多く非常に多くの時間をとったので「役に立ったこと」より「大変だった」という印象が強いのが残念でした。
- ・課題が見えました。
- ・今まで当たり前前と思っていたことが自己評価をすることで改めて気づくことが多かった。
- ・日々の保育を振り返り、保育の意図を共有する機会となりました。全職員で行ったことで、自園の大切にしたい保育を言語化、共有できたことは大変よい機会となり、人材育成、保育の質の向上に繋がりたいと思っています。
- ・園の運営、経営にこれまで認識が低かった職員の気づきを促すことができた様に思います。
- ・他園の話なども聞けてとても参考になりました。
- ・職員が感じていることや保護者の意見など、貴重な声を聞くことができた。今回受けたことで色々な課題点が出てきたので、職員同士で共有だけではなく改善する為には何が必要なのか等、話し合い具体的な解決策を見つけられる項目もあった。日々の気づきや研修だけではなく、数年に1度受審することで自分(園長・主任)の課題や育成の仕方など、目的やゴールを決め計画を皆に周知して、意識して取り組むことが必要だと感じました。
- ・これまで気づけなかったことなど、改めて認識する機会になりました。この機会を今後活かしていきたいと思えます。ありがとうございました。
- ・改めて、自分たちがこれまで行ってきた保育を自信をもって行っていきたいと思う。
- ・保護者のニーズ、今のお子様たちへの対応の仕方。
- ・整えなければいけない必要なことを明確にすることができた。
- ・プライバシーの保護について見直しをおこなった。
- ・様々なことに取り組んでいたことに気づき職員の意識が高まった。
- ・保護者アンケートで、皆さんの満足が高く、今までのやり方が良かったと思えたこと。
- ・課題を見つけられたことはとても良かった。自園の良さを再確認できたことも良かった。
- ・これまでやってきたことを認めていただいたことで、職員一同自信に繋がった。課題についても分かりやすく教えていただいた為、今後もより良い運営になるように努力していきたいと思っています。
- ・次年度に園が大切にしたいことをこの今の時期に決めている為、今回の自己評価の結果も反映させていきたいと思っています。
- ・評価をしてもらったことで、このまま自信をもって取り組んでいいということが分かった。一方で、人手不足などもあり、本当はもっとやりたいことやできることがあるができていない現状も分かった。
- ・日々の支援や運営体制を客観的に見直す機会となり、改善点や課題を明確にすることができました。また、職員間で評価結果を共有することで支援の方向性を統一し、質の高いサービス提供に役立てています。
- ・業務内容の過不足について改めて認識する機会となりました。さらに職員間で共有することで共通認識を持つ良い機会になりました。
- ・自己評価をすることで、今まで見えていなかったことが、見えるということもあり、気づきの意味で有意義なことであった。気づきについては職員会議で、皆で考える時間を持ち、より良い施設を目指せる様取り組んでいる。
- ・記録をとることの大切さ。話し合う時間を作ること。

- ・職員に理念や園の方針などを再度共有したり、理解を深める取り組みを行うことができた。保護者アンケートで職員たちが日頃頑張っていることを認めてもらえたので職員たちの自信に繋がったと感じる。調査者の方たちに、保育の様子を見ていただいたことも緊張感もありつつ、やっていることを認めてもらえたのもよかったと思う。
- ・より一層の園全体での取り組みで理解を深めながら良い保育園を目指す。
- ・何となくで行っていたことを意識して行うようになった。「できていない」と思っていたことも「これで良かったんだ」と思うことができた。難しく考えすぎず「実践あるのみ」と思うことができた。
- ・改めて見直したり、考えなおしたりすることができ、若い職員も話し合いに参加することで意欲に結びついている様子が窺えた。
- ・居室空間について、衛生的な施設作りを促進していくための改修工事が行われる為、利用者の生活の質を更に向上していきたい。
- ・日々の業務を理由に、課題に対して整理してこなかったが、この機会に改めて取り組む意識が強くなった。
- ・園内研修の充実。職員の保育の意識的なスキルアップ。資料等、不足物の作成。園の取り組みの再確認ができた。
- ・職員数が多いと、「話し合う」ということがなかなかできなかったが、今回の受審を機に「話し合う」ことをもっと「出来る」と思えました。「出来ない」から「出来る」と思えたこと、工夫の大事さを気づけたことも大きな成果であったと思います。良かったと評価されたことはより伸ばし、改善点として挙げた点はより検討を重ねていきたいと思います。子ども、保護者、職員にとって良い園となるよう、改めて努力していきたいと思える第三者評価でした。

## 7. 利用者調査について

### 7-(1) 利用者調査の説明方法

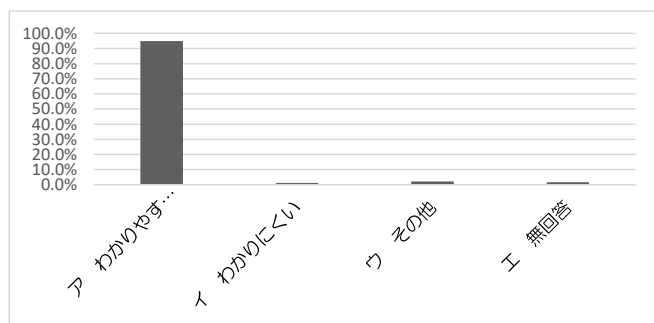


	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 説明会をおこなった	20	8.5%	13	1	2	4	0
イ それぞれに口頭で説明	40	16.9%	15	0	5	20	0
ウ 通知文を配布	155	65.7%	129	1	21	4	0
エ 説明していない	6	2.5%	2	0	2	2	0
オ その他	12	5.1%	11	0	1	0	0
カ 無回答	3	1.3%	3	0	0	0	0
回答総件数	236	100%	173	2	31	30	0

#### (オ)その他の意見

- ・職員のみ説明会をした。
- ・新年度の保護者会では受審することを伝えていた。
- ・口頭での説明と連絡帳での説明をした。
- ・第三者評価機関から送られてきたポスターの掲示と園だよりでお知らせ。
- ・園だよりに載せた。
- ・事前に運営委員会で説明した。
- ・懇談会で説明し時期が近くなって文書でお願いした。
- ・運営委員さんに報告。
- ・運営委員会、保護者会を通しHPIに載ることを伝えている。
- ・配信にて説明文を送った。

### 7-(2) 利用者調査の分析結果

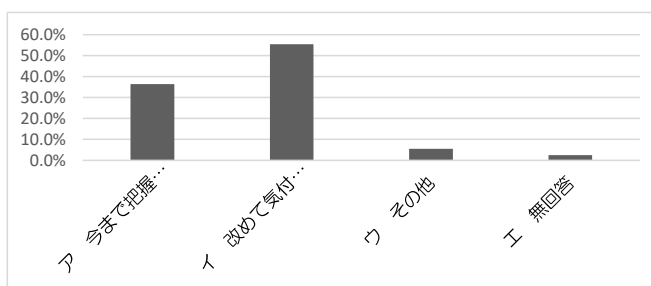


	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア わかりやすかった	224	94.9%	164	2	30	28	0
イ わかりにくい	3	1.3%	2	0	1	0	0
ウ その他	5	2.1%	3	0	0	2	0
エ 無回答	4	1.7%	4	0	0	0	0
回答総件数	236	100%	173	2	31	30	0

#### (ウ)その他の意見

- ・基本的に分かりやすかったが、なぜの理由が分からないものもあった。
- ・本人が答えることが難しかった。
- ・保護者にとって経験のない出来事に評価を付けづらい項目があると思いました。

7-(3)利用者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が多かった	86	36.4%	70	1	6	9	0
イ 改めて気付かされたが多かった	131	55.5%	88	1	22	20	0
ウ その他	13	5.5%	10	0	2	1	0
エ 無回答	6	2.5%	5	0	1	0	0
回答総件数	236	100%	173	2	31	30	0

(ウ)その他の意見

- ・伝えているつもりが、認識されていないが多かった。
- ・ア、イどちらも少しずつ。
- ・保護者への周知の仕方に気をつけている(早めに周知する等)。意見箱の周知が足りなかつたので分かりやすいようにした。
- ・利用者を含めた地域との繋がりの必要性。職員が生き生きと働くことが、利用者の満足に繋がる。
- ・項目的には仕方がないと思うが分かりにくいものもあった。
- ・こういった形での利用者アンケートは、第三者評価以外行っていないので気づきがあった。
- ・把握していたこともありましたが、保護者の思いに触れた点もありました。
- ・あまりご意見がなかつた。
- ・基本は把握していたことだったが、不満や低評価の理由が分からない。
- ・保育所の自己評価を年に1回実施している。重なっているが多かった。
- ・把握していたこともあったが、改めて気づかされたこともあった。
- ・励みになりました。
- ・アとイの両方
- ・半々くらいであった。

7-(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

- ・感謝の言葉を多くいただいたので、今後の保育をより一層頑張っていこうという気持ちになった。
- ・園の保育方針を理解していただけていたことが分かり安心しました。より頑張ろうと思えました。
- ・行政運営から民間委託となった事業所の為、利用者、ご家族の満足度が気になるところではあったが、調整で現状を知ることにより、より信頼関係が構築しやすくなったと思う。
- ・環境設定についての再検討や配信を保護者にする際の工夫等、すぐに実践できることの工夫、対応をしていきたいと思います。
- ・保護者アンケートを踏まえ、手紙やお知らせ等、アプリ機能を取り入れ時間の削減になった。
- ・保護者の気持ちを理解することができ良かった。
- ・いくつかの要望で答えられるところは改善した。
- ・保育内容をしっかりと聞いてくださり、肯定的に受け止めていただいたことに自信にも繋がりました。今後も引き続き「子ども主体」の保育を行っていこうと思います。
- ・普段なかなか利用者の声を聞く機会がなかつたので、今回の調査を通して沢山の気づきがあった。
- ・忙しい保育の中でも保護者対応(朝夕の受け渡し時)は丁寧に行っていく必要性を再確認し、職員に伝えた。
- ・アンケートの中に廊下の汚れが気になるという意見があり(2名)毎日昼過ぎにモップで掃除をしていたのを遅番の時間帯に再度掃除をするようにした。SNSに関しての話は職員全体に文書で注意喚起に繋がった。
- ・第三者を通じてのアンケート調査であったため、案の定の意見ではあったが忌憚のないご意見を伺うことができたと思う。
- ・駐車場の利用の仕方を変えました。写真販売で、年に数回プロのカメラマンに撮っていただいた写真を販売するようにしました。
- ・施設に対する興味・関心・満足度などがつかめて良かった。
- ・誉めていただくことが多く書かれていて、大変励みになりました。地域支援の形を改めて考えるきっかけとなりました。

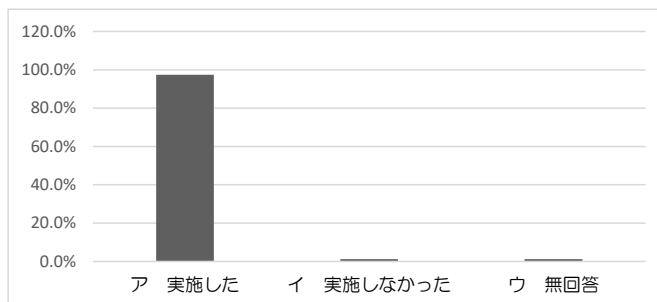
- ・保護者様も直接には言いづらいことを記入いただき、職員間でも気を付けていきたいと感じました。
- ・園に対してどの様に思っているのかを把握することが出来た為、改善点をより具体的に見つけることが出来た。そのことについてどう対応していくかを職員間で話し合うことが出来た。
- ・保護者の思っていることを直に聞けて良かった。
- ・保護者がどう思っているのかが知ることができた。
- ・マイナスな意見もあったが、温かい声も多く、普段の努力が認められたようで、職員の達成感が感じられた。さらに頑張ろうという姿勢が見られる。保護者と園との結びつきも感じる事ができた。
- ・1名ではありますが、悩み相談できる人がいないと回答がありました。何でも話せる様な関係性を作れるよう職員への共有を図ります。
- ・改めて、保育方針を理解して共感し、預けていただけのことに気づきました。これからも、子ども、保育者に寄り添い、満足度の高い保育園を目指したい。小さなご意見にも耳を傾け応えたい。
- ・園に対して良い印象の保護者がとても多く、職員のモチベーションが上がった。
- ・利用者の率直な意見を職員間で共有できた。
- ・あまり直接、利用者ご家族からの意見で事業所の評価を聞くことが無い為、それらを確認する良い機会となった。
- ・匿名性の高い調査のメリットを感じ、事業所内にも導入しました。
- ・毎年同じようなご意見をもらっている部分について、改善点を出し合う機会を作りました。
- ・私たちの行う保護者向けアンケートでは出てこない貴重な意見が出ており、自分たちの気づきに繋がった。
- ・記録の取り方、残し方。計画(中長期)の立て方、必要性。
- ・満足されている様子があったので良かったです。「そのことがないので分からない」ということで無回答とあるが、それは満足ととって良いのか？男性保育士のことが書かれていたので、本人達(男性保育士)にも共有し話し合った。
- ・日々、保護者や子どもたちに寄り添った支援を心がけているが、環境や人的問題から難しいと感じる部分もあり、利用者調査の結果から改めて求められている支援や気づきを得ることができました。様々な意見を受け止め、改善すべきところを全職員で共有し、より良い園作りを目指していく良い機会となりました。特に幼児クラスのお迎えの際にはより丁寧に行えるようになりました。
- ・保護者の考えや思いを「ご意見BOX」という形で受け止めるよう改善した。
- ・それぞれの思い、感じ方により異なる場合もあるが、自分が思いもよらない意見もあり、注意すべき点や改善することが分かりとても参考になった。
- ・フリーでの要望欄に書かれていた事は真摯に受け止めて改善する事ができました。
- ・掲示だけでは保護者理解に繋がらないことを知り、保護者会で口頭でも説明することにした。
- ・無記名なので、利用者さんの本音を聞くことができました。サービスの向上に役立てたい。
- ・事業計画や理念、方針をお伝えてきていない為、来年度よりお伝えしていくにしました。また、苦情について、第三者委員についてなど、再度通知が必要と感じています。
- ・園の細部までよく見て感じ取られていることを改めて知ることができ安堵しました。これからも良い関係づくりに役立てたいと思います。
- ・大きな要望はなかったので、これまでの取り組みを丁寧に行っています。また、小さいことでも考慮してまいります。
- ・多くの保護者の方にご協力いただき、沢山のご意見を知ることができて大変参考になりました。各質問事項も分かりやすく、回答を通してこれまで取り組んできて良かったことは、今後も継続していく大切さを再確認することができました。また、アンケート結果から、今後そのような点を意識し、保護者対応や園運営に活かしていく必要があるのかを知ることができ、今後の改善や質の向上に繋がる有意義な機会となりました。
- ・普段、改めて聞いたことがなかったので、どのような思いでいらっしゃるのがわかった。
- ・細かいところまで見ていると知った。
- ・あたたかいメッセージが多くあり、職員のモチベーションが上がりました。
- ・ご家族も高齢化が進み、あまり意見を伺う機会がないので、その点では良かったと思います。(なお、当施設では利用者さんが直接回答できる方はほとんどいません)
- ・気づかなかったことに気づき改善に努められる。利用者が感じていることを知ることができ、大事にしているところはちゃんと伝わっていると気づいた。
- ・園に対して感じていることや要望などが分かった。保護者との信頼関係の大切さを再確認できた。
- ・利用者アンケートによる意見で、良いことはモチベーションにつながり、当たり前に行ってきたことが評価され自信になった。年間予定など保護者にももう少し分かりやすく伝えていく。施設長、副施設長は理解し行っていることが、職員に伝わっていない。経営や地域社会への参加内容等、伝えていこうと思った。
- ・行事等に反映させていきたい。
- ・保育園側と利用者側の保育の認知度に差がすごくあった。質問自体をもっと分かりやすい形になると保護者もイメージしやすかったのではないかと感じた。

- ・呼びかけに応じていただき感謝している。心のつながりを感じている職員達の言葉があった。
  - ・職員の保育について。行事計画の年案作成にも内容が反映できるように感じた。
  - ・直ぐに改善できることについては、扉の修理、感染症の配信などは直ぐに行うことができました。入園説明会ででもより詳しく説明にたい見本を見せるなど変更することができました。
- 今回から書面ではなく、スマートフォン等を使用してのアンケートとなったが、回数率等に大きな変化は見られなかった。改めて利用者の意見を知らることができたことを活かし、良かった点を伸ばしつつ、至らなかつた点について一つずつ確認を進めていく。
- ・利用者一人ひとりのことをもっと多く聞き入れ、反映できるようにしていきます。
  - ・保護者への周知方法を見直すきっかけとなった。
  - ・重要事項を始め、園としては諸々のことを、入院説明会や懇談会でお伝えしているが、中々伝わらないことが多く困っているので、そのアイデアを教えてください。
  - ・何に不満なのか、何に対して評価を低くするのか、自由記述から読み解けないものもあり対応が難しいものもある。
  - ・利用者調査は園をより良くする為のご意見として受け止め、運営委員会で園の方向性や考えを伝えられた。
  - ・普段当たり前に行っていたことが、保護者(利用者)にとっては気づきになる点ということがあり、配慮も必要と感じた。
  - ・改めて気づくこともあったので良かったと思います。
  - ・私どもの事業所の利用者は口頭でのコミュニケーションをとれる方が少なく難しい内容についての質問への理解が深められなかった。分かりやすく伝えることが必要と感じた。
  - ・何に満足しているのか、どこに不満や不安があるかが具体的に知ることができた。
  - ・日々の生活の中で、本人の意思、感じていることを常に感受する必要性を改めて職員に周知した。
  - ・要望があっても、お子さんの立場になり、ダメなものはダメと、改めて思いました。職員の対応に関する不満度を感じたので、意識するようにしています。
  - ・意図して周知していることが、少しずつ伝わってきていると感じた。
  - ・たとえば意見を出しやすい環境設定や、お金に関する確認を利用者がやりやすい、分かりやすいようにしていく必要はあると気づきました。
  - ・前向きに捉えてくださる方が多く、有難かった。
  - ・利用者(家族)さんの評価として別に説明されたという感じでもなかつたので、少し分かりにくかつたです(こちらに気を遣っていただいたのかもしれない)。
  - ・この度の利用者アンケートでお一人のみが突出し、園を否定されていた。ご自身は要望とのことだが、カスハラに当たると感じた為、重要事項説明書(園のしおり)にカスハラに対する基本方針を入れることができた。
  - ・保育環境の見直し。園長、副園長の役割の見直し。
  - ・ICTの活用や情報伝達等に期待せられていることが分かりました。
  - ・法人で行っている満足度調査よりシビアな結果な部分もあり、第三者が実施する意味が実感できた。また、利用者の正直な気持ち等が良く分かつた。
  - ・ニーズが分かつた。
  - ・具体的な意見や感想を知ることができ、大変勉強になりました。割合で保護者の理解度や周知具合が知れるので役立ちました。
  - ・安全面、防犯について等、改善できるところからやっていきたいと思っています。
  - ・園への理解が深まっていることが実感できた。その反面、不満を感じられている方の意見を参考にしながら今後の向上に繋げたい。
  - ・回収率98%満足度合計100%という結果を見て保護者の意識の高さと今までの保護者対応が正しかつたと再確認した。
  - ・ニーズを把握した上で、園運営を改めて考えることができた。
  - ・園での様子をもっと知りたいという要望に対し、日中の様子の伝達を色々な形で伝えられる様、やり方等を考慮しました。
  - ・感謝の声がほとんどだった為、全職員の意欲や向上につながっている課題点も挙がつたので、職員に共有し、日々の保育を見直すきっかけとなっている。
  - ・これまで行っていなかつたので、大変貴重な機会になりました。ありがとうございます。
  - ・不満を記載している方がいたが入所時のことなので、分からないこともあつたが、今後そのようなことがないようにしたいと改めて職員に共有できた。
  - ・利用者の声を聞くことができたことが大変よかつた。
  - ・良い点、気づかされた点を真摯に受け止め安心して預けられる園でありたいと思います。
  - ・利用者の方々から、満足していただけたことで引き続きワンチームを心掛け、万進していきたいと思つました。
  - ・障がいの特性や日頃の関係性などから、職員には遠慮してしまう入居者がいることから、第三者による聞き取りや匿名性のある調査方法を取り入れることで、より率直な意見を得ることが出来ます。そういった意見は、生活の改善や支援方法の見直しに活かすことに役立てられています。
  - ・土曜日に地域のイベント等に参加する取り組みを実施。

- ・今まで聞けなかった意見を聞くことができ、これをきっかけに話を進められることがあった。
- ・課題を認識することができた。
- ・今まで気づけなかったこともあり、今後対応し、快適に過ごせる施設にしていきたい。
- ・概ね好印象だったことに驚いた。対応できていることはすぐ行った。思っていたより多く意見があった。
- ・職員の意識も変わり、利用者さんの思いを知ることができました。
- ・思ったよりは高評価で、表面には出さないが良く見てくれていると気づいた。
- ・園の方針をもっと分かりやすくお伝えしていく必要性を感じました。
- ・普段、聞き取りしないこともあり、「こんな風に感じていたんだ」と新たな認識をもつことができた為、日々の支援にも広がりをもてました。
- ・保護者の考えが分かることで、園としての対応もできることとなります。とても参考になり、良かったと思います。
- ・職員の保育に対する姿勢が意識づけ、再認識
- ・アンケートに寄せられた声に直ぐに対応した(駐輪場の使い方について、園独自で挙がっていたものと同様であった為、第三者評価のアンケートに寄せられた声を合わせて回答した)。
- ・毎年行っている施設の自己評価は、記名制でアンケートをとっている。今回は無記名だったので1件残念な回答があり、その辺りのご意見を受け止めるバランスが難しかった(無記名だと対応できない)。
- ・自分たちががんばって、保護者関係も良好に努めているつもりだが、保護者様から見れば自分の子中心に見てほしいなどと、自己中心的な保護者様の姿を見たように思います。全園、保護者様アンケートの時は100%の回答率にも関わらず、今回はかなり低く、その部分でも残念。園に対する思いや考え方、どんなふうになっているのかこんな点の原因を考えながら進めていきたい。

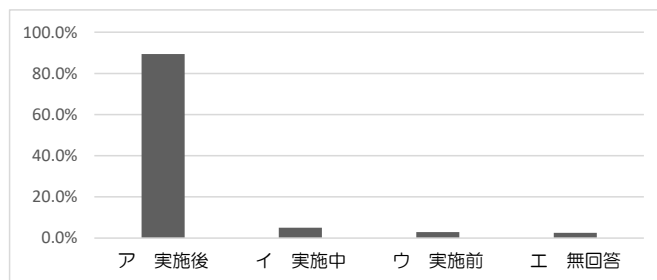
## 8. 訪問調査について

8-(1)2人以上の調査員が一貫して実施しましたか



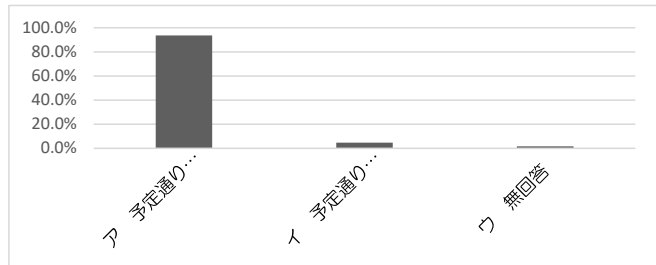
	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 実施した	230	97.5%	168	2	31	29	0
イ 実施しなかった	3	1.3%	2	0	0	1	0
ウ 無回答	3	1.3%	3	0	0	0	0
回答総件数	236	100%	173	2	31	30	0

8-(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	211	89.4%	157	2	27	25	0
イ 実施中	12	5.1%	10	0	1	1	0
ウ 実施前	7	3.0%	1	0	2	4	0
エ 無回答	6	2.5%	5	0	1	0	0
回答総件数	236	100%	173	2	31	30	0

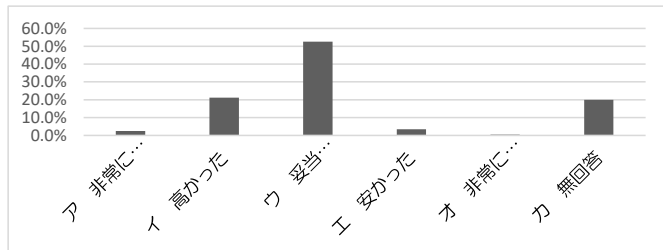
8-(3) 訪問調査の当日はスケジュール通り調査が進められましたか



	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	221	93.6%	162	2	30	27	0
イ 予定通りではなかった	11	4.7%	7	0	1	3	0
ウ 無回答	4	1.7%	4	0	0	0	0
回答総件数	236	100%	173	2	31	30	0

9. 評価受審料について

9-(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	6	2.5%	6	0	0	0	0
イ 高かった	50	21.2%	28	2	10	10	0
ウ 妥当だった	124	52.5%	89	0	19	16	0
エ 安かった	8	3.4%	3	0	1	4	0
オ 非常に安かった	1	0.4%	1	0	0	0	0
カ 無回答	47	19.9%	46	0	1	0	0
回答総件数	236	100%	173	2	31	30	0

※主な要因についてお聞かせください

<ア、非常に高かった>

- ・補助が無ければできないと思いました。
- ・内容は十分満足していますが、市からの補助金とはかけ離れた額ではある。

<イ、高かった>

- ・前回より高かった。
- ・基本的な相場が分からないので。
- ・初めて金額を知ったため(立場上)結構掛かると感じた。
- ・他の会社の金額が分からない。
- ・受審が努力義務であり、保育の質の向上に役立つのであれば、少し手が届く受審料にしていただけると、年をあげずに実施ができる。
- ・運営自体で余裕があまりないため
- ・特に補助等が無い為。
- ・3年に1度程度であれば、妥当な気もするが、毎年だと高く感じる。
- ・本評価が利用者様にとって、どの様に影響(利用するきっかけ等)しているか分からない為。

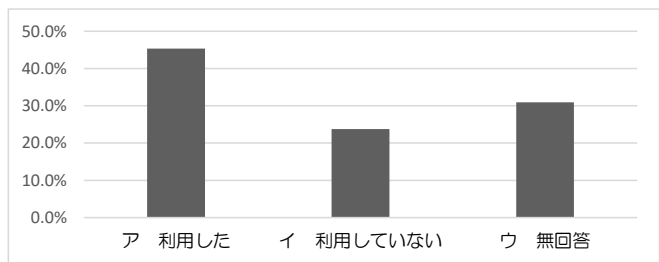
<ウ、妥当だった>

- ・補助金と同等程度の費用であったため
- ・他市が拠点であるのにも関わらず、何度も来てくださった。
- ・例年通りであり、他に高い、安いを判断する材料がないので妥当の判断です。
- ・金額は高額ですが、今後の指針が得られたこと。長期間携わってもらった期間を考えると妥当になると思われます。
- ・相場が分からないが、調査者が2名体制であったり、各資料の内容等から鑑みて。
- ・2社見積りで決定した為、相場が良く分かっていません。
- ・他社と比較したうえで。
- ・丁寧な調査をしていただいた為、妥当でした。
- ・調査の内容に対して妥当であるが、介護の外部評価より金額が高い為、毎年となると負担と感じる。
- ・他の料金が分からない為、判断できない。
- ・法人で一括してお願いしている為。

<エ 安かった>

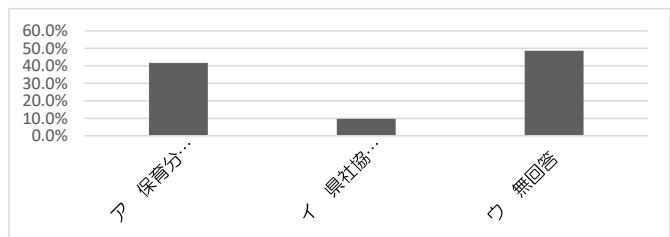
- ・他社より安かったので入札で決定。

9-(2) 受審料の補助金制度を利用しましたか



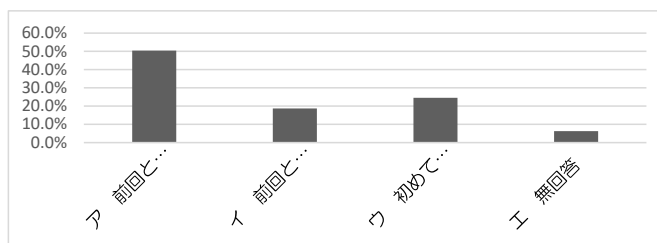
	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 利用した	107	45.3%	95	0	8	4	0
イ 利用していない	56	23.7%	16	2	17	21	0
ウ 無回答	73	30.9%	62	0	6	5	0
回答総件数	236	100%	173	2	31	30	0

9-(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	78	41.7%	78	0	0	0	0
イ 県社協の助成金	18	9.6%	6	0	8	4	0
ウ 無回答	91	48.7%	89	2	0	0	0
回答総件数	187	100%	173	2	8	4	0

## 10. 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	119	50.4%	81	0	21	17	0
イ 前回とは違う評価機関	44	18.6%	36	1	5	2	0
ウ 初めての受審	58	24.6%	42	1	4	11	0
エ 無回答	15	6.4%	14	0	1	0	0
回答総件数	236	100%	173	2	31	30	0

## 11. 評価機関選定の理由をお聞かせください

- ・現施設長が15年前に横浜に開所した以来からの委託先です。
- ・前回と同じ所だと安心だったので。
- ・前回とても良くしていただいて受審して良かったと感じましたので、今回も迷いなく早い段階でお願いしました。
- ・法人内での決定により、選定されており、信頼をおいている為です。
- ・前向きな評価をし、さらに良い保育園になる為にお手伝いをしていただけると営業の方の説明を聞いた為お願いした。
- ・本部が決めている。
- ・沢山あり過ぎて分からなかった為。
- ・前回受審で良い気づきを得ることができたから。
- ・多職種の評価実績と人員の揃った機関であった為。
- ・区内の公立園が受審していた。金額の設定上選択した。
- ・本社で選んでいる。
- ・保育現場の経験者がいらっしゃる評価機関ということで専門性も高く、現場を理解してくださっていた。
- ・前回の受審データが残っていて比較しやすいと思ったから。
- ・2020年に第三者評価を学研で行い、とても良かったので今回も同じ評価機関でお願いしました。
- ・丁寧な対応の印象と細かく流れ等も教えていただいた。
- ・多くの実績があり信頼している評価機関であるため
- ・説明して下さった方の熱意を感じた(3社比較した)
- ・系列園で選定していた為、本社の指示
- ・法人の選定事業者ではありませんが、法人のことを知ってくれているので、こちらの話も伝わりやすい部分があるように感じました。また、同一事業所だと前回との比較もできる点が良いと思いました。
- ・前回も今回も全て予定通りスムーズに終了したから。
- ・すでに3回目で良く分かるので。
- ・問い合わせ時の電話対応が一番分かりやすかったです。
- ・ホームページで実績の多い所を選んだ。
- ・受審料の金額。
- ・なじみのある評価機関だから。
- ・本社による。
- ・見積りを取って安い方。
- ・事前の説明の分かりやすさ。データを纏めてくれるサービス。
- ・前年度系列園で利用し本社から伝えられた為。
- ・評価の流れなど、前回同様で慣れていたので。他2社の見積りをとったが、一番低価格であった。
- ・今まで受けた中で一番信頼がもてた。
- ・評価の捉え方が機関により多少違うかを知りたかった。
- ・園で選定をしておらず、法人本部が選定している為分かりかねます。
- ・前回、細やかで丁寧なご対応に信頼がある。

- ・実績が多く、評価も高かった為。
- ・総合的な判断。
- ・評価実績や結果等を見て、実りある取り組みが期待できたため。(双方向コミュニケーションを大切にしている印象)
- ・今まで受けていた業者がやめてしまったので、行政区の方が探してくれたため。
- ・何より信頼できる点を重視した。
- ・丁寧に説明していただけたこと。園の思いや、職員の思いをしっかり聞いていただけているように感じた。
- ・多くの園にアドバイスを求めた結果です。
- ・(本部で)系列園統一で受審している。
- ・以前より(2015、2020受審)評価していただけており、法人姉妹園でもお願いしている。
- ・評価の公平性、専門性、信頼性を重視。
- ・前は否定的な対応をされる調査者で、学ぶ要素がなかった為、評価機関を替えました。
- ・法人からの指示。また、前回は同様の機関であったため。
- ・信頼
- ・3社の説明を受けて、最も良いと感じた(事業者、保育に対する考えなど)。
- ・知り合いの園長先生の園で選定されていた為。
- ・慣れているから。
- ・予算内である。サポート内容と費用のバランスが良い。
- ・姉妹園で受審していたため
- ・系列園からの紹介
- ・前回は初めての受審だったこと、施設長が前回より変更となっていた為、同じ評価機関にて前回からの園の成長、新たな課題を知ることができると思った為。
- ・頭ごなしに否定することなく、良い気づきを与えてくれることを期待して。営業の方のお話しに納得することができたので。
- ・前回利用時の印象が良かった為。
- ・前回の結果と比較する為。
- ・近隣保育園の評判
- ・他園からの情報提供で、良い印象もあった為。
- ・園長仲間で情報を共有し、良かったという評価機関を選んだ。特に訪問が1日で終わるところが良かった。
- ・2社見積りで決定。2社は前回の機関と今回市内の機関で探し決定。
- ・園長が前職場で実施したことがあった為。前向きになれる評価だった為。
- ・高齢化が進み、介護福祉の視点が良さそうだった。
- ・これまでの受審経験から。
- ・金額設定。他園からの評判。
- ・市役所の入札
- ・やはり金額の部分。変更することで違う気づきがあるのではないかと思った為。
- ・法人全体で同じ機関に評価をしていると思います。前回と同じ流れで決まりました。
- ・とても丁寧で、説明も分かりやすく、感じもとても良かったです。
- ・前回までは同じ評価機関だったので、今回は別の機関をと考え、ホームページで保育園の評価を多く経験されている機関を選んだ。費用も安価だった。
- ・お電話でご相談した際にスムーズに質問に対しご回答をいただき、信頼できると感じられた為、ご依頼しました。
- ・公立施設の為、受審結果の報告等、業務完了に遅延なく業務を遂行できること。
- ・前回評価を受審した評価機関は当法人職員が理事を務めることとなり、公平性に欠ける可能性があった為。
- ・前回と同じところで安心がある為。
- ・前回の対応がとても丁寧で良かったので。
- ・他より金額が安く設定されていると思ったことと、姉妹園からの評価が高かったから。また、前回受審した時の調査者の方の質の高さから。
- ・年度内に実施をしたかったのでスケジュールを優先。
- ・他施設からの情報提供(しっかりと見ていただけたとの話)
- ・前回の評価の時に分かりやすく説明して下さったので。
- ・前回お願いして、特に問題もなく進められたから。
- ・実績がある。
- ・前回と同じであれば、流れも同じでやりやすいかと思った。
- ・前は、前園長の代で受けて、あまり良くなかったとのことだったので変えようと思った。
- ・保育の質の向上に繋げていければ良いと考えて受けました

- ・法人内の高齢者グループホームで実績のある第三者評価機関であり、信頼性と継続性の視点から当グループホームにも同機関を選定しました。
- ・3社の見積りを取り、安価で以前受審したことのある評価機関を選定した。
- ・前回は細やかな配慮で実施して下さった為。
- ・とても親切に対応してくれる為、また、料金も手頃である。
- ・これまでも評価を行ってもらっているので、当日の聞き取り等もスムーズに進行する為。
- ・家庭的保育事業という少人数の保育室で、園により特性もあり経験のある事業所を選びました。
- ・実施した園からの評価と、実際の説明を伺い判断しました。
- ・公平な評価をして下さる為。対応が丁寧である為。

**12. 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へ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>

- ・運営を第三者の視点で外部公表することで透明性が高まり、質の向上に繋がると感じる。
- ・評価を受けることは、保育の見直しという点では良いことだと思う。しかし、保護者の方々からの意見をいただいた上で、一方通行ではなく園からの意見も伝えたいと思うこともある。
- ・どうしても受審前には難しい評価なのではないかと構えてしまいがちなので、監査とは異なり“良い所探し”をして下さる機会であり、園全体の質を高められるものであることをもっと広げていただけたら良いと思った。
- ・第三者の視点からご指摘を頂くことで、同じホーム内、法人で足りない箇所を認識できたことがとても良かったです。
- ・第三者評価を受審することは、日々の運営を見直すきっかけになると思うので、良いことだと思う。3年周期で受審しているが、課題になることが明確になり次へのステップとして取り組める。それを積み重ねてまたの機会に見直せるので、本来は全職員で取り組むべきと考えますが、状況的に難しい時もあるかと思う。
- ・自園の課題が客観的に分かり、気づきへ繋がったことは大きなメリットです。職員全員で行う自己評価もとても有意義でした。
- ・評価項目の多さに負担感はありませんが、職員皆で保育を振り返る良い機会となるので、是非、受審をした方が良いと思う。
- ・日々の保育を振り返ったり、見直す良い機会になると思いますので、是非多くの事業者へ受審していただけたらと思います。今回は貴重な機会をいただきありがとうございました。今後もよろしくお願いいたします。
- ・大変でしたが保育園としては、良い方向になると思いました。
- ・第三者評価の推進は、グループホーム運営の透明性を高め、入居者が安心して生活できる欠かせない取り組みだと考えています。外部の専門的な視点を取り入れることで、日々の支援の中では気づきにくい課題や改善点を明確にでき、支援の質の向上に繋がります。今後も入居者一人ひとり自分らしく生活できる環境づくりを進めていこうと思います。
- ・受審が評価され、指摘されると思われがちですが、より良い園にするための気づきになると考えると、ハードルは下がると思います。今まで3回受審しましたが、個人的には毎回受けて良かったと思っています。

#### <障害になっている>

- ・自己評価の内容が難しく答えられない職員が多かった(共通評価項目が難しい)。
- ・評価項目が多く、時間を要することは障害になっている。5年に1度の受審義務というのは妥当だと思う。助成金が有るのは有難い。
- ・事前のアンケートの量が多く何度も同じ答えを書く欄が多いと感じた。普段の仕事量が多く、その上に負担があると感じた。
- ・質問項目が多く、他の業務への支障が出ていた。
- ・監査との違いを職員に理解してもらうのが難しいと感じました。
- ・費用の高さ。
- ・必要なことではあると思いますが、評価項目の一つずつ入力していく事務量の多さは時間が掛かり負担も大きいと考えます。今回はアンケートを活用し、担当の職員の聞き取りを減らすなどの工夫をしていただきありがとうございました。

・事前に準備する書類の多さは障害の一つと考えています。また、逆に言えば書類さえきちんとしていれば“良い園”のような判断材料になってしまいます。ほぼ不可能かもしれませんが、抜き打ちで来ていただきたいと考えています。別の園で働いていた時、“当日用”に準備していて、良い評価を得ました。大変さだけが残り、質の向上には繋がらないと思いました。

・自己評価の共通評価が少し難しかったです。内容がもう少し分かりやすいと回答しやすかったと思います。

・以前受審した評価機関は事前に提出した書類はあるものの、訪問日はまる一日とプラス半日。とても時間が掛かり大変だった。今回受審した機関は事前の書類が多かった為、訪問は一日で終わり負担が軽かった。どこの園でも人手不足の傾向にある中、受審の時間を確保するのは難しいと思うので、時間短縮の工夫があるとより多くの事業所が受審できるのではないのでしょうか。

・かなり資料を作るのが大変でした(入力が多かった)。文字数がもう少し少なくなるとよいと思った。第三者評価を受けたところへの社会的な評価がもっと上がるとよいと思う(知名度も含めて)。(知らない人も多かった。高いから、やりたくないとか)

・設問が多いとやらない人もいる。

・保育でしたが用語が保育士に聞きなれない言葉も多く、自分たちの作成している何がそれにあたるのか分かりずらかった。

・自園の良さを再認識するためと、ある一定の理解は職員でできているが、やはり日々の業務との同時進行はスケジュール的な障害だと考える。約10ヶ月はあったが、また、人手も当日は余裕があるにもかかわらず、グループワークをする日程調整プラスまとめる時間はタイトであった。

・自己評価を纏めるのが大変。

・自己評価項目で共通の内容が分かりにくい。理解するまで時間が掛かり、作業時間がとても掛かってしまう。保護者アンケート内容は、園側の考えや思いを汲み取っていない為、利用者が「サービス」を受けていると勘違いしてしまう恐れがあると感じた。カスハラに繋がる恐れがあると感じた。

・受審にあたり、課題に焦点を当てて深堀していくと効率的な見直しに繋がると感じます。受審に向けて必要とする準備の負担が大き過ぎることが課題となるように思います。

・個人としては3回目、園としては4回目の受審であった。毎回、取り組んでいることの評価をしていただくことで、励みとなり、また、課題も毎回見つけたり、良い運営をしようと改善を図り、そちらも評価をしていただけている。ただ、2日間終日なので、調査となると非常にハードルが高く、労力もある。実施方法の見直し等があるとやりやすくなると感じた。

・質の向上、業務内容の見直しにもつながる為、積極的に受審したいが、補助金等の支援が無ければ難しいと考えます。

・事前書類が多いことは苦労しました。丁寧に確認いただくことは大変ありがたいですが、1日がかりになってしまうのは障害と感じる一つとなりました。(調査者の方が早く遂行していただき、大変協力的でした)

・保育現場はとにかく時間がないということにつきると思います。

・自分たちのやっていることを確認したり、見直したりすることは大切だが、設問の多さ、内容の複雑さに加え、まじめに取り組めば取り組むほど苦しさまで感じるようになり、日常の業務をしながらは難しいと感じました。保育園に合ったもう少し量を少なくしたものに改善してください。

・大切なことだと思いつつ、かなり労力を使うことなので、暫くいいかなって思ってしまう。

・どこの事業所も人手不足なので、準備やアンケートなどの整理が大変だと思った。

## <その他>

・一般企業におけるISO等との比較や加算への反映等。

・半日程度でちょうど良かったです。

・保育園では受審することが必須になっているので、他業種とは違いますので何とも言えませんが、受審料が高額であることは確かなので助成システムが充実するといいかもしれません。

・より安価に、時間的にもコンパクトになるとより受審しやすくなるのではないかと思います。

・全サービスに対する助成金があると良い。

・補助金ではなく全額負担してもらいたい。

・第三者評価を受審した年度であっても、保育園の自己評価を行わなければならないことに疑問を感じる(神奈川県監査より)。

・評価の大切な所は統一性です。ですがそれが一番難しいと思います。

・同じような設問が多かったり、内容が難しいものがあった。また設問の量も多く感じたが、時間をかけ職員と話し合うことで有意義な時間となり学びも多かった。ありがとうございました。

・事業所が第三者からの視点で評価を受けることは、様々な気づきを得られる機会となり、サービスの質の向上の為に有用だと感じた。事業所によっては、風通しの悪さから気づかないうちに誤った理解が不適切な対応が定着しがちな環境となっているところもあると聞くので、そういった所こそ積極的に受審をすべきだと思う。

・何より、今回から回答が紙面およびオンラインになったことが身近で回答しやすく、回答率の高さに繋がった。

・アンケート調査では心に刺さる内容もあり、意見のある家庭から指摘があるが、プラス面での意見だけではなく、様々なことを知る機会であり、見直しができると思った。受審することは大変だが、今後の向上に向けて頑張る気持ちになる。

・保育分野にはミスマッチな評価基準の改善を要望します。

・小規模保育園(0歳児～2歳児)に向けての内容もあって良いと思う。

・2020年受けた時には一つ一つの項目の確認はせずに、気になっているところを聞かれて答えるかたちであったが、今回は一つ一つ読み上げての確認で、ほぼ休憩もされおらず、心配になりました。1日を通してぶっ通しで行っていたので、あれだけの量を一つ一つ丁寧にやるのであれば2日にかけて行うなどの方がお互いに良いと思います。一つ一つを丁寧にやったことで、自分自身もとても勉強になりました。ありがとうございました。

・受審後、前向きに業務を進めていくために、自分たちが気づいていない、やっているけど当たり前だと思って特に評価していないことなどをもっと探し出して、評価の対象にしていただき、職員も頑張りを声や書面に出してもらいたい。

・障害福祉サービスの運営や利用者支援に理解があるかどうか。

- ・公平に見ていくことの大切さ、相手に分かりやすく適切な説明や助言が大切であり、こちらからお尋ねした時、丁寧に説明をほどこして下さることが大切であると思った。
- ・進行管理を共有し、業務の遂行状況が双方で共有できていることが必要です。
- ・評価項目が多い、難しい等、大変だという思いが強い。もちろんそれだけ大変な事業を行っているのだから当然なのですが、できれば受審せずに進めばいいのにと感じてしまうのは仕方ないこと。義務にすべき。監査と同等の位置づけにするとよい。
- ・保育園に直接関わりのない質問項目もあったので難しく感じる場所もあったが、全体で考える良いきっかけとなりました。お忙しい中、本当にありがとうございました。
- ・当園は小規模保育園ということもあり、項目に合わない内容があったと思います。
- ・保護者アンケート、職員アンケートの問われている内容の理解度によって、回答が変わってくると思いました。逆に言えば取り組みが伝わってこないとも感じました。
- ・評価の内容から、運営する側の改善点もあると思われるが、現場の職員に改善を求めるのは違う気がした。運営側にも具体的な改善点が見つかるやり方が、求められないものでしょうか。
- ・前回の評価機関は2日間の訪問調査でしたが、今回の評価機関は1日でした。1日でスケジュールもある程度決まっている為、受けやすかったです。WEBを利用した自己評価や利用者調査も回答しやすく、園も回収の手間が省けて大変ありがたく感じました(前回は紙での回収でした)。
- ・「評価結果報告書」を受け取り、承諾の「コンセンサスシート」を提出すると同時に「事業者コメント」の提出を求められましたが、記載する事項は、“評価で取り組んだこと”でした。通常は評価結果を受け取った時点で“評価後に取り組んだこと”はあるはずは無いので「事業者コメント」は一定の期間を置いて提出を求めた方が良いのでは？
- ・第三者評価を行う事業所にはそれぞれ特徴があると思いますので、各社の特性を公表し全体の質向上に繋げていただきたいと感じました。
- ・期間が長く、行うことも多い為、負担になると考えやすい為か。
- ・保育園は基本的に監査優先に運営していくので、求められるものが共有されていくと、運営しやすくなる。
- ・データの活用などがもう少しできるとありがたいと感じました。
- ・自園は、家庭的保育の経験も長く保育等も園を理解し日々、保育を行っています。評価の受審時期については良い状況だったと思います。他の園がどの状況で受審されているのかは気になることです。その他、少人数での保育室なので、ボランティアの受け入れや実習生の受け入れに対しては今後、考えていきたいと思っています。
- ・調査員のうち一人は直ぐに帰られ、残りの一人は聞き取り内容を文章化がきちんとできてないからと言われ、受審のストレスを感じた。
- ・今回、職員のコメントもまとめて記載していただいた中でネガティブなワードにより、誰が書いた等、雰囲気が悪くなったのでそういうときは別で分けてほしい。

13. 「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。

		(236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。	227	0	9	
	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。	218	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	38	18	
	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。	222	1	13	
	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。	212	11	13	
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)	222	5	9	
	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)	227	0	9	
	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。	227	0	9	
	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。	225	1	10	
			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。	213	12	2	9
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。	215	12	0	9
	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。	213	12	1	10
	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。	215	11	0	10
	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	227		0	9