

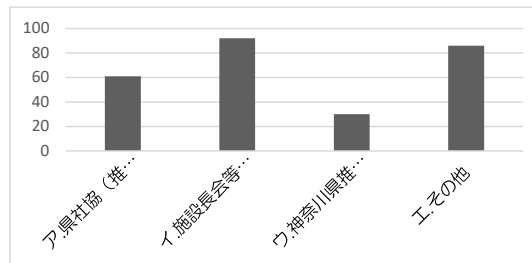
令和6年度 福祉サービス第三者評価受審に関するアンケート調査結果

令和7年5月22日現在

対象施設数	346件 保育266件・高齢21件・障害36件・障害GH22件・保護1
回収率	70. 5%(アンケート回収:244件／受審:346件)
分野別回収率	保育分野: 189件(71. 0%)／受審:266件 (横浜市119件・川崎市48件・相模原市5件・県域17件) 高齢分野: 13件(61. 9%)／受審:21件 (横浜市9件・川崎市3件・相模原市0件・県域1件) 障害分野: 22件(61. 1%)／受審:36件 (横浜市2件・川崎市10件・相模原市2件・県域8件) 障害GH: 20件(90. 9%)／受審:22件 (横浜市0件・川崎市8件・相模原市1件・県域11件) 保護分野: 0件(0%)／受審:1件 (横浜市0件・川崎市0件・相模原市0件・県域0件) ※ 事業所無記名: 1件 ※障害GH ⇒障害者グループホームの略

1. 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	61	39	5	8	9	0
イ.施設長等での行政からの案内	92	76	3	7	6	0
ウ.神奈川県推進機構等の行った事業者向け説明会	30	27	1	1	1	0
エ.その他	86	71	4	10	1	0

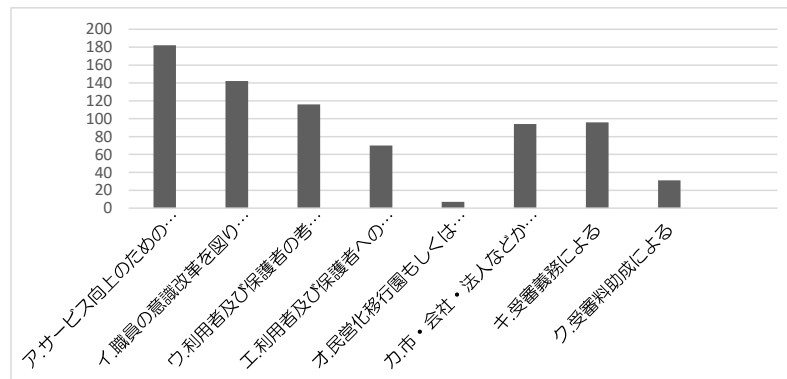
(エ)その他意見

- ・前職で経験があった。前任者からの引継ぎがあった。
- ・全国保育養成協議会の評価調査者認定証を取り知っていました。
- ・公立園の為、区役所が介入している。
- ・日本子ども育成協議会のつながり
- ・こども青少年局の説明会等
- ・横浜市より説明があった。
- ・川崎市の選定
- ・他園に居た時、受審していた。
- ・法人内事業所が受審している為。
- ・前回受審と同じ事業者を採用。
- ・検索

2. 第三者評価の受審と効果について

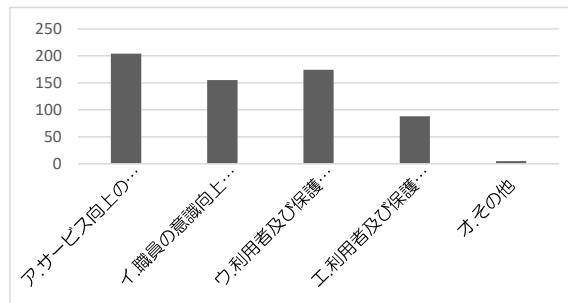
今回の受審を通じてお気づきになった点等ご意見・ご感想をお聞かせください。

2- (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	182	131	11	21	19	0
イ.職員の意識改革を図りたい	142	97	10	16	19	0
ウ.利用者及び保護者の考え方を知りたい	116	91	7	7	11	0
エ.利用者及び保護者への情報提供	70	45	6	8	11	0
オ.民営化移行園もしくは市有地貸与園であるため	7	5	2	0	0	0
カ.市・会社・法人などからの指示	94	81	8	4	1	0
キ.受審義務による	96	87	5	3	1	0
ク.受審料助成による	31	23	5	3	0	0

2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)

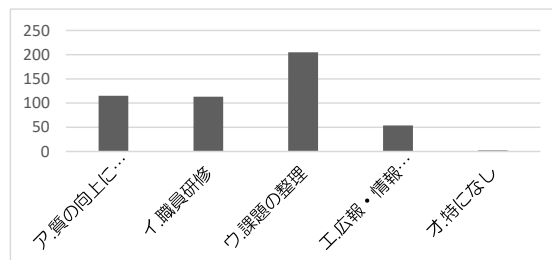


	全体	保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア.サービス向上のための気づきを得た	204	150	13	21	20	0
イ.職員の意識向上につながった	155	128	4	12	11	0
ウ.利用者及び保護者の考え方を知ることができた	174	142	10	12	10	0
エ.利用者及び保護者に対し、情報提供できた	88	72	4	6	6	0
オ.その他	5	4	0	0	1	0

(オ) その他意見

- ・経営面を今後しっかり考えていく為の後押しとなった。
- ・外部からの風通しの必要性再確認。
- ・保育園の運営について考えることができた。
- ・再確認できた。
- ・理解できていないことや、迷っていることがクリアになった。

2ー(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	115	92	8	10	5	0
イ.職員研修	113	87	4	10	12	0
ウ.課題の整理	205	158	10	19	18	0
エ.広報・情報提供	54	43	4	5	2	0
オ.特になし	2	2	0	0	0	0

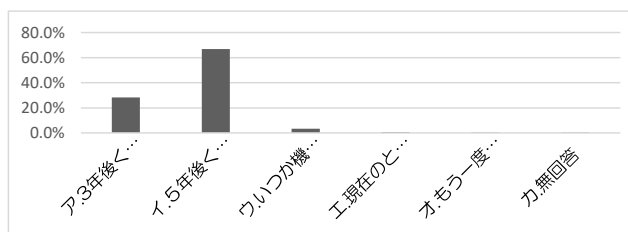
(ア) 具体的な取組

- ・職員による評価の振り返り。今後の意識統一など。
- ・地域子育て支援
- ・リーダーを集め、方向性などを具体的に決めていく予定。
- ・自己評価で知った自分の課題を明確にし、改善の為に必要な取り組みを具体化する。
- ・評価の中で出てきた課題をひとつひとつ取り組んでいきたい。
- ・保育ウェブ・災害ダイヤルの利用。
- ・保護者様からの意見を受け止め、改善できることを実践している
- ・全職員への見える化(プラン及びマニュアル作成)記録、振り返りを行い、次へ活かす。
- ・職員の話し合いの時間を多く持つようにしたい。園の理念や方針を職員や保護者と共有した。
- ・コロナ禍で中断していたサービスへの要望が強く、一つずつ再開していく。
- ・理念など、もう一度共通認識として周知していきたい。
- ・地域交流として、離乳食講座等をスタートしようと検討中
- ・会議等の中で振り返り、課題についてはプロジェクトを中心に計画的に改善に向けて取り組んでいきたい。
- ・マニュアルの読み合わせなど、意識共有。
- ・振り返りを実施し、職員間で情報共有する。

- ・必要なマニュアル等の作成。防犯の仕組みの変更。環境整備。
- ・保育計画の見直し、中長期事業計画の見直し
- ・課題について職員と考え合い、園運営に反映できるようにしていきたい。
- ・保護者アンケートの結果について職員で話し合い、保育の振り返りを行った。また、話し合いの結果を保護者に共有した。
- ・評価が低いことについては見直しをした。
- ・園内研修の課題として取り組む。
- ・足りないと感じた項目を具体的にどのように行っていくかを話し合う。
- ・サービス向上の仕組みとして、第三者評価の結果を追跡、確認している。定期的な結果の確認の機会を設定した。
- ・理念に関して分かりやすく掲示したり、伝えたりしていく。
- ・フローチャートの見直し
- ・中長期計画の作成。
- ・保護者の気持ちへの理解・接遇面を強化。
- ・理念等を見直しをして職員の質向上、会社との連携の取り方。
- ・人材育成に向けてPDCAを取り入れる。
- ・課題に対し会議で振り返り、運営に活かせるように取り組んでいる。
- ・職員間の情報共有や意見を反映できる仕組み作り。
- ・自園で実施していなかった研修内容への取り組み。
- ・保護者アンケートを受けてのワークを行った。
- ・質の高い保育の見直し。丁寧な保護者対応。
- ・課題が出てきたので職員会議等で話し合いたい。
- ・計画の見直し、保護者関係、行事の見直し等。
- ・情報の見える化。どの職員でも同じ対応ができるようフローチャート作成。
- ・課題を実行に移すため、会議内容や業務を変更する予定。
- ・アドバイスをいただいた内容を取り入れ始めた。
- ・結果の職員への周知。
- ・権利擁護、意思決定支援に向けた取り組み。利用者向けの事業計画への取り組み。後任育成活動。
- ・第三者を受けた内容を全体で考えて、職員間で意見交換を行い保育園全体、前向きに考えていきたい。
- ・マニュアル類の整備、子どものプライバシー保護について職員で議論を始めた。
- ・選ばれる園づくりの意識向上など。
- ・事業計画の目標を職員に、数値目標や内容を具体的に示し達成度を分かりやすくしていく。
- ・受審した際の課題改善。周知の仕方の工夫。
- ・BCPを中心とした防災関連への強化。
- ・全職員で振り返りを行い、今後の取り組みを話し合った。
- ・次年度の事業計画の重点目標に反映させていく予定。
- ・課題を整理し今後グループワーク等で取り組む予定。
- ・自分たちの仕事、施設の事業内容を外部の方に説明する際の視点として、調査項目が活用できると思います。
- ・子どもの主体性を大切にしていることを保護者にわかりやすく伝える。
- ・園の自己評価として公表し、併せて次年度の課題、取組の検討につなげた。
- ・現在の取り組みが良いことが確認できたので、方向性はそのまま、環境整備と語り合う取組を推進する。
- ・パンフレットの内容改善、掲示の見直し等
- ・中・長期的なビジョンを明確にし、全職員で目指す園の姿を共有していきたい。
- ・プライバシー取扱いについて助言をいただき、マニュアル対応を検討。
- ・全体的な計画の見直し、外部からの防犯対策(カギの番号を変える)
- ・防災関係の強化と地域支援の充実
- ・ヒヤリハットの様式の話し合い、変更等。各種マニュアルの見直し、個人情報保護、プライバシー保護等
- ・感染症発生の際の案内。災害発生時の保護者への連絡。年間計画書の作成と共有等。
- ・職員誰もが分かるような業務マニュアルを作成する。
- ・良い点、課題それぞれ言語化していただいたので、職員会議での話し合いが具体的にになった。
- ・振り返りの機会や話し合いの場を増やす。
- ・保護者の要望、希望の整理
- ・苦情など相談窓口の視覚的な情報提供の工夫。
- ・重要事項説明書に入れる内容
- ・保護者イベントを増やし、要望やコミュニケーションをよりとっていく。
- ・職員と共有し、評価が良かった部分や課題について語り合い、保育に活かしていく。
- ・今回の評価より向上する為、まずは何をするのか、職員指導で決めていける組織体制へ変更した。
- ・職員に向けたICT利用に関する誓約書の作成。
- ・保護者への情報発信についての工夫
- ・保護者へ必要と感じたことを周知していた。

- ・保護者アンケートの実施等
- ・外出介護の推進
- ・中長期計画の策定など、法人全体で取り組む課題を明確にし、必要性を働きかけた。
- ・内部研修でテーマ化して進める(B評価だったものを中心に)
- ・評価を基に今後の保育の方向性をスタッフと話し合い、目標設定を行う。

2-(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】



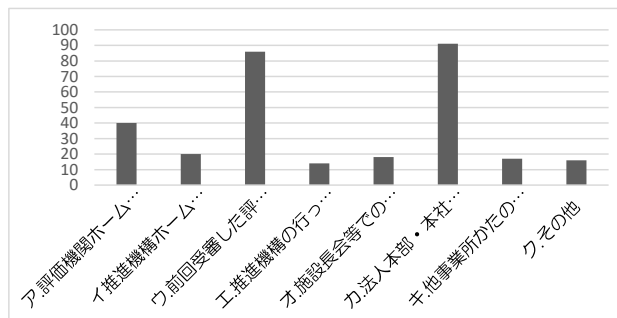
	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア.3年後くらいに受審したい	69	28.3%	35	5	10	19	0
イ.5年後くらいに受審したい	163	66.8%	144	7	11	1	0
ウ.いつか機会があれば受審したい	8	3.3%	6	1	1	0	0
エ.現在のところ再度の受審は考えていない	2	0.8%	2	0	0	0	0
オ.もう一度受審しようとは思わない	1	0.4%	1	0	0	0	0
カ.無回答	1	0.4%	1	0	0	0	0
回答総件数	244	100%	189	13	22	20	0

(エ・オ)を選んだ理由

- ・人が調査するものなので一度受審してみればは受審しなくても良いのではと思った。

3. 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

3-(1)評価機関を何でお知りになりましたか(複数回答可)

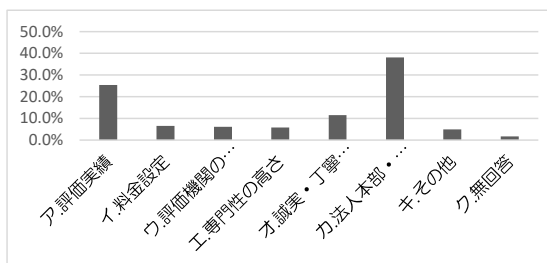


	全体	保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア.評価機関ホームページ	40	25	3	5	7	0
イ.推進機構ホームページ	20	16	1	2	1	0
ウ.前回受審した評価機関	86	53	6	9	18	0
エ.推進機構の行った事業者向け説明会	14	10	2	2	0	0
オ.施設長会等での行政からの案内	18	16	1	1	0	0
カ.法人本部・本社からの指示	91	80	4	6	1	0
キ.他事業所からの紹介	17	14	0	3	0	0
ク.その他	16	14	0	2	0	0

(ク)その他意見

- ・各会社に連絡をし、話を聞き決めた。
- ・姉妹園がこれまでも評価を受けている。
- ・パンフレットが届いた中で検討した。
- ・自分で電話連絡をし探した。
- ・法人内園長からのすすめ
- ・以前異なる会社に勤めていて利用したことがあった為。
- ・周辺他施設で受審された機関をリサーチして検討して知った。

3-(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

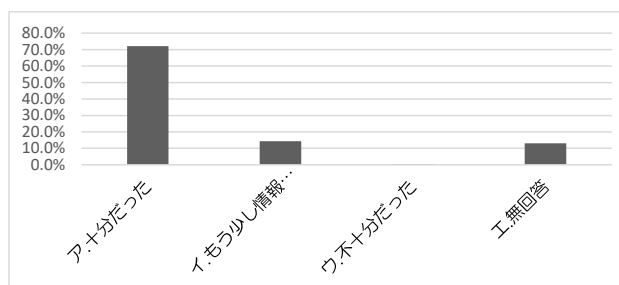


	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア.評価実績	62	25.4%	44	3	9	6	0
イ.料金設定	16	6.6%	7	2	3	4	0
ウ.評価機関の掲げる理念や活動内容	15	6.1%	13	0	1	1	0
エ.専門性の高さ	14	5.7%	6	0	3	5	0
オ.誠実・丁寧な営業活動	28	11.5%	22	2	1	3	0
カ.法人本部・本社からの指示	93	38.1%	84	4	4	1	0
キ.その他	12	4.9%	9	2	1	0	0
ク.無回答	4	1.6%	4	0	0	0	0
回答総件数	244	100%	189	13	22	20	0

(キ)その他意見

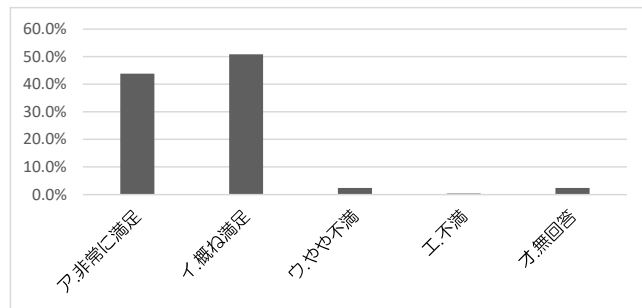
- ・保育園の実績が多かった。
- ・同じ老健施設を評価した事のある実績と、タイムスケジュールを要望で出した事への回答。
- ・施設数として少ない養護老人ホームを理解してくれている機関。
- ・前回受審時の結果との比較

3-(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	176	72.1%	130	13	21	12	0
イ.もう少し情報が必要だった	35	14.3%	27	0	1	7	0
ウ.不十分だった	1	0.4%	1	0	0	0	0
エ.無回答	32	13.1%	31	0	0	1	0
回答総件数	244	100%	189	13	22	20	0

3-(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	107	43.9%	93	5	8	1	0
イ.概ね満足	124	50.8%	83	8	14	19	0
ウ.やや不満	6	2.5%	6	0	0	0	0
エ.不満	1	0.4%	1	0	0	0	0
オ.無回答	6	2.5%	6	0	0	0	0
回答総件数	244	100%	189	13	22	20	0

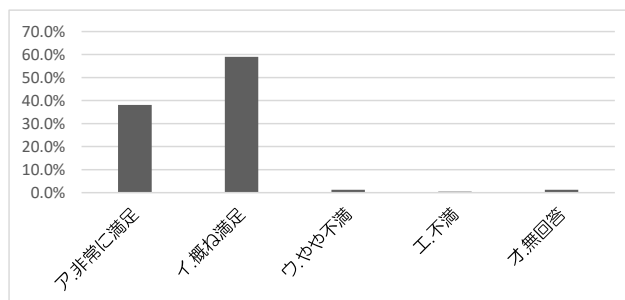
3-(5) 評価機関に対するご意見・ご感想をお聞かせください

- ・こちらの園の保育理念などをよくご理解いただいていた。きちんと下調べをしてから来園されたのではと思う。外国籍の家庭用に英語以外のアンケートが用意されているのがとてもよかった。
- ・丁寧にヒヤリングして下さった。ZOOM説明会はとても分かりやすかった。
- ・基本的にメールでのやり取りのみだったので、無理なく進めていくことができました。
- ・丁寧に説明、こちら側が負担にならないような配慮がありました。
- ・子育て世代の評価調査者が必要。
- ・当初、昨年度系列園で受審した際と同じ調査員の予定であったため、変更を依頼したところ、迅速に対応して下さる等、園の意向を理解して下さり、安心して受審することができました。
- ・事前打ち合わせで対応の方が変更する事があったが、評価にあたっては丁寧な対応と保育士目線での考えを理解下さり、自己評価へつながる取り組みとなったのはこちらの機関へ依頼して良かったと感じる。
- ・不慣れな事があったにもかかわらず、とても丁寧に対応して下さり、ありがたかったです。
- ・毎回違う施設での受審になっているが、毎回丁寧に誠実に取り組んでいただき感謝しています。職員の意識の向上を図る良い機会と、本当に助かっています。1回目後、次に向けての取り組みは、私にとっては初めてなので、挑戦してゆきます。
- ・丁寧な指導があり、初めての受審にも関わらず、スムーズに進められた。
- ・ひとつひとつの項目に丁寧に説明していただき、現場の声も拾ってくださり、良い気づきになりました。
- ・一貫して大変丁寧な対応をして下さった。学べる内容が沢山あった。
- ・とても丁寧な対応で、園の良い所、足りない所を細かく指摘していただき、今後につながりました。
- ・丁寧な聞き取りと素早い対応をいただき非常に満足しております。初めての職員向けの説明で「みんなで園のいい所を見つけたり、話し合う機会と仰っていただき緊張せずに取組めました。
- ・今回の受審は、細かい部分にまで入り込んだ内容となっていたため。今後の運営に活用させていただきます。
- ・誠実・丁寧に評価していただきました。多くの気づきを得ることができ満足しています。
- ・横浜市の指定管理施設である為、受審義務があるが、今年度に入り12月までに公表するよう指示があった。評価機関の方はこのポイントを重要視して下さり、スケジュール感を共有して取り組んでくれた事にとても感謝しています。
- ・ひとつひとつとても丁寧にみて頂き、説明していただき、納得して結果を待つことができました。ありがとうございました。
- ・保育園での訪問調査は、保育時間(例えば本園では、7時～20時までの保育)に即した時間の評価も必要と思われる。
- ・課題が明確になっただけでなく、良い点も伝えてくださり職員のモチベーションアップにつながった。第三者から見たご意見で園側では気づけなかった点が分かって良かった。
- ・他で受けたことがないのですが、高齢の方ばかりです。担当の方に電話もすぐ繋がりますし、話しやすくスムーズに行えました。

- ・監査とはまた違う視点で見て頂けるので自園の保育を見つめ直せる。
- ・多方面から細かく分析していただいて、良い面も改善点も知ることができた。
- ・改善点もプラスの視点で見ていただき、職員のモチベーションにつながった。
- ・事前の説明(日程の調整や必要書類のリスト等)が丁寧で、事細かに伝えて下さっていたので、準備がスムーズにできました。訪問当日も3名の調査員の方がそれぞれの担当を滞りなく進めて下さったので一日で終了しました。ありがとうございました。
- ・今回初めての受審だったので、事前の説明がありがたかったです。評価の意味、生かし方を教えて下さり、職員にも教えて下さり、ポジティブな気持ちを持つことができました。
- ・非常に丁寧に調整をしていただきました。現地での園見学やヒヤリングにおいてもとても丁寧にしていただき、園の良さや課題を明確に教えて下さり、とても良い評価機関に出会えてとてもありがたく思っています。
- ・高齢に特化しているので多少噛み合わないところはありませんでしたが、とても丁寧に対応していただきました。
- ・初めての機関であったが、導入の説明等からとても丁寧であり、評価だけでなくそれに付加する情報、説明を具体的に示してくれた。園としての学びにつながった。
- ・項目毎に丁寧に聞き取りを行っていただき、自分達では気づかない良さ、個性を自覚することで自信をつけることができた。
- ・事前の説明も簡潔で分かりやすく、スケジュールの組み立てもスムーズで良かったです。課題解決に向けての前向きな改善に繋がる評価をしていただいた。
- ・専門性が高いと現場の思いも理解していただきやすいと感じる。私たちにとっての学びも増えると思います。
- ・保護者アンケートの中で、保護者がどのように思っているのか、考えているのかなど教えてもらえたらもっとよかったです。
- ・事前に職員全員に向けての説明をしていただき、遅い時間にも対応していただき助かりました。一つ一つの指導アドバイスが分かりやすく、また、前向きに捉えられる伝え方をしてくださいました。
- ・5年前の受審とは異なる課題が出てきたことで、今後の取り組みの方向性が見えた。定期的に第三者の方に多面的に見ていただき意見をいただくことの大切さを感じました。
- ・スタッフへの質問内容で分かりづらいこともあったが(事前にグループごとに話し合い)評価機関の方が分かりやすく話してくださった。
- ・施設の取組みに対して細かく見ていただき、私たちが気がつかない当たり前と思っている取組まで触れて評価していただきました。評価機関としての主体性を感じました。
- ・丁寧に関わってくださったこと、有難く思います。園長自身の目標、保育感が言語化されたことが良かった。職員に伝えることができるようになった。
- ・現場の状況を踏まえて温かく寄り添ってくださった印象がありました。機関の方から事前説明などに熱意や丁寧さを感じ、理念もしっかりされていたので安心して受審させていただきました。
- ・第三者評価を受けることで、内外の意見を聞くことができて良かった。調査者の方も色々な情報を伝えてくれるので、とても有意義な時間でした。沢山の課題が見つかり、一つ一つ丁寧に取り組みたい。
- ・専門性のある視点で、当該施設職員の評価を上回る細やかな評価を受けることができた。
- ・園内見学の時に、園内のあちこちをスマートフォン携帯で写真を撮っていた。案内に対してももっと時間がほしい等と言ったり、質疑の時もこうしないとなど押しつけが多いようであった。
- ・第三者評価を初めて受審いたしました。監査とは異なり園の良いところを探すことが目的だというお話しでしたが、実際は監査よりも細かく、良いところよりも目につくところなど指摘が多く困惑しました。
- ・事前説明から結果報告までスムーズにやり取り出来ました。報告書確認の際、誤字や小さなミスが多めでした。
- ・職員へのアンケートは無記名だったので必要ない。〇評価を受けた項目については園の理由があった。
- ・評価項目が保育園運営として非常に細かくわかりにくかったです。設問は少しずれていたように思え非常に悩みました。

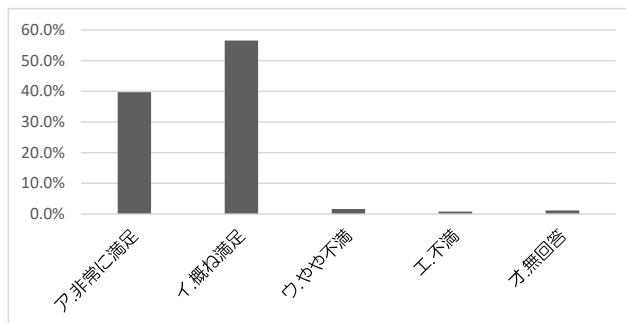
4. 評価調査者について 今回の評価調査者に対する満足度をお聞かせください。

4-(1)-①施設や利用者特性に関する知識、専門性について



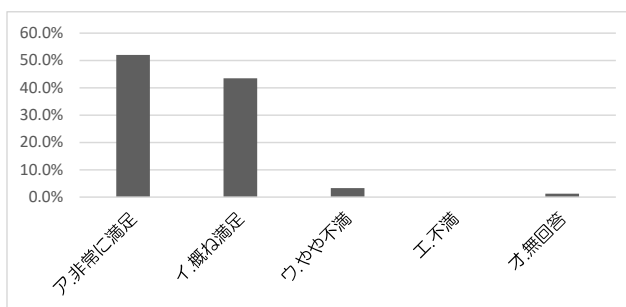
	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア.非常に満足	93	38.1%	80	5	7	1	0
イ.概ね満足	144	59.0%	103	7	15	19	0
ウ.やや不満	3	1.2%	2	1	0	0	0
エ.不満	1	0.4%	1	0	0	0	0
オ.無回答	3	1.2%	3	0	0	0	0
回答総件数	244	100%	189	13	22	20	0

4－(1)－②訪問調査の際の面接技術について



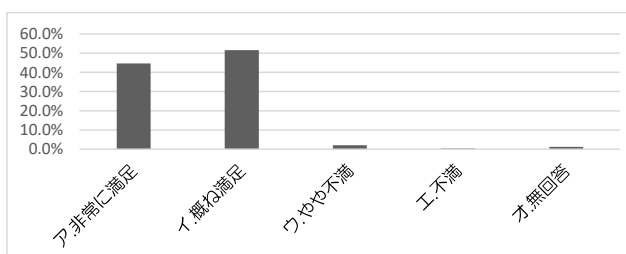
	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア.非常に満足	97	39.8%	84	4	8	1	0
イ.概ね満足	138	56.6%	97	9	13	19	0
ウ.やや不満	4	1.6%	3	0	1	0	0
エ.不満	2	0.8%	2	0	0	0	0
オ.無回答	3	1.2%	3	0	0	0	0
回答総件数	244	100%	189	13	22	20	0

4－(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	127	52.0%	105	5	10	7	0
イ.概ね満足	106	43.4%	76	7	10	13	0
ウ.やや不満	8	3.3%	5	1	2	0	0
エ.不満	0	0.0%	0	0	0	0	0
オ.無回答	3	1.2%	3	0	0	0	0
回答総件数	244	100%	189	13	22	20	0

4－(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	109	44.7%	96	5	7	1	0
イ.概ね満足	126	51.6%	86	7	14	19	0
ウ.やや不満	5	2.0%	3	1	1	0	0
エ.不満	1	0.4%	1	0	0	0	0
オ.無回答	3	1.2%	3	0	0	0	0
回答総件数	244	100%	189	13	22	20	0

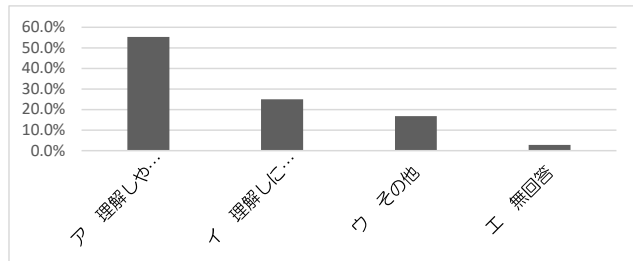
4-(2) 評価調査者に対するご意見・ご感想をお聞かせください

- ・こちらが理解していないであろうところをきちんと説明してくれて分かりやすいようにしてくれたので、助かりました。
- ・保護者寄り過ぎる。
- ・評価項目の内容について、園としての捉え方が違っているところなど意味を丁寧に説明して下さい、理解につながりました。
- ・機関同様、こちらの方々に評価して頂き、新たな気づきや今までの取り組みの良さを知る事ができ、とても良い時間を持つことができた。
- ・運営に関しては園長が、保育に関しては主任が中心になって行っていたので、園長が作成した所までの聞取りを主任が聞かれていて戸惑いはあった。
- ・場が和むような方で緊張がほぐれました。
- ・受審の当日、とても丁寧に分かりやすい説明等で助かりました。こちらの思いも理解して下さい、評価に繋げて下さいました。
- ・専門的知識が豊富で、具体的に分かりやすく説明して下さいました。
- ・本社が掲げる全施設共通の理念を細やかに把握して下さいました。自園オリジナルの育成や運営について丁寧に聞き取って下さいました。
- ・私たちの日頃の取り組みについても、言葉で褒めていただいたり、「あ、こんなこともできている、すばらしいことを日々しているのだ」と気づきを得たり思わせていただきました。
- ・園や職員の立場に立っての評価や助言をいただくことができ、感謝しております。
- ・サービスの事をよく理解してくれている方が調査者だった為、安心できました。
- ・聞き方、話し方も穏やかだったが、穏やかの中に筋が通っていてしっかり感を感じた気がしました。
- ・それぞれ立場の違う方からの目線で見た意見が聞けて良かった。(現場の保育士やそうでない人。他の分野で働いた経験のある人、、、)
- ・優しい感じのお二人で話しやすかったです。
- ・分担したり、補完しながら進められておられました。
- ・分かりやすく丁寧に説明していただきました。自園をよりよくしていく為の第三者評価であることを伝えていただいたので前向きに受審することができました。結果についても総合的に強みや弱みを出してもらうことで、課題点が明確になりました。改善点についての助言は参考になりました。
- ・見直すべき点、園の提示する自己評価のあいまいな点に対する指摘が的確で勉強になった。
- ・説明会の時から、受審の目的や項目内容を詳細にお話しく下さいました。お話いただいたことも的確でまとまっていたので分かりやすかったです。訪問日まで何度かご連絡頂いたため、作業目的が明確になりました。当日は調査者の方の役割がきちんと分担されていたようで、作業がスムーズでした。
- ・質問などとても分かりやすく、良い点を見つけようとしてくださっている印象が強く、受審しやすかった。
- ・本格的に良い所を見つけてくださろうとする姿勢がありがたかったです。保育や職員の動きを優先して下さり、無理なく見学(調査)、聞取りしていただきました。
- ・とても満足でした。丁寧に調査して下さいました。お話がとても分かりやすく納得できました。
- ・とても清潔感があり、接遇も良かった。上手く相手の聞き役になってくれていた。
- ・運営面、保育内容共、知識が豊富でやり取りの中から気づきを得られました。
- ・短い訪問調査時間の中で、よく把握してご理解いただきました。
- ・とても優しく親切に対応していただき安心しました。寄り添って教えていただきました。
- ・話しが飛ぶことがありますが、丁寧にレスポンスも良い。
- ・評価調査者によって内容の捉え方が違うように感じた。
- ・何度か調査日以外に説明にも来ていただき、こちら側の不明な点等も丁寧に教えていただき嬉しく思った。また、関係機関に保育園があるためか、保育に対する知識・情報を持っていることがこちらの安心につながった。
- ・評価項目や手法について丁寧に説明があり良かったです。
- ・評価に繋がるアドバイスをたくさんいただいた。解釈が難しい評価も丁寧に説明していただいた。

- ・理解を示してくださる姿勢が有難かったです。
- ・良いところ、アピールポイントを引き出しながら丁寧に対応していただきました。非常に満足しています。
- ・現在の園運営、保育全般の指摘ではなく、良さを全面に改めていただいたことで、更に不足面の課題を解決する前向きになれる導き方をしていただきました。モチベーションが上がり、意欲に繋がっています。
- ・担当の方とのやり取りもスムーズでした。調査担当の聞き取りも園の良さも引き出すような問いかけをしてくださいました。
- ・一つひとつ具体的に分かりやすく説明、評価してくださり納得のいくものでした。
- ・子どもの様子を具体的に伝えていただきました。書類などの確認も丁寧にさせていただきました。
- ・保育についての聞き取りで、担当の方の主観？で意見を言われることがあった。客観的な立場で話していただきたかったと思います。
- ・皆さん前向きな視点でのアドバイスや捉え方をしてくださり、自分たちの行っている取り組みに対して自身が持てた。
- ・色々なアドバイスをいただき、保護者へのアンケートの仕方や伝え方等を工夫しようと思った。職員全体への周知の仕方等、新たな発見があり次へ活かしていこうと思った。
- ・私たちの園の保育方針をよく理解してくださっていて、好意的に接していただきありがたかったです。
- ・質の向上をすることで、気づくことがあり振り返りができたと思います。
- ・ストレスを見出すため細かいところまで調査していただきありがたいと思いました。
- ・乳児保育所(0.1.2歳)小規模保育園なの、そこを理解して対応してもらえたことに感謝しています。
- ・継続的に調査していただいているため、前回の調査結果はもちろん、文面には載っていない部分についてもある程度把握された上での助言等もいただけるのはありがたいです。ヒアリングの所要時間はもう少し短縮されるとなお良いです。
- ・専門機関として、やや特異な事業内容(リハビリテーション)を実施しています。私どもの提供しているサービスの内容や意味について、外部の方に説明する良い機会になりました。上手くお伝え出来ないところもありました。私どもの説明技術をさらにブラッシュアップする必要性を感じました。
- ・専門性がとても高かったです。
- ・威圧的ではなく、課題についても否定することなく対策についてアドバイスをいただけて良かった。
- ・非常に真摯で丁寧な調査態度でした。初めての人にも関わらず、子どもたちもしっかりと話すことができていたようです。
- ・親切、丁寧にご対応いただき、園の悩みまで耳を傾けてくださり、園の立場を十分に理解してもらえた。励みとなった。
- ・当法人規定を使用している施設が評価調査者によって判定がaとbに分かれたことが理解ができなかった。理由を伺っても納得はできなかった。
- ・園の取り組みについて、良い点を具体的に伝えていただけて励みになりました。また、取り組んでいることをマニュアル化することで、園の質の向上につながっていくことを分かりやすく教えていただきました。
- ・フィードバックを複数回行っていただき良かった。ご担当の方々と話しやすく良かった。
- ・第三者評価を初めて受審しましたが、「園の良いところ探し」とのことで、丁寧に対応していただきました。こちらで反省や改善すべき点について共に向き合っていたいただき、安心感が持てました。
- ・当日2名の調査者の方が来られましたが、1名の方はやや横暴な態度だったので、当該評価機関の責任者には伝えた。
- ・受審当日は緊張している私達に温かく接してくださり、リラックスして受審できました。園の活動や理念、取り組みを丁寧に見ていただけました。大変感謝しております。
- ・専門的な知識が非常に高い方達だったので、助言や、得られる知識も多々あり感謝しております。ありがとうございました。
- ・報告書の内容について、変更点を依頼した際に柔軟に対応してくださった。
- ・保育・高齢分野の調査がメインの方々に来ていただきました。そうした分野の事業所とのギャップが大きかったのか、職員向けマニュアルや内装があまりよくないといったことを言われました。就労を目指すための事業所であることを伝えたり、就労系障害福祉サービスについて説明したりといったことにエネルギーを使ったように思います。調査者の方が眠そうにしていたので心配になりましたが、エナジードリンクを飲んで最後まで面談していただきました。
- ・こちらの事情をお話ししても、なかなか意思疎通がとれず困ったことがありました。
- ・評価項目をすべて行っていないと評価が低いことは分かるがそのことについて、かなり説明を行っているが評価がCだった。
- ・保育担当の方は、こちらの職員に対しての態度や話し方が厳しく、職員が全身疲れるくらい言い方も怖く、とても第三者の調査者とは思えないような方だった。本来調査者の方は聞く側になり、納得するような話し方が多いが、今回は自分の保育感等を押し付けるような感じが強かった。
- ・施設側の意見を聞いてほしかった。
- ・どこまでが保護者の責任で、どこまでが本来、保育士の仕事なのか、マスコミでの報道やわがままな保護者に流されず、プロとして見極めてから審査して欲しいと思う。

5. 自己評価について

5- (1) 自己評価項目の内容について

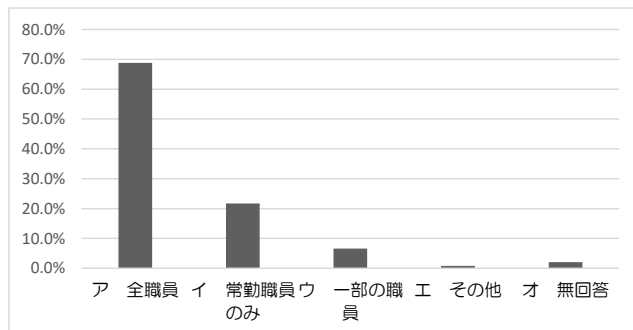


	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 理解しやすかった	135	55.3%	104	9	14	8	0
イ 理解しにくい	61	25.0%	45	4	5	7	0
ウ その他	41	16.8%	35	0	1	5	0
エ 無回答	7	2.9%	5	0	2	0	0
回答総件数	244	100%	189	13	22	20	0

(ウ)その他の意見

- ・部分的に分かりにくいところがあった。
- ・職員によっては内容を理解するための会議が必要でした。
- ・分かりにくいものもあった。同じような解答になるものもあり、「この書き方」で良いのか迷った。
- ・共通評価で分かりにくいものもあった。
- ・ガイドラインを見て理解。
- ・項目が多すぎて重複している所が沢山あった。
- ・質問によっては意図が分かりづらく、理解が難しいものもあった。
- ・表現が難しい項目については理解しにくかった。

5- (2) 自己評価の対象者について

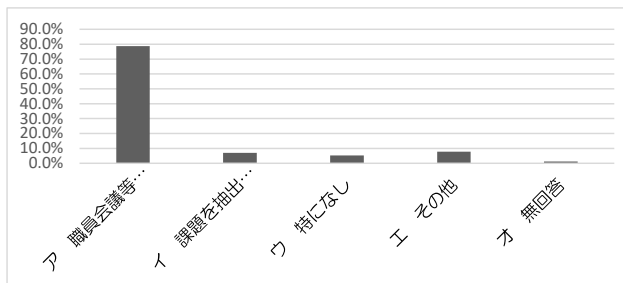


	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 全職員	168	68.9%	132	9	8	19	0
イ 常勤職員のみ	53	21.7%	45	4	3	1	0
ウ 一部の職員	16	6.6%	8	0	8	0	0
エ その他	2	0.8%	1	0	1	0	0
オ 無回答	5	2.0%	3	0	2	0	0
回答総件数	244	100%	189	13	22	20	0

(エ)その他の意見

- ・常勤、非常勤問わず。

5-（3）自己評価後の取り組みについて

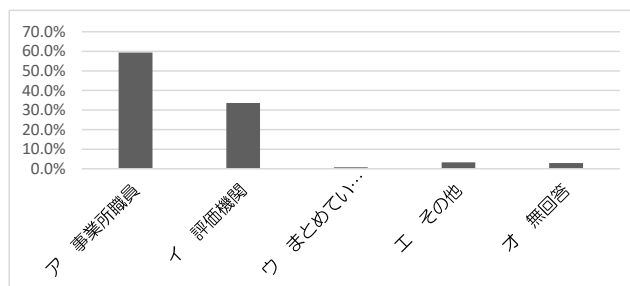


	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 職員会議等で共有	192	78.7%	147	12	20	13	0
イ 課題を抽出して研修	17	7.0%	17	0	0	0	0
ウ 特になし	13	5.3%	5	0	1	7	0
エ その他	19	7.8%	17	1	1	0	0
オ 無回答	3	1.2%	3	0	0	0	0
回答総件数	244	100%	189	13	22	20	0

（エ）その他の意見

- ・今後職員会議等で共有する予定。
- ・課題を抽出して職員で共有した。
- ・グループ分けし、項目別に話し合った。
- ・主任、プロジェクト中心に取り組んだ。
- ・園内研修等で共有した。グループに分かれて評価を行った。
- ・職員会議で共有し、今後研修を行っていく予定。
- ・会議で共有し、具体的な活動、研修計画を立てている。
- ・人員不足の為、話し合う時間がとれない。
- ・これから共有し課題に向けて取り組んでいこうと思う。
- ・職員会議で共有し課題の抽出をし、次年度に活かす。
- ・職員会議等で共有し、課題を抽出して研修を行った。
- ・個別で話を聞いた。

5-（4）自己評価結果の取りまとめについて

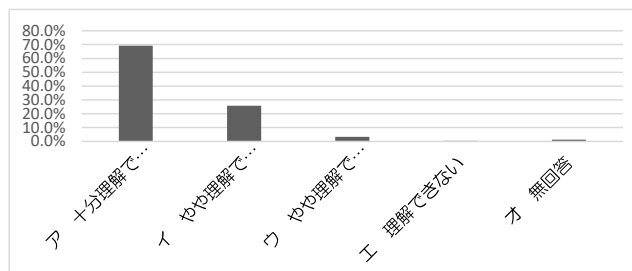


	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 事業所職員	145	59.4%	115	6	14	10	0
イ 評価機関	82	33.6%	60	6	6	10	0
ウ まとめていない	2	0.8%	2	0	0	0	0
エ その他	8	3.3%	7	0	1	0	0
オ 無回答	7	2.9%	5	1	1	0	0
回答総件数	244	100%	189	13	22	20	0

(エ)その他の意見

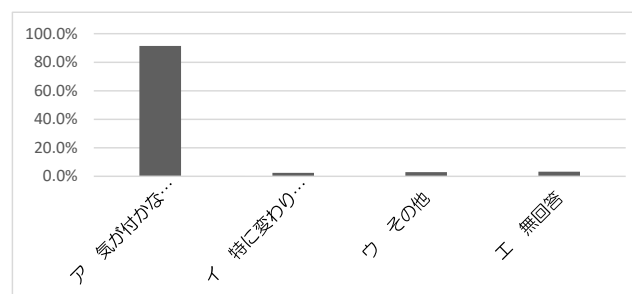
- ・事業所、評価機関でまとめた。
- ・主に園長、主任が取りまとめ、その後職員全員に共有、確認を行った。
- ・園長・主任・リーダーでまとめた。
- ・園の担当がまとめた。
- ・施設長がまとめた。

5ー(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	169	69.3%	136	5	11	17	0
イ やや理解できた	63	25.8%	46	8	8	1	0
ウ やや理解できない	8	3.3%	5	0	2	1	0
エ 理解できない	1	0.4%	1	0	0	0	0
オ 無回答	3	1.2%	1	0	1	1	0
回答総件数	244	100%	189	13	22	20	0

5ー(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	223	91.4%	175	12	19	17	
イ 特に変わらない	6	2.5%	4	0	2	0	
ウ その他	7	2.9%	7	0	0	0	
エ 無回答	8	3.3%	3	1	1	3	
回答総件数	244	100%	189	13	22	20	0

(ウ)その他の意見

- ・普段あまりよく聞くことができない職員の声が聞けてよかった。
- ・弱いと感じていた面をあぶりだされた。
- ・評価機関の方々から園で行っていることを誉めていただき、スタッフの自信にもつながった。
- ・他職員との視点の違い
- ・それぞれの理解や解釈が分かり、行ってよかった。

5-(7) 自己評価を行って役立てられていることがあれば

・強みを見つけることができ、また、その裏はらに課題を見つけることができ、ひとつひとつ改善していこうと思いました。評価者の方に分からなかったことを教えてください、大変良かったと感じました。

・保護者の声もそうですが、職員の声を聞くことが出来、それについて各自が考えを出し合いより前進することが出来たと思います。

・保護者への情報共有

・ヒヤリングを行っていただいた中で自分達では気づかない視点を教えていただいた。

・職務分掌など着手できていないこと、情報伝達経路やマニュアルの共有など、組織として浸透していないことが明確になったため、次年度に向けて具体策の検討を始めています。

・客観的に自らの保育、施設を見る事で、これから求められる施設としての考え方や、あるべき姿を共有する事ができた。今回の取り組みをこれで終わりでなく、これから繋げていくために振り返りを行い、継続性を持つ意味のある評価をしていく。

・初心に戻るというか、どうしてこの取り組みをしているか再度自分で確認できた。職員会議の進め方や報告(クラス)について書式を含め再度検討していきたい。情報発信の大切さも改めて気づく。

・なんでもかんでも保育士、保育園の流れに沿ってしまわずに、プロとしてしなければならないこと。本当の意味での保護者との一緒に成長を見守り、寄り添っていくとはどういうことなのか、どこで線を引くべきか。保育士は国家資格が必要なプロの仕事。ロボットがなり変わるのに一番難しい仕事とされている。家政婦や母代わりでなくていい、それ以上の仕事だということを職員だけでなく、法人、評価機関にも訴えていかなければならないと思いました。

・より良くしたいという思いが強く、自己評価が厳しくなってしまったが「出来てますよ。ここは頑張っていますよ」と言われて励まされました。更に良く保育の向上に向けて頑張りたいと思います。

・施設としての着目する点が良く分かったこと。

・現状の課題の把握をそれに対する工夫や対策を考えられたこと。

・運営の内容について、職員に更に周知する必要があると感じた。

・保護者の1名がかなり厳しい意見を書かれていて、正直かなり落ち込みましたが、他は「満足している」という評価をいただき保護者に支えられていることを大変嬉しく思いました。職員の意見も反省しましたし、今後、改善できることは改善していきたいと思います。

・自分では「できている」と思っていたことが、「そうではなかった」という気づきがあり、今後の職員間での共通理解や改善策の指標として活用していきます。

・お互いの業務に興味を示してくれるようになった。

・ご家族の「園のことをもっと知りたい。」というお気持ちや、職員の「表さない(見えない)けど自分の園のことが大好きなのね。」ということを知り、もっと何でも共有しようと思っています。早速園目標を大きく掲示直し、子供の姿に絡めてお見せしたところ、好評をいただいています。

・コロナ禍で中断していた地域との繋がりが、今まで検討できていない事に気づきました。担当者が退職するなどしている場合、特に進められない部分を検討していく機会になった。

・第三者からどのように自分たちが見られているのかを職員間で話すことができました。良い部分も、反省すべき部分も、皆で考えて改善、継続していくことに役立てております。

・職員たちの自信につながりました。

・資料を見やすく整理する(同類のものを同じ場所に置く。同じものが複数あるものは一つのファイルにする等)。保護者との関り、地域交流を今後も大切に、どのように改善継続していくか話し合う。職員同士情報の共有や他の職員の保育を知る機会を作るきっかけ(園内研修の充実)

・マニュアル等、作ってあるものがほとんどだったが、それでも無かったものや更に加えると良いものなどが分かり充実度が増した。

・気にはなっていたが、職員の全体に周知出来ていなかったことや、改めて問われると出来ていなかった取り組みなどが分かり、今後の課題としていきたいと思った。

・細かい所の事等も気がつき良かったと思う。今まで取り組んでいなかったことや、やる計画を立てていることはとても参考になった。

・自園の課題を知ることができるように、自園の強みも職員共有できた。

・改めて保育について話し合いを持ち、振り返り、意識するきっかけになった。

・職員の理解度が分かった。いろいろな伝え方をし、伝えていかなければ伝わらないと思った。

・法人として見直す部分、園として見直す部分の線引きがはっきりした。評価項目を見ることで、どこに視点を置かれているかが分かりやすかった。

・評価受審に向けて話し合う中で、出来ていないことや足りていないことを話すのではなく、現状の保育で出来ていること、子どもたちや保護者の為になっていることを中心で話し合いを進めました。全職員が共通の認識をもって保育することは難しいですが、どんな思いがあって保育をしているのかを話すことで少しでも保育者同士の認め合いに繋がったと思います。そこに改善点や認識のずれの修正などを加えていくことができました。公立なので職員の異動もあり、その年どしで保育者も違っていますが、園としての方向性を強くすることとなりました。

・中長期事業計画に関わる事項について、見直しをすることができた。

・園の方針や考えをもっと意識して懇談会やおたより等で伝えていく。振り返りを明文化し、職員参画のもと次年の計画の作成につなげていきたい。

- ・評価機関よりアドバイスや課題が明確化され、園としてはすぐに改善点を職員と話し合い、保育に反映出来ている。保育や園運営について、園長が視野を広くもつ必要があることを実感出来、今後の保育運営に生かすことが出来ている。
- ・法人内全事業所管理者へ共有し、他部署でも受審を進めた。当方の強み、弱み、評価のレベルラインを知りベースアップを図る指標になる。
- ・職員間で検討する時間を持ったことで、個々にまたクラスごとに振り返りができ、評価項目を確認することで「あるべき姿」を具体的に学べたと思う。それが、質の向上や保育者としての姿に反映されると思う。
- ・自己評価を受審するにあたって、保育・運営・給食等の見直しが出来たことが大きい。当園は移管園の為、まだ前のままだった書類を見直してきた。保護者からの率直な意見も聞くことが出来て良かった。ただ、園のことを理解していないと思う意見もあり説明をしていった。
- ・園内のルール、手引き等、もっとわかりやすく整え、職員に丁寧な周知を行える事を進めたいと思います。
- ・どういうマニュアル等が必要で、資料等も提示していただき足りない物が分かりました。保育や運営の振り返り、見直しになりこれからの課題もはっきりしたので、今後職員で共有しながら努力していきたいと思います。
- ・顧客満足度も大切だが、従事者満足度の大切さに気づいた。今後の課題として捉え、仕組み作りに役立った。
- ・今まで理解していなかった分野についても、全職員が理解しようとしたことで質の向上に繋がっている。また、不足していた分野に関して証明された環境を整えたり、学ぶ計画を立てたりすることができている。保護者に対しても伝わっておらず努力が必要な分野が分かったことで対応や掲示、伝える手段などを改めて考え直す機会となっている。
- ・マニュアルやフローチャートの見直しができた。
- ・職員がどの程度法人のこと、福祉制度を把握しながら職にあたっているかということ(主に自己評価の部分から)特に経営や事業のことなどは非常勤さんには難しいかもです。
- ・保育に向かい合う態度がしっかりしていると思う反面、こんな風に考えているのだなあと思うことを感じた。今後の会議の設定の仕方等改めて考え直すきっかけとなった。
- ・運営面に関して園長・主任など、一部の職員だけが分かっていることが多かったが、それらのことも全職員が意識をもつきっかけとなった。
- ・全てにおいて明文化されていなければいけないことを改めて知りました。
- ・多数に渡る項目で、普段意識していない項目について、定期的に点検を行うことにより安定した運営に繋がる助けとなると感じた。
- ・園運営の中で中期事業計画の立て方の難しさを感じたので、今後に繋げていきたいと思った。
- ・保育を振り返ることが全員でできたので、共通認識ができ、職員会議でも一人ひとりの発達に応じた保育が出来ているかを話し合う機会が増えた。職員同士の情報共有がスムーズに行われるようにコミュニケーションを取れるようにしていった。食事や健康管理や衛生管理の確認をとり日々、環境への取り組みが変化しています。
- ・事業所内の改善。受付事務の意識改革。
- ・園に対する保護者の思い等も知ることができ、更なる質の向上につなげられる様に努力していきたい。
- ・自己評価を行っていく過程の中で、職員同士で話し合いの場を多く持つことができました。普段流れがちな日々の保育を立ち止まり、自分たちの保育を改めて見つめ、考える時間はとても貴重なものとなりました。方向性を再確認することができました。
- ・色々と園の取り組み等にご意見をいただき、ICT化に向けて前向きに取り組もうと決心しました。また、厳しいご意見もあったので、改善に向けて真摯に取り組んでいきたい。また、その反面温かいご意見もあり、励みになった部分もあります。
- ・指摘ではないと話があり、先生達の気持ちも考えてくださるのもでした。素直に話が聞けて、改善をしていこうという気持ちになりました。
- ・当たり前になってしまっている項目の場合は、その取り組み自体の意識が薄れてしまうところがあり、それが再認識できた。
- ・全体周知の難しさが改めて実感し、今後、職員、保護者へどのように伝えていこうか考えているところです。考え方やアンケートの取り方などアドバイスはもらえたので、次年度に活かしていきたいと思いました。
- ・自分たちが普段行っていることの意味を再確認できた。第三者の方が入ることで様々な気づきがあった。
- ・プライベート保護について、来年度の職員学習会のテーマにし取り組んでいこうと思います。早速マニュアルを変更し職員内で話し合いました。保護者アンケートの結果を受けて改善できる所は着手しました。法人で取り組まなければいけないことを三園と本部で共有しました。
- ・医療的ケアの再研修についてはすでに実施しました。その他の項目についてもより質があげられるように話し合いをしています。
- ・普段何気なく当たり前のように取り組んでいることを可視化したことで、力を注いでいることや、連携体制。また、もう少し充実させた方がよい内容などが明確になり、意識して取り組む流れができてきた。
- ・課題を出し、出したものを職員全員でとり組むことや、法人として行っていくべき所が見えた。保育の現場でお子さんの「命を守る」という意識が深まった。保育者に対してもどのようなことが求められるのかを考えられる機会であった。
- ・保育内容について、全職員が共有理解確認できた。苦情解決システムについての掲示。判断基準に沿って確認できたことで、できなかったことが明確になり改善できた。忘れがちなことを忘れない工夫ができた。
- ・職員数が多い為、関わりの少ない業務についても各々が知る機会となった。これまで「なんとなく」で理解したつもりでいたことを文章化したり、整理することになり、一つ一つの項目で出たことについて意識をするようになった。課題だけでなく良いところは改めて確認でき、自信につながる。
- ・園のパンフレット等の内容改善がはかられた。保護者への情報提供、掲示の仕方について参考になる意見、助言をいただいた。
- ・今回の受審で浮き彫りになった課題について細やかなアドバイスをいただきましたので、中・長期計画について今後は、数値目標等を設定した中期計画と収支計画を策定し、経営課題や問題点の改善、改革の取組に力を入れていきたいと思っています。
- ・保護者様のアンケート等で、保育理念等が伝わっている率が低く、スタッフでどのように伝えと良いかを話し合いを行えた。人員不足についても、保育園内で考えられること、対応できることも改めて全員で話し合うことができた。よりよい園を作っていくためには、スタッフだけでなく保護者様も巻き込んでいこうと再確認できて、次年度に活かしていきたいと思った。
- ・管理職として本来取り組まなければならない点が弱かったことを気がつかされました。今後職員会議を利用し、管理職として運営面や経営面の話も伝えていきたいと思います。

・中長期計画の具体的な立て方。マニュアルの整理と職員への周知、研修のあり方等。地域防災への関わり方。保育計画の立て方について、アドバイスを活かそうと思った。ボランティアの受け入れにあたっての園側の体制。

・職員同士で話し合う時間と機会が少ない為、話し合っても先輩やはっきり発言できる人に押し切られ、話し合いになっていないクラスが多かった。話し合う機会をもっと増やし、皆が自分の考えを持ち、それを発言できるような経験を積まないといけないと気がつかされた。

・自己評価を行ったことにより、常勤と非常勤との温度差が明らかになったと思います。常勤の「伝える」、非常勤の「聞いてない」等をなくしていく為に、いくつか見直しをしています。保育内容では、クラス担当がカリキュラム作成に参加できるように毎月のクラス会議の内容、時間を見直しました。業務では、作業のマニュアルを作成し、可視化していくことで誰もが取り組みやすい方法に改善していこうと思います。

・保護者の方々の意見、職員の意見を改善に活かし、保育感の共有が課題だったこともあり、園長自身から(明確にさせていただくことにより)発言ができた。職員の意見も聞きつつ、良い園を目指していきたいと思っています。ありがとうございました。

・「もっと園を知りたい。」という保護者の思いが知れて、今まで以上にイベントで交流をとっていただける企画をしよう今年度計画をしています。

・項目内容によって、理解度に差がある(経験の差や在職期間の差)ことが改めて分かったので、職員会議や研修の内容に組み入れて共有・理解を深められるようにしました。

・法人の理念や基本方針を始めとした法人運営に関して、全職員で共有することができた。法人内で検討事項について話し合い、よりよい運営へと繋がっている。園の運営についても共有することができ、また、職員アンケートで考えを聞くことができ、働き方の改善に繋がっている。マニュアルの整備ができた。保育について、また、チームワークの良さを評価していただき職員のモチベーション向上に繋がった。自園の保育を語り合うことで同じ方向を向いて保育に取り組めるようになった。

・特長については年々、質が向上しているのに対し今後期待される点については、前回の受審の時と変わっていないことに気づいた。

・評価を行う過程においては、職員が協力して話し合い、法人や園の掲げる方針に沿って取り組んでいることを確認できた。評価の結果については、保護者評価や評価機関からの評価が高かったことに驚くと共に今後も身を引き締めて支援に取り組んでいこうという気持ちになった。

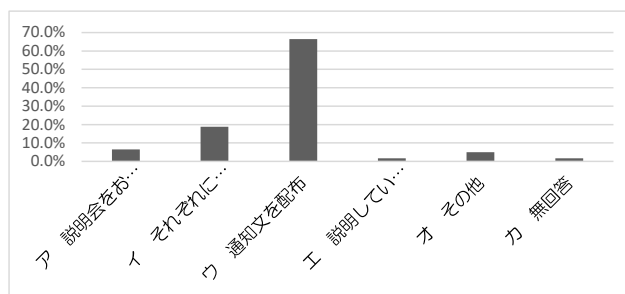
・今回、いくつかのご指摘をいただいた中で、職員による自己評価点の低かった地域連携・交流について課題を明確にさせていただき、本年度の活動重点項目として改善していくことに弾みがつきました。

・日々の業務を振り返ることで、改善点や得意なことが明確になり、今後の活動に活かせる。自己理解が深まることで、周囲との関わり方や伝え方にも配慮できるようになる。

・自園の強み弱みが分かり、保護者の求めていることも分かり、今後の課題が明確になったことで、方向性(取り組むことの)がはっきりして、全スタッフで共有し進んでいくことができるようになった。第三者から見た意見はスツと入っていく。本当にそうなんだという気づきにも繋がっており、個別での課題も明確になり、目標が決まっていた。

6. 利用者調査について

6-(1)説明方法

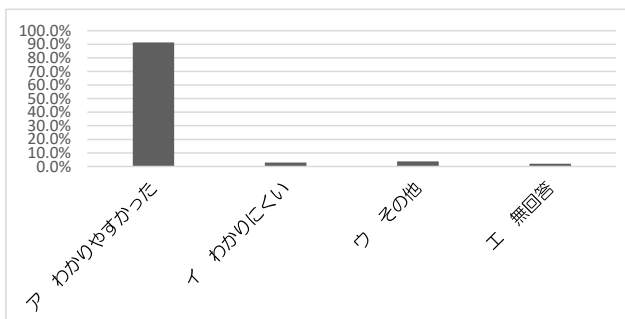


	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 説明会をおこなった	16	6.6%	11	0	4	1	0
イ それぞれに口頭で説明	46	18.9%	17	4	8	17	0
ウ 通知文を配布	162	66.4%	143	8	10	1	0
エ 説明していない	4	1.6%	2	1	0	1	0
オ その他	12	4.9%	12	0	0	0	0
カ 無回答	4	1.6%	4	0	0	0	0
回答総件数	244	100%	189	13	22	20	0

(オ)その他の意見

- ・説明会はしなかったが、アプリにて通知文書を配信した。
- ・説明会はしなかったが、通知文の他、おたよりや掲示なども行った。
- ・通知文書の配布と口頭や掲示でも知らせた。
- ・クラス懇談会時説明。

6-(2)調査の分析結果

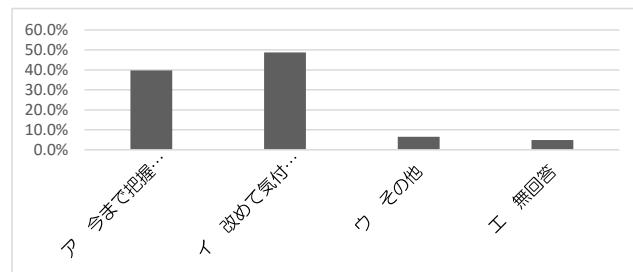


	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア わかりやすかった	223	91.4%	178	12	21	12	0
イ わかりにくい	7	2.9%	6	0	1	0	0
ウ その他	9	3.7%	1	0	0	8	0
エ 無回答	5	2.0%	4	1	0	0	0
回答総件数	244	100%	189	13	22	20	0

(ウ)その他の意見

- ・アンケートが少なすぎた。

6-(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	97	39.8%	79	4	11	3	0
イ 改めて気付かされたことが多かった	119	48.8%	85	8	10	16	0
ウ その他	16	6.6%	16	0	0	0	0
エ 無回答	12	4.9%	9	1	1	1	0
回答総件数	244	100%	189	13	22	20	0

(ウ)その他の意見

- ・今まで把握していたことが多かったが、改めて気づかされたこともあった。
- ・利用者の感じていることを知ることができた。
- ・把握はいいが予想していたことが結果として出てきた。
- ・保護者の考えを知ることが出来ました。十分理解していただいていると考えていた点においても、説明が不十分であったり、ご家庭内でも意識が違うこともあることがわかりました。今後、どのようにお伝えしていけば良いか検討する材料となりました。
- ・SNSの誹謗中傷的な内容もあり、それをどこまで職員に伝えるか？この方法は今の時代に合っているのか？疑問に思った。
- ・法人で保護者アンケートを年1回実施の為、把握している内容が多かった。
- ・今まで行っていた取組が、保護者のニーズに概ね沿うことが出来ていたことが再確認できました。
- ・大切にしていることを改めて共有していきたいと思った。
- ・自分たちは、そう思っていなくても相手に与える印象として、残念な気持ちになるものだとことを考え、皆でどのように大切にするのか、対保護者となる場合の伝え方、言葉の選び方、声のトーンなど全てが与える印象として改めていけるよう話し合えるきっかけとなった。

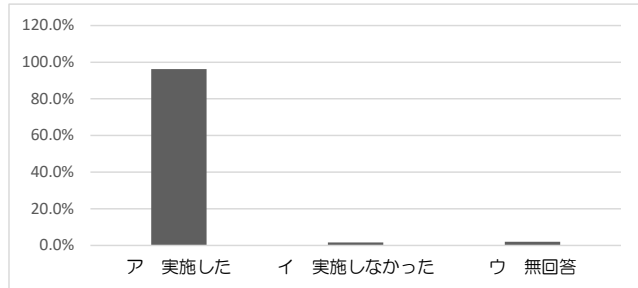
6-(4) 利用者調査を行って役立てられていることがあればお聞かせください

- ・今まで行ってこなかったのが、厳しい意見を耳にしなければならなかったが、それよりも多くの良い意見があり、行ってきたことが良かったのだと思いました。
- ・室内環境の安全面についてご意見をいただき改善しました。また、保育の共有について不十分さを感じたため、職員会議にて話し合いをしました。連絡ノートやドキュメンテーションの意味を再確認することができたと思います。
- ・意見や要望となっている点は、今後の評価を行っていく中で、その意味を保護者へ伝えていく必要を感じた。園で見直すところは、どう変えていくかしっかり考え、園での共通認識を持ち考えていく必要がある。
- ・自分では良いと思っていた考えが実は違っていたこと、以前は大丈夫であった線引きが甘かったことなど、現在どのように捉えるべきかをしっかりと教えていただきました。
- ・ホームページがないことについて、改めて気づかされた。
- ・直接言えない意見を聞くことができました。良い意見を多くいただきましたが、保育の環境改善に役立てることができました。
- ・園運営全般に理解を得られていたことが分かったこと。同時に課題が見つかった。そして、課題に対しての工夫を考えるきっかけになった。
- ・職員の保護者対応をより丁寧に行っていきたいと思いました。セキュリティが弱いとの意見がわりと多かったので、何が出来るかを考えていきたいと思います。
- ・利用者の意識について、分析結果が明確に示されたので、マイナスの部分の見直しを職員会議で検討していくことができます。
- ・直接の声を受け、職員の意識、態度にもよりよくしようと変化があった。
- ・何より面会希望が強く、ようやく制限解除へ踏み出せた。
- ・通常の園としてのアンケートとは形が違う調査ですが、保護者の方の感じ方がより鮮明に見えてきたことを職員間で共有できました。
- ・コドモンを使っている連絡等、増やすようにしたい。
- ・利用者の求めている視点を改めて知ることが出来たので、今後の参考にしていきたいと思った。
- ・利用者アンケートについては全職員で共通し、改善に向けるべき内容については自園の課題として受けとめ、保護者にとっても安心できる保育園となるように努めていきたいと思っています。
- ・感謝の言葉が多く、私たちのやっていることが正しく伝わっていることにありがたさと安心感を得られた。少数意見にも注視し、より良い方向に向かっていけると良い。
- ・毎年、保護者にアンケートのご協力をいただいているが、評価受審の為、早い時期となったが、大きな問題ではなく、保護者の方が疑問に思っていることや、小さな改善点を早めに知ることができすぐに対応することができた。また、励ましのお声も多くいただき、保育者のモチベーションアップにもつながりました。
- ・職員の送迎時の保護者対応について(保護者は話をしたいと思っている)。職員によって差が無いよう再度意識づけにつながった。行事への意見、要望は次年度の計画につなげていきたい。

- ・園の自己評価の機会でも、ご意見について同じ意見が上がってきていた。それは、園としては改善し保護者に周知していると思っていたが、納得していない所があるので園としてどのように改善点を、どんな形で伝えていったらいいのかが園で検討しているところです。
- ・第三者が介入してくださることは大切。利用者に寄り添える外の方を作っていきたい。
- ・アンケートで評価をいただいたこと以外の改善を求められている点についてまとめ、ひとつひとつ園としての考えや対応の根拠、改選すること等を文書化し配信した。それにより保護者との信頼関係が深まったと思う。
- ・現場は理解されているが、運営側への不満があった。すべて事務局が決められていると思っているらしく、職員と話し合っていると思っている保護者は少ないのかもしれない。
- ・自分だけ良ければいいという考えの保護者も少数いらっしゃるので、保育園のルールを理解してもらえようとする努力が必要だと思いました。
- ・ISO9001から事務局で続けているが、外部機関による利用者調査は初めて客観性があると思って良かったです。
- ・理念が伝わっていないことが分かったので、分かりやすく掲示し、懇談会等での伝え方を工夫していく。個人情報や人権について配慮していることや取り組みが保護者にはあまり伝わっておらず、知らせたいようにした。
- ・利用者の考えや思い等が分かり良かった。改善していこうと思う点も分かり参考になった。
- ・園として厳しくしているところも保護者はしっかりと受け入れてもらっていただいていることが分かり安心した。反面保護者の思いが園の考えと異なっている所などもあり、もっと伝える場面や機会が必要であると考えた。
- ・発信が一方通行になっていることが分かり、工夫が必要と感じた。
- ・調査結果より本部に報告できたことで、今後の改善策の見直しははかれる。
- ・保護者からの意見は把握や予想はしていたが、説明や取り組みのアピールが足りていなかった面を感じたので工夫していきたい。
- ・保護者は理解してくれているものと思い込んでいたがそうでもない。通常より保育の見える化を心掛け、理解していただける様々な方法で取り組むようにしたい。
- ・保護者対応を丁寧に行っていたつもりだったが、相手の受け取り方で不適切になる為、相手の思いにしっかり向き合う対応を心掛けたい。
- ・保護者への言葉のかけ方など、気を利かせた声掛けが今以上に必要だと感じた。必要なことを伝えてはいるが聞けていない保護者もいるため方法を考える必要がある。
- ・不安だったが、信頼を得られていることが分かり安心した。個別支援が必要のある家庭にはもっと丁寧な対応を心掛けていく。
- ・理念や方針について等、掲示していても、より周知されるような掲示の方法、分かりやすい説明等、改善できることに具体的に具体的に取り入れ役立てている。
- ・例年、保護者アンケートをとっているが、今回は保育園が間に合わないということで、より本音が聞けたように思います。改善に繋がれることもありました。
- ・駐車場の件は改築を検討している。日常の様子を写真で見たいという要望に応え、新たな写真業者を導入した。職員の気になる対応については、職員会議で共有し注意喚起をした。
- ・保護者支援の重要性を改めて実感しました。全職員でその後話し合い、保護者対応の取り組みを園内研修会で行った。
- ・全世帯対象としていたが、最初のお知らせ以降特にアナウンスを行わなかった為、回答率が低かった。その後、園のアンケート実施時にはリマインドを欠かさず行い、より多くの回答が集められた。
- ・利用者がそれぞれ感じていることを把握することが出来たことで、今後の支援に反映させられるようにしていけることです。
※県社会福祉協議会の「利用者意向調査キット」使用
- ・それぞれの意見に対してしっかり対応していきたいと思います。
- ・個別にゆっくり聞くことができない本音を知ることができると、怖い部分もあるが、園運営へのヒントとなることも含まれる為、次年度取り組み組むべきことが明確になり役立てられる。
- ・改めて信頼されていること、感謝されていることが分かり、より一層応えられるようにと職員のモチベーションが高まった。また、課題、ご意見を共有し、各自気をつけていくことを目標とした。
- ・インターフォンを利用したの正門の電子錠解除は保護者の方を画面で確認している。クラス、名前を言うようにお願いしているが言わない保護者も多くいる。懇談会の重要事項説明会にて再度周知をし、今後はフェリカカード（インターフォンにカードをかざし解除する）の導入を検討している旨を伝えた。
- ・良いことに対しては職員のモチベーションが上がった。ご意見に対しては真摯に受け止め、対応策を皆で考えることができた。
- ・保護者からの励まし等のご意見からは力をいただき、職員のモチベーションも向上している。また、課題となるご意見については真摯に受け止め改善策を職員で検討し、保育内容の質の向上を図るようにしている。
- ・評価の低かった部分について、新年度の保護者会で改めて園長から説明する時間を取りました。
- ・コミュニケーション能力を高めることを考えるようになった。
- ・利用者様への相談相手となるように時間を多くもちたい。
- ・ノート記入や保護者対応をより丁寧に行っていくことを共有できた。個人情報の取扱いについて、より細やかに共有することができた。
- ・保護者の本音の部分も垣間見ることができたので、改善点に繋がりが良かった。小さなことでも一つ一つできることから改善していこうと思うことができ、良かったと思う。
- ・温かいお言葉に対応しては実なる期待にこたえられるよう努めることと、すぐに改善できる要望に関しては対応している。会社への要望は報告し、検討を求めている。
- ・保護者に伝わっていないことや要望を知ることができたので再度検討し発信する機会となった。日常から設置されている意見箱のあり方についても課題とし、意見を伝えやすい環境を検討している。
- ・職員の姿勢や処遇について。
- ・感謝の言葉を多くいただけて感激しました。一方で園に対し相対に無関心な保護者が一定数いることが確認できたのも収穫でした。
- ・利用者の「本音」を知ることができ、ポジティブな意見は私たちの業務の励みになり、ネガティブな意見は振り返りと反省。次に繋がる要素となりました。

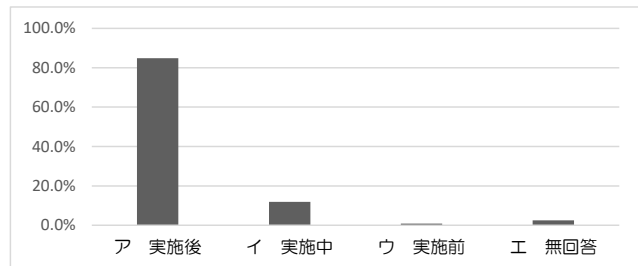
7. 訪問調査について

7-(1) 2人以上の調査員が一貫して実施しましたか



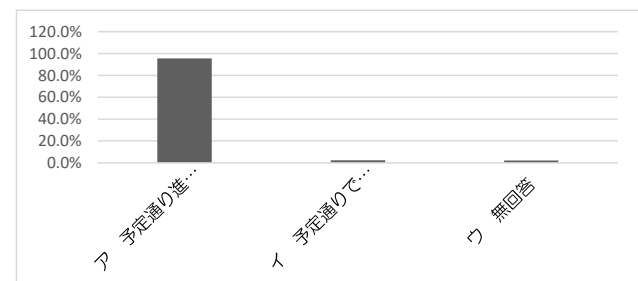
	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 実施した	235	96.3%	181	13	21	20	0
イ 実施しなかった	4	1.6%	3	0	1	0	0
ウ 無回答	5	2.0%	5	0	0	0	0
回答総件数	244	100%	189	13	22	20	0

7-(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	207	84.8%	166	13	21	7	0
イ 実施中	29	11.9%	15	0	1	13	0
ウ 実施前	2	0.8%	2	0	0	0	0
エ 無回答	6	2.5%	6	0	0	0	0
回答総件数	244	100%	189	13	22	20	0

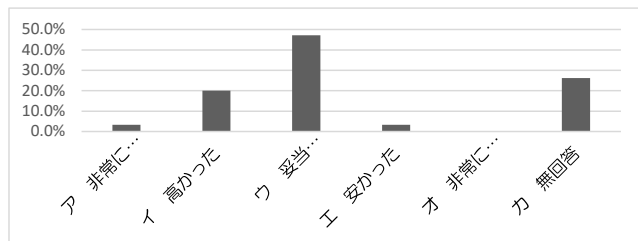
7-(3) 当日はスケジュール通り調査が進められましたか



	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	233	95.5%	181	11	21	20	0
イ 予定通りではなかった	6	2.5%	3	2	1	0	0
ウ 無回答	5	2.0%	5	0	0	0	0
回答総件数	244	100%	189	13	22	20	0

8. 評価受審料について

8-(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	8	3.3%	2	3	2	1	0
イ 高かった	49	20.1%	28	5	8	8	0
ウ 妥当だった	115	47.1%	95	5	11	4	0
エ 安かった	8	3.3%	1	0	0	7	0
オ 非常に安かった	0	0.0%	0	0	0	0	0
カ 無回答	64	26.2%	63	0	1	0	0
回答総件数	244	100%	189	13	22	20	0

※主要要因についてお聞かせください

<ア、非常に高かった>

- ・義務とするには金額が高すぎだと思います。
- ・指定管理の施設は行政が支出して欲しい。

<イ、高かった>

- ・補助金がありません。
- ・補助金があると幸いです。
- ・3事業所(通所1・ホーム2)の為、平均30万＋税
- ・受審料が一般的にどのくらいの料金かわからない為。
- ・他の評価機関よりも安かったが、どういったところに費用が掛かっているのか、内訳などがあれば判断基準になったかと思えます。金額のみだと判断しにくかったです。
- ・評価事業の収支がどのようになっているのか分からない為、回答しづらいが、専門機関にアドバイスするコンサルタント料としては高い気がする。
- ・高いか安いかは、その全体を通しての遂行の状態、訪問調査者による対応で決まると思われますので、調査者の育成が大事だと考えます。

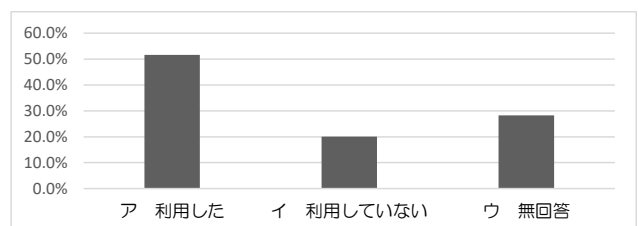
<ウ、妥当だった>

- ・評価受審料の適正価格が分からないので何とも言えない。
- ・受審料の支払いや補助金の利用有無は法人が行っているのだから分かりかねます。
- ・在籍人数で料金を変えてほしい。
- ・資料の読み込み等、長い時間、数日をかけて行ってくさるので、安いかなと思ったのですが妥当に○をさせてもらいました。
- ・金額だけ見ると高いと感じたが、内容やフィードバック、園の課題抽出など考えると妥当だと思う。
- ・介護福祉士会と社会福祉士会で迷いましたが、介護中心の生活介護施設、施設入所支援でもあるため、より専門的な介護福祉士会を選択しました。
- ・横浜市の補助の範囲内でしたので、適正だったと思います。
- ・助成金制度を利用するので高くないと思う。

<エ 安かった>

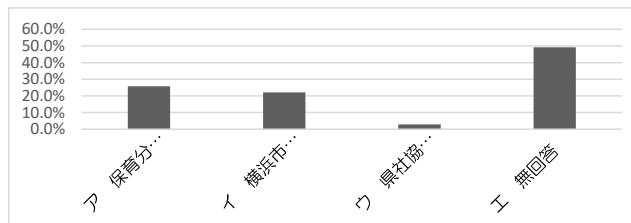
要因は分かりかねますが、他のところが10万以上というところ、7ホーム(障害)で45万は破格。レスポンスが非常に良い。

8-(2) 受審料の補助金制度を利用しましたか



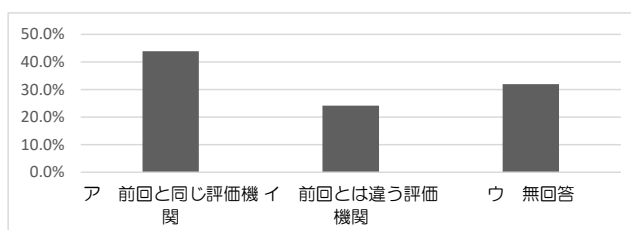
	全体		保育	高齢	障害	障害GH	保護
	回答数	%	回答数	回答数	回答数	回答数	回答数
ア 利用した	126	51.6%	112	7	6	1	0
イ 利用していない	49	20.1%	12	6	14	17	0
ウ 無回答	69	28.3%	65	0	2	2	0
回答総件数	244	100%	189	13	22	20	0

8-(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	63	25.8%	63	0	0	0	0
イ 横浜市の助成金	54	22.1%	47	6	1	0	0
ウ 県社協の助成金	7	2.9%	0	1	5	1	0
エ 無回答	120	49.2%	79	6	16	19	0
回答総件数	244	100%	189	13	22	20	0

9. 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	107	43.9%	70	6	13	18	0
イ 前回とは違う評価機関	59	24.2%	52	4	3	0	0
ウ 無回答	78	32.0%	67	3	6	2	0
回答総件数	244	100%	189	13	22	20	0

10. 評価機関選定の理由をお聞かせください

- ・今回初めて受けました。たくさんある所から、何箇所か連絡し、保育士経験の多い評価機関を選びました。
- ・実績、料金設定
- ・他園の園長からの紹介
- ・受審料金の安いところをお願いしている。
- ・法人内で検討の結果。
- ・本社の指示による。
- ・調査員の質、理念
- ・系列園で過去に利用歴があったため。
- ・評価実績があり、専門性を備え、誠実な営業活動
- ・前回はかなり高齢な方で、頼りなかった為、新しい機関にしました。
- ・当社姉妹園はいつもお世話になっています。他の第三者評価機関も調べたことがありますが、経験や実績といったところで安心してお任せできます。
- ・前回の評価機関が事業を取止めていたので、新しく選定した。説明会でいただいたリストの中からいくつか問い合わせ、料金や対応を考慮して選定した。
- ・前回受審の調査員の方があまり詳しくなかった為。
- ・数年後の変化の様子を把握したかった。
- ・対応がよい
- ・受ける側の負担が少なかった。
- ・前回使わせていただき、問題なかった為。
- ・日本子ども育成協議会に所属しており、そちらの繋がりで紹介をいただいた。
- ・地域で受審している園が多く、何か疑問があれば質問できると思った。
- ・前回の経験もあり、法人の方針やあり方も把握をされていらっしやるので評価がスムーズかと思いました。
- ・他の評価機関と比較して、事業内容・理念・実績等、安定していると感じたので選びました。また、前年度法人内他事業所が受審したので、同じ審査機関の方が手続きや流れなど理解が早く楽であった。

- ・前回2回同じ所で受審したが、質問の仕方や説明に不満がありもっと分かりやすい所を探したところ、今回の機関の評判等を聞いて選定した。
- ・前回もお願いし調査の進め方や手順が分かりやすいのではないかと考えた為。
- ・受審料が適正に感じ、前回と同じ評価機関であった為、安心感があつた。
- ・前々回くらいにやっていただき、施設数として少ない養護老人ホームの実態を理解していただいていると思った為。
- ・監査的な目線ではない。取り組みに対して前向きな意見を出してくれる。
- ・以前よりお世話になっていたのをお願いしました。第三の目でご指導をいただけるのをお願いしております。
- ・前回受審の際、満足 of いく内容だった為。
- ・何度も評価機関を利用(姉妹園にて) 法人の方針、取り組み、特色等を分かってくれている為。
- ・今回4回目になるのですが、3回とも同じ評価機関だったので少し変えてみてもよいと考え決めました。川崎市から通う保護者の方も多かったので、川崎市の保育園の第三者評価を行っている評価機関ならどのような感じになるのか等、考えました。
- ・評価機関が変わることで、前回と比べる視点で組織(園)の変化(成長)が分かりずらくなると同じ評価機関を選定しました。
- ・他の市立園からの評判。
- ・他機関と比較した際、信頼できると考えた為。
- ・より施設のサービスの透明性をはかるためあえて違う機関を選定しました。
- ・丁寧に対応してくださり助かりました。また、質問に対しても分かりやすく説明して、安心して進めることができることが選定の理由でした。
- ・今回で7回目の受審となりますが、組織の現在位置を以前との比較を交えて確認する為に有効であったからです。
- ・施設入所支援で介護職が多いため、介護福祉士会を選びました。
- ・金額と前回受審の実績
- ・前回の評価の際に丁寧に分かりやすいものだったので、今回も依頼しました。
- ・他園よりとても良い評価機関と聞いていた。
- ・会社からの指示で1回目行い、2回目は自らご連絡させていただきました。1回目の方よりも今回の調査者の方が丁寧でした。
- ・毎年法人でお願いしていて、安心して利用できる。また、園側の意見を真摯に受け止めてくださる。
- ・評価受審料の稟議を出すため、料金が安く、神奈川県で実績のある評価機関になった。
- ・前回の評価機関よりも18万円安かった為。
- ・前回と違った機関を選ぶと比較できないと感じましたが、やわもすれば、他機関を利用することで違ったアドバイスもあったかも知れません。
- ・親切、丁寧。どんな質問でも的確にすばやく回答していただける為。
- ・保育所の評価実績が多かった点。
- ・神奈川県の系列の2園で相談し、前回受審した評価機関の理念や誠実な対応等の信頼をもち選定させていただきました。
- ・今回、初めての受審でしたので、事業所向け説明会や県社会福祉協議会HP等で得た情報により選定いたしました。

11. 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思われること、障害になっていると思われることなどあれば、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＞

- ・引き続き、第三者評価は受けていきたいと考えている。
- ・大変お世話になりました。受審することで、沢山の気づきがあります。保育所という、ある意味独特な環境の中で「気づき」は大切なので、積極的に受審されると良いと思います。
- ・特にありません。しいて言うならば、職員には難しい言い回しがあったようで、評価記入の際迷ったとの意見があった(保育園だけでなく介護の視点からということもあるのかと思います)。
- ・ハード面の改善やマニュアルの改訂、保育の見直しだけでなくそれぞれの職員の強みや保育の面白さ、楽しみなどを話し合う機会を多く持つことができました。準備や話し合いには多くの時間を費やしますが、子どもたちにも保育者の方々にも気持ちよく保育を利用してもらう為に大切なことなので、その趣旨が伝われば良いと思います。
- ・受審することで様々な視点から振り返ることができ、職員からの活発な意見や考え、話し合いの良い機会となった。また、保護者(利用者)により一層安心していただける材料の一つとなる。
- ・第三者評価は必要と更に思いました。ありがとうございました。

＜障害になっていること＞

- ・受審のやり方、取り組み方にもよると思うが、この受審を受けることによりプラスになることがあることを保育園の職員に知って欲しいと思う。忙しい業務がまた増えるとなってしまう、協力的でないことが障害である。
- ・評価を受ける際、沢山の時間が必要で正直大変だった。
- ・受審料の設定が低いと受審しやすいと思います。
- ・全職員(パートを含めて)の評価が一番良いと思いますが、実際シフトを組んで勉強会を予定しましたが、勤務時間帯がパートによって様々なのでスケジュールを合わせるのが難しかった。
- ・日々の支援に追われている為、時間の確保が難しいと感じています。
- ・評価機関の選定
- ・評価項目の多さ、取りまとめる時間、人員の確保。共通評価と内容評価のバランスの悪さ。
- ・受審費用

・小さな法人には、受審料、事務負担が大きくなる恐れがあると思われます。

<その他>

・受審したことで、いろいろな事が再確認できたことが良かったです。

・経験のない保育園では(私は初めて)構えてしまうところがあったが、会社の方の説明を聞き安心して行うことが出来たので、本当に良かったです。評価機関との説明の場を増やすことが良いと思います。

・保護者の無記名アンケートは誹謗中傷を助長する恐れあり。職員の人権を守る為にも、記名アンケートにするべきだと思います。

・時間がかかることと、料金が高いところ

・特に共通評価の項目では、どのように捉えて自己評価するのかわからない所があり、ガイドラインを見ても理解に苦戦しました。具体例などの記載があると分かりやすいと思います。

・自己評価の項目内容が分かりにくいものが多く、どのように判断したらいいか迷うことがあった。また、何を問われているか分かりづらいものもあった。似たようなことを問われているなどもあり、もう少し答えやすくしていただけないかと思う(監査の提出資料よりも難しい)。

・金額感(費用負担が大きい)。自己評価の作業が煩雑すぎる。

・質の高い保育園・いい保育園＝保護者の言いなりの保育園、保護者の責任で行うことも、やってあげる保育園ではないことを自覚してほしい。

・質問の内容が保育にふさわしくなかったり、経営という概念は保育士にはないということが多い。管理者と一般というだけでなく、職種によってもう少し細かく分類した方が良いと思う。

・保育サービスはかなり多く実績はあったが、高齢福祉の分野はあまり見受けられず、受審する側としては実績がある機関にお願いしたいので、もう少し多くの施設が受審してくれると良いと思いました。

・保育の質の向上に繋がるとも良い機会ですが、評価というイメージがマイナスにとらえられがちで躊躇してしまうこともあるのではないかと感じます。

・評価項目が整理され、分かりやすくなると良い。

・受審する事のメリットが大きくなると受審も検討しやすくなる。手間もかなり掛かるので助成金の増や監査などでの項目が免除になったり、直接的で目に見える形のものがあればと思います。

・保護者の意見として職員の気持ち下ががる意見は第三者評価ではないように思いました。ごもっともなご意見は反省、改善と思います。今後そのように意見を記入する時には保護者にも気をつけていただきたいと思います。

・今回、「評価」とは言うけれど園により添って一緒に考えてくださったので、良かったと思っています。行政の行う「監査」とは違うということをもっとわかってもらえるようにするとよいと思います。

・評価項目が多岐にわたり、本来楽しいはずの保育がニーズに応えるためにこうあるべき、こうするべき、こういう組織にするべきと周囲を固められる感じがして、今の保育の不人気さを表している様だった。保育に対する社会ニーズがそうしているのが分かる為、受審してそれらを再認識するのは少々辛いと感じています。

・株式系は特に受審してほしいです。

・評価という文言がやはり監査等に結びついてしまう事業者が多いのではないのでしょうか。「よりよくするために—」と言っていただいたことで安心して受審できました。

・項目が難しい。必要なこととは理解しているが、5年に1回受けなければいけないと思うと気が重い。

・さらなる保育分野への理解を深めた対応。

・事前の自己評価項目がもう少し分かりやすい内容だと良いと思う。内容を理解するのに時間がかかってしまうので、内容を再度ご検討いただけると嬉しいです。

・評価の結果について、フィードバック(書面ではなく)していただける機会があると評価に対する理解も更に深まるのではないかと思います。丁寧に評価をしていただき感謝しております。

・自己評価の量が多く、言葉も難しいものが多かった。皆で答えたものをまとめるにもかなり時間がかかった。

・利用者アンケートを匿名ではなく記名にしていきたいと思います。保護者の過激な意見に何人も職員が傷つき、主任は退職後も社会復帰できていない。誹謗中傷に値する。特に園長への責任は重く、次の担い手が見つからない。

・評価機関により判定に差が出るのはいかがなものかと思う。改善を希望します。

・認定こども園にあった評価項目であれば受審しやすいと思います。

・全職員に向けた説明会を実施してくださったことで、自己評価への取り組みがスムーズに行えました。

・保育現場のことが分かっている方に見ていただけるといいなと思います。その説明にかなりの時間が費やすことになるので。

・思っていたよりも簡単に終わってしまったように思う。聞き取りがメインであったため、想像との違いがあった(もっと現場を見ると思っていた)。

・11年ぶり位の受審で準備が大変でしたが、ペースが出来ていれば5年毎などのスパンで受審した方が園のためになると感じました。改めて自園の強み、課題など確認でき徐々に職員のモチベーションアップに繋がったと思います。

・事前の自己評価の方法について、園として一つのものに取りまとめるにはかなりの時間と労力が必要となる。保育の振り返りや職員間の意見交流等かなり有意義なことと分かっているが、簡素化できないものかと思う。

・誰かに見られるからとか、評価を受けるからとかでなく、日々、子ども達にとって何が一番かを考え保育していきます。なのでいつでもいらしてくださいです。

・以前、受審をした時には評価調査者が現場(保育)に入り、状況をみていたが、今回は書類等の確認と園長、主任だけのヒアリングだけで現場に入らなかったことが、保育士にとっては疑問が残っている。

・学研の第三者評価は総合的にとても良かった。とにかく丁寧な対応。サポートも厚く、信頼できる事業者でした。フィードバックもかなり細やかで、納得した評価だった。園全体がブラッシュアップできました。

・今回初めて受審させていただきましたが、特定施設はそもそもの受審義務はないのですが、特定施設の許可を得る条件の一つとして義務が発生していた為、受審しました。初めてのことでただ、戸惑いながらも結果として自ホームで出来ていることが多くあると教えていただき自信に繋がりました。次回の受審時には、今回出来ていると評価をいただいた部分が継続できているか、出来ていなかった部分が出来るようになっているのか評価して欲しいと思っています。

・何でも気軽に質問ができるので、様々なことがクリアになる。1月末に受審したが、12月のクリスマス会と3月の卒園式の間なので時期的に大変だった。

・コメントを纏めることはとても大変な作業であった。時間と労力をかけてこそその評価結果なのかもしれないが、もう少しコンパクトに済むと良いと思います。

・職員にアンケートをとる際、内容が分かりにくい部分が多くあった為、分かりやすいと負担が少なくなるので、改善できるとよい。

・監査後あまり間なくの受審だった。書類の準備など重複していることも多い。加えて第三者評価は受審前に話し合いの時間をかなり要するので、先生達の負担が大きい。受審の年は監査は会計(会計監査も法人で毎年行っている)ので、報告のみにするとか)だけにする等、何か配慮が欲しい。

・自己評価内容の量が多く、大変に感じてしまう。工夫していただけると嬉しい。

・保育所に求められていることがら、地域の特性として、都市型の保育所と地方の保育所の役割は変わってきているのではないかと思います。評価スケールの検討が必要な内容もあるのではないかと思います。子どもをまん中にという考え方が一方、施設は利用しやすく、保護者の都合を優先せざるを得ない現状もあり、施設のあり方を第三者の皆様にも十分ご理解いただけるようになることが必要かと思えます。

・保育の面で「○○は～すべきなのよ。ちゃんとやってるの？できてる？」というような一方、かつ強い口調での聞き取り調査はいかなものかなと、聞いてて思いました。大変勉強になった経験でしたが、再び受審したいかと問われると前向きには受けとれませんでした。

・評価結果の判断基準(a・b・c)はランク付けではないとはいえ、一般的な保護者の受け取り方としてa”が良いと考えられる。判断基準を見直すか廃止することをご検討いただきたいと思います。

・第三者評価は行うと良いが、質問項目評価は一定にしてほしい。評価機関によって評価が違うことはおかしい。項目については当園では行っていない(理由がある)ことについて考慮してほしい。職員のアンケートが園長や主任を攻撃するものもいて意欲が低下し人格を傷つけられた。

・先述しましたが、SNSの掲示板のようなものと化している利用者調査に驚きました。時代の流れとして顔の見えない意見の抽出はいかなものか、そろそろ考え時ではないかと思われます。

12. 「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。

(244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。	239	0	5	
	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。	230	9	5	
	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	52	12	
	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。	231	5	8	
	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。	220	13	11	
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)		237	2	5
	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)		236	3	5
	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。		237	2	5
	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。		235	3	6
			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	24	1	6
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。	217	22	0	5
	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。	214	23	2	5
	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。	209	23	7	5
	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	239		0	5