

平成 28～30 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の概要について

1. アンケート集計目的

平成 27～31 年度までの 5 か年で全ての保育所での受審が努力義務化されたが、受審に向けた長野県内保育所の動きは鈍く、平成 28 年度から平成 30 年度までに全体の 13.3% (73/547) の保育所が受審したのみとなっている。

しかし、直近 3 年間の長野県全体の受審数の約 4 割を占め、平成 30 年度については 7 割近く (81 件中 52 件) が保育所の受審となっている。

今年度も同様に、多くの保育所の受審が見込まれるため、過去 3 年間の受審済みの保育所からの意見や要望を取りまとめた。

2. アンケート調査・利用者調査の結果と分析

(アンケート送付総件数：73 件　うち回答総件数：53 件)

・集計結果についての詳細については参考資料 2 参照

○Ⅰ「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」

・ほとんどが、努力義務に伴い設置主体である市町村や法人の計画によるもの

○Ⅱ「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」

・受審した保育所の 8 割以上が「満足している」。初めての受審する保育所のみであったため、1 割の「どちらともいえない」はやむをえないと思われる。

○「利用者調査」は適切に行われましたか。

・85%が満足しており、概ね適切に行われていると思われる
・利用者調査の項目では、利用者調査票の回収率が少なさや、利用者調査に関する保護者説明会の日程調整の難しさが意見として出ている。

○「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

・85%が満足しており、概ね適切に行われていると思われる
・個人攻撃的な意見があり、結果の取り扱いに配慮が必要との意見が見られた

○「自己評価」は適切に行われましたか。

・満足度が 79%に下がり、どちらとも言えないが他の項目に比べ 17%に増えている
・内容が難しい、判断に迷った、設問量が多いことから、業務に支障が出るなど、初めて自己評価を行うにあたって、負担が大きかったと思われる。

- ・受審した保育所の多くが公設で、行政でないと言えられないといった意見が多い

○「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。

- ・85%が満足しており、概ね適切に行われていると思われる
- ・ここでも行政でないと言えられないといった意見が出ている

○「訪問調査」は適切に行われましたか。

- ・85%が満足しており、概ね適切に行われていると思われる
- ・書類確認や聞き取りよりも、現場を見てほしいとの意見が見られる
- ・準備書類についての負担について意見があった

○「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。

- ・90%が満足しており、適切に行われていると思われる
- ・評価調査者が保育所に対する知識不足に対する意見が見られた。

○評価結果の報告は適切に行われましたか。

- ・87%が満足しており、概ね適切に行われていると思われる
- ・ここでも現場を見てほしかったとの意見が見られる
- ・書類不備や誤字・脱字が不信感につながっている意見が見られる
- ・報告時に保護者の参加が少ないことや保護者に対する報告方法について意見がある

○「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。

- ・92%が満足しており、適切に行われていると思われる
- ・特筆すべき意見はでていない

○評価開始から終了まで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。

- ・92%が満足しており、適切に行われていると思われる
- ・特筆すべき意見はでていない

○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。

- ・ほとんど、努力義務に伴い設置主体である市町村や法人の計画によるものであった

○評価調査者についてお伺いします。

貴事業所に訪問した評価調査者（主任含む）は、適切に調査を行っていましたか。

- ・主任調査員については、90%が満足しており、適切な対応をしていると思われる

- ・調査員については、83%に満足度が下がっている

○「2または3」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。

- ・保護者向け報告について、説明がわかりにくい、聞き取りにくいとの意見が見られた
- ・個人情報の取り扱いに関する意見が見られた
- ・調査員同士の意見が合っていないとの意見が見られた
- ・複数の保育園で受審したが、説明が違っているとの意見が見られた

○評価調査者（全体）に対して、要望がありますか。

- ・ここでも、評価調査者が保育所に対する知識不足に対する意見が見られた。
- ・ここでも、個人情報の取り扱いに関する意見が見られた
- ・準備に対する労力と調査内容が見合っていないとの意見が見られた

○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ると思いますか。具体的な活用内容や方法を記入してください。

- ・多くの気付きや課題の明確化により、具体的な改善策に結び付いた意見が多い
- ・マニュアルや記録、保護者や地域への周知の重要性を再認識した意見が多い

○第三者評価の受審費用と効果について

- ・費用に見合う効果があったが52%、効果がなかったなどが48%と半々となっている
- ・意見を見ると、受審して多くの気付きや課題が明確になったが、改善はこれからのので、費用に対する効果については、実感できないといった意見が多い

○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でしたか。

- ・妥当であったが51%、妥当でなかったなどが49%と半々となっている
- ・意見を見ると、受審して多くの気付きや課題が明確になったが、改善はこれからのので、事業所の負担に比べて、効果があるか分からないといった意見が多い

○今後も第三者評価を受審してみたいと思いますか。

- ・受審したいが45%、どちらともいえないが39%、受審したくない・無回答が15%
- ・費用や負担と効果を総合的に考えると、受審に積極的になれないとの意見が多い

○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。

- ・意見の多くは改善につながったとの肯定的なものが多かった

- ・項目の多さ、書類準備、聞き取り対応などによる業務負担が大きいとの意見が多い
- ・評価項目や費用を抑えたコンパクトな評価を望む意見も見られた
- ・公立の保育園では、異動などにより受審対応が負担になるとの意見が見られた
- ・公立の保育園では、市町村担当者でないと分からないとの意見が見られた
- ・第三者評価を受ける意義や手順に対する説明が必要との意見が見られた

○総評

受審した保育所すべてが初めてのため、第三者評価に戸惑い、物理的、精神的に大きな負担がかかり、大変だったとの意見が多いが、受審したことで課題が明確になり、結果受審してよかったとの意見が8割以上を占めている。