

# 認可(認証)保育所の第三者評価 Q&A

## ～サービスの質の向上のために～

令和4年4月 第2版

株式会社 福祉規格総合研究所  
評価機関番号 03 - 109

※無断複写、利用をお断わりします

### ◇はじめに

東京都内の認可保育園は3年に1度、福祉サービスの第三者評価を受けなければなりません。毎年受審される保育園もあれば、新設により初めて受審に臨む保育園もおあります。また、初めて担当者になる、園長として臨むという方もいらっしゃることでしょう。

「第三者評価って何?」「どんな人が評価してくれるの?」「どんな手順で評価が進むの?」など、疑問を多く持つ保育園の方も多くいることと思います。

そこで保育園の第三者評価のQ&Aを簡単にまとめてみました。ご活用頂ければ幸いです。

この冊子は、以下のとおり構成されています。

1. 全体
2. 保護者に対する調査
3. 職員に対する調査
4. 事前資料
5. サービス項目中心の調査
6. 訪問調査
7. 報告書

質問	ポイント	ページ
<b>1 全体</b>		
Q1. 認可（認証）保育所は、毎年、第三者評価を受けなければならないのでしょうか？	受審の義務	5
Q2. 第三者評価を受けるためには、どこにコンタクトを取ればいいのでしょうか？	最初にするこ と	5
Q3. いくつかの評価機関から見積書をもらいましたが、どのように比較したらいいかわかりません。	見積の比較	5,6
Q4. 第三者評価のための費用は、東京都が負担してくれるって本当ですか？	都の費用負担	6
Q5. 第三者評価と行政監査と、何が違うのでしょうか？	監査との違い	6
Q6. 第三者評価をする評価員の人は、どのような資格や訓練をした人なんですか？	評価をする人	6
Q7. 第三者評価の流れを、最初から最後まで説明してください。	評価の流れ	6, 7
Q8. 第三者評価の結果は、公開しなければなりませんか？ 職員や保護者のアンケート結果も同じですか？	結果の公開	7
Q9. 他の保育園で第三者評価を受けたシールが玄関に貼ってあったのを見ましたが、あれはいつもらえるのですか？	受審のシール	7
<b>2 利用者に対する調査</b>		
Q10. 利用者の意見を聞くアンケートや聞き取り調査があるそうですが、認可（認証）保育所ではどのような調査になるのでしょうか？	利用者の調査	8
Q11. 保護者のアンケートが無記名でも、手書きであれば筆跡で誰が書いたのかわかったりしませんか？	アンケートの 回答	8
Q12. 保護者の中には、忙しくて書けないと訴えてくる人もいそうですが、どのように対応したらいいですか？	保護者への依 頼	8
Q13. 日本語を母国語にしていない保護者もいるのですが、外国語の質問用紙もありますか？	外国語対応	9
Q14. 園内に用意した回収箱を利用したくないと言われたことがあります。その場合はどのように対応したらいいのでしょうか？	回収方法	9

3 職員に対する調査		
Q15. 職員のアンケートは、非常勤や委託業者のスタッフにもお願いしなければならないのでしょうか？	調査票の配布範囲	9
Q16. 職員の人数が少ないので、筆跡や文章の癖などで、誰の意見かすぐわかってしまいそうで、正直に答えてくれるか疑問です。	匿名の保証	10
Q17. 職員自己評価の結果はどのように活用したらいいですか？	職員自己評価の活用	10
Q18. アンケートで個人に対する誹謗中傷や、内部告発のようなものがあつた場合には、評価期間は管理職に伝えてくれるのですか？	誹謗中傷等の対応	10
Q19. アンケートの回収率はどのくらいを目安にすればいいですか？	調査票の回収率	10
Q20. 職員にアンケートを依頼する時の注意点などありますか？	調査票の依頼	11
Q21. 職員アンケートの設問を見ましたが、言葉が難しく、具体的に何を聞いているのかわからない設問がとても多いです。	質問項目	11
4 事前資料		
Q22. どんな資料を事前に提供しなければならないのでしょうか？	事前資料	11
Q23. 職員や園児の名簿も提供しなければなりませんか？	名簿提供	12
Q24. 実際に使っている書類には、個人情報がたくさんあって、できたら外部には出したくないのですが、提供しなければなりませんか？	使用中の書類	12
Q25. 事前に記入する「合議用分析シート」を見ましたが、作成するのに時間がかかりそうです。評価機関に提出するにはどのくらい時間をいただけるのでしょうか？	資料提出期限	12
Q26. 通常業務に加え、感染症対策など目が回るような忙しさの中、事前資料を整えるのがとても辛いです。	資料作成の負担	12
5 訪問調査		
Q27. 訪問調査は1日かかるそうですが、実際にはどのくらい時間がかかるのでしょうか？	訪問調査の時間	12、13
Q28. 訪問調査での流れと内容を詳しく教えてください	訪問調査の流れ	13

Q29. 認可（認証）保育所の場合、早朝や夕方の送迎時なども立ち会うのですか？	立ち会の時間	13, 14
Q30. 当日は職員は全員、立ち会わせ方がいいのでしょうか？	職員の立ち合い	14
Q31. 当日、経営層は立ち会いますが、そのほか法人からも理事や理事長など呼んだ方がいいですか？	立ち会うメンバー	14
Q32. 当日は評価員は何人来るのでしょうか？	訪問人数	14
Q33. 園には特に会議室や相談室などなく、事務室も狭いので、どんな場所で評価員を迎えたらいいのでしょうか？	調査の場所	14, 15
Q34. 当日は、昼食の準備も保育園側ですものなんですか？	調査員の昼食	15
Q35. 痛くもない腹を探られるようなイメージがありますが、評価員の方はどのような点をご覧になるのでしょうか？	評価者がみる ところ	15
<b>6 報告書</b>		
Q36. 法人から、次年度の事業計画に反映させるように指示されています。報告書は、お願いした期日までにいただけるのでしょうか？	報告書はいつ もらえる？	15
Q37. 報告書の内容で、評価員の方の誤解や偏見かと思われる箇所があった場合でも、保育園側ではそのまま受け入れなければならないのでしょうか？	報告書への反 論	15, 16
Q38. 自分達の園のホームページで、報告書を公開してもいいのでしょうか？	報告書の公開	16
Q39. 改善点に人手を増やせとか、部屋を広くしろとか無理なことを指摘されても困るのですが、そういうことでも受け入れなければなりませんか？	改善点の受け 止め方	16
Q40. 調査に協力してくれた保護者、職員に対して報告書を読んでというだけでは申し訳ないような気がしています。保護者にお便りで報告したり、職員には報告会のようなものを開くことは構わないのでしょうか？	報告会	16
Q41. 東京都の福ナビに公開されると聞いています。いつ公開されるのかは、知らせてもらえるのでしょうか？	公開の告知	16

## 【1 全体】

Q1. 認可（認証）保育所は、毎年、第三者評価を受けなければならないのでしょうか？

A1. 東京都の補助金の加算を受けたいければ、第三者評価を受審しなければなりません。

東京都は、事業者（保育所）が福祉サービス第三者評価に継続的に取り組むことを推進しており、（1）定期的かつ継続的な受審に努めること、（2）少なくとも3年に1回以上受審すること等を、方針として出しています。

また、東京都保育士等キャリアアップ補助金（社会福祉法人立等の保育所を対象とする補助金）の交付要件に第三者評価の受審が含まれるなど、東京都内の認可（認証）保育所は、3年に1回の受審が実質的に義務付けられています。

ただし、受審の支援策として費用の補助（実費・上限60万円等）が他の道府県より手厚くあります（指定管理等の運営形態や株式会社立等の設置主体によって違いあり）。認証保育所に関しては、区市町村が受審費用を補助（東京都が区市町村に補助）するので、担当課に条件を確認するといいでしょう。

Q2. 第三者評価を受けるためには、どこにコンタクトを取ればいいのでしょうか？

A2. 自分達が提供している保育をしっかりと見てくれて、考え方などにきちんと耳を傾けてくれる評価機関を探すといいでしょう。

そもそも福祉サービスの第三者評価とは、福祉サービスを提供している事業者やそのサービスを利用している利用者以外の公正・中立な立場の第三者評価機関が提供されている福祉サービスについて評価を行うことを言います。

社会福祉法の第78条には（福祉サービスの質の向上のための措置等）が定められています。

第78条 社会福祉事業の経営者は、自らその提供する福祉サービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。

2 国は、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置を援助するために、福祉サービスの質の公正かつ適切な評価の実施に資するための措置を講ずるよう努めなければならない。

この78条は「努めなければならない」という努力義務規定ですが、福祉サービス第三者評価事業はそれを担保する方策として位置付けられるとともに、福祉サービスを利用する際の情報となることを目的とした事業として位置付けられています。（認可保育所は、平成27年度から5年に1度の受審が努力義務とされました。）

第三者評価の仕組みは各都道府県で作るよう定められていますので、東京都にある事業所は言わば「東京都方式」の第三者評価を受審することになります。

東京都の評価機関の情報は、「とうきょう福祉ナビゲーション」という東京都の福祉のポータルサイトに詳しく載っています。このサイトをご覧になって、専門分野（高齢者や子ども、障害者どの分野に強いのか、これまでの評価実績等）や考え方、評価の際の実際の料金などからコンタクトを取る評価機関を探すといいでしょう。また、実際に第三者評価を受けたことのある事業所・認可（認証）保育所等から評価機関の情報（どんな人が来た？調査はどうやって進めた？話は分かりやすかった？）を聞くのもお勧めです。

Q3. いくつかの評価機関から見積書をお願いしましたが、どのように比較したらいいかわかりません。

A3. まず料金の比較は一つの基準になります。しかし、それだけではなかなか決めるのは難しいでしょう。「とうきょう福祉ナビゲーション」をご覧になれば分かりますが、それぞれの評価機関ごとに「高齢分野に強い」とか「保育園の調査を中心に行っている」、「障害分野の評価実績が多い」などの特徴があります。サイトから特徴をつかんで比べるのも一つの方法です。

また、実際に評価機関から第三者評価の進め方などの話を聞くのもいいでしょう。事前にどんな人が評価をしてくれるのか知っておくのも大切なことです。弊社でも実際に第三者評価をする、しないに関わらず直接

同ってご説明しますので、どうぞお気軽にお問い合わせください。

#### Q4. 第三者評価のための費用は、東京都が負担してくれるって本当ですか？

A4. 令和2年度の場合は、認可保育所（社会福祉法人等）は、「東京都保育サービス推進事業」において、東京都が事業者に対象受審費の補助を行いました。また、認可保育所（株式会社等）、認証保育所等は、「保育サービス推進事業」、「保育力強化事業」等において、区市町村が事業者に対象受審費の補助（東京都が区市町村に補助）を行いました。公立の事業所については「指定管理協定」や「事業委託契約書」等の規定によるので、所管の部署に確認したほうがよいでしょう。

#### Q5. 第三者評価と行政監査と、何が違うのでしょうか？

A5. 東京都の福祉サービス第三者評価では、その目的を第三者の目から見た評価結果を幅広く利用者や事業者公表することにより、利用者に対する情報提供を行うとともに、サービスの質の向上に向けた事業者の取り組みを促すことで、利用者本位の福祉の実現を目指すものとしています。

実際に第三者評価を受審すると以下の二つのことが行われます。

- ①「利用者のサービス選択」および「事業の透明性の確保」のための情報提供（評価の結果が「とうきょう福祉ナビゲーション」上で公開されています）。
- ②事業者の皆さんのサービスの質の向上に向けた取り組みの支援（東京都方式の場合、事業所と職員の皆様の自己評価をベースに評価が進められる「気づきを促す評価」になっています）。

社会福祉事業を行うためには、最低限満たしていなければならない水準が示されています。行政監査は、法令が求める最低基準を満たしているか否かについて、定期的に所轄の行政庁が確認するものです。

一方、第三者評価は、現状の福祉サービスをよりよいものへと改善する、つまり最低基準以上に福祉サービスの質の向上を目的としているという点で行政監査とは根本的にその性格が異なります。

#### Q6. 第三者評価をする評価員の人は、どのような資格や訓練をした人なんですか？

A6. 東京都の第三者評価では実際に評価する人のことを「評価者」と呼んでおり、評価者として活動するためには東京都福祉サービス評価推進機構が実施する評価者養成講習を修了し、評価者名簿に登録されている必要があります。

私たち評価者は機構から「評価者の基本姿勢」として以下のことを求められています。

- ・利用者や事業者の役に立つという貢献動機で臨んでいること
- ・事業者が大切にしている価値を正しく把握し、尊重すること
- ・価値を実現するための事業プロセスを理解すること



弊社では社会福祉法人会計に精通した「経営系」の評価者と社会福祉士や介護福祉士、介護支援専門員、保育士、保健師、管理栄養士などの資格を持ち福祉現場の勤務経験のある「福祉系」の評価者を揃えています。

これらの評価者の中から実際に評価する事業所の種別に合わせてチームを組んで評価を進めています。

#### Q7. 第三者評価の流れを、最初から最後まで説明してください。

A7. 東京都の福祉サービス第三者評価は二つの大きな柱で構成されています。

一つは、現在の利用者のサービスに対する意向や満足度を把握する「利用者調査」。この調査の共通評価項目は「サービスの提供（毎日の保育サービスについて）」、「安心・快適性」、「利用者個人の尊重」、「不満・要望への対応」のカテゴリーに分類されます。利用者調査はそれぞれの事業種別と個々の事業所の

状況に合わせてアンケート方式や聞き取り方式などで進められます。認可保育所、認証保育所の利用者調査は、アンケート方式で保護者に対して実施します。

もう一つの柱が、事業所の組織経営や現在提供されているサービスの質を評価する「事業評価」です。評価機関は、事業所の職員の自己評価や利用者調査を行った上で、サービス現場の確認や職員へのインタビューを通して、サービス内容や組織運営について総合的に分析し、評価を行います（この現場の確認や職員へのインタビューを行う調査のことを「訪問調査」と呼んでいます）。上記のように、評価は福祉サービスごとに異なる項目（共通評価項目）に基づいて行われており、利用者の声を聞く『利用者調査』と、事業者のサービス内容や組織運営を評価する『事業評価』を行います。

評価の流れを簡単に記すと以下のようになります。

- ① 事業所と評価機関の間で契約を締結する。
  - ② 職員の自己評価を実施する。
  - ③ 利用者調査（アンケート）を実施する。
  - ④ 評価機関は②と③の結果を集計、分析し、事業所に報告をする。
  - ⑤ 事業所として一つ自己評価資料（事業プロフィールと分析シート）を作成する。
- ※②～⑤は順番、日程が入れ替わることがあります。ただし、下記の⑥以前に必ず終了していることが必要です。
- ⑥ 評価機関は②③の結果や⑤の資料等を踏まえ、訪問調査を実施する。
  - ⑦ 評価機関は評価結果報告書を作成する。
  - ⑧ 評価機関は評価結果報告書を事業所に報告する（フィードバック）。報告書の内容に誤りがあれば事業所がそれを指摘し、評価機関はそれを訂正する。
  - ⑨ ⑧のフィードバックと訂正の作業を経て報告書が確定したら、評価機関は事業所から報告書の公開についての同意を得る。
  - ⑩ 評価機関が評価結果報告書を東京都福祉サービス評価推進機構に提出し、評価結果がとうきょう福祉ナビゲーションで公開される。

①から⑩までは、実施時期やアンケートの配布期間、訪問調査の日程など、事業所によって違いはありますが、少なくとも3ヶ月は期間を要します。年度の後半になってから慌てることのないよう、余裕をもって早めに申し込むことをお勧めします。

Q8. 第三者評価の結果は、公開しなければなりませんか？ 職員や保護者のアンケート結果も同じですか？

A8. 東京都の第三者評価では大きな二つの柱である「利用者調査」と「事業評価」の結果が公表されます。個々の職員のアンケートである職員自己評価は保育園を評価する際の資料の一つではありますが、公開されることはありません。

Q9. 他の保育園で第三者評価を受けたシールが玄関に貼ってあったのを見ましたが、いつもらえるのですか？



A9. シールは「受審済ステッカー」というものです。ステッカーは第三者評価を受けた事業者に、東京都福祉サービス評価推進機構が発行し、送付をしています。ステッカーがもらえるのは、「第三者評価を受けて、その結果が機構に提出された後」になります。

## 【2 利用者に対する調査】

Q10. 利用者の意見を聞くアンケートや聞き取り調査があるそうですが、認可(認証)保育所ではどのような調査になるのでしょうか？

A10. 東京都の第三者評価では定められた「共通評価項目」に則って利用者調査が進められます（詳細は A7を参照）。認可保育所、認証保育所の利用者調査は、アンケート方式で保護者に対して実施します。対象はその事業所（園）に通っている全世帯となります。複数の子どもが事業所に通っている場合には、一番年齢の低い子どもの例で回答します。

回答後のアンケート用紙を返信用の後納郵便の封筒に入れ、ポストに投函することで評価機関に送付されます。「ポストに投函するのが大変」「近くにポストがない」などのご事情に合わせ、弊社では園内に設置できる「回収箱」も用意しています。さらに、現在インターネットを活用したアンケートについても、導入に向けて準備を進めています。

認可保育所、認証保育所の利用者調査は他の種別とは違い、事業所に通っている本人（子ども）ではなく、その保護者を対象としているのが特徴です。実際に園を選ぶ立場にあるのは保護者です。保護者が事業所に対して「何を望んでいるのか」「何に満足しているか」などを的確に把握し、実践につなげることが事業所を運営していく上で必要になります。実際のアンケートの結果を見ることで「保護者が求めているものに対して、事業所が実施しているものにずれがあった」「保護者への説明が不十分だった」など、様々な気づきを得ることができます。

アンケート集計後に実施する訪問調査のなかでは、定められた項目ごとの確認、保育現場の見学、経営層へのインタビューなどを実施しますが、その中でアンケートの内容についても確認を行います。弊社では、第三者評価の目的の一つである「サービスの質の向上に向けた事業者の取り組みを促す」という考えのもと、保護者の皆さんから寄せられた意見・要望を踏まえて職員の皆さんと今後の課題や改善点を一緒に確認していきます。

Q11. 保護者のアンケートが無記名でも、手書きであれば筆跡で誰が書いたのかがわかったりしませんか？

A11. 認可保育所、認証保育所の利用者調査（アンケート）は、無記名での調査です。また、弊社ではアンケート用紙に手書きで回答されたものは、すべてパソコンを使って入力し直しています。調査結果は統計的に処理したうえで使用しますので、回答者を特定できない仕組みになっています。事業所に対しても、回答済みのアンケート用紙（原本）を見せることはありません。

事業所単体で実施するのではなく、第三者の立場である評価機関が実施するアンケート、無記名のアンケートだからこそ、保護者は「普段遠慮して言えないこと」「保育所の職員には面と向かって言いづらいこと」などを書いてくれます。そうした“生の声”を集めることで、事業所の良い部分や課題などが複数見えてきますので、より多くの保護者に提出してもらえるように配慮することが必要です。事業所では普段、お便りやプリントを配布する際に間違いのないよう記名をする場合もあると思いますが、誰が書いたかわからないように第三者評価のアンケート用紙や封筒には記名をしないように、職員への周知が必要です。

Q12. 保護者の中には、忙しくて書けないと訴えてくる人もいそうですが、どのように対応したらいいですか？

A12. まず念頭に置いていただきたいことですが、保護者に調査への回答の無理強いはできません。「このような調査には協力したくない」という保護者の意向があれば、その意思を尊重します。

アンケート用紙を配布するなかで、「忙しくて書けない」「時間がない」など、様々な理由で提出ができないと訴えてくる人もいるでしょう。その場合は、「このアンケートの結果をどのように活用し、事業所の活動（保育）に反映させていくのか」を伝え、協力を求めることも一つの方法です。そのためには個々の職員が、第三者評価の目的や利用者アンケートの趣旨などを理解していることが大切です。第三者評価を受審するにあたって、事業所としてどのように第三者評価を活用していくのか、事前に職員間で話し合い、保護者に説明ができるようにしておきましょう。

またアンケートの実施後には、結果の報告を保護者にすることが必要です。保護者は貴重な時間を割いて、アンケートを記入します。せっかく提出しても結果報告がなかったり、事業所の活動に変化が見られなかつ



た場合には、その後の事業所の運営に理解を得ることは難しいでしょう。アンケートを提出して「よかった」「意見を聞いてもらえた」と感じてもらえるように、結果を報告し、事業所としての考えを示すことが大切です。事業所として実施しているのに保護者が「知らない」「伝わっていない」ものについては、再度説明が必要になります。また、事業所として「できないこと」については、なぜできないのか理由を説明し、理解を求めることも必要です。

Q13. 日本語を母国語にしていない保護者もいるのですが、外国語の質問用紙もありますか？

A13. 弊社ではなるべく多くの方から意見を伺えるよう、英語版の質問用紙（アンケート票）を用意しています。その他の言語についても対応が可能な場合がございますので、お問い合わせください。日本語を母国語にしていない保護者からの回答は、記入者が特定されないよう日本語に翻訳して他の保護者と同じように集計しています。

事業所では第三者評価の実施にあたって、事前にプリントやお便りなどを通して保護者へ協力を仰ぎます。しかし日本語の理解が難しい方は、配布物だけではこのアンケートがどのように扱われるのか不安に思われるでしょう。安心して提出していただくためにも、アンケートの配布時に「趣旨」や「どのように活用されるか」などを説明し、理解を得ることが必要です。

Q14. 園内に用意した回収箱を利用したくないと言われたことがあります、その場合はどのように対応したらいいのでしょうか？

A14. 認可保育所・認証保育所の利用者調査の場合には、事業所の希望に応じて回収箱を用意しています。回収箱を利用することで「郵便ポストへの投函」と「回収箱への提出」の2通りの提出方法を選択することができます。「回収箱」は、「郵便ポストが近隣にない方が提出しやすい」「登園した際に提出できる」などの利点があります。その一方で「中身を取り出し、開けられるのではないかと心配される方もいます。そうした不安をお持ちの方には、安心して提出していただけるように説明が必要です。「回収箱に提出されたものは園で中身を取り出さず、そのまま評価機関に送付する」旨を伝え、保護者の不安を取り除きましょう。それでも不安に思われる方がいた場合には「郵便ポストへの投函」を勧めるのがよいでしょう。

### 【3 職員に対する調査】

Q15. 職員のアンケートは、非常勤や委託業者のスタッフにもお願いしなければならないのでしょうか？

A15. 職員による自己評価（職員アンケート）は、サービスの質の向上に向けた気づきを促すという点で非常に重要です。併せて職員の自己評価は、事業所の運営とサービスの向上に事業所全体で取り組むための一つのきっかけとして利用することができます。

東京都の第三者評価では、自己評価の対象を「全職員」としています。自己評価に取り組むことで、自分が働いている事業所について個人で考え、チェックをするよい機会になっています。また、経営層（園長・副園長・主任保育士など）にとっても、個々の職員の率直な意見を把握できるチャンスでもあります。

A8にもありますように職員による自己評価の結果は公表されることはありません。これはある程度の自由度を持ってアンケートの全体を作ることができることを意味します（利用者調査は評価結果報告書に記載した形での公表が必須ですので、対象者などを自由に決めることはできません）。例えば、短時間の勤務で業務の内容が限定的な職員（保育の補助やサポートをする保育補助など）がいる事業所もあるでしょう。そのような職員にサービスの細かい項目を尋ねても回答は「わからない」ばかりになってしまうということが想定されます。このような場合は「自己評価の対象とはしない」という選択肢も考えられます。逆に「あえて実施してもらうことで職員全体の意識を把握し、現状の課題を分析して改善につなげる」という考え方もあります。

自己評価を行う職員の対象範囲は、事業所の理念・方針を理解して業務に携わる職員が該当します。事業所

ごとに職員の雇用形態などが異なりますので、アンケートに答える職員は事業所と打ち合わせの上で決定しています。

Q16. 職員の人数が少ないので、筆跡や文章の癖などで、誰の意見かすぐわかってしまいそうで、正直に答えてくれるか疑問です。

A16. 弊社では職員自己評価の結果はパソコンの表計算ソフトを用いて集計し、それを事業所に見てもらうようにしています。また、自由記述に関しても A11 でお伝えした保護者と同じように、手書きで回答されたものは、すべてパソコンを使って入力し直しています。従って、アンケートに記入した筆跡で回答者が判明してしまうことはありません。

また、この第三者評価は「サービスの質の向上のための取り組み」ですので、その目的にそぐわないコメントなどはこちらで修正、削除をしています。文章の癖などで個人が特定されてしまうような場合にも修正を行います。

職員にも、保護者と同様に率直な意見を挙げてもらうことが大切です。アンケートは無記名で、提出用封筒にも氏名などを記入する必要はありません。可能な限りで職員一人ひとりの匿名性を保ったまま、アンケートの回収、集計・分析作業を進めます。

Q17. 職員自己評価の結果はどのように活用したらいいですか？

A17. アンケートの実施後には結果報告をすることが必要です。「職員は出すのが当たり前」と考えるのではなく、「忙しい時間を割いて自己評価を行い、事業所が良くなるように意見を挙げてくれた」ととらえて対応しましょう。今後も継続して回答していただくために、職員へのアンケートの結果報告をおすすめします。

アンケートの結果を分析し、事業所の理念・方針、保育の実践など「説明はしたがうまく伝わっていない」「理解されていない」と思われるものについては、職員に再度説明が必要です。事業所としての課題（保育・労働環境の整備、人材育成、保護者支援など）は職員間で共有し、今後どのように対応していくのか方向性を示しましょう。個々の職員が事業所の課題を認識し、改善に向けて職員全体で協同して業務に取り組めるようにすることが大切です。

Q18. アンケートで個人に対する誹謗中傷や、内部告発のようなものがあつた場合には、評価機関は管理職に伝えてくれるのですか？

A18. A5 で記載した第三者評価の目的にそぐわない誹謗中傷などに関しては、前述（A16）のように修正や削除をして対応しています。

内部告発に類するコメント等に対しては慎重に対応します。事業所の経営層に連絡し、事実関係を確認した上で、アンケートの結果として残すか、残さないかを協議します。

Q19. アンケートの回収率はどのくらいを目安にすればいいですか？



A19. より多くの職員の意見をサービスの質の向上に役立てるためには、回収率は 100%を目指したいところです。

しかし、回答、提出を職員に無理強いしてはいけません。「アンケートに答えることはできない、答えたくない」ということも職員の重要な意思表示と考えることもできるからです。一人ひとりの職員に第三者評価の目的や意義・進め方などを理解してもらった上で、アンケートへの協力を求めましょう。弊社では職員向けの説明会を開催しておりますので、必要があれば事前にご相談ください。

できる限りの対応をした上で回収率がどの程度になったかも、サービス改善に取り組む職員全体の意識を反映する指標の一つになります。

Q20. 職員にアンケートを依頼する時の、注意点などありますか？

A20. A17でもお伝えしたように、通常の業務で職員は非常に忙しくしているということをまずは念頭に置く必要があるでしょう。その上でいかに自己評価を進めて、アンケートを提出してもらうかを検討してみてください。例えば、行事前の忙しい時期の実施は避ける、職員会議の後でアンケート記入のための時間を設ける、事務室などに回収箱を置きそこにアンケートを入れてもらうなどの工夫が必要です（回収後、評価機関にまとめて郵送。郵便ポストに投函する手間が省けます）。それぞれの事業所の状況に応じて、職員がアンケートを提出しやすくなる方法を考えるようにしてください。

Q21. 職員アンケートの設問を見ましたが、言葉が難しく、具体的に何を聞いているのかわからない設問がとて多いです。

A21. 職員アンケート（自己評価）についてご不明な点があれば、表紙に記載している連絡先から弊社までお気軽にお問い合わせください。

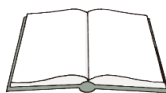
設問がわかりにくい場合には、第三者評価を受けたことのある先輩や上司に聞いてみることも一つの方法です。またアンケートを実施する前に、それぞれの設問が業務のどの部分を指しているのか、職員間で勉強会を実施している事業所もあります。様々な方法で設問について理解を深め、自己評価を進めましょう。職員アンケートはテストではなく、事業所で提供しているサービスや組織運営に関して、職員がどう考えているかを把握するためのものです。従って、個々の回答に正解、不正解はありません。それぞれの設問を読んで自分がどう思ったのか、自分がどう判断したのかを率直に答えていただければ十分です。「判断ができない」というものがあれば、その設問は「わからない」とお答えください。「わからない」の数、割合が多いのか、少ないのかということも重要なデータとなります。

## 【4 事前資料】

Q22. どんな資料を事前に提供しなければならないのでしょうか？

A22. 弊社では第三者評価の調査を実施する際に「利用者や職員の日常生活や業務を優先すること」を大切にしており、第三者評価を受ける事業所の負担がなるべく少なくなるように調査を進めたいと考えています。それでも最低限必要な資料は事前提出をお願いしています。

事前に提出していただく資料には 2 種類あり、一つが第三者評価の独自の資料で、もう一つが元々事業所で作成している資料となります。



### ① 第三者評価の独自資料

「事業プロフィール」・・・事業所の概要を記入してもらうものです。こちらには「理念・ビジョン、基本方針など」と「期待する職員像」を記入する項目があります。この二つは最終的な調査結果報告と一緒にとうきょう福祉ナビゲーションで公開されますので、慎重に作成するようにお伝えしています。

「経営層合議用分析シート」・・・事業所の自己評価に活用するもので、第三者評価を受審するたびに作成していただきます。

領域が「組織マネジメント」と「サービス」の二つに亘っており、非常に項目数が多くなっています。「完璧に作ろう」と考えると事務負担が大きくなってしまいますので、弊社では「可能な範囲での作成」をお願いしています。

事業プロフィールと経営層合議用分析シートは表計算ソフトのファイルになっており、そこに入力していただくか、プリントアウトをして手書きで記入していただくか、いずれかの方法で作成していただいています。

### ② 元々事業所で作成している資料

すでに作成してあり、対外的に公開されている資料を事前に提出していただいています。

具体的には受審年度の事業計画書と前年度の事業報告書、事業所や運営法人のパンフレットやリーフレット、入園時の提出書式一式（個人名の入っていないもの）、「入園のしおり」に類するもの、直近の園だより・クラスだよりなどです。これらを1部で結構ですので、事前にメール添付または郵送で提出していただ

いています。

「どこまで提出したらよいかわからない」と感じた場合には、弊社までお気軽にお問い合わせください。

Q22. 職員や園児の名簿も提供しなければなりませんか？



A22. 名簿は個人情報になりますので、取り扱いに注意が必要です。第三者評価を受審するにあたって、認可保育所・認証保育所では職員や園児の名簿を提供していただく必要はありません。名簿や職員、園児等の名前が事前提出の資料に載っていた場合には、返却しています。

Q24. 実際に使っている書類には、個人情報がたくさんあって、できれば外部には出たくないのですが、提供しなければなりませんか？

A24. 児童票や家庭状況の記録、緊急時の連絡先、日々の記録、健康や医療に関する情報など、認可保育園でも多数の個人情報を扱っていることと思います。

これらの情報が記載されている書類についても提供していただく必要はありません。訪問調査当日に見せていただければ十分です。

第三者評価の組織マネジメント分野には「事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている」という評価項目があります。訪問調査の際に上記の個人情報が記載された書類を見せていただく時に、ケース記録の書き方などの記載内容を確認するだけでなく、情報の収集や保管、廃棄等のルールが定められているか、情報へのアクセス権限が設定されているか等も確認しています。

Q25. 事前に記入する「合議用分析シート」を見ましたが、作成するのに時間がかかりそうです。評価機関に提出するのにはどのくらい時間をいただけるのでしょうか？

A25. 「経営層合議用分析シート」は訪問調査の2週間前までに提出していただいています。この様式の表計算ソフトのファイルデータは、事前打ち合わせの後にメールで送信しています。量もありますので作成には時間がかかると思います。直前になって慌てることのないよう、様式を入手しましたら早めに取り掛かることをお勧めします。

Q26. 通常業務に加え、感染症対策など目が回るような忙しさの中、事前資料を整えるのがとても辛いです。



A26. 分析シートの作成や事前資料を作ることで、通常業務や感染症対策等が疎かになってしまっただけでは本末転倒です。事前資料は無理に完璧に揃える必要はありません。できる範囲で整えていただければ結構です。

訪問調査の際に園内の様子や書類を見せていただいたり、口頭でご説明をいただくなど、一緒に分析シートの中身を埋めていくこともできます。

第三者評価の目的の一つは「サービスの質の向上に向けた事業者の取り組みを促すこと」です。弊社の評価者が園の強みや課題などを一緒に考えますので、あまり構えずに気楽な気持ちでご準備ください。

## 【5 訪問調査】

Q27. 訪問調査は1日かかるそうですが、実際にはどのくらい時間がかかるのでしょうか？

A27. 利用者調査と職員アンケートを実施したら、それらを弊社で集計して、その結果を評価対象の認可保育所・認証保育所に送付します。

事業所にはほぼ同時期に、事業プロフィールや経営層合議用分析シートなどの事前資料を提出していただきます。

その後、訪問調査を実施します。

訪問調査の当日の流れは、概ね以下の通りです。

①オリエンテーション



②園内の見学



③書類・資料などの確認



④経営層などへのインタビュー



弊社では「利用者や職員の日常の生活や業務を優先すること」を大切にしながら第三者評価の調査を実施しています。上記の①～④をなるべく効率的に進めておりますので、認可保育所・認証保育所の訪問調査は1日（10時～17時程度）で完了します。

Q28. 訪問調査での流れと内容を詳しく教えてください。

A28. 訪問調査で「実施すること」・「効率的に進めるために弊社で工夫していること」を記します。

①オリエンテーション

訪問調査の当日、認可保育所・認証保育所の関係者と顔合わせをし、訪問調査のスケジュールを説明し、打ち合わせをします。

事前（訪問調査の1週間くらい前）にお邪魔する調査員の名前や資格、準備しておいていただきたい書類・資料、具体的なタイムスケジュールを記載した文書をメール・FAXなどで送信しておりますので、前もってご確認ください。

②園内の見学

実際の設備や保育の様子を見学し、必要に応じてこちらから質問をします。ご担当の方が説明する内容だけではなく、子どもや職員の様子（表情や言葉かけ）なども拝見しています。事務室では業務の様子や書類の保管・整備状況、備品の管理状況なども確認します。分園が設置されている場合には、そちらも本園と同様に見学をさせていただきます。

③書類・資料などの確認

児童票や発達の経過記録などの記録や会議議事録、研修報告書、事故報告書、マニュアル類などの書類を確認します。この資料確認と④のインタビュー作業によって、標準項目の実施状況の大半を確認することができます。

資料確認を通じて、インタビューの際に質問することの整理と確認をしています。

④経営層などへのインタビュー

事前分析で把握したことに関して、実際の状況を確認するために認可保育所・認証保育所の経営層（園長・副園長・主任保育士など）にインタビューを行います。保健・給食など確認内容に応じて、看護師や栄養士など専門職の方にもお話を伺うことがあります。

質問は主に②の見学と③の資料確認で確認ができなかった事柄について聞いていきます。

以上の作業を通じて全ての標準項目について確認ができたところで訪問調査は終了となります。当日は終了後の講評などはありません。

我々調査員は、訪問調査で得られた情報を基に合議を経て、後日評価結果報告書を作成します。

Q29. 認可（認証）保育所の場合、早朝や夕方の送迎時なども立ち会うのですか？



A29. 認可保育所・認証保育所は通っている子ども・保護者にとって大切な「生活の場」です。特に早朝や夕方の送迎時は、保護者や職員にとって子どもの様子を確認したり、コミュニケーションを図る場にもなります。また人の出入りも多く、限られた職員数で対応に当たっている忙しい時間帯だと思われます。

第三者評価を受審することによって、子どもや保護者、職員に余計な負担が増えるのは弊社としても本意ではありません。従って弊社の訪問調査では、早朝や夕方の送迎時などに立ち会うことはありません。

※なお、東京都福祉サービス評価推進機構が毎年発行している「第三者評価ガイドブック」には訪問調査の「期間の目安」として「1～2日」とあります。さらに備考として「訪問する日数は必要に応じて2日間以上でも可」という記載もあります（「ガイドブック2021」24ページ）。評価機関によっては認可保育所・認証保育所の訪問調査が「1日程度」では終わらないところがあったり、「早朝や夕方の送迎時の様子も見学します」というところがあるのかもしれませんが。  
どのように訪問調査を進めるのかは評価機関によって違いがありますので、事前の打ち合わせの際に十分に確認することが必要です。

Q30. 当日は職員は全員、立ち会わせ方がいいのでしょうか？

A30. 職員は普段から非常に忙しくされていると思います。また、認可保育所・認証保育所によっては短時間勤務の方も多いためです。そのような方々は無理に立ち会っていただくことなく結構です。  
弊社から立ち会いをお願いしているのは、「見学の案内ができる方」や「インタビュー作業の時に答えいただくことができる方」です。  
これまでは、園長・副園長・主任保育士等に立ち会っていただくことが多かったです。  
ただし、立ち会う方を限定するルールは特にありません。また、この第三者評価の受審の機会を能動的に利用するのも一つの方法です。訪問調査の際にも私達調査員は「サービスの質の向上に向けた事業者の取り組みを促す」という視点で見学をしたり、インタビューをしたりしています。例えば、「次代のリーダー格に育てていきたい」というような職員で「調査員と話しをすることがこの職員にとっていい経験になる」という方がいらっしゃったら、一緒に立ち会っていただいても大丈夫です。実際に副主任保育士が参加した例もあります。どこまで立ち会わせ方がいいのか迷われた場合はご相談ください。

Q31. 当日、経営層は立ち会いますが、そのほか法人からも理事や理事長など呼んだ方がいいですか？

A31. 東京都方式の第三者評価では、認可保育所・認証保育所は事業所単位（事業所番号ごと）に評価を実施することになっています。その調査対象となる事業所の職員に立ち会っていただければよいので、理事や理事長を呼ばなくても大丈夫です。  
A30にもありますが、こちらからは園長・副園長・主任保育士等に立ち会いをお願いしています。  
一方で「調査員が何を見るのか、どんなことを言うのか気になる」「話を聞いて今後の参考にしたい」ということであれば、理事長に立ち会っていただいても構いません。一緒に利用者と職員のために認可保育所・認証保育所のサービスの質の向上について考えましょう。

Q32. 当日は評価員は何人来るのでしょうか？

A32. 認可保育所・認証保育所の訪問調査における弊社の基本的な職員配置は、以下の通りです。

組織マネジメント分野の担当者1名とサービス分野を担当する者が2名の合計3名。

※認証保育所 B 型については、「2人以上の評価者で評価を実施できるサービス」（「ガイドブック2021」247ページ）とされているため、組織マネジメント分野の担当者1名とサービス分野を担当する者が1名の合計2名。

これらを基本にしていますが、時には「保健（看護）業務に詳しい調査員がもう1人欲しい」、「年度末に近く、報告書作成を効率化させるためにさらに1名追加した方がいい」等の個別の状況に応じて、さらに1名調査員を追加することもあります。

ただし、認可保育所・認証保育所の場合には広い会議室などはないところが多いですから、必要最低限の人数でお邪魔することがほとんどです。

Q33. 園には特に会議室や相談室などなく、事務室も狭いので、どんな場所で評価員を迎えたらいいのでしょうか？

A33. 訪問調査の日にお願いしたいことは、「特別なことをするのではなく、ありのままの日常を見せていただきたい」ということです。

弊社の調査員の中には認可保育所・認証保育所などでの実務経験者があり、また、これまで多くの評価依頼を受けてきたこともあって、園舎内の配置等に関しても十分承知しています。

ほとんどの認可保育所・認証保育所は乳児室・ほふく室、保育室、医務室、調理室、遊戯室、トイレなどの共有スペースがあるだけです。大半は保育に必要なスペースで、会議室や相談室などが配置されていたとしても、職員が事務仕事をしていたり、休憩をするスペースとして活用されていると思います。書類確認やインタビュー等の作業は、業務の邪魔にならない事務室の一角をお借りしたり、時間帯によって使用していない遊戯室や子育て支援のスペースなどで実施することが多いです。特別な準備は何も必要ありません。

Q34. 当日は、昼食の準備も保育園側とするものなんですか？

A34. ご用意していただくことが可能な場合には、昼食は園で提供されている給食をいただいています。メニューや味付け、調理方法が工夫されているかなど、どのような給食を提供しているのか検食の意味で実施させていただいています。極力子どもと同内容のものをご用意ください。昼食代は、当日現金にてご精算させていただきます。ご準備が難しい場合には、昼食を持参しています。

Q35. 痛くもない腹を探られるようなイメージがありますが、評価員の方はどのような点をご覧になるのでしょうか？

A35. 東京都の福祉サービス第三者評価の目的の一つにサービスの質の向上に向けた事業者の取り組みを促すことがあります。

私達はこの目的を常に念頭に置いて訪問調査に臨むようにしています。

認可保育所・認証保育所の皆さんが「園を利用する子どもやその保護者の生活を支援するために力を入れて取り組んでいること」や「子どもや保護者の個別の思いにこたえるために工夫していること」などをぜひ、見せてください。

また、第三者評価のルールで私達はコンサルティングはできませんが、他の認可保育所・認証保育所などで見てきたことや知ったことなどでお話しできることがあるかもしれません。「ここを改善できたらサービスの質の向上に繋がると思うが、どう改善したらいいかわからない」ということなどがあれば、お話しください。一緒に改善策を考えましょう。

## 【6 報告書】



Q36. 法人から、次年度の事業計画に反映させるように指示されています。報告書は、お願いした期日までにいただけるものでしょうか？

A36. それぞれの事業所の都合に合わせて対応しておりますので、「いつまでに報告書がほしい」というご希望があれば事前の打ち合わせ（「契約説明」と呼んでいます）の際に仰ってください。

弊社では訪問調査の実施から報告書の原案を見ていただくまでに概ね 6 週間を見込んでいます。例えば、1 月の中旬までに報告書が必要であれば、11 月の終わりまでには訪問調査を終了できるように契約説明でスケジュール調整をしています。

Q37. 報告書の内容で、評価員の方の誤解や偏見かと思われる箇所があった場合でも、保育園側ではそのまま受け入れなければならないのでしょうか？

A37. 第三者評価の評価結果をそのまま受け入れる必要はありません。評価機関側の誤解や偏見があるような場合はなおさらです。

評価結果は公表に同意していただくことが前提とされておりますので、内容等に修正が必要な場合は、その旨を評価機関に伝えてください。弊社ではそのようなお申し出があった場合には、柔軟に対応しています。

評価を受審した認可保育所・認証保育所側と評価を実施した評価機関の双方が納得できる形に至ったところで、始めて「報告書の完成」としています。

「とうきょう福祉ナビゲーション」で見ることのできる評価結果は、公表についての事業所側の同意が得られたものだけです。公表不同意の場合は、評価を実施したことが表示された上で「この評価結果は、事業者の同意が得られなかったため、公開されていません」というメッセージが表示されます。

Q38. 自分達の園のホームページで、報告書を公開してもいいのでしょうか？

福ナビ

A38. 評価の結果は、「とうきょう福祉ナビゲーション」という web 上のサイトで公表されております。事業所のホームページで公開することも問題ありませんが、事前に弊社までご相談ください。「とうきょう福祉ナビゲーション」へのリンクを張り付ける形で対応している事業所が多いようです。

Q39. 改善点に人手を増やせとか、部屋を広くしろとか無理なことを指摘されても困るのですが、そういうことでも受け入れなければなりませんか？

A39. 短期的な人的資源の拡張や建物等のハード面の改善など、すぐに改善や対応することが難しいことを指摘する報告書は受け入れる必要はありません。

評価結果に対しては、認可保育園側の同意を得ることが前提ですので、納得のできる内容になるように修正を評価機関に伝えてください。

「サービスの質の向上への取り組みを促進すること」が第三者評価の目的の一つです。弊社でもこの目的にかなった報告書を作成することを目指しています。報告書の内容に疑問や不満などがあれば、率直に仰っていただいた方がありがたいです。

Q40. 調査に協力してくれた保護者、職員に対して報告書を読んでというだけでは申し訳ないような気がしています。保護者にはお便りで報告したり、職員には報告会のようなものを開くことは構わないのでしょうか？

A40. 第三者評価を受審する際にアンケート等に協力していただいた方々（保護者、職員）への報告はむしろ積極的に実施しましょう。

保護者には「掲示」や「便り（園だより）」等、何らかの形でアンケートで寄せられた意見・要望に対して園の考えを示し、理解を求めることが大切です。

職員にも報告の機会を設けましょう。報告会を開くのも一つの方法です。調査員を出席させたり、評価の内容を実際に報告したりなど、弊社でも報告会に協力することができます。希望がある場合には契約説明の際などにその旨をお伝えください。

Q41. 東京都の福ナビに公開されると聞いています。いつ公開されるのかは、知らせてもらえるのでしょうか？

A41. 評価結果が「とうきょう福祉ナビゲーション」で公表され次第、メールでご連絡しています。

公表に同意をいただいた報告書は、評価機関から 30 日以内に評価推進機構に提出します。その後「とうきょう福祉ナビゲーション」で公表されるまでには、さらに時間がかかります。公表された旨を事業所に連絡することによって、それが職員や利用者にも周知され、結果として評価結果の活用に繋げていただくことを期待しています。

今回の Q&A には挙げられなかった質問や疑問などがございましたら、お気軽に弊社までお問合せくださいませ。

