

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
アンケート送付総件数 73件 うち回答総件数 53件

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。

区 分	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
満足度	5	25	15	7	0	0	0
	9.6%	48.1%	28.8%	13.5%	0.0%	0.0%	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。

1 「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
	45	7	0	1
	84.9%	13.2%	0.0%	1.9%

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
	45	6	0	2
	84.9%	11.3%	0.0%	3.8%

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
	42	9	1	1
	79.2%	17.0%	1.9%	1.9%

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
	45	7	0	1
	84.9%	13.2%	0.0%	1.9%

5 「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
	48	3	0	2
	90.6%	5.7%	0.0%	3.8%

6 「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
	48	3	1	1
	90.6%	5.7%	1.9%	1.9%

7 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
	46	7	0	0
	86.8%	13.2%	0.0%	0.0%

8 「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
	49	4	0	0
	92.5%	7.5%	0.0%	0.0%

9 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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
	49	4	0	0
	92.5%	7.5%	0.0%	0.0%

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。

区 分	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
依頼理由	3	8	3	8	6	7	8
	2.5%	6.7%	2.5%	6.7%	5.0%	5.9%	6.7%

区 分	評価料金	知り合い・同業者からのすすめ	その他	無回答
依頼理由	19	11	30	16
	16.0%	9.2%	25.2%	13.4%

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。

区 分	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	無回答
適切な評価価格	9	4	9	6	1	0	23
	17.3%	7.7%	17.3%	11.5%	1.9%	0.0%	44.2%

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。

(主任調査員氏名 省略)

区 分	特になし	多少課題がある	かなり課題がある	無回答
適切な調査の実施	48	3	0	2
	90.6%	5.7%	0.0%	3.8%

(調査員氏名 省略)

区 分	特になし	多少課題がある	かなり課題がある	無回答
適切な調査の実施	44	2	0	7
	83.0%	3.8%	0.0%	13.2%

V 第三者評価全体について

問1 省略

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。

区 分	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
受審費用対効果	0	28	3	14	8
	0.0%	52.8%	5.7%	26.4%	15.1%

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。

区 分	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
事業所負担	27	5	18	3
	50.9%	9.4%	34.0%	5.7%

問4 今後も第三者評価を受審してみたいと思いますか。

区 分	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
再受審希望	3	21	21	5	1	2
	5.7%	39.6%	39.6%	9.4%	1.9%	3.8%

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

アンケート送付総件数 73件 うち回答総件数 53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)
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 第三者評価を受審することが努力義務とされたため ・ 問題点、課題を明確にするため ・ 園全体の保育力をレベルアップさせるため ・ 日々の保育内容、サービスは適切か確認するため ・ 保護者の考え方、想いを知るため ・ 園運営、保育、保護者サービスを見直すきっかけがほしかったため ・ 知人からの紹介がきっかけ

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
5 (9.6%)	25 (48.1%)	15 (28.8%)	7 (13.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	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。

	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
「利用者調査」は適切に行われましたか。	45 (84.9%)	7 (13.2%)	0 (0.0%)	1 (1.9%)
(主な意見)				
○ 全般	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報に配慮されており、保護者も要望等書きやすかったと思う ・ 利用者への説明・周知等紙ベースで丁寧に適切に行われた ・ 回収率は、園の通常の保護者アンケートと同様であった 			
○ 改善につながった具体的意見など	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者調査に対して保護者も有意義だと感じていることがわかった ・ 保護者が日頃感じている事、園から伝わっていない点等知る事ができた ・ 思いもよらない意見があり、驚き、反省した。少数とはいえ、決して無視できないと、気が引き締められました。記入した保護者に謝りたくりましたが、特定することはできなかった。保護者側からすると安心して何でも記入できるアンケートであったと信頼できました ・ 利用者の要望など、どんな事を園に希望しているかが理解できた公立として、一律の基準の中での向上につながっていないものもあること、組織として全利用者に周知すべき事がある事もわかった 			
○ 今後改善が必要と思われる意見、要望など	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実施期間が短い中、利用者調査に向けた保護者説明会の日程調整が難しかった ・ 回収率が思ったより少なく保護者全員の思いを知ることができず残念だった ・ 「どちらともいえない」「わからない」が多く、保護者の意向がわかりにくい 			

1	<ul style="list-style-type: none"> アンケート内容や言葉が難しい。質問が分かりづらい、保護者へ福祉サービスという言葉が良くない、質問内容を答えやすいものにしてほしい 				
	「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
		45 (84.9%)	6 (11.3%)	0 (0.0%)	2 (3.8%)
	<input type="radio"/> 全般 <ul style="list-style-type: none"> 保育方針等を職員(園側)と保護者で共有する事が大事だと改めて感じた 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た 保育理念・基本方針を保護者に周知していないことに気づかされた 市組織として全利用者に周知すべき事がある事がわかった。 保護者の思いや感想から具体的に取り組むべき事柄に気づかされた 利用者からの率直な意見を受け、園としての課題が明確になった なんとなく課題と感じていたことが、浮き彫りになり、職員間で課題共有できた 特に未満児の保護者の要望が理解できた 園を利用していない保護者や地域住民への発信や情報提供が不足していた 				
2	<input type="radio"/> 改善につながった具体的意見など <ul style="list-style-type: none"> 保育内容を保護者に伝えることができていると感じていましたが、アンケート結果からはきちんとお伝えしていなかったことがわかり、連絡ノートの活用やこまめなお手紙の配布等、もっと努力する必要があると思った。又、同じようなアンケートを継続的に行う必要性も感じた 保育方針があっても職員の異動等により伝わり方が変わるという公立の課題も見え、引き継ぎの重要性、保護者への説明、職員間の共通理解及び対応の重要性を再認識した 不審者対策への不安や保育内容の情報提供が少ないことが分かった、多くの保護者が不審者の対応の面で心配していることがわかった。 安全面について心配な点が具体的に把握できた。再度アンケートを取り、門のカギを更に頑丈なものにする、監視カメラをつけるなどの対策につながった 安全や防犯に関することや、子どもたちのことを思って取り組んでいることなど保護者に知らせていないがために、誤解があることがわかりました。もっと園のこと細かいところまで、わかりやすく解説し、発信していくべきだと痛感しました 利用者の園へ直接話しづらい点を記載できるよさがあり「担任と話したい」「早く帰宅したいので」と相反する意見、考えがある事が分かった 				
	<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"> 中には個人攻撃的な意見もあり、結果の取り扱いに配慮が必要だった 				
	「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
		42 (79.2%)	9 (17.0%)	1 (1.9%)	1 (1.9%)
3	(主な意見) <input type="radio"/> 全般 <ul style="list-style-type: none"> 事前に行っていた園内研修をもとに、適切に行われた 各自及び園全体の自己評価を行った 項目が多く、着眼点を読みながら大変でしたが、適切に行われるよう努力しました <input type="radio"/> 改善につながった具体的意見など <ul style="list-style-type: none"> 内容については項目毎確認しながら評価する事を心がけた 一人一人、それぞれの立場で自己評価を行う事ができた 記入時間も十分あり職員も個々考えて記入できた。分からないところについては質問に丁寧に答えていただき安心できた。 職員全体で取り組むことができ、研修成果があった <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"> 文言が難しいところがあった。新卒の保育士に理解しにくい点もあった 				

3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 評価項目、着眼点の捉え方が難しく困難を要し、記入に時間がかかった ・ 内容が難しく、的確に自己評価できなかつた項目があつた ・ 判断に迷う問があり、確実な自己評価と言えるか疑問に思つた ・ 設問の量が多く、似た様な質問が多々あり。業務に支障が出るがあつた ・ コメント欄への記入不足により、聞き取り事項が増え、調査機関に迷惑をかけた ・ 公立なので行政に忠えてほしい設問がありました ・ 行政への質問の項目が多く、運営の部分でわからないこともあつた ・ 第三者評価について勉強不足により、内容を理解して答えること、また、その内容を職員にかみ砕いて説明することができなかつた。反省とともに適切な自己評価とはなつていない 				
	「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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		45 (84.9%)	7 (13.2%)	0 (0.0%)	1 (1.9%)
4	(主な意見) ○ 全般 <ul style="list-style-type: none"> ・ 向上が必要な部分を職員で確認することができました ・ 園としてできていると思つていたが、職員にとってはそうでないことに気づかされた ・ 着眼点の項目毎に具体的に振り返り、意見交換をすることができた ・ 各自、保育の振り返りやマニュアルの確認が出来た ・ 個人差がある。職員一人ひとりの差については、今後職場内で取り組みたい ・ 項目を読むだけでも、保育園運営に必要なことを知ることができた ・ 自己評価を通じ、日頃の保育の見直しや、検討が必要な課題が明らかになった ○ 改善につながつた具体的意見など <ul style="list-style-type: none"> ・ 各自が自己評価を行い自身の保育を振り返り、全体の自己評価から自園の実態（どこまでできているか等）を再確認できた ・ 何ができていないか、理解できていないかが明確になり、改善につながつた ・ 普段意識することが薄かつた点を再確認することができた（0歳児保育の在り方、保護者支援の在り方、地域への貢献や連携、児童相談所とのつながり等々） ・ 普段意識しない、組織の在り方や毎年の慣例として進めていたことについて、見直すことができ、自分自身の立場や求められる役割など再認識し、改善できる点などに気付くことができた ・ セキュリティ面や保育士の資質向上の上で努力すべき点に気づかされた ・ 評価項目に添つて見える化することが必要だと感じた。全職員が見える化したことにより、意識するようになり連携がしやすくなつた。様々な角度から日々の保育を見つめ直すことができた ・ 「理想の職員像」を明確にすること、「地域福祉計画」にも関わつていくことが必要だと分かつた ○ 今後改善が必要と思われる意見、要望など <ul style="list-style-type: none"> ・ 行政に関する設問に対しては、特に臨時の保育士は答えられないと思ひました ・ 大変だつたという感想しか聞かれませんでした 				
5	「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
		48 (90.6%)	3 (5.7%)	0 (0.0%)	2 (3.8%)
	(主な意見) ○ 全般 <ul style="list-style-type: none"> ・ 時間をかけ丁寧に対応していただいた ・ 子どもや職員への気遣いが感じられた。丁寧で毅然とした感じを受けた ・ 訪問調査中の会話から質の向上につながるヒント、確信、共感などが得られた 				

5	<ul style="list-style-type: none"> ・事実をとらえることを目的とし、批判的な様子はなかった ・実際に散歩先をを訪問したり、各クラスに入り、子どもの様子を見てもらえた ・評価項目に添い全て聞き取り、書類確認を行う等適切であった ・園運営に支障がないように配慮されながら丁寧に行われた
	<p>○ 改善につながった具体的意見など</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マニュアル、各種記録、利用者アンケート、職員への聞きとり、子どもの姿や声、保育士の援助の姿、給食（試食）園内外の環境など様々な角度から調査をしていただいた。公立の特異性に効力評価をしていただいた ・テストのような質問ではなく、園の方針や取り組み、園長の考えなどをじっくりと聞き取っていただいた。批判ではなく「評価」ということが良くわかった <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"> ・書類確認やヒアリングが多く、保育実践をより時間をかけて見て欲しかった ・事前に用意するよう指示のあった書類の他にも、要求される書類が多くあったので、必要な分はあらかじめ、伝えておいてもらえると、もっと保育内部の方をみていただけたのではないかと思います ・施設見学と保育士面接を合わせて訪問日が一日でした。打ち合わせには何回か訪問されていましたが、それだけの日数で評価は可能なのかと思いました ・調査員の方の中に、保育の施設長経験者の方も入ると良いと思った ・評価の目的や評価項目に関する職員の理解が薄く、ヒアリング時に十分な対応ができなかった。結果の取りまとめにも時間がかかってしまった

「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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
	48 (90.6%)	4 (13.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

6	(主な意見)
	<p>○ 全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自園の特徴や良さや園の強み、弱みを知ることができた ・もっと勉強する必要性を気付かされた。とても勉強になった ・質問の中で、特色や普段からの保育への取り組みを再確認することができた ・日常の業務について確認や振り返りができた ・地域との関わりが弱点であることが分かった ・普段行なわれている事が、利用者や地域の方に周知されていないことに気づいた ・質問項目が多く、内容がわからないことも、訪問調査で理解ができました ・園における記録の大切さなど、改善すべき点が明確になった <p>○ 改善につながった具体的意見など</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育の記録等、保護者への公開の方法等具体的なアドバイスをいただいた。又、保育室の環境づくり等も工夫する点等気付く事ができた ・ハード部分のことでは、仕方がないかなと思っていましたが、できることを実行し又保護者と相談して進めていこうと気づくことができました。ソフト部分でも具体的なアドバイスを頂いた。非常に参考になり良かった ・実際に取り組んでいること、励んでいることも、きちんと記録し、文書化しておかないと、評価に至らない、取り組んでいることにならないということがわかりました。園内研修の工夫等はヒントをいただき、参考になりました ・安全面で、不審者対応の訓練は行っているが、地域を巻き込んで行う等必要であったり、散歩の記録では楽しかったことを主に記述していたが、危険な面について記入するなど指摘があり早速改めました ・保育現場での常識と思っている事と一般の方の考え方の違いが分かり、保護者への説明の仕方の工夫の必要性を感じた <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"> ・評価調査者が保育所についての知識のない方だったり、面接内容が不十分だったり、それで調査になるのか疑問が残った

	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
		46 (87%)	7 (13.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	(主な意見)				
	○ 全般				
	<ul style="list-style-type: none"> アンケート結果、訪問調査等について書面及び口頭で事実を適確に伝えてもらった 保育や園運営に関して良い点や改善点を明確に伝えていただきました 園の今後の発展を期待してのご指導を頂けたと思っています 応援団（失礼ではありますが）の皆様だと感じました 今後改善すべき点と共に、具体的な方法や提案を提示していただきました ひとつずつ丁寧に説明していただきました 				
7	○ 改善につながった具体的意見など				
	<ul style="list-style-type: none"> 結果は少し残念だなと思うところもありますが、幹部職員のアピール不足、勉強不足、準備不足からきていることなので、いつも頑張っている職員の皆さんに申し訳なく思いながらも報告を受けました 				
	○ 今後改善が必要と思われる意見、要望など				
	<ul style="list-style-type: none"> 書類確認やヒアリングが主で、保育実践をより時間をかけて見て欲しかった 訪問調査の時、組織運営幹部の回答欄が全部0になっていて「事務方のミス」とおっしゃっていましたが不信に思いました。また、誤字脱字も含め気持ちが伝わりづらく何度か同じことを伝えることもありました 公表時、事業所のコメント記載がまちがっていた。利用者のまとめは、一方の園ではワープロ打ちされていたが、もう一方は実物のコピーで提示されていた。筆跡で記載者がわかってしまうこともあると思った 保護者の参加がとても少なく残念だった 結果報告会の時参加人数が少なかったので保護者にどう伝わっているか不安 職員にはできているが保護者に対しての報告について検討してほしい部分がある アンケートで寄せられた意見集約の段階で、個人攻撃的な内容が含まれていたため、取りまとめ～報告の際に最大の配慮が必要と感じた 				
	「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
		49 (92.5%)	4 (7.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
	(主な意見)				
	○ 全般				
8	<ul style="list-style-type: none"> 危機管理体制を地域の方々と今以上に共有しあう事の大切さを知る事ができた 良い点、改善点を具体的にわかりやすく示し、可視化されたことにより自園の保育の姿が認識できた 必要なマニュアルの整備が不十分と気付かされた 利用者調査、自己評価により具体的取り組む内容に気づくことができた 保育園を取り巻く環境や置かれている状況等、深く掘り下げられていて、園の質の向上につながる気づきが多くのところ記載されていた 丁寧な記載内容で、むしろ、園内の共通認識についてなど考えさせられた 運営側から職員、園から保護者へと周知しているが、伝わっていなかった 利用者としての立場を再度考えさせられることがあり、よかった 課題を具体的に提供していただいたことで、取り組む目標が明確になった できているもの改善が必要なもの等、明確になった 計画ややっていることをしっかり文章や表に残す大切さを実感した 市町村等の関係機関との連携を今まで以上にすることの大切さを感じました 報告書にきちんとまとめられていて、全体的な部分でとらえることができた 				

- ・ 評価結果を受け、対象施設に限らず各園共通の課題が明確になった
- 改善につながった具体的意見など
 - ・ 保護者との関わり等、足りない面でのアドバイスがあった。法人内での異動がある事等も考慮し、職員の個別のスキルアップの必要性等、具体的な対応の必要性に気づく事ができた
 - ・ 保護者説明会や保育参加等のあらゆる機会を捉えて、保護者に保育園の理念と基本方針をより理解してもらうために、働きかけていく
 - ・ 園の取組をより可視化し、保護者とコミュニケーションを図り、保護者の理解と信頼関係へつなげたい
 - ・ 今までやろうと置いてなかなか実行に移さなかった、保護者からの苦情意見等を入れていただく投書箱の設置した
 - ・ 特に改善する必要があると思う点から、地域との関わりについて考える機会となりました。次年度の検討していきたいと思います
 - ・ やりっぱなし感のある行事、子どもの怪我等々、結果の吟味、分析と文章でしっかり残す必要性、文書管理の重要性といった点で特に学ぶところ大でした
 - ・ 利用者の満足度向上に向けて、どんな点に今後配慮が必要か、また設置者（公営）として保育園全体として、各保育園として、職員一人ひとりとして、資質向上に向けて頑張っていく方向などの気づきに繋がりました。今後どのように生かしていくかがこれからの課題です
 - ・ 痛感したのは、園内研修の取組みやシステム作り、組織化などに着手できていないことが明確になり、重点的に取り組む必要性を知りました
 - ・ 事業計画や研修計画等に基づき、誰が行っても同じ保育＝基本的な保育マニュアルを作成する事の大切さに気づかされた
- 今後改善が必要と思われる意見、要望など
 - ・ なし

8

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。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
	49 (92.5%)	4 (7.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)

9

- (主な意見)
- 全般
 - ・ アドバイスを頂いたりできて良かった
 - ・ スケジュールを相談の上、調査していただきたいのでありがたかったです
 - ・ 常に誠実に関わっていただき、安心して受審できた
 - ・ 時間配分が的確であり、合理的に行われ、評価説明が丁寧だった
 - ・ 担当者の方がとても良かった
 - ・ 初めての受審であったため、当評価の進め方について理解することができた
 - 改善につながった具体的意見など
 - ・ 計画に添い、適切に行われた。特に実際の子どもの姿、保育の姿を見ていただき、子どもの生の声を聞き調査されたことが良い（子どもが本当の利用者であるため）
 - ・ 期日、時間を守り予定通り実施。説明、訪問では、威圧感を感じる事がなかった。又保育の内容等こちらの言葉で分かっていただけのか心配であったが「～こう言うことですね」など内容を、その都度確認していただいたので、こちらの思いが伝わったと感じ安心できた
 - ・ 大変丁寧に評価していただき受ける園として自然体で2日間保育することができた。評価機関の人柄と思えた
 - ・ 評価項目1つ1つに対し丁寧に確認し、自園の実情により添い課題を解決していけるような評価であり書面のみでなく、実際の保育の場面にも入り込み評価した
 - ・ 大変丁寧に評価頂き、今後に生きるご指摘を頂きました。全てが（私達が）十分に理解できているかという疑問ですが、忙しい日常に埋没してはいけないと強感じています

9	<ul style="list-style-type: none"> 第三者評価の取り組みを長い時間かけて行ったことや、日々の保育を進めながら実施しなければならないこと、アンケート項目も多いことなど、多々大変なことはありましたが、評価の流れとしては適切に実施できたと感じています
	<ul style="list-style-type: none"> ○ その他意見 複数園が同時進行で、調査者の方は大変だったように見えました はじめての事で、適切かがわかりません

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
3 (2.5%)	8 (6.7%)	3 (2.5%)	8 (6.7%)	6 (5.0%)	7 (5.9%)	8 (6.7%)
評価料金	知り合い・同業者からのすすめ	その他	無回答	複数回答		
19 (16.0%)	11 (9.2%)	30 (25.2%)	16 (13.4%)			

〈その他意見〉

- ・ 公設のため、設置市町村が決定（入札など）
- ・ 法人内の他施設もこの評価機関で受けているため、法人本部が決定
- ・ 一番近い地域の評価機関を選択

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
9 (17.3%)	4 (7.7%)	9 (17.3%)	6 (11.5%)	1 (1.9%)	0 (0.0%)

※回答なし 23件 (44.2%)

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
48 (90.6%)	3 (5.7%)	0 (0.0%)	2 (3.8%)

「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。

- ・ 保護者向けに結果報告をしていただいたが、内容が保護者にわかりにくかったと感じた。せっかくの機会なので伝わりやすい報告となるとよかった
- ・ 介護福祉の方に精通しておられるのか給食のことに重点をおかれていました
- ・ 説明が聞きとりにくかったり、重複していたこともあった。2園で説明がちがっていた部分もあった

(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
44 (83.0%)	2 (3.8%)	0 (0.0%)	7 (13.2%)

「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。

- ・ 個人情報を守って欲しい
- ・ 結果報告時に事前のすり合わせができていない様な場面があり、調査員の意見が合っていなかった

(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
 - ・ アドバイスを頂いたり、話を聞いてくださり、理解できた
 - ・ 非常に好印象で、大変参考になりました
 - ・ 大変、礼儀正しく、行っていただいた
 - ・ 初めから終わりまでとても親身に丁寧に実施して下さりありがたかった
 - ・ よく見て調査して頂きました
 - ・ 穏やかに、丁寧に熱心な調査していただきありがたく思いました。
 - ・ 保育現場経験者だったので、具体的に分かりやすく話していただけて良かった
 - 改善につながった具体的意見など
 - ・ 園の良さを再確認させてもらい、又、反省すべき点をわかりやすく教えてもらい、改善していきたい
 - ・ とてもわかりやすく説明してくれ、園長先生を経験されている方も一緒に話をしてくださり、とても勉強になった
 - ・ 課題を第三者の立場で見つけ出していただき、また、保育の強みをほめて下さり、明日への保育につながり、受審の意味、大切さを感じることができました。今後もこのような調査者が増えることを期待しております
 - 今後改善が必要と思われる意見、要望など
 - ・ 福祉職場としての保育所という括りからすると福祉施設経験者が第三者評価を実施するというのは問題ないと理解していますが、同じ福祉職場でも利用者や環境等にかなり違いがあると思います。保育所として第三者評価を受ける際に、調査員の中に保育所の運営経験者や園長先生経験者がいない（ほぼいない）という体制ですと、実際の保育園の内容をを十分理解していただくこと（説明すること）が難しいと感じる場面があった
 - ・ 保育内容を知っている方、保育経験者の方が望ましいと思います
 - ・ 保育園の評価にあたっては、保育園長経験者が一人はいてほしいと思った
 - ・ 評価結果報告の際、個人攻撃的な意見をそのまま報告されたため、担当職員が傷つくということがあった。こうしたことは、評価機関として最も配慮が必要なことではないかと思う
 - ・ 訪問調査の時、担当者がやむをえない事情で変更となり、急なことで仕方ないが、こちらが準備していた割にはおざりな訪問調査だった気がする

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

- ・ 来年度は保護者や地域の方に対し、保育理念・方針を紙面で知らせる
- ・ 今後、取り組むこと、力を入れていく点が職員で共通認識ができた
- ・ 課題について園内研修し、保育の質を高めていきたいと思います
- ・ 書類の整備等指摘されたことを改善し、サービス向上につなげて行きたい
- ・ 職員に知らせ、改善できる保護者からの要望には対応した
- ・ 意向調査で分かった保護者の意見について話し合いを実施する
- ・ 良い評価は継続し、改善課題については園内研修や話し合いを行い、改善していく
- ・ グラントデザインや理念を保育士全体で理解し、保護者への周知方法を検討していく
- ・ 課題について、文書化・明文化し全職員にしっかり周知していく

○ 改善につながった具体的意見など

- ・ 保護者会にて評価結果の報告し、「特に改善の必要があると思う点」であげられた事項については具体的に対応していく(職員のキャリア形成、保護者へのアンケート)
- ・ 改善点にあげられた危機管理に関しては地域の連携を今まで以上に密に行ない、より安全な保育ができるようにしていきたい。又、保育理念等は園と保護者の両社が理解をし共有をはかりたい
- ・ 利用者のニーズを適切に把握し、方針・事業計画を園独自の物に工夫し、可視化し、子どもの最善の利益を考慮した保育運営をしていく
子ども、家庭に合わせた子育て支援、家庭支援が充実できるよう専門機関と連携したり、研修で力量を高め対応できるようにする
当面、役職に応じた必要な力を見える化し、意識しながら働けるようにキャリアパス的な制度を見通した研修を進めていく
- ・ マニュアルや環境の整備、再確認。また内部評価を通じての自己評価等によって、なおざりになりがちな部分を着眼点に沿って再点検できることは、人的、物的に質の向上に有効である。今後評価結果が継続されているか、また、未実地 (b)とされた部分について、内部評価を継続し、改善を図っていく
- ・ 職員一人ひとりの質の向上のために何をすればいいか、目標をもち各々が心がけることが大切とわかり、意識統一をしたい。危機管理にマニュアルを整えたい
- ・ 報告書の中での総評を励みにする。保護者への傾聴と地域に愛される園にますますなれるよう評価結果を職員全員で周知し互いの報連相をしっかり行い、その中から改善点をみだせるようにしていく
- ・ 利用者の評価から、個別に応じた対応を望む声があったので、日常の保育の見直し、保護者等、理念、基本方針等の発信、職員が共通理解できるマニュアルの整備と周知、保育力の向上を図る
- ・ 駐車場については担当課、地域と連携して改善に向けていきたい。保育内容や目標の保護者への伝え方は、保護者会や折々に口頭やお手紙で伝えたりして周知できるようにしたい
- ・ 利用者の意見や評価により、ここまですが必要であると、項目ごとに示していただいたことを、1つ1つ改善していただく
- ・ 今回の指摘事項は1園だけで改善するのではなく運営するすべての園で再検討し、統一したマニュアルを作成し、運営していければと考えている
- ・ しっかり記録や表を作成し、見直すことの大切さがわかり、4月から活動内容を園全体のことや学年ごと表にし、その都度反省をしていく
- ・ 保育士の意識を向上させ、保護者とのよりよい連携をとれるようにしていきたい。引き続き、保護者の方に一日保育士体験をやっていただき、その姿から保育士自身も学んでいく
- ・ 地域との関わりについては区長さんより地域の様子をお聞きし検討します
- ・ 必要な書類を用意する、必要な制度を整備する、園からの情報発信を増やし利用者とのコミュニケーションを築く、利用者の意見などを取り上げやすいように意見箱などを設置する

- ・職員に評価結果を伝え、即改善可能な点は全員が意識し取り組み、長期的な取り組みが必要な点は繰り返し伝えていきたい。園長で取り組みが必要な点は本部とも連携して改善を図っていく
- ・具体的な指摘項目について、職員間で話し合いをし、自分達の理念をもっと利用者にわかりやすく提示する方法等を検討した。保護者会・懇談会等で方針を伝えていく
- ・研修の充実、第三者委員との連携、地域との防災時対応を明確にしていくこと、保護者支援の充実と苦情対応の体制整備、各種必要なマニュアル整備と定期的な見直し後の確認に活用していきます
- ・保護者のご意見を聞くことができ、それを基に保護者との話し合いを持つことができました。今後も機会を設け、ご意見をお聞きしながら進めていきたいと思えます
- ・保護者のニーズを知ることができ（園でのアンケートでは出しにくい所もあったと思われる）改善や保育の質の向上につなげていきたい
- ・セキュリティーに対する危機感の薄さを反省しました。園のまわりの門は必ずしめることを忘れない。
- ・今まであたり前だと思って文書化してこなかったことや、深く考えずやっていたことに気づかされたので、一つ一つマニュアルや手順を文書化していこうと思います。また、利用者意見も独自にアンケートを取り、具体的に声を聞くようにします
- ・公立保育所（複数運営）を代表して実施し、各園共通の課題も明らかになったので、全園を対象に課題解決に向け検討を進めていく予定
- 今後改善が必要と思われる意見、要望など
- ・市の方針の基に運営しているので、園だけで行えない事も多い

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
0 (0.0%)	28 (52.8%)	3 (5.7%)	14 (26.4%)	8 (15.1%)

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
 - ・受審することによって園内研修の機会が増えた。
 - ・事前準備、当日、事後報告等に費やした時間、手間等を考えてみると費用は適切だと思う。受審した事で全体が保育を振り返る機会にり費用に見合っていると思う
 - ・第三者評価費用に見合う効果を得たことを実感している
 - ・費用は実際かかわっていないのでわからないが現状を知る為にはよかった
 - ・外部の方による評価は日常の保育を見直す良い機会となった
 - ・課題を職員皆で共有し、一步一步取り組んでいかれるようになったことが良かった。園の強み弱みははっきりしたので取り組みやすいです
 - ・職員が園運営に参画しようという意欲をもてたことや、日々の保育を見直し、よりよい保育を目指そうという向上心をもてたことは大きな成果であった
 - ・保護者の気持ち、普段のアンケートには出てこない要望等、知ることができた
 - ・職員全体で保育内容を改めて見直し、園長の仕事内容についても知る機会とすることができた
 - ・保護者に第三者から評価を受けた実態を知ってもらうことができた
 - ・五年に一度程度ならば、費用的にはよいのではないか。様々な情勢の変化のある中で、外部機関による客観的評価をして頂くことは必要だと思う
 - ・新しい発見、「気づき」が得られたが、公立園に適さない調査もあると感じた
 - ・良い点を認めても頂きたい。工夫する点、不足している点等、評価して頂いたことは、保育園の内容、資質向上していく上で大変良かったです
 - ・気がつかなかったことに気づかせてもらったので、よかったと思えます

○ 費用に見合う効果はなかった
<ul style="list-style-type: none"> ・ 費用約20万と聞いているが、3年ごとにこの金額をかけ各園で受信していくことを考えると、割高な気がする。項目をシンプルにし、費用を抑えてほしい ・ 日々消耗品、保育準備など削られている中で、それほどまでにお金をかけてする程ではないと感じた ・ 評価は良かったが、それが対外的な効果になるわけではないため
○ どちらとも言えない
<ul style="list-style-type: none"> ・ 初受審で具体的にまだよくわからない ・ 設置主体（公営）が決めて行ったことなので、受審費用と見合ったものなのか、どういふことでこれだけお金がかかるのかよくわからない為 ・ 今回初めての第三者評価を受審したことで、たくさんの気づきや努力を要すること、今後方向性などが分かり大変良かったと思います。ただ費用的にはやはり高額な費用をかけての受審になるので、今後の保育園運営に費用に見合った効果が出るような努力ができるかどうか課題だと感じます ・ どの位が平均かがわかりません ・ 費用がわからないため ・ 改善を要する部分については設置主体（公営）に伝えていただき、改善をうながしていただきたいと思います ・ 費用に対して効果がどうかについてはわかりません ・ これからのことになるので、効果があるように運営していきたい ・ 初めての受審なので判断できない
○ 無回答
<ul style="list-style-type: none"> ・ 設置主体（公営）より費用の明細通知がなく、がわからないため返答ができません

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
27 (50.9%)	5 (9.4%)	18 (34.0%)	3 (5.7%)

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
<ul style="list-style-type: none"> ・ 資料作成等時間がかかったが妥当だと思う ・ 的確な評価であったので人的、時間的負担に見合ったものであったと思う ・ 第三者評価に向けて学び合っていくプロセスの中で、一人一人の職員の成長、保育の質の向上を実感できたため。受審にあたり大きな価値を感じたため。 ・ 質問項目は多く、専門用語でわかりにくかったが、職員間での課題共有となった ・ 利用者調査の結果は保護者の気持ちを知ることができて良かった。又、今後、保護者の皆さんに理解して頂くための手立てが具体化できた ・ 人的負担、時間的負担は、かなりのものでしたが、得られたものも大きかったです ・ 時間的な負担は準備段階で感じた。平常のままを見てもらうのが当然だが、やはり気分的なものはある。又、日頃の保育・行事等を考えると負担になることがあった ・ 負担はなく、見直せるきっかけとなった ・ 職員が保育の質の向上を目指し学べたが、園長の時間的負担は大きかった ・ 初めて受審でよくわかりませんが、負担はありましたが、効果がありました ・ 事実をしっかり観察し評価してもらうために、ある程度の時間は必要であり仕方ない ・ 職員の意義が高まり共通認識等の確認ができた ・ 一人ではなく、それぞれの専門の分野で評価して頂いたのは良かった ・ 課題を頂けてよかった ・ 時間的に長いと感じた。1日でするため長くなってしまうのか…とも感じました

- 妥当でなかった
 - ・ 日々の業務量がとても多いところきて、アンケートの量も多く負担は大きかった
 - ・ これまで公立園としての受審がなく、イメージが湧かずに評価を受けることに対しての構えが大きくなってしまった気がする。事前の園内研修や職員への周知の負担はどちらかというとき大きかったと思われる
 - ・ 項目が多く時間を費やすことも多くそのわりに効果はない
 - ・ 質問が分かりづらい上、内容の数が多く全部やるのに時間がかかった
 - ・ 多忙な時期と重なり、資料作成が膨大でとても大変だった
- どちらともいえない
 - ・ 金額では評価できない
 - ・ 受審に向けて保育内容等を園全体で振り返る良い機会となったが、時間的負担と精神的負担は大きかった
 - ・ 公立園では異動等により、仕組みづくりを短時間で行ったため、かなり負担
 - ・ 受審については今後の園の運営について見直すいいきっかけとなったが、多忙な業務の合間に実施することについては少し疑問があった
 - ・ 第三者評価で得られるものは、確かにあったと思うが人的負担、時間的に負担は結構なあった（行事等で忙しい時期でもあった為）
 - ・ 受審してみて評価いただくことの大切さは感じていますが、評価項目のアンケートの記入や訪問調査までの提出資料のまとめなど、かなりの時間を費やしたのも事実です。日々の保育園運営を行いながらの対応になるので、正直大変ではありましたが
 - ・ 人的、時間的負担はかなりありました
 - ・ 精神的負担が大きかった（初年度の為）
 - ・ しっかり評価して頂くには、相当の負担だと思うが、やはり、人的、時間的には負担が大き感じた
 - ・ 受審にむけて、マニュアルの周知、評価項目の理解を図る等の園内研修は時間をかけても有意義だったと思うが、評価表の記入の人的負担（保育業務の忙しい中、時間を作ることが難しかった）が多かった
 - ・ 一定の効果は得られたものの、保育士に係る負担軽減の取り組みを強化している際に、保育士等にさらなる負担を求める結果となっていることは、大変心苦しい
 - ・ 得られた結果は貴重なものでありましたが、通常業務にプラスしての受審はとても大変でありました
 - ・ 人手が足りない中の受審だったので、負担は正直大きかったです。自己評価の設問も多く、記入するため残業をして対応しました
 - ・ 資料の準備等、行政の監査もあるので、大変だった
 - ・ 比較できる案件がないので判断できない

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
3 (5.7%)	21 (39.6%)	21 (39.6%)	5 (9.4%)	1 (1.9%)	2 (3.8%)

(主な意見)

- ぜひ受審したい・受審したい
 - ・ 2～3年に一度くらいなら受審してもよい
 - ・ 保育の質の向上に繋がる
 - ・ 全職員が互いの課題を確認・共有していくことで、保育の質の向上につながる機会になり、自園では気づきにくい部分にも視点をあて評価をしてもらえるため。社会情勢の変化、保育指針改定等時代に合わせた評価が必要だと思うため
 - ・ たくさんアドバイスややり方などを頂けたので、それを実施し、どう繋ぐことができたか、まだ何が足りないのかを見て頂きたい
 - ・ 定期的を受審することが、変化する社会の中で何が足りず、何を備えなければならないのかを学びたい
 - ・ 保護者の意見がよくわかり、改善点が見つかったのはとてもよかった

- ・このような取り組みがないと、なかなか自己評価にはつながらないのが実情である。施設長としては、継続実地を望む
 - ・初回受審で得た知恵や情報、知識を生かすべく、今、取り組んでいるので、ぜひ、受審して、評価が少しでも上がるとよいと思います
 - ・数年に1回は受審することで、保育の質を落とさないようにすることが大切
 - ・すぐにはできないが、何年後に再度確認をしていきたい。
 - ・第三者に客観的に評価してもらうことが園内の気付きになり職員の意識の向上になる
 - ・毎年では大変だが五年に一度程度ならば、園運営を見直すよい機会となると考える
 - ・施設長や、職員が変わったら受審したら良いと思います
- どちらともいえない
- ・自己評価の記入に時間がかかるのが負担だった
 - ・価格にもよる
 - ・評価を受けることで、日々の保育や園運営への成果や課題がわかる一方で、評価の設問が多く、時間的な負担があるので、どちらとも言えない
 - ・公立園なので、判断は設置主体のため
 - ・予算が必要になるため
 - ・園長にかかる仕事量増加が、通常業務に加え負担が大きかったため
 - ・受審については今後の園の運営について見直しいききっかけとなったが、多忙な業務の合間に実施することについては少し疑問があった
 - ・第三者評価が入ることは、保育園にとって、大切なことだと思うがその時々で負担がかかってしまう
 - ・負担を感じる職員が多かったため、時間的負担があるため
 - ・何年かに1回はこのような第三者評価を受け、保育園運営の見直しや利用者の満足度などを把握していくことは大切だと感じます。保育園に求められるものも多様化してきています。自己満足だけでは運営の正しい方向は見えてきません。また、園長や主任の立場になる職員も交代してきています。立場が代わることで求められるものも違ってくるということを自覚する良い機会にもなると思います
 - ・今後の保育運営に今回のことが役立ってゆくのかどうか見極めたい
 - ・保育所全体の見直し、職員の意識向上、保育内容の充実につながると思われる
 - ・自分自身、自園の振りかえりになる為
 - ・第三者の方に園を見てもらうことは大事だと思うが、そのために準備をしたり、訪問に対応することがとても負担でした。自分たちの保育や保護者対応について評価は必要だと思うが、それ以外のことは（経営や採用など）必要だと思いました
 - ・見直しの良いきっかけとなったが、資料の準備等、行政の監査もあるので、たいへんだった
 - ・今後評価結果から課題解決に向けた検討を進めるなかで判断したい
- あまり受審したくない・まったく受審したくない
- ・時間がない
 - ・課題ややるべきことが山積みしている
 - ・園の行事的にも忙しい時期で負担感があった
 - ・義務のため受審したが費用、費やす時間、手間を考えると今後はしたくない
 - ・保育現場で働く職員が、大きな負担を感じている中で、更なる負担を求めることが、効果をはるかに上回るという強い実感がないため
 - ・正規以外の全職員にも、大きな負担がかかってしまうため

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
- ・保育に関わることについて、意識も高く、自信を持って取り組んでいることをできた
 - ・今回の受審を期に、第三者評価で得たことを大切に継続していきたい
 - ・保育の見直しと、これから取り組むべき課題がみえた点は、得たものが大きい
 - ・評価を受けコメントをいただいた事で（園児同様）自己肯定感が養われたと感じる
 - ・様々な視点から総合的な振り返りをすることができました

- ・ 経営や運営管理、マニュアルなど、今まで良く知らなかった事が学べた
- ・ マニュアルを再度確認することで、より理解できた
- ・ 保育以外の分野（運営管理、給食等）についても学ぶことができた
- ・ 職員全員が共通の意識をもって取り組めたのは良かった
- ・ 自分達が気がつかなかった所（書類面、保育、安全など）をたくさん気づけた
- ・ 保護者への情報提供について、いっそう積極的に取り組んでいきたい
- ・ 改善点は園全体で把握をし、検討し、改善していきたい
- ・ わかりやすく説明をいただき、不安も少なく評価を受けることができました

○ 改善につながった具体的意見など

- ・ 第三者評価を受審するにあたり、園内研修を実施したが、法人の理念や、危機管理、人材育成のシステムなど、組織としての仕組みを把握していない職員が多く、法人としての成り立ちを知ってもらういい機会になった
- ・ 法人の中・長期計画も出されたときに研修には参加したが、きちんと把握できていない点も多く、研修を重ねた
- ・ 保護者との関わりでは、アンケートを通し足りない面を確認できた。特に保育については、日々の関わりの中で伝えていたつもりだったが、どんな保育をしているのか知らない保護者もあり、伝え方に工夫が必要だと感じた。（ほとんど毎日、少ない時間でも外遊びや、散歩の時間を作っているが、多くの保護者に伝わっていなかった）
- ・ 保育理念や、保育目標については、説明会だけに留まらず、折に触れて伝えていく必要性を感じた。足りない面が多かったにも関わらず、良いところを見つけてくださり、こんな工夫をすると更によくなるという指導の方法で、これからの改善点などを勉強することができました
- ・ 第三者評価を受審した事で、自分達が日頃行なっている保育を見直す良いチャンスであり、「気づき」を大事にしながら保育を行なう事の大切さを改めて感じた。良い点として認めて頂いた事には、自信をもち、今まで以上に質の高い保育を目指してがんばりたいと思う。改善点に関しては真摯に受け止め、育児に不安などを抱えている保護者に、適切な支援ができるよう研鑽をつんでいく必要があると思う
- ・ 当園の成り立ちや歴史を改めて確認し、地域の大切な保育園である重みを再認識した。公立園は異動があるため、事務的な引き継ぎに加え、園の歴史や地域の思い等もしっかりと引き継ぐことが大切である
- ・ 保育の専門性、保育実践をいかに見える化し、保護者さんに理解してもらうことの大切さと難しさを感じた
- ・ 初めての受審でかなりの精神的な負担があり、職員一同多くの時間を費やし、学びを重ねた中で、職員が一丸となってより良い保育に向けて研鑽することができ、保育が良い方向に動いていくことを実感した。結果的に保育の質があがった
- ・ 自分たちの保育が可視化され、再認識できた。園の強みを知ることができ、今後に向けて改善の方向性が見えてきた
- ・ 第三者評価をはじめ受けるということで、職員一同緊張や不安がありましたが、自己評価、利用者調査は受けてみて、改めて保育、保育士資質向上について職員全員で意識し、考える機会をいただけたと思います
- ・ 園長が替わり、新しい体制になり、迷っていた部分も多くありましたが、今回第三者の方としっかりお話もでき、アドバイスを頂けてとても参考になりました。今回頂いた意見などを大切に、今までできていなかった所の見直しを始めています。また、職員全体で考えるととても良い機会になりました
- ・ 利用者調査の結果は、保護者の気持ちを知ることができて良かった。又、今後、保護者の皆さんに理解して頂くための手立てが具体化できた
- ・ 良いと思われる点では、当たり前になっていたこともあり、外部の方から良い点として評価されたことは改めて気づかされました
- ・ 公営の政策に基づき現場の保育園の在り方を組織的に捉えることができた。私は経営者ではなく実践者などと思っていた。視野が狭かったのかもしれない

- 出来ない事があると、そこに目を向けがちになりますが、逆転の発想を持ち、ここでしかできないことを考え、外との関係性をもちながら井の中の蛙にならぬように、変化する社会の中で、保護者の生活や子どもを取り巻く環境が変わり、園が担う社会的役割が変化する時であるので、今そして未来に園がどのような役割を担うかを知るためにも、外の世界や組織との関係性を俯瞰的視点で捉えることが必要だと感じた
- 改めて保育園の遊びの環境を見直す事ができた。また、職員全員で、マニュアル等確認したので、周知が徹底し、同じ対応ができるようになった。第三者外部評価に向けての研修に、職員が自主的に参画し、チームワークがよくなり、ボトムアップできた
- 毎年マニュアル整備を行う中で、職員間での温度差が生じ意識の違いも出てきている。外部評価の受審が決まり、新たな取り組みになった
- 外部から見ていただくことの新鮮さと、新たな気付きがあった。保育の現場というのは閉鎖的な部分があり、世間一般からは隔離された社会となっていることは否めない。そこに外部評価の手が入ることで、当たり前と思っていたことが、園の特色であったり、取り組みを実施していたりすることが分かった
- 調査者の対応も好感度で、子どもたちとも隔てなく話をしていただいた。散歩にも同行し、細かなところまで園の特色を捉えていただき感謝している。不慣れな園長の問いにも快く応じていただいた。今後の受審に際しても、同様に願いたい
- 幹部職員でありながら、園のことを全てわかっているかと言うと、そうでなく、気づかされることばかりだった
- すべては子どもたちのため、という共感認識のもと、子育てをする保護者の方と職員との信頼関係、手をたずさえて、協力しあっていくにはどうしたら良いか、がわかってきたので、後は職員で知恵を出し合い、改善するのみだ！と意気込んでます
- この度、いただいた「受審済証」を玄関にば〜んと飾り、「私達は変わりたいんだ！変わっていきんだ！！」と胸を張ってアピールしていきたいと思えます
- 保育所運営や保育実践を評価基準に沿って振り返ることで、新たな気づきや保育の質の向上、全職員の意識の共有等成果がありました。園長以外は、すべて現場の保育士ですので、会議や研修等の時間の確保、課題の精選等、できるところから進めていきたいと思っています。
- 保育実践の振り返りは、主観的捉えになりやすいですが、評価調査者による客観的な視点を基に、園の長所と課題を提示していただけたことが良いと思えます
- 評価結果については園として納得のいく説明を聞くことができ、評価調査者への信頼を持ってました。自園の課題はいつも考えますが、長所（特徴）の捉えが消極的でしたので、今回の評価で長所も明示していただけたことは自信となりました
- 第三者評価受審を保育に生かす、更なるしくみづくり等園長及び職員の意識により、大きな差が出ると感じた
- この保育園にとって何が足りていないのか、どういう点がいいのかなど改めて知ることができ、保育士の資質向上にもつながっていくのだと思えます
- 第三者評価が入るから、保育を向上させるのではなく、この評価によって自分たちの足りない部分を再確認し、職員間で話し合っ、保育を進めていくということを全員で意識できたので良かったと思えます
- よいわるいという評価でなく、今現在よりよくするためのもの、というお話をいただき、実際にていねいな説明をいただくことができました。改善すべき点は全職員で共通認識し務めていきたいと思えます
- 日常の保育のみ傾注しがちな中、学び直しや原点に立ち帰ったり、再確認したりする機会となったことが終わってみると有り難かったと感じた
- 日頃、意識が薄れている点、軽い扱いをしてきたが実はもっと大事に考えるべき点等指摘して頂き意識改善のきっかけとなった<記録や公文書の扱い>
- 具体的に事例を挙げてご指導頂き、難しく考えていたことが、案外難しくなく取り組めるのではと思えるなった。<地域とのつながり連携>
- 改善必要点、課題ばかりでなく、好ましい良い点も認めてもらえたことが、職員の意欲にもつながり有り難かった

- ・ 第三者評価を受けたことで保育運営や保育内容を一つひとつ見直すことができ、十分周知されていると思っていたことが、改善の余地ありだったことなどもわかりましたし、逆に何気なく行っていたことが、本来保育には欠かせない大切なことを、自分たちは行っていたんだと、改めて認識できたこともありました
 - ・ 利用者アンケートの結果報告では、心配していたよりも良い評価をいただくことができ、保護者の皆さんと共に子どもたちの成長を共有しながら、保育を進めていくことへの自信になりました
 - ・ 訪問審査に来ていただいた調査員の方には、丁寧に聞き取り調査していただき、努力を要する点と、私たち自身が気づいていなかった良い点についての、両面へのアドバイスをいただきました
 - ・ 自園の今後の課題が明確化され、更にどこを向上させるべきかわかり良かった。また、今まで行ってきた活動が認められたことは、自信となった
 - ・ 外部評価を受審することになり、園全体でマニュアルの見直しや振り返りを行い、職員の共通認識を図ることが大切だということを、改めて感じました。違う視点から見ていただくことで、新たな課題がわかり、今後改善に向けて取り組んでいきます
 - ・ 職員自身が一丸となって、マニュアルの園内研修体制を作ったり、質の向上のために自ら意識することができモチベーションの向上につながりました。これも保育士に寄り添う評価の姿勢のお陰だと感じています。調査の仕方が監査やテストみたいなイメージを持っていた職員が多かったので、話しをよく聞いて下さり、保育によりそっていただいたりする聞き取り方式が有効だったように思います
 - ・ 自園の改善点について振り返りを行うことができ、その時点から改善に取り組むことができた。評価を受けたことで、漠然としていた課題が、どのような方法で取り組めばよいのかがわかり、必要な対策をとることができました
 - ・ 園の良さや強みを評価してもらうことができ、職員の励みになったり、地域に向けて発信することができました
 - ・ 今回受審をして、保護者のご意見・思いを知る事ができて良かったです。受審前は、結果には期待せず、今の園のありのままを知ろうと思いましたが、やはり結果が気にならない筈はなく、ややつらい数か月でありました。それでも保護者の方々から、概ね満足をしていただけていることがわかり、安堵し、自分たちのやってきたことは良かったのだと思うことができました。もちろん今後検討・改善しなくてはならないこともたくさんありますので、いただいたご意見・思いを大切にしつつ、真摯に努力していこうと思っております
 - ・ 今後は、公表されている他園の評価を見て、工夫している点を参考にし、また、改善点のヒントや手がかりを見つけていきたいと思えます
- 今後改善が必要と思われる意見、要望など
- ・ 項目が多く自己評価が大変である
 - ・ 特記事項の欄が小さく、記入しにくい
 - ・ 評価項目がコンパクトになると手軽に受けられます。
 - ・ 公立園であり、共通評価項目・自己評価項目の部分で苦慮した
 - ・ 園長への聞き取りは、主任も同席して良いとの事で、リラックスした気持ちで臨めたが、保育士は1人ずつだったので、緊張が大きかった。2～3人が一緒に受けられると良い。
 - ・ 予算、方法(期間)など、もう少しコンパクトであれば利用しやすく、このような機会に、質の向上、見直しなどが定期的に行えるのではと思います
 - ・ 保育サービスの向上のためには、評価を受けることは大切であると思うが、受審までの準備には多くの時間を要し、日常業務だけでも時間が足りないところなので、負担は大きい
 - ・ 公立保育園は園長等の幹部職員が会議を持ち、どの園に異動しても仕事がしやすいよう日々検討を重ねています。その園独自への質問は良いが、全園に共通している部分や、設置主体(公営)の方がわかる内容についての質問は省略してほしい
 - ・ 利用者調査では、個人の人格を否定するような内容のものがあり、心情的に辛い思いでした。保護者との関係性の難しさを感じました

- 公立園では異動があり、第三者評価を受けることが大変難しい。異動してすぐに受審することは仕組み作りや保護者に対しての周知等が難しく、信頼関係もできていない中、大変な苦労がある
- 保育園ではなかなか第三者評価が定着されていないため、保護者の理解も難しく、受審を行うという園の考えに理解が今ひとつである。第三者評価に追われ、保育に支障があるのではと心配の声もあった
- 何故、第三者評価が大切であるか業者からの説明があると、園の説明より説得力があるのではないかと
- 利用者アンケートの中には過激なものもあり、個人的不満からエスカレートしてしまう部分もあり残念である
- ICT化が始まろうとしている中、書類等もデータ化される中、第三者評価では実際の書面を見て評価する。今後の受審はどうなっていくのか心配である
- 勉強にはなったが、質問も多く大変だった。アンケート内容は検討してほしい
- 今年初めての第三者評価を実施するという事で、不安や心配が多々ありました。また、かなりのボリュームのアンケート項目を、職員全員が取り組まなくてはいけないこと、訪問調査に向けて提供資料のまとめなど、時間をたくさん要し大変でした
- 設問の多さに驚きました。設問内容を検討していただけるとありがたいです
- 公表するものであれば、しっかり職員にもアンケートを書いてもらいたかったし、調査員の方にもしっかり調査してほしいと思った。公に出るということは、数多くの人が見るものなので、それによって、園、職員も評価されるので納得のいく方法で納得のいく方に調査してほしいと感じました
- 評価は事業内容や運営などを振り返る機会となり良いですが、そのために職員への理解、利用者（保護者）への協力の呼びかけなどに労力をとられ、質問項目も民間向きになっているように感じ、組織的にわかりやすく判断をしかねるものがあった
- 第三者評価の意義を考えると必要なこととも思いますが、できればもっと簡易な方法で実施してもらえたら、受審しやすいと思います
- 時間外業務を極力削減する体制作りに取り組んでおり、保育業務の忙しい中、園内研修の時間の確保、評価表の記入時間の確保が難しかった。もう少し負担を減らす等の工夫があればありがたいと思います
- 初めての受審だったため、提出資料が不十分だったり、回答内容が詳しく記入できていないなど、不十分な点が多く、事前の説明の時にしっかりと確認をしておけばよかったと反省しています
- 公立保育園のため、園長の回答次第で設置主体全体の評価となってしまうのではないかと、大きな責任を感じました
- 事務処理の細部まで、多人数の保育士に細かく理解をするように運営するのは、とても大変なことだと思う。県としてどのようなことまで求めているのか明らかにしてほしい
- 時間的に長いと感じました。もう少し短いとありがたいです。チェックする項目が大変多い。チェックするのにわかりづらい所があった
- 今後も定期的にこの第三者評価を受ける必要があるのだとしたら、ただでさえ保育の現場は人手不足で定時に仕事を終えることが難しいのに、ますます仕事量が増えていきます。自己評価の内容をもう少し簡単にし、すぐ答えられるようにしてほしいのと共に、次に受審する時期を考えてもらいたい
- 受審は、園にとっても個人にとっても、負担が大きかったので、進め方について検討する必要があると感じた。（事前準備せず始めたため、より負担感につながった）
- 第三者評価の受審に向けた準備がスムーズに行えるよう、わかりやすい説明書などがあればありがたい
- 保育所は、監査で扱わない部分を中心に評価していただけるとありがたい。