

## 児童福祉施設第三者評価試行事業の実施概要

## 1 目的

児童福祉施設における福祉サービスの第三者評価基準（試案）の妥当性及び評価の方法等について検証を行う。

## 2 実施主体

社団法人全国保育士養成協議会

## 3 実施時期

平成13年9月～11月

## 4 実施施設

## (1) 保育所

95施設（公立48施設・私立47施設）

## (2) 児童養護施設

23施設（2次調査5施設）

## (3) 母子生活支援施設

17施設

## (4) 乳児院

17施設（2次調査8施設）

## 5 調査評価者

原則3人1組

## 6 試行事業の進め方

(1) 全施設について、施設における自己評価を踏まえ、訪問調査を実施し、その結果に基づいて評価を行う。

（別紙1）

## ア 訪問調査の日程案

時 間	内 容
9:00～9:15	日程等の打合せ
9:15～11:00	施設長へのヒアリング、関係書類等の確認
11:00～12:00	施設内視察
13:00～15:00	施設長、関係職員へのヒアリング
15:00～16:00	施設内視察
16:00～17:00	取りまとめ

## イ 訪問調査員

原則3人体制

- (2) 児童養護施設、乳児院は、利用施設ではなく、措置施設であることから、事業者自らのサービスの質の向上を促進するような評価方法の検討も必要である。

このため、児童養護施設、乳児院の一部の施設については、評価の実施後において、評価結果に基づく課題等を提示し、課題等の改善状況を確認するための訪問調査を実施した上で、その結果に基づいて最終的な評価を行う。

(別紙2)

#### ア 訪問調査の日程案

時 間	内 容
13:00 ~ 15:00	施設長へのヒアリング、改善事項等の確認
15:00 ~ 16:00	関係職員へのヒアリング
16:00 ~ 17:00	取りまとめ

#### イ 訪問調査員

1人～2人体制

### 7 検証事項

#### (1) 評価基準

- ・ 福祉サービスの質を評価するための基準として妥当か。
- ・ 他に重要な項目がないか。
- ・ どの施設にも適用できる汎用性のある基準となっているか。

#### (2) 判断基準

- ・ 判断基準の段階(2段階、3段階、複数回答方式等)は妥当か。
- ・ マニュアル等で説明を要する事項はないか。
- ・ 判断基準の内容が妥当か。
- ・ 利用者質問票の項目は妥当か。

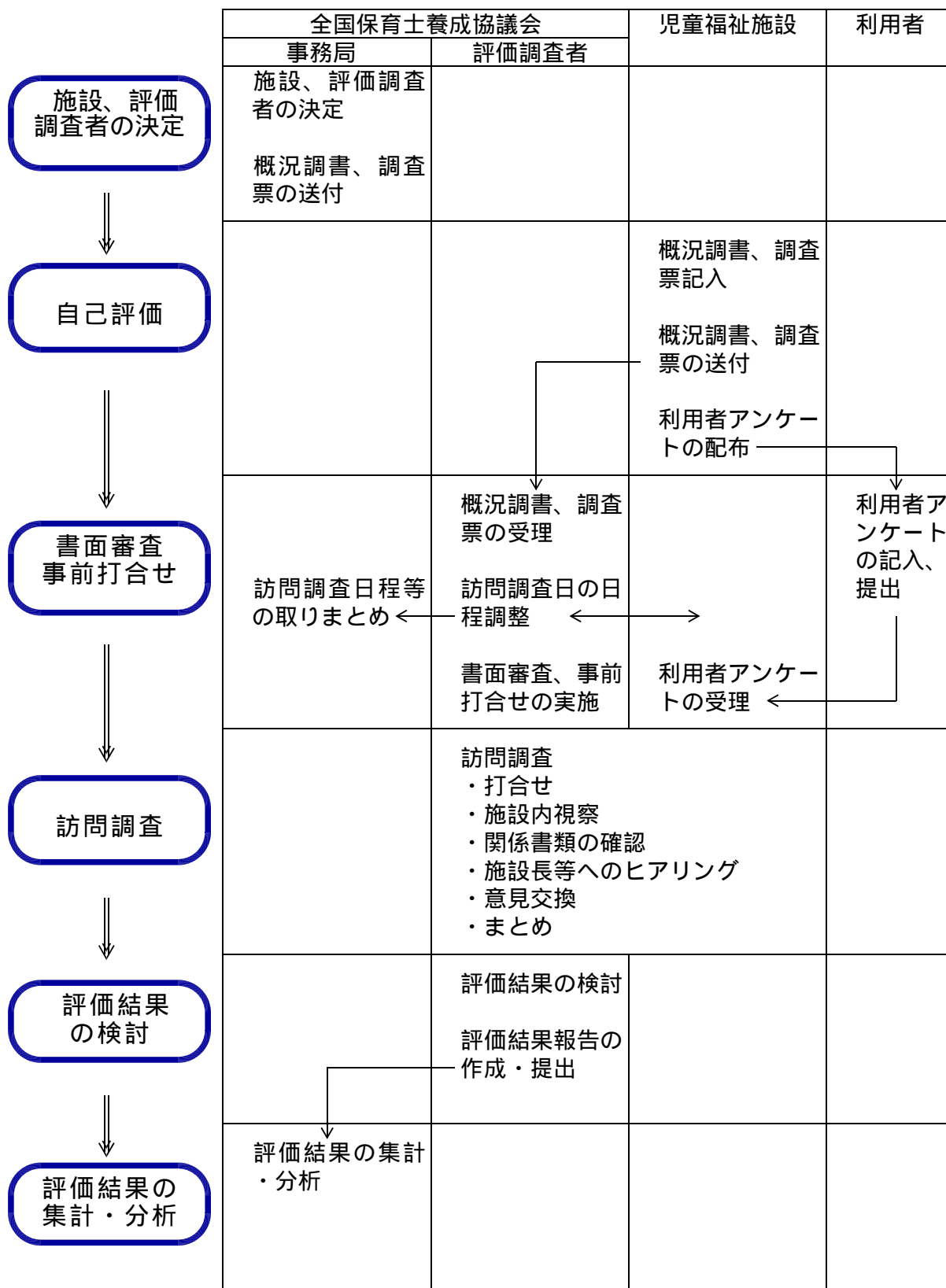
#### (3) 評価の方法

- ・ 事前評価(自己評価)を行うことは必要か。
- ・ 訪問調査の進め方に問題はないか。
- ・ 訪問調査の時間配分はどのようにすべきか。
- ・ 所見の記載方法は妥当か。
- ・ 課題等の改善状況を確認するための2次調査は必要か。

### 8 試行事業結果の取りまとめ

平成13年12月～14年2月

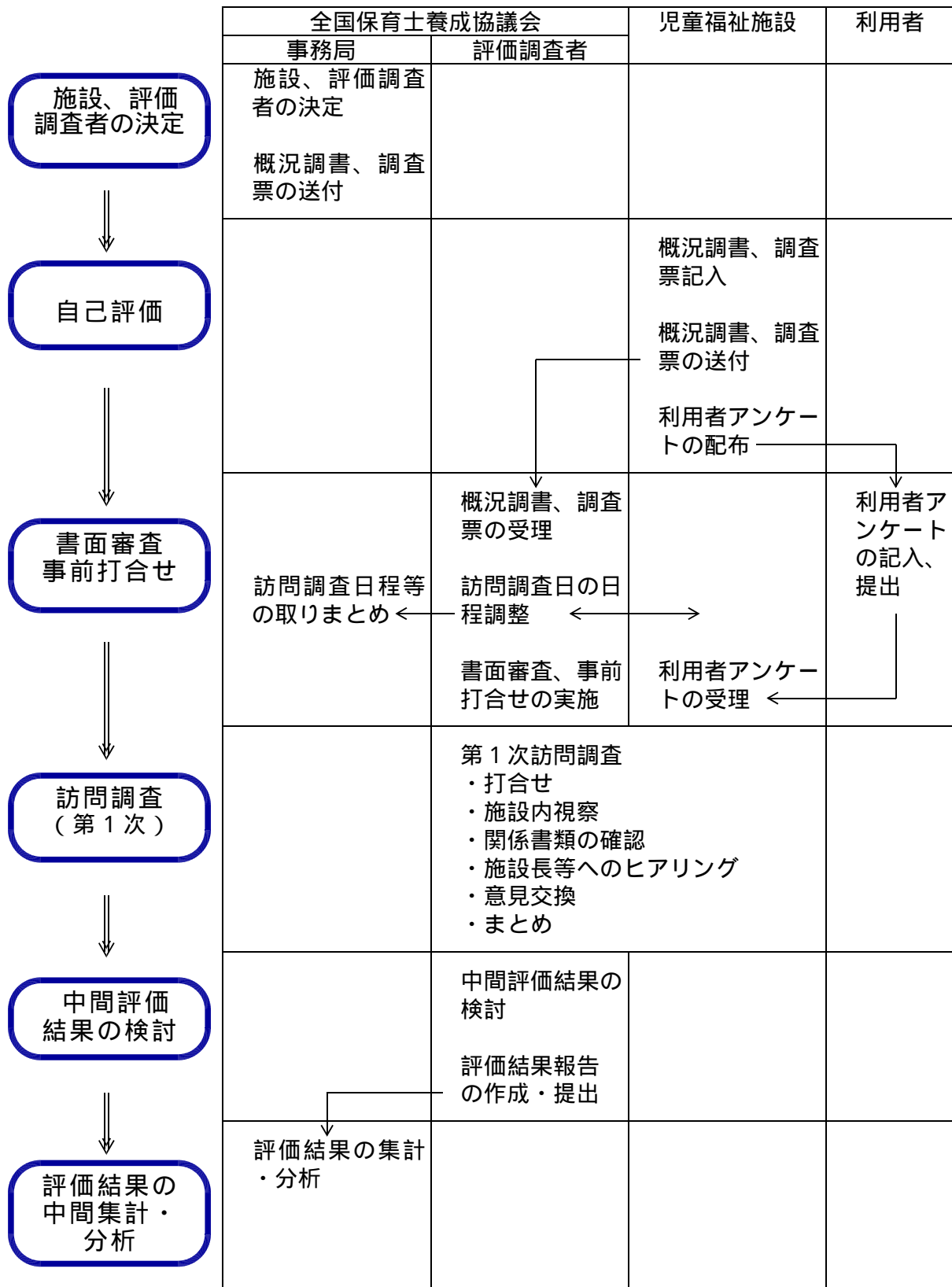
児童福祉施設第三者評価試行事業の流れ（全施設）

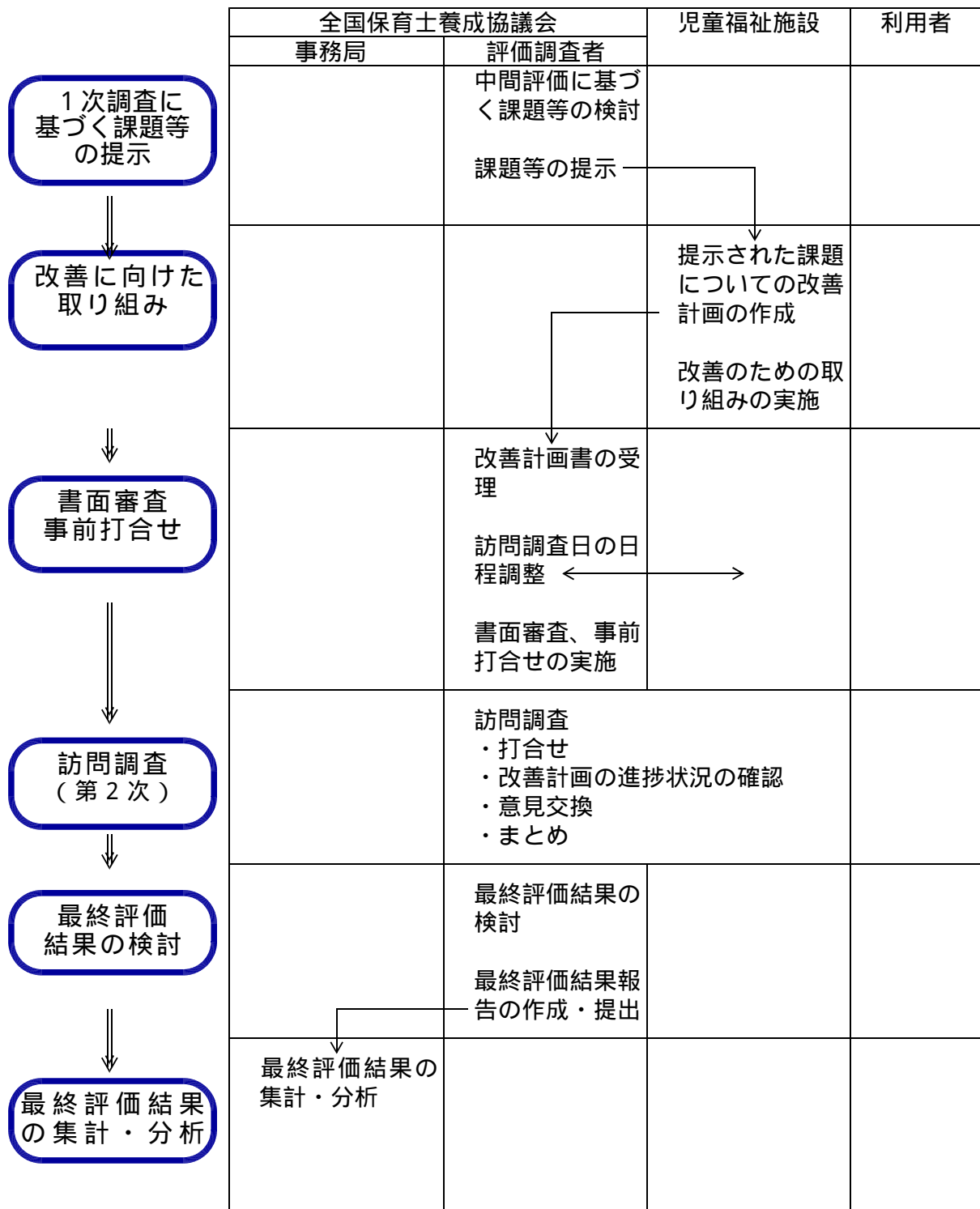




別紙 2

児童福祉施設第三者評価試行事業の流れ（児童養護施設等）





## 第三者評価試行事業における評価方法等に対する意見

## 1 保育所

## (1) 評価の方法

## ア 評価マニュアル

開始から終結にいたるプロセスを整理、網羅した手順のマニュアルが必要である。

評価調査者は、自己評価に記載された被調査者の考え方に影響を受けやすいため、客観的な視点で評価を行うためには、マニュアルが有効である。

マニュアルには

なぜこの項目が必要か

その項目を調べるために施設に準備していただくものは何か

準備されたものをどのように調べるか（着眼点）

調べた内容から何らかの判断をする際の客観的な基準

判断しにくい事例についての判断例

を詳細に載せる必要がある。

## イ 評価の手順等

事前準備資料を決めておく必要があり、

必ず準備して欲しい資料

できれば準備して欲しい資料

園の特色がわかる独自の資料

などが考えられる。

実施の前に施設との打合せを行った方がよい。

園長だけでなく、保育士の立場からの自己評価が必要である。

自己評価結果をもとに、評価調査者が事前検討を行う機会を設ける必要がある。

ヒアリングの結果、判断基準とは微妙に異なる事例があり、各項目ごとに自由記述欄を設けた方が評価しやすい。

特定の評価調査者の評価に限らず、利用者調査、自己評価、他の団体等の評価など何種類かの評価を受け、その結果により総合的に判断することが望ましい。

総合所見の記述は、「 」と「 ・ ・ 」の項目数にバラツキがあるため、工夫が必要ではないか。

総合所見は、 ～ までの項目にわけずに、全体にわたって記載する方法もあるのでないか。4項目に分けると、重複することが多い。

「キーワード」の趣旨を明らかにされたい。

「特に評価すべき点」の欄には、課題についても記載した方がよいのではないか。

調査後、調査員同士で互いの評価について話し合いをもつ必要がある。

評価結果については、点数のみでなく、報告書と口頭による助言が必要である。

どこを改善すべきかなどについて施設へのアドバイスも必要ではないか。

#### ウ 訪問調査の日程

マニュアルの趣旨を十分に踏まえて評価を行うためには、評価を受ける側も、評価を行う側も1日の評価期間では短すぎる。(複数)

朝の受け入れ場面もみた方がよい。時間配分よりも、みるべき場面をもう少し明確にし、「どこを視るのか」を明らかにする必要がある。

保育内容については、1～2時間くらいの視察では判断がつかない。また、時間的にも昼食の準備にかかっている時や昼寝から起きた直後では、子どもの様子、遊びの状況把握が難しい。

できれば2週間ほど観察した上での評価になればよいと思う。



公立保育園は、書類等の整備はできており、調査にあまり時間も要しないため、評価時間はもっと短くてよい。

食事の時間になってから保育室に行くと、子どもたちの雰囲気をごわしてしまうため、視察の時間を検討する必要があると感じた。

## **(2) 評価調査者**

指定養成施設の教員と保育所長経験者からなるチーム構成とする必要がある。

保育所のことをよくわかっている者が行う必要がある。

少なくとも1人は、保育所勤務の経験があり、保育所の実態をよく熟知している者である必要がある。

## **(3) 評価調査者の研修**

マニュアルの内容に基づき、客観的な評価を行うための研修を充実する必要がある。

公平な評価を行うためには、例えば、調査員が何人かのグループで質の高い保育園の調査を行うなどの実習も必要である。

## **(4) その他**

第三者評価の趣旨等が現場にあまり知られていないため、実施する際は、趣旨等の理解の徹底が必要である。

評価の料金等を明確にしてもらいたい。

## 2 乳児院・児童養護施設・母子生活支援施設

### (1) 評価調査の方法

施設自身が行う自己評価を行うためのマニュアルが必要。

資料を送付してもらおうなどして事前チェックは必要。

施設として自らサービス点検ができるため自己評価は有意義であり必要。

施設長以外に職員にヒアリングを行うことは啓発ができて有意義。

調査日や時間帯について検討する必要がある。

調査に当たっての施設に対するオリエンテーションが必要。

評価調査者のための評価基準マニュアルが必要。

調査の進め方・尋ね方など手順のマニュアルが必要。

### (2) 評価調査者

少なくとも一人はその施設の運営について精通している評価調査者が必要。

県内の評価調査者の場合評価者と事業者との交流があることが多く、県外の評価調査者が評価を行うべきではないか。

### (3) 評価調査者の研修

評価調査実習が必要ではないか。

客観的な評価を実施するための力量を形成するためには継続的な研修と経験が必要。

### (4) 利用者の視点

保護者に対するアンケートは説明が必要なので時間がかかる。言葉づかひや内容を平易にする必要がある。

## 児童福祉施設等評価基準検討委員会公開シンポジウムにおける意見

## 1 評価の方法

## (1) 評価調査者

- ・ 調査時間は、開所時間に応じて設定すべきである。
- ・ 保育現場の経験者を評価調査者の中に入れるべきである。
- ・ 保育士養成施設の教員が評価調査者となり、保育園の保育者等と評価調査を通じて理解を深めることは意義がある。
- ・ 施設長経験者を評価調査者に活用できる。
- ・ 評価調査者は、ある程度コンサル的な機能をもってもよいのではないか。
- ・ 評価調査者の考えを押しつけるべきではない。
- ・ 評価調査者の養成研修が重要である。さらに進んで何らかのライセンスの付与も必要である。
- ・ 都道府県や市町村単位で評価調査者を確保する必要がある。

## (2) 総合評価の手法

- ・ 2次調査により評価調査後のサービスの改善状況を確認し、その結果を踏まえて最終的な評価とすべきである。
- ・ 施設の特徴や独自性をどう評価するかが課題である。
- ・ 評価基準で反映されない部分を総合評価で補う必要がある。

## (3) 評価の決定

- ・ 現場を適正に評価するための評価基準が大事で、これが定期的に見直されていくシステムが必要である。
- ・ 評価の結果についてはできるだけ詳しく、課題がはっきりと認識できるような形で現場に報告する必要がある。
- ・ マニュアルや記録の整備よりも、実際の取り組みが大事だが、一方で、多様な勤務形態の保育者が増える中で、マニュアル化も大切である。

## (4) 自己評価、利用者調査と第三者評価の関連

- ・ 評価にはものさしが必要であるが、これは自己評価にも使える。従来、感覚的に理解されてきた世界に、保育がどのようなものから成り立っているかを示す基準ができることは、保育の科学化の観点から意義深い。
- ・ 自己評価は、園全体で取り組むべきである。
- ・ 保育の質の評価は、保育園自らが積極的に取り組むべきであり、保育の科学化の観点から第三者評価の導入はよいことである。
- ・ オーストラリアの第三者評価も、自己評価、利用者評価を踏まえて評価している。
- ・ 利用者の視点は重要である。
- ・ 第三者評価を主体的に受け止める利用者、住民をつくることが大事である。

## 2 評価結果の公表

- ・ ある水準以上の施設を認証すれば、それは一つの目標にはなるが、ランクづけとなるような公表は避けるべき。
- ・ 結果の公表は、「良い」か「悪い」のみの公表は避けるべき。問題点については、改善のための猶予期間を設け、改善後の評価結果を公表すべき。

- ・ 公表は、画一的な評価の結果のみではなく、施設の独自性などに関するコメントをつけて行うべき。
  - ・ 保育所について、従来、保育内容に関しては、情報公開がなされていなかったが、保育所の役割が高まっている中で、保育内容に関する情報公開は当然の流れである。あら探しではなく、今の保育水準がどういう状況にあるかを確認し、高めるべきである。
  - ・ 評価結果をそのまま公表するのではなく、評価を受けるまでの過程や、評価結果を受けての改善が重要である。
  - ・ 保育園の「売り」の部分を公表すべきである。
  - ・ 公表に当たり事業者の同意が必要である。
  - ・ 評価結果を単に利用者に公表するだけではなく、その評価を受け入れて質を改善させていくことが大事である。
- 3 第三者評価機関
- ・ 地域の児童福祉施設、保育士養成施設等で、NPOを設立して実施する方法等も考えられる。
  - ・ 行政自らが評価を行うのは疑問である。
  - ・ 第三者評価機関は、公正・中立な機関とすべきである。
- 4 第三者評価受審の促進
- ・ 受審費用について、公立園は財政難で捻出が難しい。何らかの補助のようなものは考えられないか。
  - ・ 公立園では、第三者評価を受ける受けないの判断はできない。多くの公立園が受けられるように市区町村への働きかけが必要である。
  - ・ 第三者評価は、いわゆる手あげ方式であり、それを活用しようとする事業者が費用を出し、これを使って、質の向上を目指すものである。よって、費用については、基本的には施設の負担であるが、施設がこの費用を支払いやすいような工夫は必要である。
- 5 第三者評価のあり方
- ・ 利用者の選択を通じて、事業者のサービスの質の向上を促すという考え方は疑問。自分の園を選んでもらうために質の向上を図るのでは、園の差別化についながら隣の園といっしょに質の向上を図るといった視点が大事である。
  - ・ 第三者評価は「受けるもの」ではなく、「活用するもの」である。第三者評価というサービスをそれを使う側の事業者がどのように使うかを考えておくべきである。「多様な使い方」が考えられるため、厚生労働省が示すガイドラインもこの多様性を認める方向で示すべきである。
  - ・ 全部の施設が第三者評価を受けるといった仕組みはおかしいし、逆に、誰も受けられないような仕組みもおかしい。「懐の深い第三者評価」であるべきである。
  - ・ 利用者に迎合するような第三者評価や第2の監査となるような第三者評価はやめるべきである。
  - ・ 保育に欠ける子どものために、従来から行ってきた保育の内容が果たしてレベルの高いものであるかどうかはわかり得なかった。しかし、地域や家庭の機能が低下している中で、保育現場、保育士養成施設、行政関係団体などが知恵を出し合って、第三者評価という新たな取り組みが行われつつあることを互いに認識しあうことが重要である。
  - ・ 保育園が受けてよかったと思える第三者評価にしていく必要がある。

## 児童福祉施設の第三者評価に関する検討経過

	検討委員会	その他
12.9.6	第1回検討委員会 ・評価基準(素案)の検討	
12.10 12.11.7	第2回検討委員会 ・評価基準(試案)の検討 ・試行事業の実施方法の検討	関係団体からの意見聴取
12.11~ 13.1		第三者評価試行事業の実施 (全国保育士養成協議会) 関係団体からの意見聴取
13.3 13.3.27	第3回検討委員会 ・試行事業実施状況の報告 ・13年度検討スケジュール	
13.6.29	第4回検討委員会 ・平成12年度試行事業結果を踏まえた評価基準(修正案)の検討 ・試行事業の実施方法の検討	
13.7中 13.7.30	第5回検討委員会 ・関係団体からの意見を踏まえた評価基準(試案)の検討 ・試行事業の実施方法の検討 ・今後の検討事項及び論点の提示	関係団体からの意見聴取
13.8.20 13.8.27 ~8.30		評価基準(試案)の公表 評価調査者養成研修試行事業の実施 (全国保育士養成協議会)
13.9~ 13.11		第三者評価試行事業の実施 (全国保育士養成協議会)
13.12.7	第6回検討委員会 ・試行事業実施状況の報告 ・検討委員会の柱立ての検討 ・論点に係る検討 (評価基準を除く)	
14.1.25	第7回検討委員会 ・試行事業実施結果の報告 ・評価基準に係る検討	
14.1下~ 14.2上		関係団体からの意見聴取 行政関係者からの意見聴取 検討委公開シンポジウム
14.2.26	第8回検討委員会 ・関係団体等の意見を踏まえた評価基準及び論点に係る検討 ・最終報告書の検討	
14.3.4~ 14.3.13		報告書(案)の公表 厚労省HPで意見募集
14.3.20	第9回検討委員会 ・最終報告書の取りまとめ	

## 児童福祉施設等評価基準検討委員会委員名簿

名 前	役 職 名
いしい てつお 石井 哲夫	白梅学園短期大学学長 こどもの生活研究所所長
いのまた さち 猪股 祥	平塚保育園園長 (福)湘南福祉センター理事長
かしわめ れいほう 柏女 霊峰	淑徳大学社会学部教授
くさま よしお 草間 吉夫	日本こども家庭総合研究所嘱託研究員
さいごう やすゆき 西郷 泰之	大正大学人間学部人間福祉学科助教授
さかえ やすひろ 坂江 靖弘	(福)八尾母子ホーム施設長
たみあき げん 民秋 言	白梅学園短期大学教授 全国保育士養成協議会現代保育研究所副所長
ないとう としひろ 内藤 順敬	(福)芙蓉会恩賜記念みどり園園長
ふくしま かずお 福島 一雄	(福)共生会希望の家施設長
ふるかわ こうじゅん 古川 孝順	東洋大学教授
まえだ まさこ 前田 正子	(株)ライフデザイン研究所研究開発部主任研究員
まつばら やすお 松原 康雄	明治学院大学教授

座長