

## 資料1-4

### 令和元年度長野県福祉サービス第三者評価受審事業者アンケート集計結果

アンケート送付総件数 66件 うち回答総件数 52件

#### I 第三者評価の受審理由について

今回、第三者評価を受審した理由・きっかけをお聞かせください。

(主な意見)

- ・ 設置主体である市町村や法人が事業計画に位置付けたことによる受審など
- ・ 定期的に受審しているため
- ・ 法人内の他事業所が受審していたため
- ・ 利用者の意見・要望を聞く事ができるため
- ・ 前回受審し、業務改善に効果的だったため
- ・ 客観的な事業所の状態を把握し、社会から求められるサービスの質を知るため
- ・ 職員の充足度、管理者の充足度を高めるため
- ・ 施設運営の透明化のため

#### II 第三者評価の実施結果について

第三者評価の実施結果についてどの程度満足されましたか。当てはまる番号一つに○をつけてください。

大変満足	満足	どちらかといえば満足	どちらともいえない	どちらかといえば不満	不満	大変不満
2 (3.8%)	31 (59.6%)	6 (11.5%)	9 (17.3%)	2 (3.8%)	2 (3.8%)	0 (0.0%)

上記に○をつけた理由について、質問項目ごとに下の表の当てはまる番号一つに○をつけてください。また、お気づきの点やご意見等がありましたらご自由にお書きください。

	「利用者調査」は適切に行われましたか。	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
		43 (82.7%)	9 (17.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
1	<p>(主な意見)</p> <p>○ 全般</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 意思表示の難しい方など意向が十分確認できない場合もあるが、可能な範囲で聞き取っていただいた。</li> <li>・ 保護者の方に対しても丁寧に事前説明があったので不安なく協力していただけた。</li> <li>・ アンケートの内容を一人一人に丁寧に聞き取りを行っていただけました。</li> <li>・ 第三者評価の意義を適確に説明し利用者がアンケートを封筒に入れて評価者に送るなど適切であった。</li> </ul> <p>○ 今後改善が必要と思われる意見、要望など</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 40%程の回答率は適切と言えるのか、60%位は回答いただけるような働きかけをしても良いのではと思いました。</li> <li>・ 個々の状態に合わせた聞き取りが行われていたが、利用者によっては問いかけに対する返答が難しく感じた様子だった。</li> <li>・ 利用者はなかなかコミュニケーションが取りにくい方が多いので、適切な評価を得られるか疑問である。</li> <li>・ 回答能力のある利用者が限られてしまうことから、調査対象者がやや少なかった。できればもう少し多くの利用者の意見が聞ければよかった。</li> </ul>				

2	「利用者調査結果」で質の向上につながる具体的な「気づき」は得られましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		46 (88.5%)	5 (9.6%)	1 (1.9%)	0 (0.0%)
2	<p>○ 全般</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自由記述からは、細かな思いや、伝えきれていない事項も知ることができた。</li> <li>園のアンケートでは把握できない保護者の本音の部分を知ることができ保育運営の足掛かりになった。</li> <li>保育士の態度や子どもへの関わり方も保護者がどう感じているのか具体的に知ることができた。具体的に知ることによって改善点も考えることができた。</li> <li>保護者（利用者）がどのような項目について、不安や不満を感じているのかを知ることができた。</li> </ul> <p>○ 改善につながった具体的意見など</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「外部からの侵入に対して安全な対策がとられていますか」の項目に「いいえ」が多かったため、今後は更に安全面について考慮していきたい。</li> <li>自由記述からは、細かな思いや、伝えきれていない事項も知ることができた。保育計画や活動について、丁寧な説明をしていきたい。</li> </ul>				
3	「自己評価」は適切に行われましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		34 (65.4%)	18 (34.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
3	<p>(主な意見)</p> <p>○ 全般</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>項目数が多いため十分な時間をかけて取り組んだとは言いがたい。</li> </ul> <p>○ 今後改善が必要と思われる意見、要望など</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>着眼点の内容が多岐にわたっており、判断に迷う項目も多くあった。</li> <li>設問の表現が抽象的で、読み解くのに時間がかかった。</li> </ul>				
4	「自己評価」で質の向上につながる具体的な「気づき」は得られましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		42 (80.8%)	10 (19.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
4	<p>(主な意見)</p> <p>○ 全般</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自分の仕事の仕方を顧みることができた。</li> <li>保育のねらい等、基本的なことに立ち返り考えることができた</li> <li>災害時や大規模な感染症発症時に対する対応の再確認、見直しができました。</li> <li>今までの取り組みの評価とさらに質向上に向けての課題が見つけた</li> <li>職場・職員個々としても、日々を振り返る機会となり、多くの気づきが得られた</li> </ul> <p>○ 改善につながった具体的意見など</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自己評価内容を意識して保育するようになった。</li> <li>マニュアルを確認することで、見直し、改善することができた。</li> </ul>				

	「訪問調査」は適切に行われましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		43 (82.7%)	6 (11.5%)	2 (3.8%)	1 (1.9%)
5	(主な意見)				
	<input type="radio"/> 全般 <ul style="list-style-type: none"> <li>一人一人の話を丁寧に聞き取ってくださりありがたかった。職員全員に「第三者評価」の流れ、主旨などを適確に話をしていただき、職員が納得して取り組むことができた。</li> <li>緊張しながら臨んだが話がしやすくリラックスして話をするのが出来た。</li> </ul> <input type="radio"/> 今後改善が必要と思われる意見、要望など <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の生活している様子も見ていただけたらよかった。</li> <li>日々の保育をもっと見て欲しかった。</li> </ul>				
	「訪問調査」で質の向上につながる具体的な「気づき」は得られましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		46 (88.5%)	6 (11.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
6	(主な意見)				
	<input type="radio"/> 全般 <ul style="list-style-type: none"> <li>わかっていたつもりだったことを、再度確認することができた。</li> <li>日頃の保育を見ていただき、すぐに良い点を伝えていただいたので、保育士の自信となった。</li> <li>課題だけでなく、当たり前に行っていることのよさにも気づける機会となりよかった。</li> <li>園の弱みと強みを知ることができた。</li> <li>計画やマニュアルの見直しをするきっかけになった。</li> </ul> <input type="radio"/> 今後改善が必要と思われる意見、要望など <ul style="list-style-type: none"> <li>評価が公立保育園全般に当てはまる内容のように感じた。より自園独自の評価をいただきたかった。</li> <li>いろんな項目があり、理解しづらい項目は、現場職員にとっては、大変難しかったのではないかと。</li> </ul>				
	評価結果の報告は適切に行われましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		41 (79%)	9 (17.3%)	2 (3.8%)	0 (0.0%)
7	(主な意見)				
	<input type="radio"/> 全般 <ul style="list-style-type: none"> <li>否定の言葉でなく、前向きな言葉で話して下さったことが、心に響き、今後につながっていくと感じた。</li> <li>利用者と職員に書類を配布し、丁寧に説明していただいた。</li> </ul> <input type="radio"/> 今後改善が必要と思われる意見、要望など <ul style="list-style-type: none"> <li>初回の報告は適切に行われたと思うが、その場で修正をお願いした点が改善されなかった。</li> <li>報告書が手元に届き、確認すると誤字脱字が多くそれをチェックするのに時間がかかった。複数人で校正・確認してから事業所に送っていただけるとありがたく思う。</li> <li>利用者アンケートをしたので、利用者には結果を紙ベースで報告して欲しい</li> </ul>				

	「評価結果報告書」の記載内容及びその説明から、事業所としての質の向上につながる具体的な「気づき」は得られましたか。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		46 (88.5%)	5 (9.6%)	0 (0.0%)	1 (1.9%)
8	(主な意見)				
	○ 全般				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービスの課題や今後も強みとして伸ばしていく方向性が理解できました。</li> <li>園の特徴や課題が明確になった。日々気づけなかったことに改めて知る機会となった。</li> <li>良い点、改善点を具体的に分かりやすく示してあり、可視化されたことにより自園の保育の全体像が認識できた。</li> </ul>				
9	○ 今後改善が必要と思われる意見、要望など				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>公立保育園全般に当てはまる内容に近かったので、職員の、さらなるモチベーションアップに繋がらなかった。</li> </ul>				
	<p>評価開始から終了までを通して、評価機関及び評価調査者の評価は適切に行われましたか。</p>				
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		37 (71.2%)	10 (19.2%)	2 (3.8%)	3 (5.8%)
9	(主な意見)				
	○ 全般				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>きちんとした計画が示され、安心して受審をお任せすることができた。</li> <li>わかりにくい点や、スケジュールの変更にも細かく対応していただきました。</li> <li>実際の子どもの姿、職員の姿を見て調査されたことが良い。</li> </ul>				
9	○ 今後改善が必要と思われる意見、要望など				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>評価結果の報告の際にはできるだけ多くの職員が参加できる時間に設定するのがよいと思う。</li> <li>少し調査員の質問や意識が雑なように感じました。</li> <li>評価結果の確認をする時間が短く忙しかったので、余裕を持って結果を送ってほしかった。</li> </ul>				

### III 評価基準・利用者調査の項目について (省略)

### IV 第三者評価機関について

問1 今回依頼した評価機関に決めたのはどのような理由ですか。当てはまるものすべてに○をつけてください。

第三者評価 に対する考 え方	過去の評価 実績	過去の評価 内容	所属評価調査 者の経歴や資 格	所属評価調 査者の数	評価機関か らの提案内 容	要望等への対応の良 さ
6 (6.9%)	16 (18.4%)	2 (2.3%)	2 (2.3%)	7 (8.0%)	2 (2.3%)	2 (2.3%)
評価料金	知り合い・ 同業者から のすすめ	その他	無回答			
9 (10.3%)	7 (8.0%)	30 (34.5%)	4 (4.6%)	複数回答		

〈その他意見〉

- ・ 市内に事業所を有する唯一の評価機関であったため
- ・ 同業者への評価実績があったため

問2 今回の契約金額（評価料金）はいくらでしたか。

（省略）

問3 今後も継続的に第三者評価を受審するために適切と思われる契約金額（評価料金）はいくらだと思いますか。

10万円未満	10万円以上 15万円未満	15万円以上 20万円未満	20万円以上 25万円未満	25万円以上 30万円未満	30万円以上
10 (19.2%)	14 (26.9%)	4 (7.7%)	8 (15.4%)	6 (11.5%)	1 (1.9%)

※回答なし 9件 (17.3%)

問4 評価調査員についてお伺いします。

(1) 貴事業所に訪問した評価調査者は、適切に調査を行っていましたか。当てはまる番号一つに○をつけてください。

（主任調査員氏名 省略）

特になし	多少課題がある	かなり 課題がある	無回答
38 (73.1%)	9 (17.3%)	5 (9.6%)	0 (0.0%)

「2 多少課題がある」または「3 かなり課題がある」とお答えの方にお聞きします。課題があると回答した理由を具体的にお聞かせください。

- ・ 打合せ内容と違うことがある
- ・ 訪問調査時の態度と言葉遣い

（調査員氏名 省略）

特になし	多少課題がある	かなり 課題がある	無回答
42 (80.8%)	3 (5.8%)	1 (1.9%)	6 (11.5%)

「2 多少課題がある」または「3 かなり課題がある」とお答えの方にお聞きします。課題があると回答した理由を具体的にお聞かせください。

- ・ 誤字・脱字が多すぎる

(2) 評価調査者（全体）に対して、要望がありますか。

（主な意見）

○ 全般

- ・ 丁寧に対応していただいた。
- ・ 話をしやすい雰囲気を作ってください、わからないことも相談出来た。

○ 今後改善が必要と思われる意見、要望など

- ・ 全体に統一した考え方で調査するためにトップの方に各調査員の行動を把握してほしい。
- ・ 保育園の評価の場合は保育園の現場の内容を理解していただける方がいるとよい

## V 第三者評価全体について

問1 今回の評価結果を福祉サービスの質の向上や経営の改善にどのように活用していこうと思いますか。具体的な活用内容や方法を記入してください。

(主な意見)				
○ 全般				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ これからも地域とのつながりを大切にしていきたいです。</li> <li>・ 保護者に行事などの参加方法や意見をまとめて検討するためにアンケートを実施する。</li> <li>・ 指摘・指導があった点を職員間で周知し、改善できる点はすぐに改善策を考えた。改善後、どうであったかを再見直ししていく。</li> <li>・ 第三者評価の終了と、具体的に示された子どもの姿や改善していきたいことを、園だより等で保護者にお知らせし、今後更に保護者の理解を得られるよう既に動いている。</li> <li>・ 評価結果について園内研修を行い、職員間で共通理解をする。</li> <li>・ 地域との連携や社会資源としての保育園機能の開放のあり方、各種マニュアルの見直し・更新等に取組んでいきたいと思えます。</li> <li>・ 事業評価の着眼点をもとに部下への教育やキャリアパスへ向けた取り組みの充実、地域との積極的ななかかわりのもとボランティアの拡充など利用者サービスの改善に向けて活用させていただきたいと考えています。</li> <li>・ 自己評価を基に知らなかったこと、出来ていないことが明確になり、園内研修へとつなげることが出来た。</li> <li>・ 評価を事業所の職員全体で見直しを行い、方向性を同じ向きに修正するのと法人全体での共有が必要と思われるので、業務管理委員会での取りまとめを行い冊子等にまとめる。</li> <li>・ 改善指摘のあった項目、強みとして評価頂いた項目を職員全員で共有し、次年度の事業計画、達成目標検討に当たっての重要課題とする。</li> <li>・ 検討委員会（経営幹部等）で課題の優先度等、整理を行った上で、早急に改善に向けた取り組みを行って行きたい。</li> <li>・ リスクマネジメントに関する具体的な助言を得られたため生かしていく。</li> <li>・ “計画的な人材の採用と育成”と多様な求人方法の活用や法人内での多角的な視点からの人事の検討をしたいと思えます。</li> <li>・ 法人全体で取り組むべきことについて（人材確保と育成）は、法人に伝えていく。</li> </ul>				

問2 第三者評価の受審費用と効果について、当てはまる番号一つに○をつけてください。

費用以上の効果があった	費用に見合う効果があった	費用に見合う効果はなかった	どちらともいえない	無回答
3 (5.8%)	25 (48.1%)	3 (5.8%)	15 (28.8%)	6 (11.5%)

上記に○をつけた理由をお聞かせください。

(主な意見)				
○ 費用に見合う効果があった				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前回の受審は、初回ということもあり、全体的に「今の業務の愚痴」のようになってしまったところがあったが、今回は受審の意味からしっかり説明を受け、理解できたことで費用対効果は大きかったと思う。</li> <li>・ 比較的に低料金で、現在、施設に求められていることや取り組みが不足していることが明確になったことの効果は大きいと思う。</li> <li>・ 特に訪問調査においては、普段口に出して言えないことなど生の意見を聞き出すことができている。（調査員は第三者的立場でもあり、専門のスキルを持ち合わせている。）</li> </ul>				

- ・ 自己評価だけではどうしても見落としがちな点があり、第三者による視野を通してより客観的な意見等が聞くことができた。
- ・ 利用者の気持ち、考えがわかったことはとても良かった。保育園の問題点など把握できたことは大きい。
- ・ 当施設の経営に大きなプラス効果があったと思うから。
- 費用に見合う効果はなかった
  - ・ 自己評価により、改善を絶えず図っているので、外部評価を受審する必要性を感じない。
  - ・ 調査員の意識の低さや誤字が多かったことには驚いた
- どちらとも言えない
  - ・ 費用は事業者側からは低額であることが望ましいが、評価者側からみれば厳しい（低い）のではないかと。費用対効果についてはなんとも言えない。
  - ・ 保育現場が大変であると叫ばれている状況の中で、新たな業務負担として受審する大変さと、新たな気付きを得られることの有益性を比較することは困難なため。
  - ・ 良い効果があることは間違いないが、費用と見合うかはわかりません。
  - ・ 多くの気付きと課題は得られましたが、評価基準等について、もう少し評価者と踏み込んだ議論が出来ればよかったと思います。
  - ・ 内部的な効果は確認できたが、外部（入園希望者等）の効果が確認できていないため。
  - ・ 第三者評価を受けて勉強になったことはあったが、評価者の調査方法が見合うとは感じられない。

問3

第三者評価の受審に際し、貴事業所の負担（人的負担、時間的負担等）は、第三者評価の効果に比べて妥当なものでしたか。当てはまる番号一つに○をつけてください。

妥当であった	妥当でなかった	どちらとも いえない	無回答
31 (59.6%)	9 (17.3%)	9 (17.3%)	3 (5.8%)

上記に○をつけた理由をお聞かせください。

- (主な意見)
- 妥当であった
    - ・ 評価事業者は、当施設の評価を過去にも実施しているため、効率的に進めていただき当施設が大きな負担を感じることはなかったと判断している。
    - ・ 職員は、項目チェックは少し大変だったが、大変勉強になり良い機会だったと言っている。
    - ・ これまで、自己評価を実施してきており、事後の集計・分析に費やす時間を考えればむしろ、負担は少なく、安心して受審することができました
    - ・ 人的負担、時間的負担はなかった。評価を受審するには、必要な時間と考える。
    - ・ 職員不足は深刻であり、人的・時間的負担は大きいものがありましたが事業内業務改善に向けての指針が明確化された事での業務効率化として妥当だと考えます。

- 妥当でなかった
  - ・ 利用者の負担が大きい。
  - ・ 項目がたくさんあり記入に時間がかかった。分かりにくい質問も多かったため。
  - ・ 勤務時間外に自己評価をおこない、報告会まで負担がかなり大きかった。
  - ・ 聞き取りの時の、担任の代替の職員の負担。アンケートへの記入に取られる時間が、非常勤職員や、時間給の職員にもかかった。
  - ・ 評価的には良かったのですが、あまりにも雑な解答だったので、かなりの時間を費やして記入した利用者や職員が報われたは、難しいと思う。
  - ・ 事前の説明がけっこう長く、同じような説明会が何回かあったような、要点だけ端的に伝えてほしかった。
- どちらともいえない
  - ・ 事務職員がいないため、質問事項と、準備する資料が多く休日出勤で作成した。
  - ・ 評価項目が想定以上に多く、全職員が自己評価を行うのは負担が大きいと感じたが、一方できちんと評価するにはこの評価項目数は多すぎると言えないから。

問4 今後も第三者評価を受審してみたいと思いますか。当てはまる番号一つに○をつけてください。

ぜひ受審したい	受審したい	どちらともいえない	あまり受審したくない	まったく受審したくない	無回答
8 (15.4%)	23 (44.2%)	11 (21.2%)	7 (13.5%)	1 (1.9%)	2 (3.8%)

(主な意見)

- ぜひ受審したい・受審したい
  - ・ 調査員の方の質問は的確で、アドバイス、指導もいただけた。事前準備の資料等が簡素化され、調査員の方が実際に来てくださる調査を重視して頂けるのなら積極的に、受審したい。事前準備が、通常の保育業務と並行して行うことが負担があった。
  - ・ 定期的を受審することで、意識の向上を図ることが出来る。
  - ・ 第三者評価により利用者が当施設のサービスの質を客観的に判断でき、資料になることは重要なことである。
  - ・ 保育所は社会的に公的な立ち位置に属しているため、社会情勢の変化や多様化する地域のニーズに基づく適正な運営をしていく必要があります。その為にも、第三者の介入は必要不可欠と考えています。
  - ・ 利用者の本音を聞く事ができる良い機会になった。自分たちの気がついていないことに気づかされる。
  - ・ 4～5年後に園や職員が成長している姿を客観的にとらえ、自己満足しないよう真摯に取り組みを続けていきたい。
  - ・ 受審する前と後では、職員の意識も全く違う感じ方になったと思う。
  - ・ 定期的な受審を行い、質を落とさないことが利用者のためであり、事業所の為であるからです。
- どちらともいえない
  - ・ 受審したいが、費用がかかる。
  - ・ 毎年だと大変な部分があるが定期的に見直す意味では必要だと感じている。
  - ・ 必要であることは理解しているが公立園のため異動があり、保護者とも信頼関係ができていない状況で行うのは大変難しさがあるため。

- あまり受審したくない・まったく受審したくない
  - ・ 評価方法に疑問があるため、受審はしたくない。
  - ・ 保護者アンケートと自己評価により、園内で評価し改善を図っている。高額な外部評価を受審するより、見える形で予算を利用者に還元した方が保育の質の更なる向上に繋がる
  - ・ 結果的によい機会になったとは言え、受審に費やす労力等を考えると、今後の受審は遠慮したい。

問5 今回、第三者評価に取り組んで感じたことや要望などをご自由にお書きください。

(主な意見)

- 全般
  - ・ 職員一人ひとりが、保育について見直す大変に良い機会になった。
  - ・ 多くの評価項目に対して限られた時間の中で細部の評価までいただけたことは、今後の保育への大きな後押しとなるよう思料される。
  - ・ 外部から見ると違和感がある保育園独自のルールをいくつか指摘されました。今回の受審がなければ、ずっと気づかずにいたと思います。
  - ・ 実際に取り組んでいない項目があることがわかったので、更に必要な知識が持てるよう、内容を具体的に絞って学びたいと考えている
  - ・ 第三者評価制度の基本説明から調査スケジュールなどわかりやすく説明していただき安心感がありました。
  - ・ 受審をきっかけに園全体でマニュアルの再確認をし、わからないことに対して話し合う機会が沢山あった。
  - ・ 大変ではあるが、受審して再確認できることが多く、職員全体の士気が上がることは実感できる。
- 今後改善が必要と思われる意見、要望など
  - ・ 評価項目が多くなるのは仕方ないと思うが、簡易的にチェックできるようなツールを用いる等して受審のハードルを低くすることも一考と思われる。
  - ・ アンケート項目が多く「個人用」と「園長主任用」の2とおりがあるので、回答数も多く、ほかの業務も加わると結構な事務量(負担)になりました。
  - ・ 第三者評価がどのようなものか、説明が不十分だったように思う。「第三者評価」を実施することで、自分たちにはどんなメリットがあるか、その必要性などを理解するには至らなかった。
  - ・ 「調査票」は内容の表記が難しく、現場のどのことを指しているのか分かりにくかった。また、調査員からの結果報告の時に、現場が訴えたい項目については触れられず、納得のできる内容ではなかった。

評価事業者の導入の際に数社の見積もりを依頼しましたが、大きく開きがありました。

  - ・ そして業者の情報を得ても、その金額の違いの根拠・メリットデメリットは把握しにくいです。
  - ・ 人が人を評価する上での限界もあるのではないかと感じるころもありました。評価機関による違いや評価者によっての結果は、大きく異なるものがあるのではと改めて感じました。評価結果の相対的な値は有効としつつも、絶対値で観てはいけないとも感じました。