

保育所における第三者評価

学校評価の推進に関する調査研究協力者会議

2006. 10. 30

目白大学 増田 まゆみ

(全国保育士養成協議会 現代保育研究所副所長)

社会福祉基礎構造改革によるサービスの質の転換

○社会福祉法

第3条（福祉サービスの基本理念）

福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、その内容は、福祉サービスの利用者が心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように支援するものとして、良質かつ適切なものでなければならない。

乳幼児の最善の利益を考慮する



保育の質

福祉サービスの質の向上のための措置等

○社会福祉法 第78条

社会福祉事業の経営者は、自ら提供するサービスの質の評価を行うことなどにより、常に福祉サービスを受ける側の立場に立って、良質かつ適切な福祉サービスを提供するように努めなければならない。

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に努めなければならない。

第三者評価の目的

I 個々の事業者が事業運営における具体的な
問題点を把握し、サービスの質の向上に
係わる取り組みの促進

公表等の結果



II 利用者が福祉サービスの内容を十分に把握
できるようにする

保育所における第三者評価とは

児童福祉施設における福祉サービスの第三者評価等に関する報告書

福祉サービスにおける第三者評価事業とは、事業者の提供するサービスを当事者以外の公正・中立な第三者機関が、専門的かつ客観的な立場から評価する事業である

基準作成の考え方 (平成14年実施)

I 福祉サービスの内容が向上するように誘導する基準

- ・多様な側面から評価できる基準
- ・保育所保育指針に準拠しながら、よりよいサービス水準へ誘導するための基準
- ・マニュアル化や明文化に重点が置かれ過ぎないように、実際に取り組みが行われているかが評価される基準

II 評価結果が利用者にわかりやすい基準

III 行政監査と重複する項目は省くなど、特に運営管理に関する項目は簡素化

基準の構成

第三者評価は、監査により最低基準等認可保育所としての基準が守られているという信頼関係の上に成り立つ評価

<u>平成12年</u>	<u>平成13年</u>	<u>平成14年</u>
I 運営管理 22	<u>I 子どもの発達支援</u> 24	24
II 利用者を尊重したサービス提供 8	<u>II 子育て支援</u> 9	8
	<u>III 地域の住民や関係機関等との連携</u> 9	9
III 子どもの発達援助 26	<u>IV 運営管理</u> 11	11
IV 子育て支援 11		
V 地域との連携 5		
72	53	<u>52</u>

評価の方法・内容

- 評価基準に基づき3段階または2段階評価
- 保育の内容に関する項目は複数回答方式の「判断基準」をもとに3段階で総合的な判断
- 基準のみでは評価できない「独自性・特色」等記述

利用者アンケートの実施

利用者とサービス提供者は対等の関係
利用者の意向を尊重

利用者の実態を把握し、評価結果を
まとめる上で参考

評価の公表

基本的

公表の対象は、第三者評価を受けた
全ての事業所

公表の諾否は評価対象施設の判断

平成16年5月
福祉サービス第三者評価事業に
関する指針について

福祉サービス第三者評価基準ライン



福祉サービス共通のガイドライン

都道府県推進組織に関するガイドライン

福祉サービス第三者評価機関認証ガイドライン

福祉サービス第三者評価基準ガイドライン

保育所版 作成 平成17年5月

児童家庭局保育課長・援護局福祉基盤課長

施設種別ごとの福祉サービスに係る独自部分〈2階〉							
保育所	児童養護施設	乳児院	母子生活支援施設

福祉サービス第三者評価基準ガイドライン
施設運営の基盤となる共通部分〈1階〉

5 5 評価基準

I 福祉サービスの基本方針と組織 《12項目》

I-1 理念・基本方針 〈4項目〉

I-2 計画の策定 〈4項目〉

I-3 管理者の責任とリーダーシップ 〈4項目〉

II 組織の運営管理 《21項目》

II-1 経営状況の把握 〈3項目〉

II-2 人材の確保・養成 〈9項目〉

II-3 安全管理 〈2項目〉

II-4 地域との交流と提携 〈7項目〉

III 適切な福祉サービスの実施 《22項目》

III-1 利用者本位の福祉サービス 〈7項目〉

III-2 サービスの質の向上 〈8項目〉

III-3 サービスの開始・継続 〈3項目〉

III-4 サービス実施計画の策定 〈4項目〉

3 4 評価基準

A-1 子どもの発達援助 《23項目》

1- (1) 発達援助の基本 〈2項目〉

1- (2) 健康管理・食事 〈8項目〉

1- (3) 保育環境 〈2項目〉

1- (4) 保育内容 〈11項目〉

A-2 子育て支援 《6項目》

2- (1) 入所児童の保護者の育児支援 〈5項目〉

2- (2) 一時保育 〈1項目〉

A-3 安全事故防止 《5項目》

3- (1) 安全事故防止 〈5項目〉

●評価調査者

● 第三者評価機関認証ガイドライン

- * 組織運営管理業務を3年以上経験している者・・
- * 福祉、医療、保健分野の有資格者若しくは学識経験者で、当該業務を3年以上経験している者・・

都道府県推進組織が行う評価調査者養成研修を受講していること

1件の第三者評価 2人以上の調査評価者

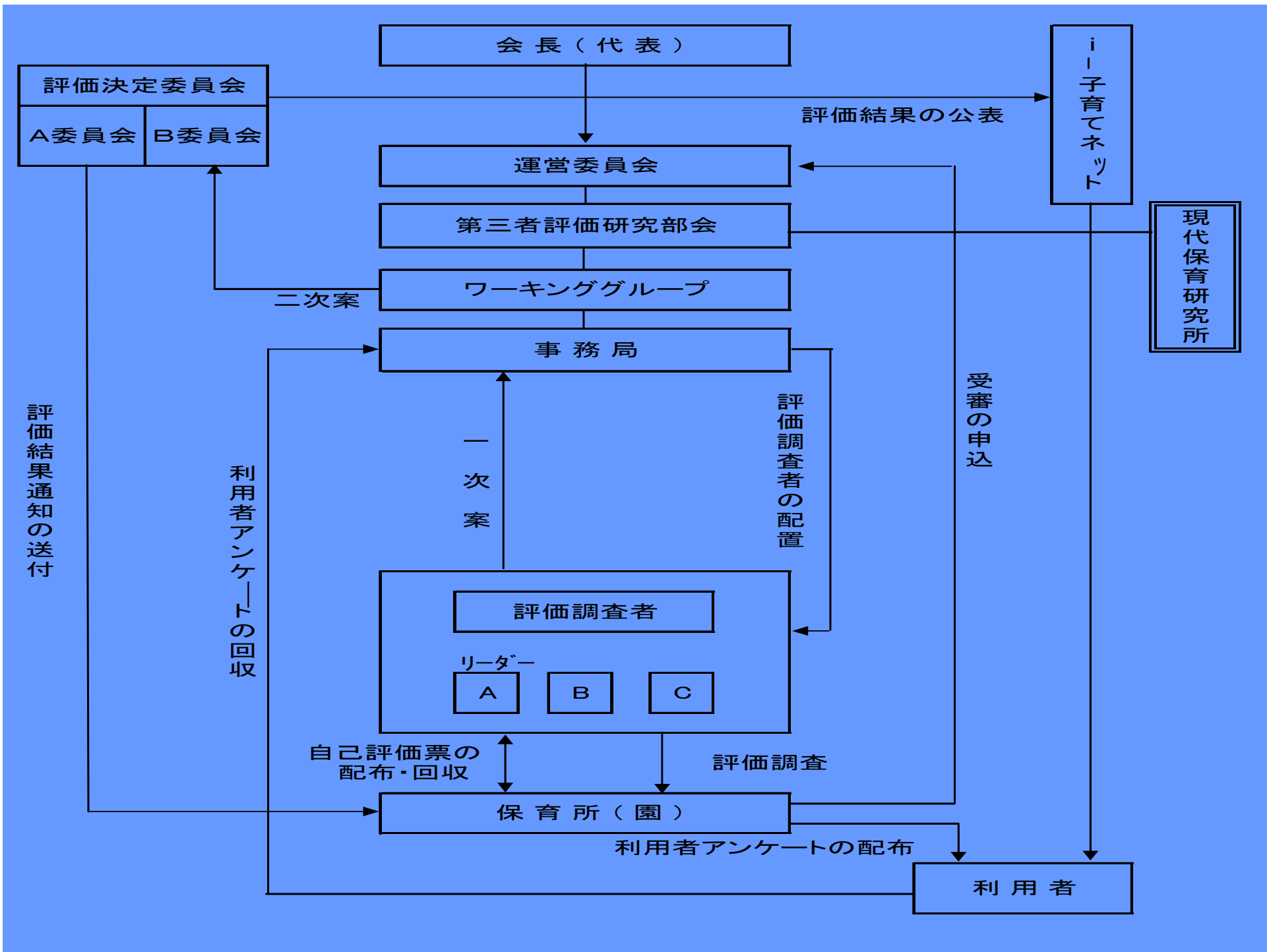
HYK第三者評価での基本的姿勢

(保育士養成協議会)

○保育所、児童養護施設等児童福祉施設の
「よさ」を明らかにすること

○さらに質の向上を図るために、課題を明らかにすること

○現場実践者と保育士養成校教員等研究者
とが協働してよりよい第三者評価システムを
構築していくこと



HYKのシステムの特徴

三層構造

調査者による評価

ワーキングによる調整

評価決定委員会

保育サービスの実質の評価

- 評価基準にない事柄であっても、質的に充実している点や問題とすべき点など、評価材料となる情報があれば、具体的に記述する

ヒアリングの対象者

- 園長
- 主任
- 保育士

5名程度(状況に応じて)
担当する子どもの年齢
経験年数

調査者が当日園と確認

- 保健担当者
- 食事担当者

評価調査者

●児童福祉等の学識経験者

保育士養成校教員

保育・福祉・教育・心理等の分野に識見を有する者

●児童福祉施設等の施設長等現場経験者



所定の研修を受講した者 3 名

第三者評価

- 保育所の自己評価
- 利用者のアンケート
- 評価調査者の評価（訪問調査）

3点セットとなっている

現在、お子さんが通っている保育園(所)についてうかがいます。
以下の項目について、あてはまる数字に一つだけ○をつけて下さい。

	1. はい	2. いいえ
(1) 入園した際に、保育の内容や方法について、園から十分な説明がありましたか。	1	2
(2) 入園した際に、保育園(所)の理念や方針について、園から十分な説明がありましたか。	1	2
(3) 入園した際に、保育にかかる諸経費について、園から十分な説明がありましたか。	1	2
(4) 保育園(所)やクラスでのお子さんの様子が、「園だより」、「クラスだより」等を通じて、わかりやすく伝えられていますか。	1	2
(5) 健康診断・歯科健診の結果について、園から伝えられていますか。	1	2
(6) 献立表やサンプル表示などで、毎日の食事とおやつの内容がわかるようになっていますか。	1	2
(7) お子さんの食事とおやつのお皿は、必要に応じて連絡されていますか。	1	2
(8) 園内で感染症が発生した際には、その状況について、必要に応じて連絡が届くようになっていますか。	1	2
(9) 災害・不審者侵入時など、お子さんの安全に関わる事態が発生した際には、その状況について、必要に応じて連絡が届くようになっていますか。	1	2
(10) 懇談会や保育参観・参加などにおいて、保護者が保育に参加する機会がありますか。	1	2
(11) 園の保育について、あなたの意見や意向を伝える方法または機会がありますか。	1	2
(12) 保護者からの苦情や意見に対して、園から十分な回答や説明がありますか(例:懇談会、園だより、掲示、口頭での説明など)。	1	2
(13) 園や家庭でのお子さんの様子について、日常的に保育士と情報交換がなされていますか(例:送迎時の会話、連絡帳)。	1	2
(14) 日常的な情報交換に加え、相談や個人面談の機会が設けられていますか。	1	2
(15) 困ったことや気になることがあった時に、保育園(所)に気軽に尋ねたり相談することができますか。	1	2

<p>現在、お子さんが通っている保育園(所)に対する、あなたの満足度についてうかがいます。以下の項目について、あてはまる数字に一つだけ○をつけて下さい。</p>	1 満足している	2 どちらかといえば満足している	3 どちらかといえば不満である	4 不満である
(1) 保育の内容や経費などについての、入園前の説明には満足していますか。	1	2	3	4
(2) 園舎や園庭など、施設・設備に満足していますか。	1	2	3	4
(3) 園がお子さんに提供している遊びに満足していますか。	1	2	3	4
(4) 保育園(所)での生活の中での友だちとの関係など、お子さんの人間関係の育ちに満足していますか。	1	2	3	4
(5) お子さんへの食事やおやつに満足していますか。	1	2	3	4
(6) 睡眠・排泄・衣服の着脱など、お子さんの生活面での配慮に満足していますか。	1	2	3	4
(7) 健診・健康状態の日常的な確認など、お子さんの健康管理体制に満足していますか。	1	2	3	4
(8) お子さんが園でケガをしたり、病気になったりした場合の、園の対処の仕方に満足していますか。	1	2	3	4
(9) 施設・設備や生活場面での衛生管理体制に満足していますか。	1	2	3	4
(10) 災害・不審者侵入時の対応などの安全管理体制に満足していますか。	1	2	3	4
(11) お子さんや保護者への、保育者の姿勢や言動に満足していますか。	1	2	3	4
(12) 保育園(所)の職員のチームワークや雰囲気は満足していますか。	1	2	3	4

平成17年度評価基準について

(全国保育士養成協議会)

- 平成14年度～16年度 52項目



試行事業を含めて5年蓄積と新たな指針の尊重

- 平成17年度 67評価基準

評価対象	評価分類	項目番号
I 福祉サービスの基本方針と組織	I-1 理念・基本方針	1~3
	I-2 施設長の責任とリーダーシップ	4~5
II 組織の運営管理	II-1 人材の確保・養成	6~11
	II-2 地域や関係機関との連携	12~20
III 適切なサービスの実施	III-1 利用者本位のサービス	21~25
	III-2 サービスの質の確保	26~32
	III-3 サービス実施計画の策定	33
IV 子どもの発達援助	IV-1 子どもの発達援助の基本	34~35
	IV-2 健康管理・食事	36~43
	IV-3 保育環境	44~45
	IV-4 保育内容	46~56
V 子育て支援	V-1 入所児童の保護者の育児支援	57~61
	V-2 地域の子育て支援	62
VI 安全・事故防止	VI-1 安全・事故防止	63~67

訪問調査のポイント

- 3人の調査者の役割分担の明確化

- 書類の評価
- ヒアリング
- 観察

可能な限り、訪問時間中を継続観察

- 調査者間打ち合わせの有効活用

評価を適確なものにするために評価状況の情報交換と対策を決定

訪問調査日のタイムスケジュール

- 調査者3人

- 評価調査者A B C

- ヒアリング・書類の確認・観察を組み合わせ、総合的に評価できるようにする
- 1日の保育を連続性の中で、より多面的に深く評価する

訪問調査当日のタイムスケジュール

8:45	評価者A	評価者B	評価者C
	保育観察	目的の確認・方法の確認	
	ヒアリング 園長・主任	保育観察 ヒアリング 保健担当者	保育観察
	調査者打ち合わせ		
	保育観察	ヒアリング 食事担当者	
		ヒアリング 保育士①	ヒアリング 保育士②
		ヒアリング 保育士③	
	ヒアリング 保育士④		保育観察
	保育観察	ヒアリング 園長・主任	
	調査者打ち合わせ		
18:00	保育観察	最終ヒアリング	

ヒアリングの対象者

- 園長
- 主任
- 保育士 4名
 - 担当する子どもの年齢
 - 経験年数
- 保健担当者
- 食事担当者

保育の質の向上や改善のための取組を、職員参加により行っている。

【総合判断基準】

- a) 定例会議を含め、年間を通じて職員から提案を募集するか、又は定期的に（年に複数回）意見を聞くための場を設け、保育の質の向上や改善のための取組を行っている。
- b) 定例会議を含め、年間を通じて職員から提案を募集するか、又は定期的に（年に複数回）意見を聞くための場を設けているが、それを踏まえて保育の質の向上や改善のための取組を行っていない。
- c) 定例会議を含め、保育の質の向上や改善に関し、職員からの意見を聞いていない。

施設長自らの役割と責任を職員に対して表明している。

【判断基準】

- a) 施設長は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、理解されるよう積極的に取り組んでいる。
- b) 施設長は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、理解されるよう取り組んでいるが十分ではない。
- c) 施設長は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにしていない。

個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取組が行われている。

【判断基準】

- a) 職員一人一人について、基本姿勢に沿った教育・研修計画が策定され、計画に基づいた具体的な取組が行われている。
- b) 職員一人一人について、基本姿勢に沿った教育・研修計画が策定されているが、計画に基づいた具体的な取組が十分に行われていない。
- c) 職員一人一人について、基本姿勢に沿った教育・研修計画が策定されていない。

子どもの喫食状況を把握するなどして、 献立の作成・調理の工夫に生かしている。

【総合判断基準】

- a) 十分に対応している。
- b) どちらかといえば対応している。
- c) 対応していない。

【判断基準】

- ア) 子どもの食べる量や好き嫌いなどを把握している。
- イ) 残食の調査記録や検食簿をまとめ、献立・調理の工夫に反映させている。
- ウ) 食事の献立については、旬の物や季節感のある食材を活かし、行事食なども随時取り入れている。
- エ) 食器の材質や形などに配慮している。
- オ) おやつは、できる限り手作りを心がけている。
- カ) 栄養士や調理担当者が、食事の様子を見たり、子どもたちの話を聞いたりする機会を設けている。
- キ) 子ども一人一人の発育状況や体調を考慮した、調理の工夫がなされている。

子ども一人一人への理解を深め、受容しようと努めている。

【判断基準】

- a) 子どもをよく受容しようと努めている。
- b) どちらかといえば子どもを受容しようと努めている。
- c) 子どもを受容しようと努めていない。

【判断基準細目】

- ア) 子どもに分かりやすい温かな言葉づかいで、おだやかに話している。
- イ) 「早くしなさい」とせかす言葉や「ダメ」「いけません」など制止する言葉を不必要に用いないようにしている。
- ウ) 子どもの質問に対して、「待ってて」「あとで」などと言わずに、なるべくその場で対応している。
- エ) 「できない」「やって」などと言ってくる子どもに対して、その都度気持ちを受け止めて対応している。
- オ) 「いや」などと駄々をこねたり、自分を表現する力が十分でない子どもの気持ちをくみとろうとしている。
- カ) 登所時に泣く子どもに対して、放っておいたり、叱ったりするのではなく、子どもの状況に応じて、抱いたり、やさしく声をかけたりしている。

利用者満足の上を意図した仕組みを整備している。

【総合判断基準】

- a) 保護者の意向に配慮する姿勢が明示され、意向を把握する具体的な仕組みを整備している。
- b) 保護者の意向に配慮する姿勢が明示されているが、意向を把握する具体的な仕組みが十分でない。
- c) 保護者の意向に配慮する姿勢が明示されていない。

利用者満足の上に向けた取組を行っている。

【総合判断基準】

- a) 把握した保護者の意向の結果を活用するための仕組みが整備され、実際にその向上に向けた取組を行っている。
- b) 把握した保護者の意向の結果を活用するための仕組みが整備されているが、その向上に向けた取組が十分ではない。
- c) 把握した保護者の意向の結果を活用するための仕組みが整備されていない。

不審者の侵入時などに対応できるマニュアルがあり、全職員に周知されている。

【総合判断基準】

- a) 不審者の侵入時に対応できるマニュアルがあり、全職員に周知されている。
- b) 不審者の侵入時に対応できるマニュアルはあるが、全職員に周知されていない。
- c) 不審者の侵入時に対応できるマニュアルがない。

保育の内容



保育所保育指針に準拠

保育サービスの実質の評価

- 評価基準にない事柄であっても、質的に充実している点や問題とすべき点など、評価材料となる情報があれば、具体的に記述する

訪問調査の留意事項

- **客観的事実の把握**

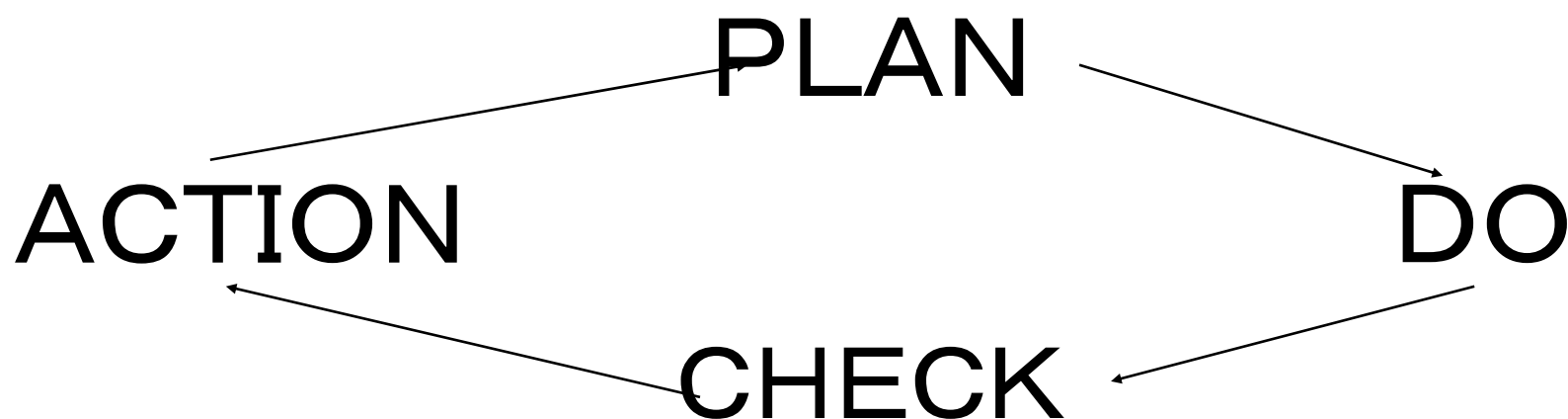
↓ 調査者の保育観・価値観にとらわれない
判断の根拠を記述

- **調査者の意見や判断を伝えない**

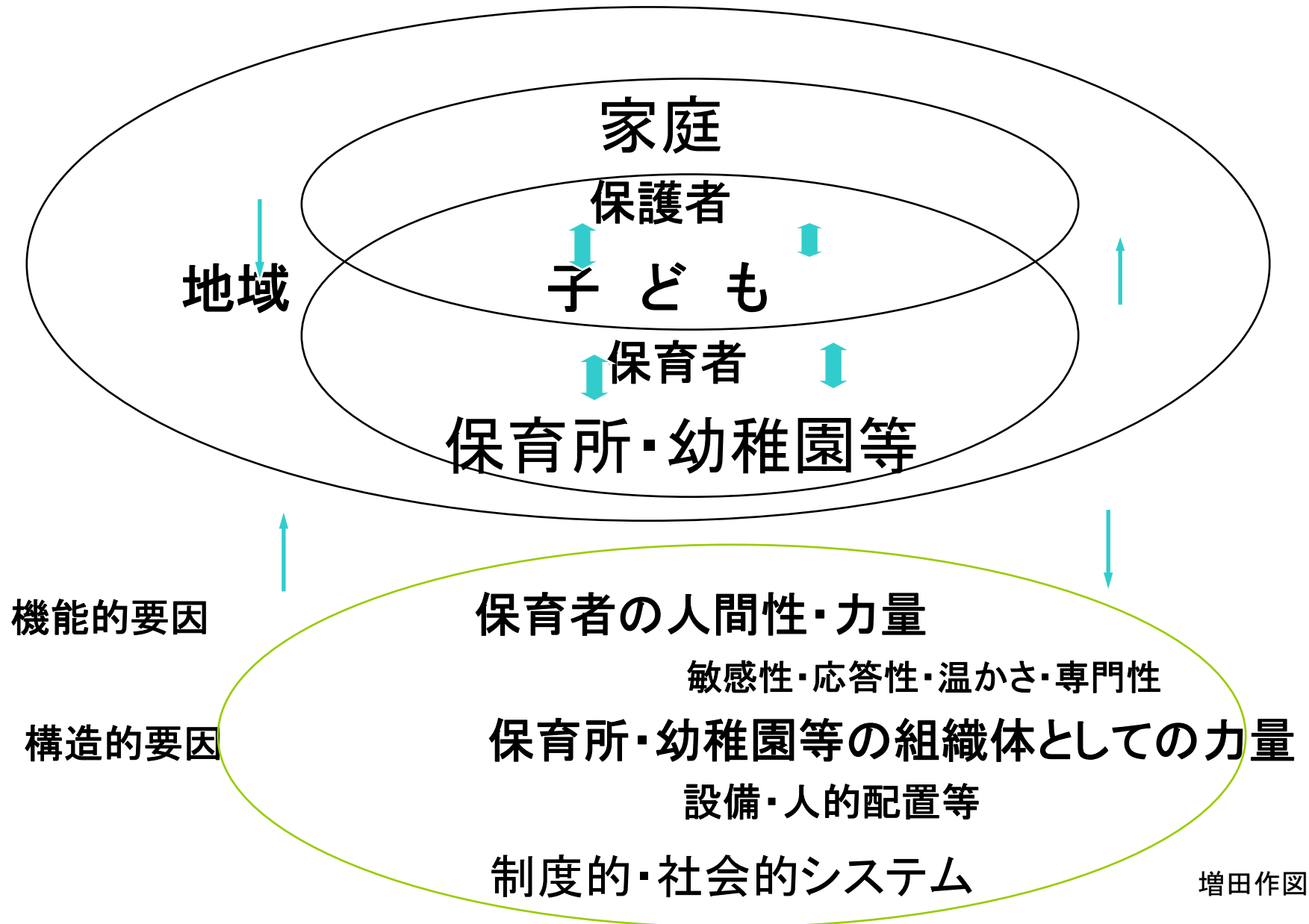
- **調査中の評価調査者間の打ち合わせの場
に施設関係者は参加しない**

保育の質の向上・組織力の強化

PDCAのサイクル



保育の質



第三者評価とは何か

- 保育の友 2月号 東京都 岡橋氏

● 利用者にとって、満足を誘導するためのもの

● 事業者にとって、将来を獲得するもの

保育所が地域の中で
存在感のある就学前の乳幼児の保育・
子育て支援を展開する組織
(職員一人一人が主体的に職務を担う)



保育の質の向上
地域住民からの信頼を高める



利用者からの苦情・自己点検・第三者評価



私の園のアピール・課題の明確化

園内研修の意義とその方法

園内研修により、保育の充実と
保育者の専門性を高める

目標に向かって機能する一員となる

具体的な方法の工夫と効果



第三者評価基準を園内研修に活用
第三者評価受審の基盤作り

ある園の報告

第三者評価を機に保育のステップアップを

● 研修課題

- ①第三者評価項目を基に、保育サービスの充実
- ②わが園に必要な標準マニュアルを作成し、周知徹底
- ③自己啓発意欲の向上



- 評価機関はHYKへ
- 第三者評価を受ける意義を職員一人ひとりが正しく理解
- 監査の延長ではなく、第三者評価がサービスの質の向上と利用者への情報開示であることを理解
- 自己評価を各々が行いながら保育内容や保育の質についてあらためて子どもや保護者の視点から見つめ直す
- 必要なマニュアルの整備には、職員が協力し積み上げていく等

職員の変容

- 自己評価後、見方の違いに驚いたり、「そうそう」と共感して喜んだり、職員一人ひとりの保育の見方が理解できて楽しくなってくる

- 「今、行っている文書化やマニュアル作りは、受審に向けて行ってきたが、考えてみれば当然すべきことを今、行っているような気がする

- 第三者評価の着眼点を学んだことが、普段の保育を確認する習慣として残り、必要な書類整理も現在進行形

「就学前の教育・保育を一体として捉えた一貫した総合施設について」（審議のまとめ）について

教育・保育活動、運営状況等について、子どもの視点を踏まえながら、定期的な自己点検・評価や第三者評価などを行うとともに、その結果の公表など必要な情報提供を行うことなどが重要である。

平成16年12月24日

「総合施設モデル事業の評価」について（最終まとめ）

総合施設では、自己評価・外部評価など子どもの視点に立った評価と改善を行い、その結果の公表を通じて教育・保育の質の向上に努めることが望ましい。

平成18年3月31日

自己評価を基盤とする外部評価

- 保育所で先行して実施している第三者評価と
- 幼稚園の自己評価等参考にして、認定こども園等の評価基準案の策定

認定こども園等幼保合同保育の独自性を考慮

認定こども園等幼・保合同保育施設の評価に関する研究から

自己変容を重視した自己評価を基盤

3段階・2段階評価



3期・4段階評価



3期・6段階評価

生活の場に相応しい環境とする取り組みを行っている。

ア 子どもが不安になった時などにいつでも応じられるようにしている。

イ 明るく落ち着いていて生活しやすい保育室となるよう配慮している。

カ 音楽や保育者の声が不必要に大きくなならないよう配慮している。

エ 自然物を取り入れるなど、季節にあわせた保育環境を工夫している。

キ 庭など屋外での活動の場を確保している。

イ 一人一人の子どもの気持ちに応じてくつろいで落ち着ける場所を用意している。

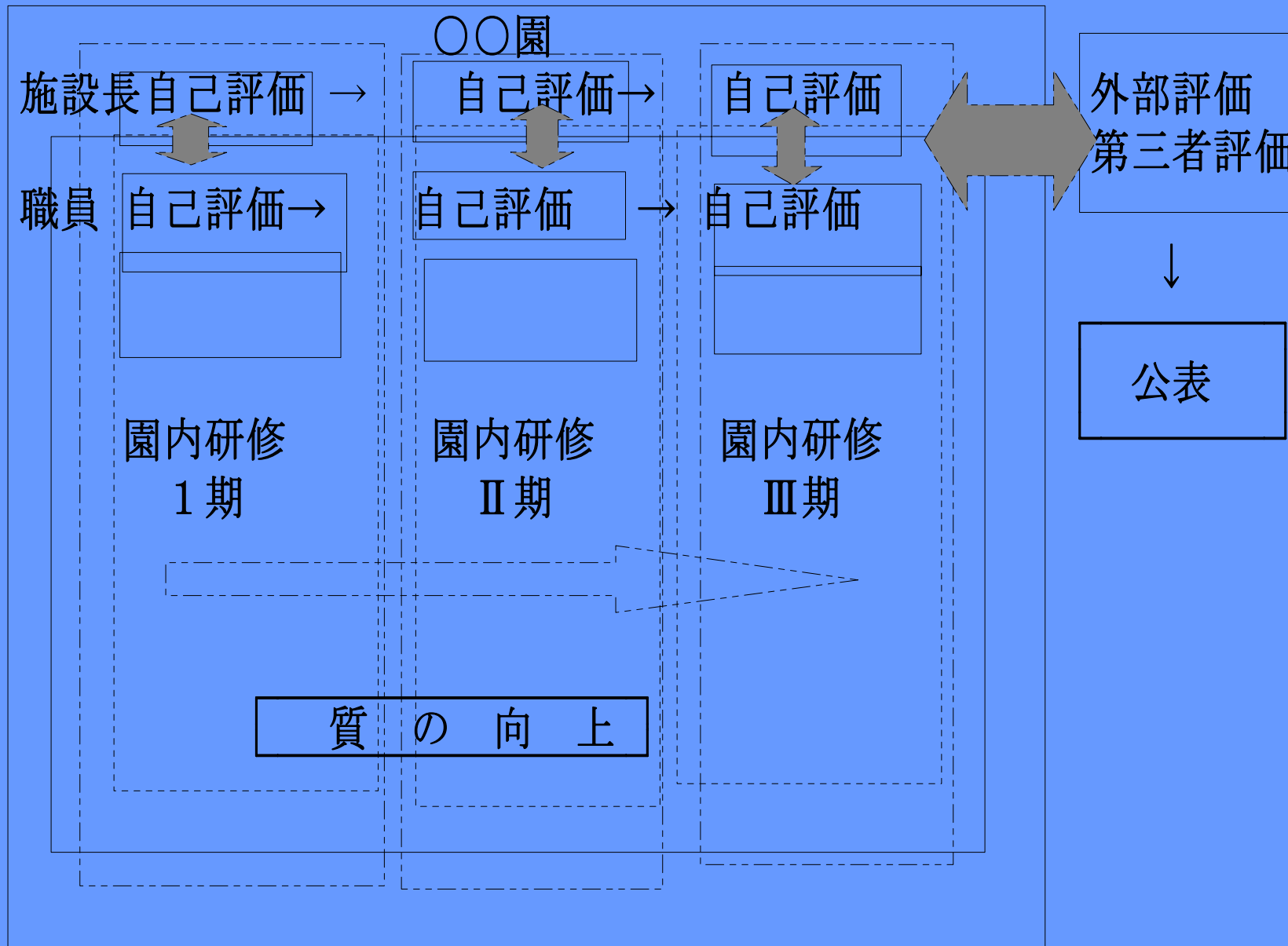
ク 登降園時間の違いなど、個々の生活背景に十分配慮している。

ウ 休息したい（眠くなった）時に安心して休息する（眠る）ことができる場所を確保している。

子どもが自発的に活動できる環境を構成している。

ア	子どもの発達段階に即した玩具や遊具などを用意している。
イ	子どもが自由に素材や用具などを自分で取り出して遊べるように工夫している。
ウ	好きな遊びが継続して取り組める場（コーナー）を用意している。
エ	大型遊具などを使って屋内でも十分に身体を動かしたり友達と一緒に遊んだりする場を用意している。
オ	子どもが自由に遊べる時間を確保している。
カ	子どもの主体性を尊重し、生活に変化と潤いを与えるような行事になるように配慮している。

評価システム 自己評価を基盤にした外部評価



保育所が地域の中で
存在感のある就学前の乳幼児の保育・
子育て支援を展開する組織

(職員一人一人が主体的に職務を担う)



保育の質の向上

地域住民からの信頼を高める



利用者からの苦情・自己評価・第三者評価



私の園のアピール・課題の明確化

保育所の第三者評価の今後の課題

- 評価基準の検討
- 公表のありかた
- 調査者の研修



目的 ・ システム

人間が人間を評価することの困難性を認識しつつ、
「子どもの最善の利益を第一義にした」よりよき保育所等の
第三者評価システムを構築していこうとする強い意志力、
知力、そして実践力が必要。