

令和4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5年9月14日現在

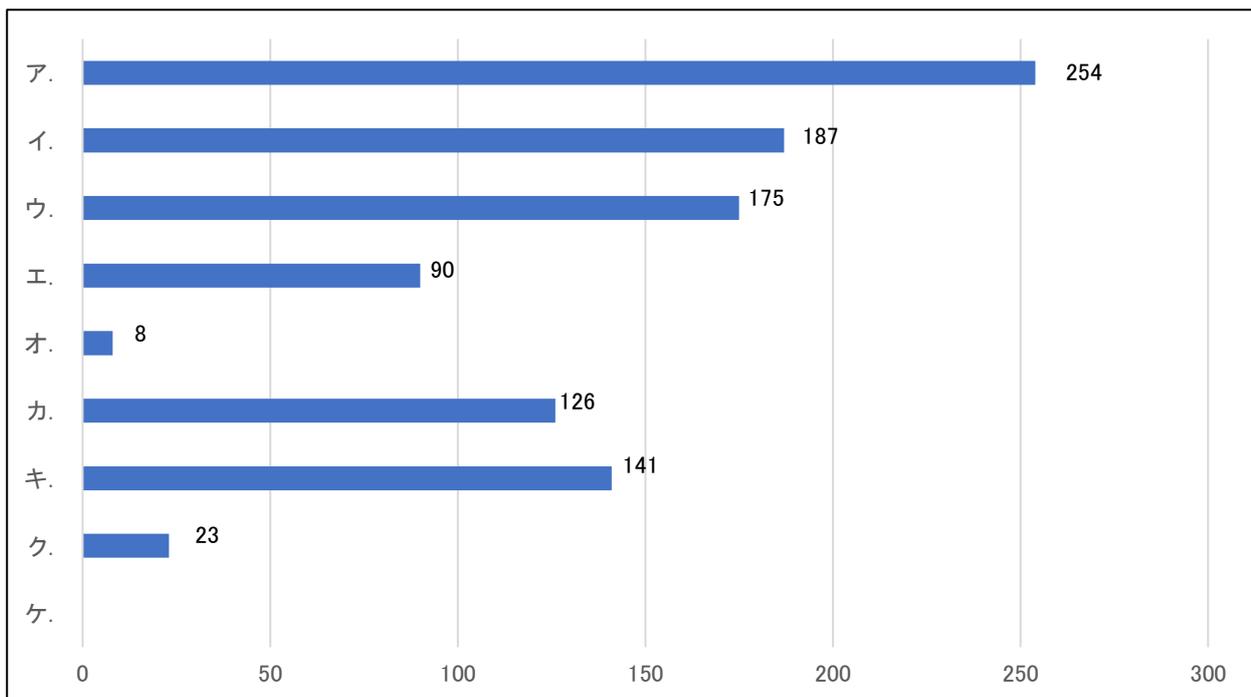
対象施設数	399件 児童(保育所等)329件、高齢9件、障害39件、障害 GH22件
回収率	81.5%(アンケート回収:325件/受審:399件)
分野別回収率	<p>児童分野: 266件(80.8%) / 受審:329件 (横浜市197件・川崎市42件・相模原市4件・県域23件)</p> <p>高齢分野: 6件(66.7%) / 受審:9件 (横浜市1件・川崎市3件・相模原市1件・県域1件)</p> <p>障害分野: 36件(92.3%) / 受審:39件 (横浜市7件・川崎市10件・相模原市5件・県域14件)</p> <p>障害 GH: 15件(68.2%) / 受審:22件 (横浜市3件・川崎市1件・相模原市4件・県域7件)</p> <p>分野無回答: 0件</p> <p>※障害 GH ⇒障害者グループホームの略</p>

1 第三者評価の受審と効果について

今回の受審を通じてお気づきになった点等ご意見・ご感想をお聞かせください。

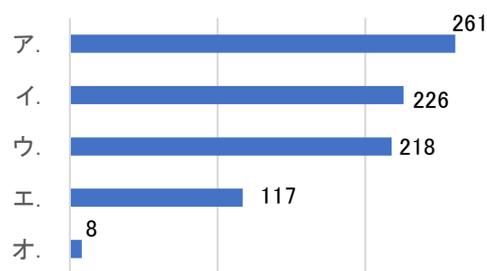
1ー(1) 今回、第三者評価を受審されようと思った理由についてお聞かせください【動機】(複数回答可)

	回答数
ア.サービス向上のための気づきを得たい	254
イ.職員の意識改革を図りたい	187
ウ.利用者及び保護者の考え方を知りたい	175
エ.利用者及び保護者への情報提供	90
オ.民営化移行園もしくは市有地貸与園であるため	8
カ.市・会社・法人などからの指示	126
キ.受審義務による	141
ク.受審料助成による	23
ケ.その他	0



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

	回答数
ア.サービス向上のための気づきを得た	261
イ.職員の意識向上につながった	226
ウ.利用者及び保護者の考え方を知ることができた	218
エ.利用者及び保護者に対し、情報提供できた	117
オ.その他	8

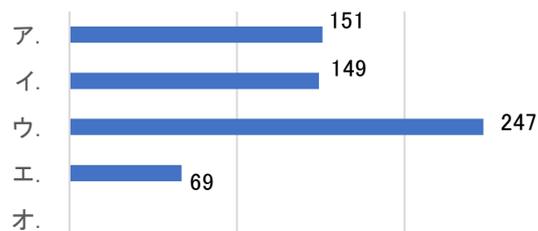


その他の意見

- ・客観的な視点で振り返りをすることができた。・自信につながった。・業務改善につながった。
- ・園の運営、職員の育成など、園として園長として必要な事を学ぶ機会になった。
- ・職員同士で情報共有し、自らの振り返りで学び深めることができました

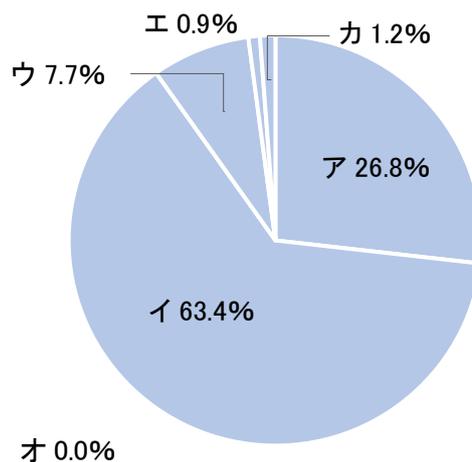
1-(3) 第三者評価の結果をどのように活用(予定を含む)しているかお聞かせください【活用】(複数回答可)

	回答数
ア.質の向上に向けた具体的な取り組み	151
イ.職員研修	149
ウ.課題の整理	247
エ.広報・情報提供	69
オ.特になし	0



1-(4) もう一度、第三者評価を受審してみようと思いますか【必要性】

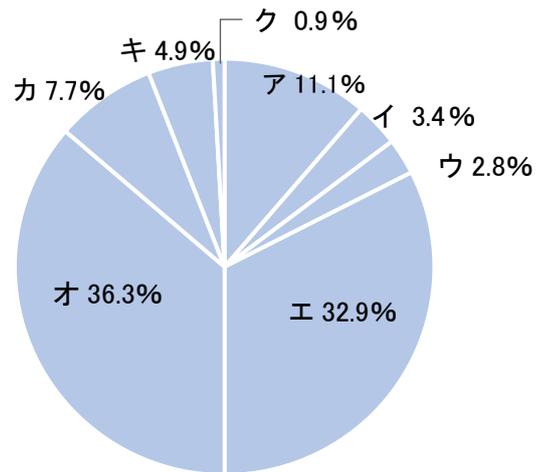
	回答数	%
ア.3年後くらいに受審したい	87	26.8%
イ.5年後くらいに受審したい	206	63.4%
ウ.いつか機会があれば受審したい	25	7.7%
エ.現在のところ再度の受審は考えていない	3	0.9%
オ.もう一度受審しようとは思わない	0	0.0%
カ.無回答	4	1.2%
回答総件数	325	100%



2 評価機関について 今回受審された評価機関についてお聞かせください

2- (1) 評価機関を何でお知りになりましたか

	回答数	%
ア.推進機構・横浜市の HP 等	36	11.1%
イ.行政からの案内	11	3.4%
ウ.推進機構の行った事業者向け説明会	9	2.8%
エ.前回受審した評価機関	107	32.9%
オ.法人本部・本社からの指示	118	36.3%
カ.他事業所からの紹介	25	7.7%
キ.その他	16	4.9%
ク.無回答	3	0.9%
回答総件数	325	100%

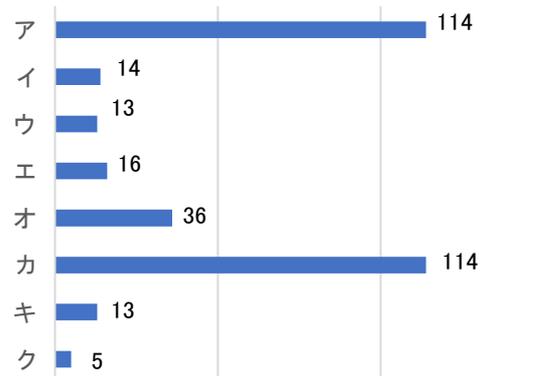


その他の意見

- ・他園が受審している評価機関を参考にした。・他法人からの紹介。・評価機関からの営業による。
- ・私立園長会の中で他園の園長先生より紹介。・系列園が受審し、良い機関との勧めがあったため。

2- (2) 評価機関を選択するうえで最も重視した点はどこですか

	回答総数 325	回答数
ア.評価実績		114
イ.料金設定		14
ウ.評価機関の掲げる理念や活動内容		13
エ.専門性の高さ		16
オ.誠実・丁寧な営業活動		36
カ.法人本部・本社からの指示		114
キ.その他		13
ク.無回答		5

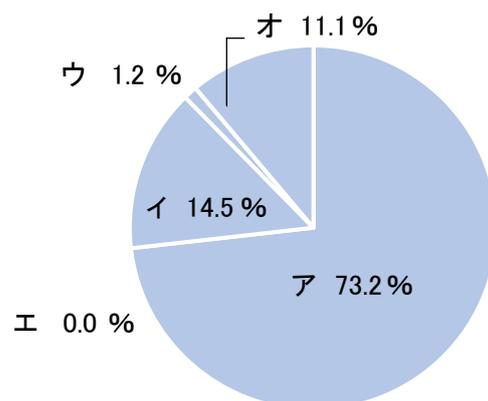


その他の意見

- ・保育士が多い事。・法人他施設での実績。・日程がギリギリだった為、対応して下さる評価機関を選択した。
- ・前回とても丁寧に頂き改善の参考になった部分が多かったから。・他園さんからの情報。・過去の実績から。

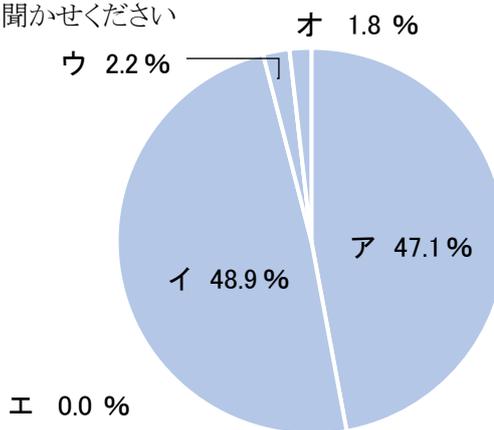
2- (3) 評価機関を探す上での情報は十分でしたか

	回答数	%
ア.十分だった	238	73.2%
イ.もう少し情報が必要だった	47	14.5%
ウ.不十分だった	4	1.2%
エ.その他	0	0.0%
オ.無回答	36	11.1%
回答総件数	325	100%



2- (4) 評価機関に対する総合的な満足度をお聞かせください

	回答数	%
ア.非常に満足	153	47.1%
イ.概ね満足	159	48.9%
ウ.やや不満	7	2.2%
エ.不満	0	0.0%
オ.無回答	6	1.8%
回答総件数	325	100%



2- (5) 評価機関に対するご意見・ご感想をお聞かせください

細かい点まで評価をしていただいたので、職員の頑張りについても正當に評価され、職員も喜んでいました。法人としての運営も細かく評価され、課題が明確になった。
とても丁寧に対応していただきました。
聞き取り調査の際は、丁寧に話を聞いて下さいました。
なんどもやりとりをしている為、動きもスムーズで良かったです。
第三者から見た事業所の問題点や現在事業所や法人で行っている事が整理出来て、とても参考になった。
揃える書類がもう少し明確だと助かります。
「b」が普通と説明されたが、他の園の評価は「a」も多く、その違いは不明だった。
コロナの事もありましたが、スケジュール調整いただきました。
とても丁寧な対応でした。クラス保育を観察していただいた時に、保育者が大切にしていることにも気付いて下さり、信頼感を持ちました。
丁寧に対応いただき満足しています。
コロナ禍という事もあり、日にちの変更などお願いすることになったが、柔軟に対応してもらえた。評価にあたり、一つずつ丁寧に説明してもらえたことで課題点等が分かり易かった。
園に寄り添って評価が行われ、何を目指していくというより良くなるのかということを丁寧に伝えて下さった。課題の整理がスムーズにすることができたので良かった。
丁寧に親身に評価をしていただいた。課題への向き合い方等のアドバイスもしていただき、具体的な取り組み方を考えることが出来た。
初めての評価でわからない事が沢山あったがとても親切に教示してくれました。
今回の第三者評価の為に丁寧に対応していただいたので良かった。
取り組んでいる事への評価をいただき、職員の励みとなり、モチベーションの向上へとつながったと感じている。課題についても職員と話し合い、今以上の質の向上を目指していきたいと思う。
課題を改めて確認することができました。

丁寧に見ていただき、評価していただきました。
スケジュールの組み方や当日の訪問、質問内容等とても細かく考慮していただきました。
正當に評価してもらったと思います。
地域へのアピールや地域との交流についての指摘で、為になりました。また、職員が研修をもっと受けてみたいと思っていることや研修の整備について考えさせられることがあったので、良かったです。
こちらのお話をじっくり聞いていただけた事が有難かった。また、内容を文章に起こした時の内容がわかりやすく、こちらの意図が反映されていました。
コロナ禍で保育の工夫についてもう少し柔軟に評価していただきたかった。
評価する方が寝ていたので、評価に対し不安。
大変ご親切で丁寧な対応をいただきました。
受審することが園にプラスになるよう自己評価の際もアドバイスをいただくことができた。初めての受審への不安がなく、ありのままの園を見ていただけた。
とても丁寧に説明して下さり、当日を迎えました。最後までとても良かったです
どの評価機関も同じようなものと思っていましたが、親しみのもてる機関で良かったです。
聞きとりがスムーズでありがたかったです。事前準備資料の説明がわかりやすかったです。
十分に時間をかけていねいに聞き取りをしてくださいました。
丁寧な説明と確認にもすぐ対応していただき、安心感がありました。
とても説明から丁寧に行っていただき、わかりやすく受審する事ができました。
話し合い、報告の際、神奈川県（東京都）、横浜市の見解の違いをお伝えして下さり納得した結果となった。
初回の打ち合わせ場面で「事業所の応援団なんです」という表現で説明をいただいた。事業所側からするとどうしても身構えてしまう印象がある中で、とても安心できる言葉だった。取り組みの経過においても都度丁寧な説明をいただきました。最終フィードバックにおいても、当事業所の課題の指摘だけでなく長所についてもコメントしていただき励みになりました。
タブレットでの内容確認と当初伺い用意しておりましたが、急に書類提出（データー）で慌てた。データーでの送付でなくタブレットで当日見て欲しかった。保育園名で郵送物が届いたが、開けたところ園長名が誤っていたので、違う法人の書類かと思い開封できずにいた。
自園の考え方や保護者の思いに共感。
評価機関担当者の接遇は良いが、一緒に来園した評価者（専門員）が自分の思い描く評価につなげたい様な誘導質問が事案によっては目立った。
コロナ禍で仕方なかったと思いますが、保育室内に入っただけの保育の質の確認は少なかった。
誠実な対応と評価に対する信頼性。
専門的内容で迅速な対応でした。

<p>法人内の姉妹園でもお世話になりました。受審をきっかけにし、日々の保育の振り返り、組織といった在り方を見直すことができました。大変貴重な機会となりました。</p>
<p>初動の説明より親切、丁寧で安心して受審することができました。</p>
<p>法人内複数園が同じ評価機関で受審した。各園の担当評価委員によって法人共通のものが、評価が違っていたので合わせて欲しかったです。</p>
<p>園のよい部分、課題を一つ一つ丁寧にご意見くださいました。職員の自信につながりました。</p>
<p>評価する人が寝ていた。</p>
<p>丁寧に見ていただき、第三者から見た自園の強みや不足している面などを知れて良かった。評価に至るまでの敬意の説明もしっかりと行ってくれた。</p>
<p>大変丁寧に説明して下さり勉強になりました。</p>
<p>誠実かつ丁寧なヒアリングであった、そこから多くの事も学び、確認する事もできました。</p>
<p>丁寧に聞きとりをして下さり、園の思いを伝えられた。また、課題を整理する事ができて保育の質の向上につながられた。</p>
<p>丁寧な対応で書類作成がしやすかったです。現場の視察も保育士目線で優しい眼差しでした。</p>
<p>とても分かり易い説明であり、納得が出来た。</p>
<p>約束の時間前には来て、誠実、真面目さを感じました。</p>
<p>日程調整、説明等丁寧に、また、柔軟に対応していただきありがたかったです。</p>
<p>親切に対応して下さり、感謝しています。</p>
<p>丁寧に対応して下さり、安心して取り組むことができました。事前説明会でスケジュールや内容についても分かり易かった。</p>
<p>とても丁寧に聞きとりして下さり、具体的なアドバイスもたくさんしていただき、学び多い時間となりました。</p>
<p>まだ開園して5年、園としては足りない点・課題もある中で受けた第三者評価でしたが、丁寧にご指導いただいたり、励まして下さったり、と今後の意欲につながるような対応をしていただきました。</p>
<p>問い合わせ等に際して、とても丁寧に対応していただきました。</p>
<p>評価内容が他事業所と混在していた。</p>
<p>専門的な分野の設問の充実をお願いできたらと思います。</p>
<p>丁寧に対応していただき、施設の都合にも配慮していただきました。コストカットの為WEBによるアンケートを行いました。前回の書面で実施した時よりも回収率が低く、この方法が有効か疑問に感じます。</p>
<p>丁寧な説明と明確な指示等、安心して受審できる環境を整えてくれた。</p>
<p>コロナ禍で訪問調査の日程変更にも対応していただきました。</p>
<p>こちらの思いを丁寧に聞きとりして下さった。思いを理解しようとする姿勢を感じた。</p>

<p>園での取組みの良い所を発見していただけた。課題も明確に伝えていただけて参考になった。</p>
<p>一方的な園側の想いも理解していただいた上での調査で安心できた。</p>
<p>必要な際に十分な打ち合わせをしていただき、ほぼスケジュール通りに実施出来ました。誠実な対応に感謝しています。</p>
<p>様々な取組みについてプラスのコメントを頂き、大変励みになりました。日々最前線で力を尽くして下さっている職員の皆さんにとっても更に頑張ろうという気持ちが生まれたようです。</p>
<p>評価員の方は良いところを沢山評価していただき感謝しております。また、一回目の受審をふまえ取り組んできたことを改めて見直す良い機会となりました。今回アドバイスいただきましたところは職員で共有し今後活かしていきたいと思えます。</p>
<p>話をきちんと理解して下さり、評価していただき良かったです。自己評価の内容がもう少し分かり易いと作業しやすかったです。</p>
<p>コロナ禍が続いていた中での評価でしたので、保護者参加ができない数年間があり、保護者がどの様に思い、感じたのかを知る上では良かったと思えます。</p>
<p>私自身、未熟な施設の長であるなかでの初めての第三者評価だったので、不安が大きかった。当日は評価機関のかたに励まされるような形式で進めて下さっており、この先の運営に少し希望がもてるようになった。</p>
<p>園側の話をととてもよく聞いて下さり、時にアドバイスをいただきました。勉強になりました。</p>
<p>学ばせていただいた。</p>
<p>丁寧に誠実に親身になって対応、調査、評価して下さいました。</p>
<p>事前説明から最後まで丁寧に対応していただきました。</p>
<p>受審の仕方からとても丁寧に説明していただき、又書類も分かり易く親切に書かれていたので助かりました。今の保育園に何が大切なのがよくわかる内容で、今後の見直しの見通しが付きました。</p>
<p>丁寧に寄り添った評価をしていただき、また受審する際にはお願いしたい。</p>
<p>あくまでも指摘をするのではないということでしたが、自己評価に対してのアドバイスが少し甘く感じました。</p>
<p>丁寧に対応していただきました。実績があるので、公立園としての資料に困る事があったが、市としてはこういうものがあると思う等を知らせていただき、園長の私自身の理解が深まり、学びに繋がりました。</p>
<p>こちらの意向は聞いて下さった上での的確な評価をして下さった。</p>
<p>事前説明から受審当日、結果をいただくまで大変丁寧にスピード感もあり、感謝しています。</p>
<p>申込みをした当初から熱心に流れを説明いただき、安心して準備ができました。事前に資料も用意いただき、定期的に連絡を取り合えたことで、とても信頼して受審する事ができました。</p>
<p>ひとつひとつ丁寧に対応していただけて良かったです。</p>
<p>何回もメール、電話での説明やお会いして話すことができ不安なく受審する事が出来ました。</p>

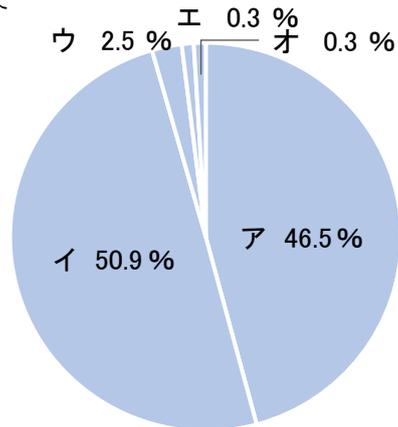
施設の努力に寄り添い評価して頂いて嬉しく思っています。
聞きとりを丁寧にして下さり、とても良かったです。また今回、改善した方が良い点、引き続き今の対応をしていった方が良い点が明確に分かり良かったです。
事前説明会の開催、評価者あいさつなどあり良かった。
とても丁寧な対応をしていただきました。わからないことを質問しやすかったです。良いところを沢山見つけ、職員のやりたい気持ちをより引き出してくれた評価でした。安心してお願い出来ました。
細かい保育のあり方を評価してもらい、職員の自信となった。運営していく上で多くの気づきをいただきました。
法人本部からの紹介で受審をお願いしていました。実際評価を受審するととても丁寧に評価していただき、アドバイスも沢山していただき、園の質の向上につながったと思う。
自園のことについて、丁寧に力を向けていただき、アドバイス等もいただきました。
初めての第三者評価はとても難しく、理解しにくいものでしたが、少しずつ行っていくうちに大切な仕事だと気付かされました。自分の今までの仕事に振り返りや気づきを教えていただきましたのでとても勉強になりました。
丁寧に評価していただきました。
説明をする人によって理解しやすい人とわかりにくい人がいた。
事前説明が丁寧だった。
対応がとても早く丁寧にして下さるのに、こちらが迅速な対応が取れず、ご迷惑をかけたところもあり、申し訳なかったと思っています。
前回と同じ方が担当になった事で、5年前の課題に対しての取組みも評価してもらえた。自分たちが気付いていない良い所や改善点等のアドバイスをしてもらえた。
前回依頼した機関がすでに閉業していたため、案内を見て知り合いの園が利用している機関を選びました。他を知らないのでもともと云えませんが、とにかく細かくずっと観察されており、職員は皆疲れ切っていました。園長として未熟な為細かい質問に対し応えられなかった事も多く、後になって後悔する事が多かったので、次回はもう少しまともな対応ができたらと思います。細かい指摘が園をよくするのでしょうか。
日程変更を急ぎよしていただき本当に助かりました。
的確に評価して下さり、施設での聞き取りや事前の提出書類等にも余裕を持って締切を設定して下さり、日常の保育業務に支障なく受審する事が出来た。スタッフの方々が素晴らしいお人柄であり、聞きとりを苦ではなく楽しく振り返る事ができた。
今後の保育に活かしていきます。
丁寧にすすめていただけたので良かった。
事前に丁寧な説明があり、主旨などよく理解して取り組む事が出来ました。
たいへん丁寧に対応していただきました。

<p>2回目（3年前）の受審であり、1. 2回目の評価機関と比べてしまうところがあった。提出物の指示が前回はとても明確であり、文書を確認するだけで準備できたが、今回は問い合わせることが何度かあった。又、連絡の回数、発信ともに当日までこちらからアプローチすることもあったので、体制的に時間が足りない、時間に余裕が無いのかなと感じた。当日のやり取りに関してはとても丁寧だった。</p>
<p>事前に細かい説明があり、わかりやすかった。評価結果も ZOOM で詳しく聞けたので、運営に関して継続していきたいことや改革していきたいことがはっきりした。評価の A と B の差異について詳しく知りたかった。</p>
<p>評価について、受審について丁寧に説明していただけたと感じています。</p>
<p>施設の努力に寄り添い評価して頂いて嬉しく思っています。</p>
<p>良い所を日引き出そうとしてくれたことがとても好印象だった。職員の方がとても話しやすい方々だった。</p>
<p>とても丁寧に説明していただき、その後の質問等に対しても丁寧に対応していただきました。</p>
<p>感染症流行や人手不足により、資料提出の締切や訪問日の変更を数回お願いすることになったが、丁寧に対応していただき有難かった。</p>
<p>熱心に保育園の聞き取りをしていただき、当園の事を理解してくれようとして取り組んでもらえた。説明も丁寧で誠実で良かった。次の受審も依頼したいと考えている。</p>
<p>お願いした評価機関は今回で3度目なので、自園の理念や思いを理解しての評価をしていただけました。</p>
<p>丁寧に細かいところまで評価して下さり、気づきにつながりました。</p>
<p>前回は利用した評価機関で、こちらも第三者評価の流れを理解している為スムーズでした。</p>
<p>事前に職員にも研修をしていただき、分かり易く進めていただけた。</p>
<p>基本方針や理念等、把握をしているか見直す機会になりました。</p>
<p>訪問調査に来た方と評価機関との説明のギャップが大きく困りました。また、結果報告書も誤字や表現が不適切な所もあり修正チェックが手間取りました。</p>
<p>仕方ない部分もあるが、保育に関わらない部分の評価方法や理解が難しい。</p>
<p>資料のやり取りを丁寧に行っていただき、施設としても第三者評価を進めやすかった。</p>
<p>園や法人の都合でスケジュール変更を柔軟に対応していただきました。</p>
<p>評価項目の言葉・文章の理解、実際の施設の状況等を合わせながら進めていくことに困難を感じたので、文章の説明文などがあれば、もう少し分かりやすかったと思った。</p>
<p>コロナ流行で日程の変更があつたりもしたが、ご対応いただいた。丁寧に説明していただき、分かりやすく安心して進める事ができた。</p>
<p>毎回とても丁寧にご対応していただき感謝しています。良いところを掘り起こしていただき、励まされつつ足りていない部分も改めてお示しいただくことで、前進する勇気をいただいています。</p>
<p>客観的な視点で自園の評価できる点と改善が必要な点を丁寧に見てもらえた。</p>

3 評価調査者について 今回の評価調査者に対する満足度をお聞かせください。

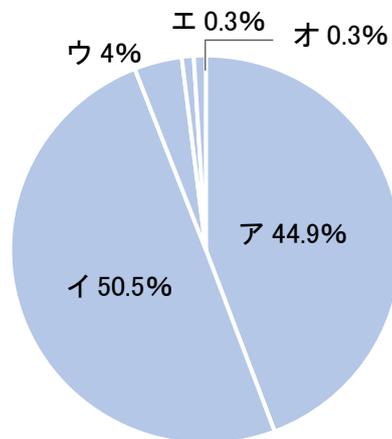
3-(1)-①施設や利用者特性に関する知識、専門性について

	回答数	%
ア.非常に満足	151	46.5%
イ.概ね満足	164	50.5%
ウ.やや不満	8	2.5%
エ.不満	1	0.3%
オ.無回答	1	0.3%
回答総件数	325	100%



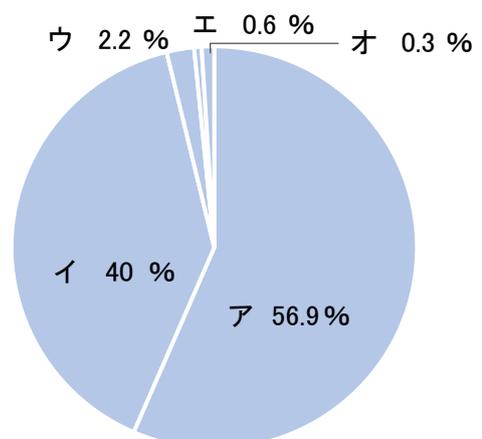
3-(1)-②訪問調査の際の面接技術について

	回答数	%
ア.非常に満足	146	44.9%
イ.概ね満足	164	50.5%
ウ.やや不満	13	4%
エ.不満	1	0.3%
オ.無回答	1	0.3%
回答総件数	325	100%



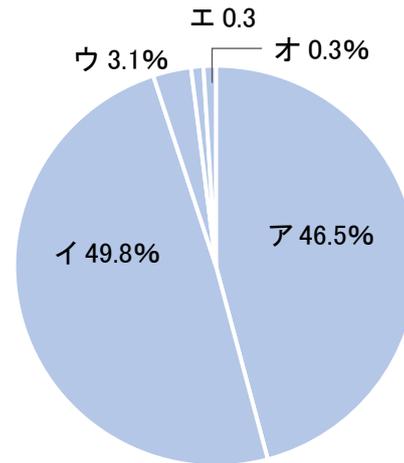
3-(1)-③態度や姿勢について

	回答数	%
ア.非常に満足	185	56.9%
イ.概ね満足	130	40%
ウ.やや不満	7	2.2%
エ.不満	2	0.6%
オ.無回答	1	0.3%
回答総件数	325	100%



3-(1)-④総合的な満足度について

	回答数	%
ア.非常に満足	151	46.5%
イ.概ね満足	162	49.8%
ウ.やや不満	10	3.1%
エ.不満	1	0.3%
オ.無回答	1	0.3%
回答総件数	325	100%



3-(2) 評価調査者に対するご意見・ご感想をお聞かせください

細かく見てアドバイスも明確にいただき、今後の糧となりました。
しっかり聞きとり、調査員の意見を押し付けることなく、言葉選びなども助言があったりと、気持ち良くやりとりができた。知識もおもちのようだったので、良い時間でした。
質疑応答をしながら、こちら側の現在の業務に対し、改めて内容を確認する事が出来た。
職員への説明や報告まとめなど丁寧な対応で非常に良かったです。
信頼感を持ちましたので、ありのままをお伝えできました。保育士としての仕事をされたこともあるとのことでしたが、大変さも理解していただけたと思います。
より効率化され、時間を短縮していただくことを望みます。
職員への説明会の時から分かり易い説明と、職員みんなで取り組むこと、第三者評価の意味について話をしてもらえた。訪問調査の際も話がしやすかった。
丁寧なヒアリングと共に次へつながるヒントや改善点など親身になり対応していただき良かったです。
丁寧に親身に評価をしていただいた。課題への向き合い方等のアドバイスもしていただき、具体的な取り組み方を考えることが出来た。
大変親切でした。勉強にもなりました。
1つ1つ丁寧な説明があり、回答に困らなかった。
訪問調査では面談の時間が少し長く感じたが、内容の必要に応じて、丁寧に説明していただいたので、理解を深める事が出来良かった。
とても褒めていただき、職員の励みとなりました。
こちらの状況を前向きに受け止めて下さることで冷静に状況把握を行うことができました。
適切なアドバイスもいただき、学びの時間にもなりました。

<p>下調べや分析をととても丁寧にして下さいました。</p>
<p>1つ1つを丁寧に対応して下さいました。時には、一緒になって考えて下さることもあり、非常に良い調査だったと思います。</p>
<p>お1人は色々な話をして下さり、お1人はとても良く話を聞いて下さり、バランスが良かったです。話しやすい場でした。</p>
<p>評価調査者の方が話やすい雰囲気を作ってく下さり、緊張はしたがある程度リラックスして話すことができました。</p>
<p>利用者の方とお会いするまでは、どのような方が分からなかったということもあると思いますが、指摘に対してどのようにすればいいのかという疑問を抱いていて、なかなか理解に苦しむところがありましたが、利用者さんとお会いしてその指摘が難しいと分かっていたので、安心できたのが良かったです。</p>
<p>2名来られ、男性の方が眠っていたので、評価がどうか心配になった。</p>
<p>良い点、足りない点を指摘して下さい有り難かった。</p>
<p>大変親切で丁寧な対応をしていただきました。</p>
<p>もっとうしたら良いと全てにおいて向上につながることを話して下さい、勉強にもなった。今できている点をたくさん認めて下さり、自信につながった。</p>
<p>契約した評価機関さん本当に良かったです。</p>
<p>2人の調査員の方に訪問いただきました。ベテランぽい方が不慣れな方をフォローしていて良かったです。</p>
<p>経験専門性があり、丁寧な対応に安心して受審出来たと感じます。</p>
<p>事業内容についてもう少し知って下さっている方に担当していただくと話がスムーズにすすむと感じました。</p>
<p>一つ一つ丁寧に見ていただき、また、良いところを沢山拾っていただき、有り難かったです。</p>
<p>訪問も2日間と短い期間でしたが、当園の良さを言葉にさせていただき、又、こうした方がより良いお話も聞けて視野が広がりました。</p>
<p>園の良い部分を引き出そうとして下さるので、大変有難いです。</p>
<p>優しく丁寧に対応していただき職員一同感謝しています。</p>
<p>皆さん親切に説明して下さい、とても勉強させていただきました。</p>
<p>保育の現場に入っただき、近くで園児と職員の関わりを見てもらえて良かった。</p>
<p>丁寧に話を聞いていただき、感謝しています。</p>
<p>評価機関担当者の接遇は良いが、一緒に来園した評価者（専門員）が自分の思い描く評価につなげたい様な誘導質問が事案によっては目立った。</p>

<p>質問が難しい事があり解答に困った時もあった。</p>
<p>質問や疑問に対して詳細に答えてくれた。</p>
<p>丁寧な対応。</p>
<p>時間がもう少しスムーズだと良かったと感じました。</p>
<p>物事の伝え方がかなり上から目線で、どうしたら良いかなど聞きにくい雰囲気があった。自分の園はとてもダメな園と言われている気がして退職を考えた事もあった。良い部分も少しでもよいから伝えていただけると有難いです。</p>
<p>高い専門性に基づき、良い所をたくさん見だしていただけた事が職員の自信につながったと思います。感謝しています。</p>
<p>話を伺う時間をもう少し取っていただけるともっと良かったです。</p>
<p>丁寧な説明とこちらの質問に対してアドバイスをいただけ良かったです。</p>
<p>保育の運営面、施設、環境面のことをよく把握されており、きちんとした基準のもと調査されているのが分かった。安心して色々話をすることができました。</p>
<p>初めての訪問の日から丁寧に説明して下さり、親身になって相談に乗ってくださいました。</p>
<p>男性の方、寝ていたのはありえない。</p>
<p>丁寧な対応でこちらの話にしっかりと耳を傾けて下さった。</p>
<p>保育のあり方などを見直すきっかけになりました。</p>
<p>誠実かつ丁寧なヒアリングであり、そこから多くの事も学び、確認する事ができました。</p>
<p>評価項目のわかりにくい部分があった。</p>
<p>大変良かった。</p>
<p>調査員の方々は保育士目線で他園の様子や今の保育園の事をところどころ教えて下さり、親しみやすかったです。</p>
<p>とても話しやすかったです。</p>
<p>園で大切にしていることを理解して下さり、評価していただけた事は、職員一同のモチベーションアップにもつながりました。</p>
<p>とても丁寧な方々でしたので安心して取り組ませていただけました。</p>
<p>良い所をたくさん見つけて下さり、有難かったです。</p>
<p>安心感を下さり、色々日々取り組んでいる事を緊張せずお伝えすることができた。</p>

<p>皆さん穏やかな雰囲気です丁寧に対応して下さっていた為話しやすかったです。</p>
<p>事前説明の内容と訪問時の内容が少し違っており、戸惑った（コメントの字数が多いほど良いと言われたが実際は字数制限があった）。園内での事前の説明日程を調査員の方が忘れて当日は来られず、別の日を調整したが、説明を受ける職員に限られてしまった。事前に園から連絡を入れておくことが必要だったと反省した。</p>
<p>丁寧に対応いただけた。</p>
<p>園の意向を尊重していただけで良かったです。</p>
<p>当施設の特殊性もあり、自己評価が難しい設問もありましたが、上手に回答を導き出していただきました。</p>
<p>利用者や職員の状況をととても理解した上で対応して下さり、好感が持てた。</p>
<p>丁寧に対応いただきました。</p>
<p>園の方針や職員の気持ちを受け止めようとする姿に感謝しています。こちらが納得するまで話を聞いて下さいました。伝えなかった事が評価に反映されており、嬉しかった。</p>
<p>丁寧はこちらの意見を聞いていただきました。</p>
<p>抽象的な返答になってしまったかも。具体化した言葉にまとめて下さり、有難かった。</p>
<p>利用者、保護者、地域、施設それぞれの立場を理解し、的確なコメントをいただけたと思います。</p>
<p>同じ職場で働いているように思うくらい一緒にやっていただき感謝しています。</p>
<p>丁寧の説明があり誠実に対応していただきました。</p>
<p>大変勇気づけられました。この先の運営、少しでも自信をもって取り組めればと感じるようになれました。</p>
<p>沢山アドバイスいただきました。勉強させていただきました。</p>
<p>あまりよく理解していなかったことも丁寧に教えてもらった。</p>
<p>丁寧に誠実に親身になって対応、調査、評価して下さいました。</p>
<p>分かり易く丁寧にいろいろと教えて下さいました。緊張していたのですが、優しく話をされる姿にリラックスすることができ、園の伝えたい事を色々話すことが出来嬉しかったです。</p>
<p>専門性が非常に高く、評価をしていただいたことで、園側の気付きも多かった。またお願いしたい。</p>
<p>あくまでも指摘をするのではないということでしたが、自己評価に対してのアドバイスが少し甘く感じました。</p>
<p>緊張感を持ちながらも親しみやすくて的確なアドバイスをいただきました。</p>

<p>各項目に対して丁寧な説明をしていただきました。</p>
<p>様々な角度からご指導いただきました。</p>
<p>自然体で子ども達と関わっていただけなので、安心して日常生活を見ていただけました。</p>
<p>書類で褒めていただき、気持ちを上げる事ができ、職員も喜んでいました。知らない事も教えていただきました。</p>
<p>色々な話をさせていただき、丁寧に対応していただきました。</p>
<p>丁寧に聞きとりをしてくださりとても良かったです。</p>
<p>質問されたことに対し返答を聞き返す事が多く、気になった。</p>
<p>経験豊かで安心して受ける事ができた。</p>
<p>長い期間また、長い時間根気よく対応していただき助かりました。</p>
<p>こちらの回答をじっくりと聞いて下さり、たくさんの共感をいただいて話がしやすかった。</p>
<p>保育、制度に関する知識が非常に豊富で、訪問調査員の方の人間性も素晴らしく、とても温かい人柄で保育士たちは緊張せず普段の様子を見ていただけたと思う。</p>
<p>とても丁寧な方でした。</p>
<p>評価調査も難しかったです。それぞれ職種が違っても評価調査によって細かい仕事内容もよくわかり、勉強になりました。</p>
<p>丁寧に訪問調査していただきました。</p>
<p>大半の人が丁寧に説明して教えて下さいました。</p>
<p>調査中も色々アドバイスをもらえたのが参考になりました。</p>
<p>知識も豊富な様でどのようなお仕事をされてきた方なのか気になったのですが、私の返答次第で評価が決まってしまう部分もあり、今回理事や職員に申し訳ない気持ちでいっぱいです。足りない部分をたくさん教えて下さり感謝しております。これから先が大変ですが頑張ります。</p>
<p>ZOOMでの調査でしたが、丁寧に面接していただき、とても満足しています。色々配慮し、言葉を引き出していただきました。</p>
<p>訪問調査に関しては特に問題はなかったのですが、職員と一緒に休憩中に評価調査者3人の関係性があまりよくない印象を受け、少々気まずい思いをしたそうです。</p>
<p>とても教育されており、人柄も申し分ない方々でした。</p>

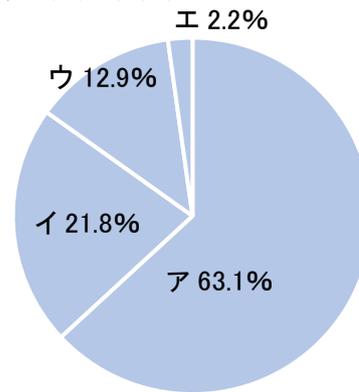
もう少し専門的であると話がスムーズかと感じた。
全体的な流れや評価に対する考え方などよくわかっていただけで参考になりました。
様々な話を聞いていただき良かった。
保育の内容について、努力していることや力を注いでいる事に対しての労いの言葉や評価を言葉にして返してくれたので、励みにすることが出来ました。
評価表に、園では日頃使われない文言が多く、共通理解が難しかったが、調査者の方と話す中で、わかりやすく説明してもらえた部分もあった。公立園（横浜市）の取り組み等がうまく理解してもらえず、訪問後にも説明することがあった。
とても熱心に話を聞いて下さいました。調査という感じではなく会話のように話のできたので、主旨から少し離れてしまったこともあったのではと思う程、話できました。
穏やかな口調で落ち着いた雰囲気の中話をする事が出来ました。緊張していましたが、きちんと話を聞いて下さり、助言をいただくことが出来、談笑を交えて話をする事が出来ました。
保育内容について調査者の主観で思う事と園で対象にしていること、例えば「コーナー遊び」ということで基準の違いを感じる事が何度かありました。でも、園として職員が努力していることや得意としている事、この数年で積み上げてきたことをとても評価して下さい、感謝しています。
私達の言葉、思いに親身になって耳を傾けていただけたと感じています。こちらの知識不足な部分に関して丁寧に話をさせていただけたと思います。
日々保育に追われて社会的判断にて過ごしている中ルール化された出来事に迷うことがあります。事故を起こさない、ケガ等にも十分な配慮をしても起きることがあり、相手がわかる場合両方の保護者にもきちんと説明、理解を得ることもありました。評価調査の答えになっていません、申し訳ありません。評価調査者が園に寄り添って下さることも大変ありがたい存在であることを望みます。
話しやすい雰囲気を作って下さり、説明もとても丁寧だった。
とても丁寧に対応していただき、的確なアドバイスもたくさんいただく事ができ、感謝しております。
とても熱心に調査してくれたと感じた。熱心さのあまり、聞き取りが少し厳しく感じる場所があった。
細かいところまで気付いて評価でヒアリングをしていただけました。
お2人いらしたが、大変ユーモアがあり、2人のやり取りを見て緊張もほぐれました。
1つ1つを細かく聞いて下さり、とても感じよく好印象を持ってました。
聞きとりが丁寧であったと思います。評価内容は納得のいくものでした。
人物的には問題はありませんでした。（ただ人手不足なのか評価結果が半年後に届くというのは企業としてどうかと思います。保護者にも言い訳がたたない。）面談も評価の総評も社長（代表者）が行って下さいました。

4 自己評価について

評価機関が定めた評価項目により実施(評価機関認証要綱第5条(10)(イ))

4- (1) 自己評価項目の内容について

	回答数	%
ア 理解しやすかった	205	63.1%
イ 理解しにくい	71	21.8%
ウ その他	42	12.9%
エ 無回答	7	2.2%
回答総件数	325	100%

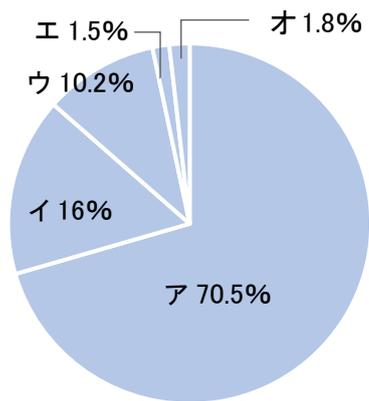


その他の意見

- ・理解はできるが、文章の意図を解釈するのが難しいと思えるものもありました。
- ・わかりにくのもあったし、aにはならない(不可能)なものもある。
- ・難しい所もあったが、フォローがあったので理解に繋がった。
- ・理解しやすいものと、しにくいものがあった。
- ・一部何を指すのか分かりづらい文章があった。
- ・重なるような内容が多くあった。
- ・少し表現が難しい所があった。
- ・項目によっては理解の難しいところもあった。
- ・同じ様な回答になる項目が多かった。
- ・常勤と非常勤で理解度に差があった。
- ・設問をきちんと捉えることが難しく勉強不足を感じました。
- ・前回の方が理解しやすかった。
- ・同じ様な内容なのか？と感じる質問があり、求められていたものと異なっていたかも知れません
- ・監査や情報公表制度の視点で根拠を考えてしまい、理解がむずかしいものもあった。
- ・一つの項目内の評価項目の内容が似ているので、自己評価しにくいものがあった。
- ・保育の分野ではあまり使わない分かりづらい文章もあった。
- ・時折保育園では見慣れない文章があつて困惑したが、大半は理解できた。
- ・全体的に理解出来ましたが、一部重複するような設問があった。
- ・項目によっては理解しにくい部分もあったが、口頭で説明を受け理解できた
- ・直接支援に関わる者には難しい項目があった。
- ・項目事体は理解できるが、その解釈を思うと回答が難しいことが多かった。
- ・保育園として内容が合っていないと思うところがあった。

4-(2) 自己評価の対象者について

	回答数	%
ア 全員	229	70.5%
イ 常勤職員のみ	52	16%
ウ 一部の職員	33	10.2%
エ その他	5	1.5%
オ 無回答	6	1.8%
回答総件数	325	100%

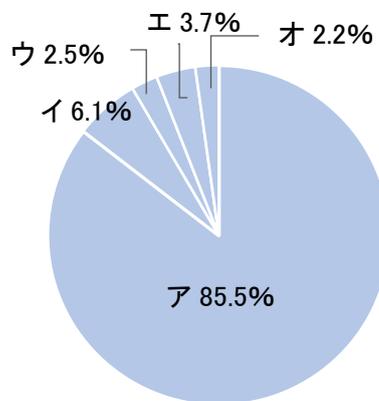


その他の意見

- ・常勤全員と長時間の非常勤。
- ・通園、全職員(常勤、非常勤問わず)その他係は常勤職員のみ。

4-(3) 自己評価後の取り組みについて

	回答数	%
ア 職員会議等で共有	278	85.5%
イ 課題を抽出して研修	20	6.1%
ウ 特になし	8	2.5%
エ その他	12	3.7%
オ 無回答	7	2.2%
回答総件数	325	100%

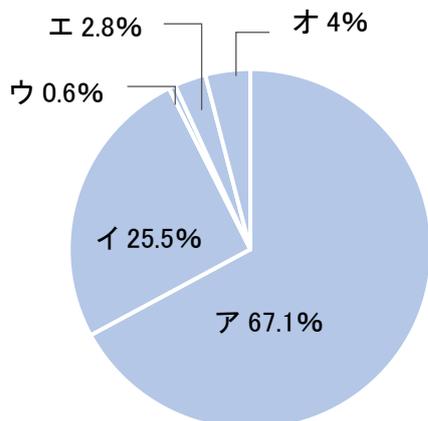


その他の意見

- ・事業計画に反映。
- ・第三者評価のプロジェクトを作り、グループ毎に1つひとつの項目を読み合わせ自分たちの保育を振り返った。
- ・結果を職員で共有、管理職側ですぐに対応できることに対しては進めている。最終結果が3月に入ってからだった為、様々な課題についてはこれから抽出。
- ・各自で学んだり職員同士で共有したり。
- ・全員への回覧で共有した。・少人数グループに分かれ検討・共有した。
- ・研修を行った。・集計結果を示して各自の意識づけにした。
- ・行いたいはまだ着手できていない。・管理職で共有。

4-(4) 自己評価結果の取りまとめについて

	回答数	%
ア 事業所職員	218	67.1%
イ 評価機関	83	25.5%
ウ まとめていない	2	0.6%
エ その他	9	2.8%
オ 無回答	13	4%
回答総件数	325	100%

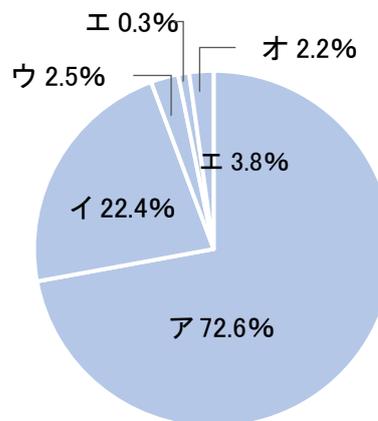


その他の意見

- ・園長、副園長で。・報告書を回覧。・園でまとめたものを評価機関の方と確認しまとめた。
- ・事業所と評価機関とすりあわせ。・施設長がまとめた。

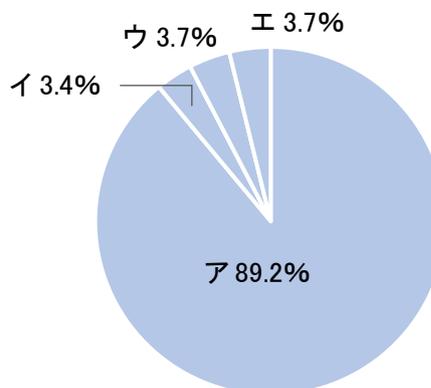
4－(5) 評価項目・到達度 (a・b・c) について

	回答数	%
ア 十分理解できた	236	72.6%
イ やや理解できた	73	22.4%
ウ やや理解できない	8	2.5%
エ 理解できない	1	0.3%
オ 無回答	7	2.2%
回答総件数	325	100%



4－(6) 自己評価を行った感想はいかかでしたか

	回答数	%
ア 気が付かなかった事に気づいた	290	89.2%
イ 特に変わらない	11	3.4%
ウ その他	12	3.7%
エ 無回答	12	3.7%
回答総件数	325	100%



その他の意見

- ・見直す機会になった。・職員の気付きにつながった。・私達をもっと意識すべき点がわかった。・再確認の機会となった。・改めての気付き。・園の強みに自信が持てた事、課題を明確にして頂いて良かった。・どこかで気付いていたことを改めて示していただき、課題点の確信が深まった。

4－(7) 自己評価を行って役立てられていることがあれば

- ・今まで気が付かなかったことに気付き、共有、改善に繋がられた。
- ・自らの振り返り、考え直し。
- ・今迄にない視点にも気付けた事がとても良かったです。
- ・決まっている事は文章化しないと、やっていることにならないという事がわかった。
- ・保護者の少数意見を聞くことが出来た。
- ・利用者と職員の意見を知ることで保育への取組みに対する意識が高まりました。
- ・職員が小グループに分かれ自己評価を行ったことで、当園の保育についてじっくりと話し合える時間が持て、色々なことが再確認できた。
- ・専門性向上のための研修の必要性を感じました。
- ・保育サービスを受けている人だけでなく、地域の人々を巻き込んだ取り組みや、学びがより深められることが大切だと実感した。計画に盛り込んでいく。

- ・ホーム内で整備されていない文書など、また把握できていない課題を抽出することが出来ました。
- ・情報共有ができていたと思われたが、伝わっていないことも多いことがわかった。
- ・職員に共有できていると思っていた項目が、実際には不十分であった所もあったことに気付けた事は、今後の事業計画や園運営に活かしていきたいと思った。
- ・非常勤の職員の取組みについての理解を得られたことはとても良く、全職員で勉強することができてとても良かったと感じている。
- ・着手できていない項目を早急に行っている。
- ・改めて理念や方針を職員全員で確認し、ベクトルを合わせて活動出来るようになった。また、マニュアル等をわかりやすい場所に保管し、いつでも閲覧できるようにした。
- ・中長期計画の策定について、考え方を教えて頂き、参考になった。
- ・出来ている所、出来ていない所、慣れ合いになっている所等振り返りができました。
- ・全職員で共通理解できた。分かっているだろうと思ったことが分かっていない点が多いことに気付かされた。
- ・職員研修内容に役立っている。
- ・職員の事業所や法人についての理解を深められたと思います。
- ・職員の意識や感触のズレ(差)に気付き、研修や話し合いを持つことで共通認識をもつことが出来ました。
- ・自らを振り返る方法を学びました。
- ・園内研修など勉強する機会の重要性を改めて感じ、職員がより積極的になった。テーマを決める際も役職間問わず意見が出るようになった。
- ・職員一人一人の理解の差に気づき、今後の指導が考えられる。
- ・日頃目が行き届いていない所がある事に気付き、気を付けて色々な時間に活動を見に行ったりするようになった。
- ・全体的な計画や内容を振り返り、保育用語の意味を子どもたちの生活、成長に即した援助を行えるよう職員全体で思いや考えを共有し、学び深めることができた。
- ・設問に対する回答例があると良いと思いました。
- ・職員に対して自分の日々の説明が思っていた以上に理解してもらえていなかったもので、しつこくてもひとつひとつ話をする必要があると感じている。
- ・今までやってきたことの中で職員の理解の相違があったことに気付き、改めて修正した。
- ・職員一人一人が様々な視点から保育を振り返る良い機会になりました。
- ・記録に残す事の大切さ。
- ・ヒヤリハットを多く提出することが事故への気づきや大きな事故を防止することにつながるということが再確認できた。
- ・大切にしなければならないことを再確認しました。
- ・長期のビジョンを明確にした。本社と園で園運営についての目標、共有、職員の必要としている物の購入検討。
- ・今後の課題が抽出できたので、改善に向けて検討していきます。高く評価して頂いたことについては、維持で

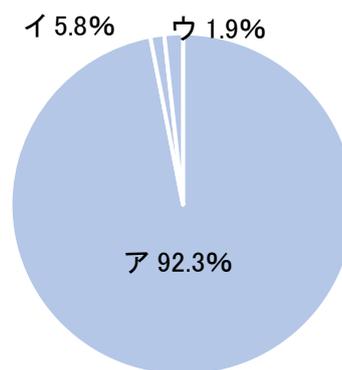
きるよう保育の質向上を引き続き行っていきます。

- ・職員一人一人が園の顔となっているという意識につながり、より深く知ろう(園の事、保護者の事)と意欲や向上心が上がった。
- ・運営側には理解していても、職員には伝わっていないこと、また園全体で課題に思っている事などを知ることが出来た。
- ・自分たちが日ごろから行っていることを整理できた。課題の抽出もできました。課題については、職員間で共有し、今年度事業を運営していく上での目標の一つとして行きたいと考えています。
- ・保育の振り返りを行い次回の保育に活かし、より子供たちが充実した生活が送れる様に心掛けている。
- ・マニュアルの見直し、方針、理念の職員周知の再徹底、園の思いも再確認！
- ・期待する職員像を作成し職員に伝えた。個人情報取扱いについての同意書を作成し保護者に説明した。プライベートゾーンについて、園内での対応を職員間で話し合いを見直した等。
- ・子供たちの安全、衛生を考え、安心して頂けることで、子ども達の笑顔のために保育をしていることが評価に繋がることを改めて感じました。
- ・振り返るだけでなく、定期的な評価が必要ということを学び今年度より評価の位置づけを行った。
- ・今行っている事の再認識と共にさらに上を目指すという所が、細かい項目になっているので、取り組みやすい。
- ・職員周知の難しさを感じた。職員全体に伝える事をより工夫していくことに取り組んでいる。
- ・”事業計画”と問われると、保護者には何を指すのかわかりにくいと思います。「[32]Ⅱ-1-(2)-③の保育所の変更」は、転園の引継ぎは個人情報という事でほとんどありません。
- ・職員が自園について、自分の保育について考える良い機会になりました。また、忙しい中でも職員間で話し合いをする時間を持つことができたと思います。
- ・地域とのつながりが薄いことに改めて気付いた。利用者さんの希望を汲み取る努力を続けて行く必要性を感じた。
- ・園内研修等、足りない部分がわかりやすい、今後の改善に生かしていく。
- ・中長期計画を事業計画と連携させました。今まで作成していて、繋がりやなさを指摘されるまであまり気にしていませんでした。
- ・支援のあり方や事故の未然防止について一度考えるきっかけを持つことができた。
- ・いつも行っている事務的書き物にもしっかりと意味を感じ、内容が変化してきたように思える。
- ・評価項目の中には、事業所職員の知識では回答が難しいものや、職員への情報共有が十分でないため誤った評価につながっているものがあるため、今後は施設全体での情報共有のあり方を見返してゆきたい。

5 利用者調査について

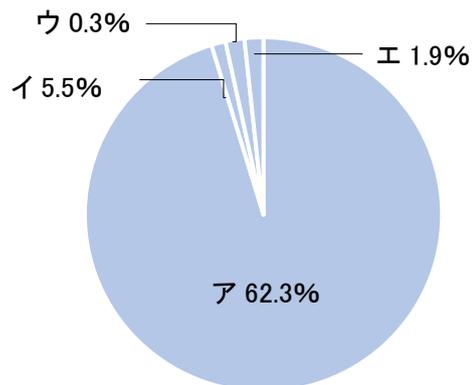
5-(1) 調査の手法について

	回答数	%
ア アンケート(Web 調査含む)	300	92.3%
イ ヒアリング	19	5.8%
ウ 無回答	6	1.9%
回答総件数	325	100%



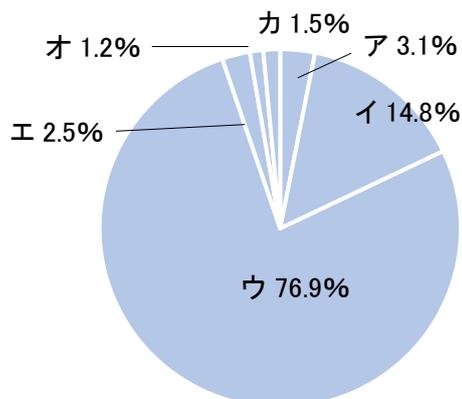
5-(2) 調査の対象者について

	回答数	%
ア 全員対象とした	300	92.3%
イ 一部対象とした	18	5.5%
ウ その他	1	0.3%
エ 無回答	6	1.9%
回答総件数	325	100%



5-(3) 説明方法

	回答数	%
ア 説明会をおこなった	10	3.1%
イ それぞれに口頭で説明	48	14.8%
ウ 通知文を配布	250	76.9%
エ 説明していない	8	2.5%
オ その他	4	1.2%
カ 無回答	5	1.5%
回答総件数	325	100%

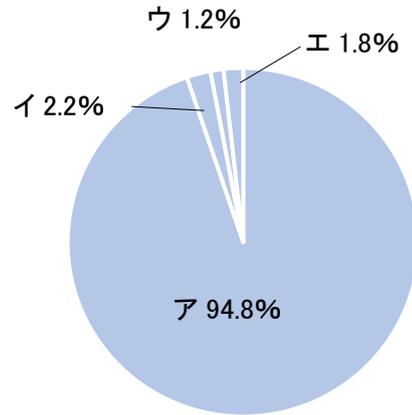


その他の意見

- ・各クラス懇談で周知し全体掲示を行った。
- ・掲示してQRコードを読み込んでもらった。
- ・保護者会で説明した。
- ・保護者会の場で、半年以前から説明し文章でも事前に配布した。

5-(4) 調査の分析結果

	回答数	%
ア わかりやすかった	308	94.8%
イ わかりにくい	7	2.2%
ウ その他	4	1.2%
エ 無回答	6	1.8%
回答総件数	325	100%

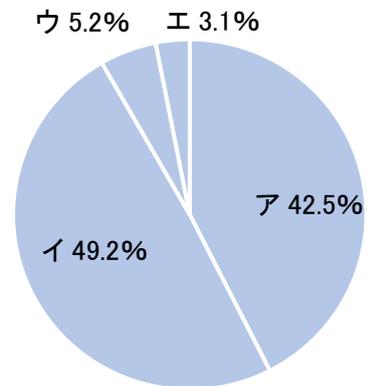


その他の意見

- ・回答が少なくあまり参考にならなかった。
- ・個人差がありすぎる。
- ・不明な点もあった。
- ・利用者としては質問の内容が分かりにくかった様子。

5-(5) 調査結果で今まで気が付いてない点がありましたか

	回答数	%
ア 今まで把握していたことが多かった	138	42.5%
イ 改めて気付かされたことが多かった	160	49.2%
ウ その他	17	5.2%
エ 無回答	10	3.1%
回答総件数	325	100%



その他の意見

- ・園とのコミュニケーション不足とみられるものがあった。
- ・いつも感じていることですが、温かく見守って頂けている事に感謝です。
- ・いつも聞いている内容だった。
- ・園とのコミュニケーション不足とみられるものがあった。
- ・利用者(保護者)の思いが理解できた。
- ・どちらともいえない。
- ・満足度調査と結果が近い。
- ・ホームに対して割と好意的な意見をもらえたのが以外でした。
- ・利用者の思いを知ることができた。

5-(6) 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

改めて気付かされたことが多く、改善に繋がられた。
保護者が何を喜んでいるのか把握出来ました。職員対応を充実させたいと思います

<p>保護者への説明を保育園側は充分と思っても、受け取られる側が満足していなければ充分ではないと考えなくてはならない。より丁寧な対応をしていきたい。連絡帳の書き方についてもその子の姿が分かる内容であることを職員間で共有した。</p>
<p>普段から話しかけるようにしているが、分からない点、気づかない点も多くあるので、知ることができた</p>
<p>アプリを活用して日頃よりアンケートを実施していることもあり、結果を次に活かせるように取り組んでいる為、視点が変わる事で新たな気づきがあり、次年度の計画等へ活かしていくこととした。行事、保護者支援等</p>
<p>雑談をしてコミュニケーションはとっているが、定期的に好きな話ができる機会を設定することが必要であると気付かされた</p>
<p>保護者が保育園にどんな事を求めているのか、具体的なお意見で知ることができ、今後の運営の参考になった</p>
<p>きちんと入園時に説明しているが、伝わっていない利用者さんがいらっしまったので、伝え方と工夫しなければと反省している。</p>
<p>職員の顔と名前が一致しないという意見が多くあった。言動に責任を持つためにも送迎時は名札を付けるようにした</p>
<p>職員が行っている事と利用者さんご本人の想いが相違があることに気が付きました</p>
<p>コロナ禍で送迎方法に変更があり、分かりづらかったようで見直しました。ICT を使ったの伝達もよいが、時には顔を見て話すのが大切であり、保護者もそれを求めているのが伝わった。歯みがきを再開して欲しいとの意見が多数あり、悩んでいます</p>
<p>改善できることは改善したり、見直しをしているげていく。</p>
<p>対面では言いにくいこともご意見として頂くことができたげていく。</p>
<p>満足して下さっている方が多かったことに喜びを感じた。今後も利用者の方の意見を常に聞き、改善へとつなげていく。利用者の方と一緒に園をつくりあげていきたい。</p>
<p>散歩が少ないと感じている方、ケガの説明がないと感じている方がいることが分かり、保育の見直し、保護者とのコミュニケーションをより丁寧にしていくことを職員で確認しました</p>
<p>写真販売、写真掲載など園の様子を見える化し、保護者の要望に応える様進めている。保護者の声でもっと職員と話したいとの要望が知れ、多くコミュニケーションを円滑にしよう努める。様々な視点で改めて気付かされたこともあり、改善点をより意識して業務にあたっている</p>
<p>保護者の大切にしている保育への思いが、伝わっていないことが分かったので、保護者懇談会や進級説明会を行う事にする。</p>
<p>保育園に対して高い評価を頂き、職員の自信にもつながりました。さらに、職員間の連携も深め、子どもの育ちにつながる保育に努めていきたいと思ひます。</p>
<p>アンケートの中からすぐ出来る事は改善でき、保護者からも喜ばれ、さらに信頼関係が築けた。</p>
<p>回収率が思ったより高く、協力体制がとれて嬉しく感じました。無記名であったので、利用者が意見を率直に</p>

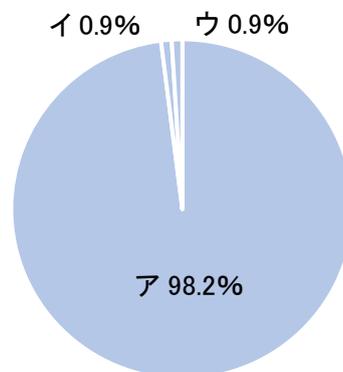
表せたのではないかと思う
本社からも保護者アンケートを配信している為、類似している項目も多かった。本社アンケート後の第三者のアンケートだった為、回答率が低かったのが残念だった(もう少し意見を回収できれば良かった)。
色々な考え方の人がいることを心にとめて園運営にあたらないと気付いた
保護者対応をより丁寧になった。お知らせの仕方やメール配信など今の保護者のニーズに応える。解りやすいやり方を取り入れた。
出てきている事が全てではない為、引き続き日々のコミュニケーションを図り、話しやすい雰囲気作りに努めていくことの重要性を改めて感じた。
情報提供を行う中で、様々な媒体がある事で保護者のかあがより理解しやすいと思っていた事が、そうではないという事が分かり、保護者とのコミュニケーションの必要性を感じた。子どもではなく”自分”を見て欲しいと思う保護者へのアプローチの仕方を考えるきっかけになった。
改めて職員全体の中で、調査の中で見えた課題を共有する時間を持つ事が出来た事で職員の意識の中が上がっている
次年度の強化課題として施設全体で取り組む意識を持てました。
接遇や専門的な技術に対する意見に基づき、今後研修等で向上を図りたい。
コロナ禍で外出などの行事の実施が出来ませんでしたが、皆様外出などの行事をととても楽しみにされている事を改めて確認できました
行事を行って欲しいという意見が多く、その声に出来るだけ反映していった。
他に園としてアンケートは行っているが(年1回)調査することでより強い思いがわかった。
満足度が高く嬉しく思うと共に、今までの関わりで良かったのだという自信と情報提供を含め、もっと良いサービスをしていこうと思う気になりました
知的障害の方への支援を主とする施設である為、利用者様の意向を直接聞き取る事を主として来たが、アンケートによる調査も必要であると改めて感じた
園側が入園時に保護者に説明、周知している事が、保護者には認識がない(覚えていない)事があったり、園内掲示をしても見えない事が分かった。その後、懇談会で再度周知をした。引き続き大切な事は繰り返し懇談会で伝え、周知を徹底するようにしている。
さらに保護者の皆様に安心感を持って頂ける様信頼関係を築ける様送迎時のやりとりを丁寧に行うよう心掛けています。利用者同士の意見交換となるよう意見箱を設置し、意見を玄関に貼り出すようにしました。
利用者の希望が良く分かり、すぐに改善できる所は直し、利用者が満足してもらえるように、取り組む事ができるようになったので良かった。(保育理念を園だよりにすぐに記載したり、ブログのアップを前よりも適時行えるように心掛けている)
回収率も平均的だったと聞いています。利用者からの感謝の言葉を改めて聞く事が出来嬉しかったと共に、

改善しなくてはいけない所においても把握する事が出来、質の向上につながったと思う。
保護者アンケートで良く分かったことや理解されない事など、様々な事がよくわかりました。間違いのないように説明をしてきましたが、相手の受け取り方一つで違う方向に行く場合もあるので、保護者に伝える時はわかりやすく、誤解のないように話をしていく事が大事だともう一度考え直しました(改めて気づいた点です)
保護者の方へのアンケートは毎年実施していますが、センター以外のアンケートでより正直な意見収集ができたと思います。
様々な意見があり良かったが、一方的に書かれる為対応できない事や誤解されている事を解決出来ない事もあり困った。匿名だと書く側が何でも書いてくるので、人間不信になり、良好だった関係に溝が生まれると感じた。
利用者の方の率直な意見は普段中々聞く事がないので、大変参考になりました。頂いた意見の中で、改善できる点は職員とも共有し、すぐに改善に努めました。又、改善出来そうな点については、保護者の方へも紙面にて共有しました。
運営委員会を通して協議、回答、説明ができており、次年度の事業計画に組み入れたり、要約したものを保護者へ配布しています。(園の運営に関するものをアプリ発信等もしています)要望に対して「できない」としないこと、どうすれば近づけるか、又、どこまでできるのか、園としての取り組み方を理解してもらえ努力もしています。
0歳1歳クラスの利用者には、保育園の様子が伝わりにくい状況であったとわかった。コロナ禍ということもあったが、今年5月よりコロナの取り扱いも変わった事から、保育参加の再開、行事の再開、クラス懇談会の対面化と保護者がより保育園で過ごしている様子がわかるように、見える化に取り組んでいる。
園の情報をもっと知りたいというご意見があったので、園で行っている取り組みを具体的に「園のしおり」にまとめて保護者会で説明し共に考え合うことができた。

6 訪問調査について

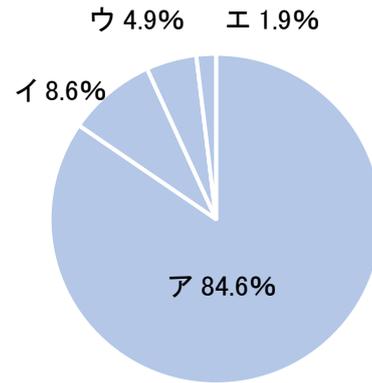
6-(1)2人以上の調査員が一貫して実施しましたか

	回答数	%
ア 実施した	319	98.2%
イ 実施しなかった	3	0.9%
ウ 無回答	3	0.9%
回答総件数	325	100%



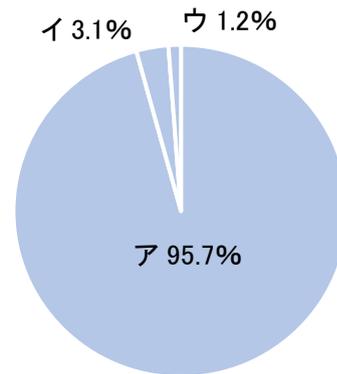
6-(2) 訪問調査は状況調査・自己評価調査・利用者調査の実施後に行われましたか

	回答数	%
ア 実施後	275	84.6%
イ 実施中	28	8.6%
ウ 実施前	16	4.9%
エ 無回答	6	1.9%
回答総件数	325	100%



6-(3) 当日はスケジュール通り調査が進められましたか

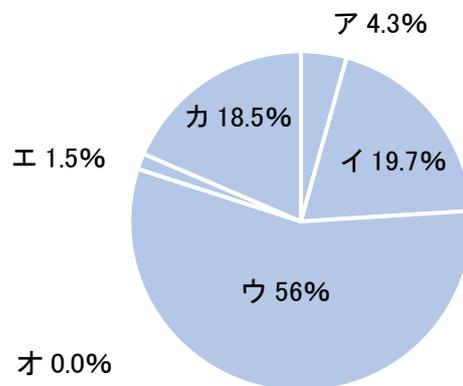
	回答数	%
ア 予定通り進められた	311	95.7%
イ 予定通りではなかった	10	3.1%
ウ 無回答	4	1.2%
回答総件数	234	100%



7 評価受審料について

7-(1) 評価受審料についてどのようにお感じになりますか

	回答数	%
ア 非常に高かった	14	4.3%
イ 高かった	64	19.7%
ウ 妥当だった	182	56%
エ 安かった	5	1.5%
オ 非常に安かった	0	0.0%
カ 無回答	60	18.5%
回答総件数	325	100%



※主な要因についてお聞かせください

<ア、非常に高かった>

・今回補助金制度が使えなかったのが非常に負担が大きい。

<イ、高かった>

・法人で管理していますが他にも事業所があり、高く感じております。今後補助金制度を検討していく予定です。

・補助金内で留められると良い。

・本園、分園と合同で行なった為。

・小さな事業所なので、法人本部より費用を負担してもらった。内容や手数を考えれば妥当かなとも思う。

・調査員の質が前回より低かったように感じた為。

・もう少し補助金の金額に近く、持ち出し分が抑えられると良い。

・他者と比較

- ・前回に比べ補助が少なかった。
- ・8年前の受審料より大幅上がった。
- ・高いと感じたが妥当な金額がわからない。
- ・川崎市は補助金が少ないため負担感が強かった
- ・他の機関と比較すると相対的に高いと感じるが、内容としては満足しています。
- ・コロナ禍により規制されたところについても理解していただき、今後の計画や展望も併せて評価していただきました。
- ・一評価機関で受審したため、他機関の料金帯がわからないため。
- ・川崎市以外では受審料の助成もあるとお聞きしました。今回評価機関に頑張って頂きましたが、助成して頂ければ3年に1回は受審しようと思いました。
- ・最初の見積もりと違ったから。
- ・金額に対し、報告書の誤字の多さ、不適切な文章表現がある等、気になる事が多々ありました。
- ・20万を超える金額となり、若干高いと思いました。
- ・当事業所は9ホームあります。第三者評価は1ホーム毎の受審ということで2ホームに対しての料金としては高いと感じました。

<ウ、妥当だった>

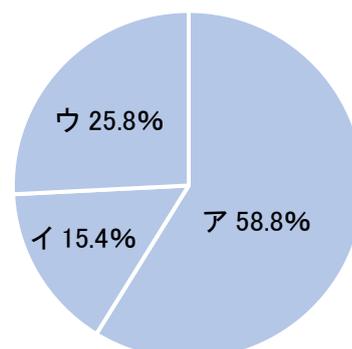
- ・割引があった(早朝、市内割)
- ・受審に関する説明の時点より大変丁寧で、受審する意味がどの機関よりも納得できた。
- ・補助金と同等程度の費用であったため。
- ・とても細かく見て下さったので。
- ・各会社の料金比較
- ・評価機関により料金の差が大きく、適正な金額が不明だった。
- ・事前の説明、調査、結果、まとめなど丁寧に頂き、非常に満足しています。
- ・妥当だがもっと安くなると良いと思った。
- ・相場をよく知らないが、持ち出しが少なくても発生するので、補助金で賄えるようになる事を望みます。
- ・「高い」とは思ったが、内容を考えると妥当なのだと思った。
- ・補助金等を考えて

<エ 安かった>

- ・費用の相談に応じてくれた
- ・本社が探した中で一番安い受審料だった為

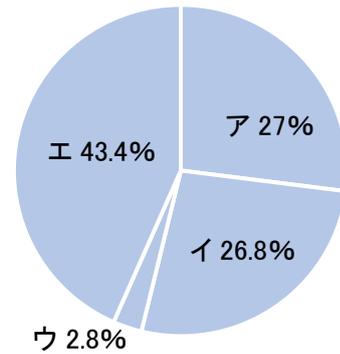
7-(2) 受審料の補助金制度を利用しましたか

	回答数	%
ア 利用した	191	58.8%
イ 利用しない	50	15.4%
ウ 無回答	84	25.8%
回答総件数	325	100%



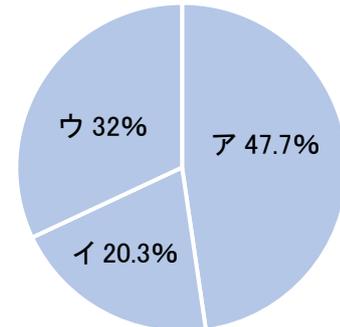
7-(3) 利用した制度

	回答数	%
ア 保育分野・公定価格への加算	88	27%
イ 横浜市の助成金	87	26.8%
ウ 県社協の助成金	9	2.8%
エ 無回答	141	43.4%
回答総件数	325	100%



8 今回の評価機関の選定についてお聞かせください

	回答数	%
ア 前回と同じ評価機関	155	47.7%
イ 前回とは違う評価機関	66	20.3%
ウ 無回答	104	32%
回答総件数	325	100%



9 評価機関選定の理由をお聞かせください

- ・丁寧で信頼できる。法人として選定している。
- ・法人の意向。
- ・法人全体でお願いしている為。
- ・法人内で変えても良いのではという意見が出た為。
- ・前回でお世話になった事、また、複数処点で依頼した為。
- ・前回の評価機関より問い合わせがあったので。
- ・前回の時丁寧に行ってもらえた為。選定に悩んだ為。
- ・前回と同じ時期に評価して頂くことで、比較がしやすいと考えた。
- ・系列園で利用させて頂いていた為。
- ・前回利用してとてもわかりやすく良かったので。
- ・評価実績等
- ・色々な評価機関で行いたかった。
- ・評価実施件数が多かったなので、安心できると感じたから。
- ・認定こども園の特色を熟知しているから。
- ・前回は丁寧で公正な評価だった為。
- ・前回もとても親切で伝えて下さることがとても納得できたので、選ばせて頂きました。
- ・前回と同じ評価機関から営業されたから又、前回安心して任せられたから。
- ・市立保育園なので区の方で決めていた。
- ・法人内の他園でも評判が良かった。
- ・実績と適正な受審料。
- ・信頼性がある。(誠実で丁寧な対応)
- ・法人で一括して委託。

- ・小規模保育園の経験があった。
- ・以前受審して安心感があった為。
- ・選定前の説明に関し、直接訪問して丁寧に対応してくれたため。
- ・わかりやすくとても説明が丁寧であった。
- ・数社に見積り依頼をしたところ、たまたま前回と同じ評価機関に決まった。
- ・過去の実績、評価の仕方、丁寧な対応
- ・料金の妥当性
- ・評価機関選定期間に営業の連絡をもらったこと、その上で HP 等を確認し信頼できる機関であると思えたこと、法人内の他事業所の評価にも携わってきていたこと、などから決めました。
- ・選定の時に前回の機関の予定が合わなかった。
- ・前回受審時、評価や公表等が適当に行われ、かつ費用も適当であったため。
- ・当事業所の担当オンブスパーソンの方が評価機関に所属されていたので、相談し、受審するきっかけとなりました。(1 回目に受審した評価機関は第三者評価を辞めてしまった)
- ・当園の自主事業である地域支援部が受審を行う際、当機関に依頼していましたが、信頼できる機関と聞いたので、今回本体(施設入所)の受審も依頼しました。
- ・いつも調査して頂いている所の予約が取れなかった為、知り合いの所から紹介していただいた。
- ・誠実でスケジュールの遵守、徹底ができること。
- ・横浜市からの紹介。
- ・丁寧に親身になって話を聞いて下さり、対応して頂いたので。
- ・近隣園で受審、職員のモチベーションが上がったと聞いたから。
- ・前回の評価機関は就労支援に対しての理解が薄く感じた為、同法人他部署で実施した評価機関について、聞きとった所、良い評価だったのでお願いした。
- ・系列園で受審した際、良い対応をして下さった知聞いて。
- ・区役所に選定してもらっています。
- ・前回の機関がすでに閉業している為今回改めて探しました。担当の方とお話させて頂いた際、丁寧に説明もわかりやすく、料金的にも妥当かと思い決めました。
- ・打ち合わせをさせて頂いた際の保育に対する評価の姿勢が、とても誠実でしたのでお願いしました。
- ・専門性が高く評価結果も理解しやすかった為。
- ・前回の評価機関がなかなかコロナ禍で選定ができず、法人の他部署で事業者の紹介もあり、選定した。
- ・自園の理念や思いを理解して、評価して頂けるため、前回、前々回も同じところだったので安心してお願いできました。
- ・流れや進め方が分かり易かった為。
- ・前回と同じ評価機関であること。以前の評価結果と比べて、改めて気付きや改善できる箇所を把握したい為。

10 その他 評価機関の推進について

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

<必要>

- ・現場は毎日同じルーティンのようにになってしまう事が多いので、スタッフの「気づき」という意味でも数年に1回は受審の方がサービスの向上及びスタッフの意識の変化につながると思います。

- ・項目だけでは見られないことに保育の本質はあるように思う。
- ・紙ベースの聞き取りは、見直す時期になってきていると思います。また、オンラインによる聞き取り等も利用し、コスト削減になると思う。
- ・利用者や働く職員のためにもよりよい保提供を意識することで、専門性を高めるためにとても良い事だと思います。
- ・一度受審すれば特別な事ではないと感じると思います。日々実践していることの外部からの評価は自分たちの参考になることですから確認する為にも受審を勧めます。
- ・毎年利用者アンケートは実施していますが、第三者評価の利用者アンケートは直接保育園で見る事はできないので、保護者の方の本音を知ることができました。保育の質の向上と保育や運営の課題を明らかにする目的が達成できますので、必要な事と考えます。
- ・利用者アンケートなど web 調査されている機関もあるかと思いますが、アンケートに答えていただきやすい環境作りはより必要になってくるかと思いました。
- ・受審する過程での振り返りはとても有意義だと思います。忙しいからこそ強制的にこの時間を作らないといけないと思います。
- ・面談だけのやり取りだけでは現状の利用者さんの状況を分かっただけではありませんでしたが、実際に利用者さんとお会いして頂くことで分かってもらえた事がよかったです。利用者さんの状況もみて頂く時間をもう少し頂けたらよかったです。
- ・行う事で保護者の考えがよりわかるし、保育士の意識もかわるのでやるべきである。
- ・社会的に評価されることは大切だと思います。保育所と学校法人の認定こども園との教育内容の違いを理解して頂き、私学の独自性を大切にされた評価の在り方を望みます。すべて保育所と同じ評価では、保護者アンケートも答えにくい場合があります。
- ・評価基準の一つについての資料が欲しい。
- ・共通項目を減らし、分野別の項目を増やした方が良いと思う。(共通基準について)
- ・日程調整、訪問時の園の職員体制などご迷惑をおかけしました。アンケートの文面が日頃使い慣れない事も多く、保育園版があればより答えやすいです。今回の第三者評価は(言葉)コロナもあり、保護者にとっては不安、不満もあったように感じました。
- ・パート保育士の人数を時間数によってカウントしてほしい。週 2 日 4 時間勤務の方も 1 人週 5 日 4 時間勤務の方も 1 人にカウントするのは保護者が誤解してしまうので、人数カウントの統一をお願いします。
- ・自己評価の設問が前回平成 26 年度のものよりシンプルになり、回答しやすくなりましたが、自施設の行いのどれに該当するか難しい所もありました。設問のレベルはそのままに分野ごとにもう少し細かく内容を分けてもよいと思いました。
- ・費用の比較をしていないのでよくわかりませんが、受審料の金額、期間、評価内容、評価実績(高齢、精障 etc)等が気になる箇所だと思いますので、それらを分かり易く説明頂いたり、受審するメリットをアピールして頂けると良いと思います。
- ・全職員への調査ができれば良いが、早めの計画と計画的な実施をしなければ難しいと感じる。評価を受ける年度は 1 年かかるということを前もって共有しておく。評価を受けることに対し、なかなか受取方が違うと思うので、良い機会だと捉えられるような前向きになれることが必要だと思う(日々の業務があるので)。
- ・福祉サービス第三者評価義務とすればよいと思う。
- ・評価内容が保育園に特化していない面もあり、そういった面では、特化した内容になるとよいと思いました。例えば、経営面などで、保育は”もうける”事業ではないため、職員が経営の改善についてはそこまで知らなくても

よいという側面もあると思っておりますが、評価項目にはあるので、そこをやっていないければ評価が悪くなってしまいます。保護者に対しても同様で、ホームページで財務状況までは公表されなくてもよいと思うので、そういった面では項目の改正の検討をお願いしたいです。又、項目として答えが似たような答えになってしまったり、何を聞かれているかわからない難しいものもあったので、もう少しコンパクトにわかりやすくなって欲しいと思います。

- ・自己評価をすることは必要だが、やはり項目が多く、表現も難しく困惑することもしばしばだった。負担も大きい。もう少し簡単にできないもの

- ・内容の文面が理解しにくかったり、重複しているのではとないかと思われた。わかりやすいとやりやすいように感じた。

- ・上記でも書かせていただきましたが受審料は割と高額なため何らかの助成が欲しいと思いました。

出来ればグループホームは、ホームごとではなく、事業所単位での受審が可能になるとよいです。

- ・もう少し低料金で内容の簡素化ができないかと思いました。日々の業務にプラスしての実施になるので、時間と手間が掛かり過ぎると思いました。介護保険事業の地域密着型サービスくらいの量でも内容等充分こと足りるのではないかと思っています。

- ・自己評価の項目内容をもう少し分かりやすくして欲しいです。項目内容、項目数の整理見直しをお願いします。

<障害になっていること>

- ・日常の業務と並行して書類を整える等は、エネルギーを要したが、職員皆で向き合う事ができたのは、良い経験と客観的に園を知ることに繋がったと思う。

- ・現場の支援者が訪問調査の際に、現場から離れることになるので、聞き取りの時間がもう少し短縮されれば、受審に対応しやすくなる。事業所が増えるのではないかと思いました。

- ・訪問調査に要する時間をもう少し短くしたり、事前準備の資料提出の量も少なくできれば、第三者評価を受審しやすくなるのではないかと思います。

- ・金額的な問題があるかと思えます。もう少し安ければ5年に1度ではなく、職員研修の1つとして取り組めると感じています。項目の表現が少し理解するのが難しいと思う。

- ・私共は10年目ですので、勉強させて頂いていますが、受審費用は少し高いかなと感じています。

- ・現在タブレット対応(保護者連絡含む)していないので、できればデーターでの提出ではなく当日見て頂きたいと思う。

- ・評価項目が多いため、日々の業務に追われる職員を交えた話し合い、検討会の時間を充分に取る事が出来づらい。

- ・保育者の人手不足の中、皆で検討する時間を作ることがとても難しかった。他にもやらなければならないことが山ほどある中、負担も大きいと思う。

- ・実地監査の時と重なってしまうと大変さもある。自己評価の内容が多いため、日々の業務に従事すると、時間が取れず、休日出勤の対応とするため負担感がある。

- ・質問の内容は何を求めているのか、どの視点で考えたらよいのかよくわからないことがありました。

- ・調査内容の文言が難しすぎてまとめるのが大変だった。もっと分かり易い方法があると受審しやすい。

- ・事業分野にない質問項目(共通)があり、回答が難しかった。調査項目を分野別にするのが良いと感じた。

- ・自己評価の量が多かった。分からなかった箇所を聞くと「老人(障害等)の関連事項なので…」ということがあったので、先に教えて頂けていたら、頭を悩ます時間を省けたのにと感じた。

- ・内容によっては、社会情勢(感染症流行)等で制限されていることがあったり、園の実情により難しいものがあった為、ごく一般的かも知れない事でも改善や実施が難しい事項がありました。そのような点では、ご指摘、アドバ

イスいただいても難しいと正直思いました。

- ・自己評価項目、当日評価項目ともに生活介護等の事業所を想定されている感があり、就労支援を主として運営している事業所にはそぐわない質問があり、回答に悩んだ。
- ・私共は0才～2才までの園のため、実習生の受入れやボランティアの募集が叶わずにあります。もちろん、機会があれば…と考えておりますが、取り組みにくい状況下で評価をされるのは厳しいかなと思いました。評価項目には(該当なし・しない)を加えて頂けると有難いです。
- ・年末や年度末に近いと行事と重なり大変だった。職員人数が充分でなかったため、全体で話す事ができなかった。
- ・自己評価の項目が多く、同じ内容の質問が何度か出てきている為、もう少し項目がまとまり少なくなると取り組みやすい。全職員で話し合いをしたかったが、シフトや時間の関係で非常勤の話し合いの参加が難しい。
- ・通常の業務に加え、アンケート項目が非常に多く、回答にも取りまとめにも時間を要する所がハードルを高くしている。
- ・多忙な中で時間を費やさなければならない。質の向上につながることは十分に理解しているが、おそらくどの園も負担になっていると思われます
気付きを得られることはとても良い機会ではあるが、忙しい業務の中でその時間を捻出することはかなり職員に負担がかかっている。

<その他>

- ・同日に評価結果が WEB に公開された別の保育園は、A 評価がほぼ占めていて、比較されると印象が悪く非常に困る。評価機関の評価基準を明確にしてほしい。公開する前に評価機関との話し合いはないのか。出されたものをそのまま全て公開しているのか。納得がいかない。評価基準が無いのか、あっても機構のチェックが無いのであれば、第三者評価を実施した意味が無い。
- ・前回の評価方法と内容が大きく変更となり、保育園の評価ではなく社会福祉法人としての評価がほとんどで、実施で保育園の様子をみる事もなくなり、保護者アンケート以外はあまり参考になる事はなかった。受審義務がなければ受審しようと思わない。
- ・コロナ時期と重なり、2 年度にわたってしまいました。誠実に対応して頂けて大変感謝しております。またこちらの都合で日程変更にも快く応じて頂いたことも有難かったです。
- ・電話をして質問などすると、すぐに出てくれ、気持ちよく受け応えをしてくれました。このようなことがとても大事だと感じています。
- ・外部機関による評価(視点)が入る事で、施設内では気付けない事や保護者の率直な思いを知る機会にもなり、課題改善、保育の質向上へとつなげられる良い取り組みだと感じる。
- ・受審する事で、日頃自分たちが提供しているサービスについて、振り返る事ができ、今後の運営していく上で、とても良い機会となりました。
- ・受審する事の必要性を感じた。園運営を見直すことで、子どもの最善になりより良い保育ができるので、是非皆さん受審して欲しいです。
- ・日々の保育で精一杯の所もあり、受審することに負担を感じますが、受審後は保護者の思うところ等、特に日々の保育が評価につながる事を改めて感じ、何よりも今まで通り、子どもたちの為の保育が大切なことは変えられないと思いました。職員の心も同じように思ったと思います。命を預かるという重みを感じるから乳児の大切な時期に育む保育士という仕事がとても素晴らしく、私達は子どもから学ぶ事も多く、何よりも子どもの笑顔は何にも変わらない素晴らしいエネルギー、力をもらい愛しい存在である。

・まだ 2 回、2 つの機関でしか受審していなく、深くわからないところもありますが、受審することで職員全体で自分達の保育や運営を振り返り、気付けることは沢山あります。市の実地監査とは違う評価であり、これだけ世の中で「保育」「保育園」が厳しく評価されている中で、表に出ない(保育士たちの努力、工夫、苦悩など園で頑張っている所は必ず取り上げて下さると私達にとっては心強いです。

11 「評価実施に関わること」について

設問ごとにあてはまる番号1つに○をつけてください。

		(325 回答)	はい	いいえ
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。	320	0
	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。	305	9
	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。	233	75
	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。	309	3
	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。	296	17
調査実施	⑥	「自己評価調査」「利用者調査」「訪問調査」の進め方についての調整は十分にできましたか。(実施手順の確認、タイムスケジュール、当日必要な配慮等)	317	3
	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)	320	0
	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。	319	1
	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。	316	4

		(325 回答)	はい	どちらともいえない	いいえ
調査実施	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。	299	20	0
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。	295	22	4
	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。	301	17	3
	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。	279	41	0
	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	319	0	0

