

保育の質の評価に関する一考察

—保育所と第三者評価—

田 中 まさ子

The Evaluation of Quality in Early Childhood Education and Care :

The Third – Party Evaluation of Day Care Centers and The Welfare Service

Masako TANAKA

要 旨

「保育の質」という言葉は、2008年度告示の「保育所保育指針」において初めて公的に用いられ、それ以降、保育の質の向上を掲げた研究や実践が活発になった。また、保育の質を評価する仕組みも構築が進んだ。その一つが福祉サービス第三者評価事業である。本研究は、岐阜県内の保育所における第三者評価事業を取りあげ、受審した保育所側に焦点を当て、受審時に生じる課題を明らかにして今後の第三者評価のあり方を検討するものである。調査結果からは(1)受審のための事前準備、特に提出書類が煩雑であること、(2)民間園に対しては受審のための費用対策がないこと、(3)評価項目等で使用する用語を保育所保育に馴染む文言に改善すべきこと等、どちらかと言えば、ハード面への要望が強かったものの、第三者評価の受審自体は自らの保育を見直す良い機会となったことが分かった。

I. 問題の所在

現在、保育所は全国でおよそ2200カ所あり約218万人の乳幼児が在籍している。小学校入学前の子どもの約33%が日中の大半を保育所で過ごしていることになる。その子どもたちにとって保育所はかけがえのない生活の場である。子どもたちが日々の生活をとおしてその心身を発達させていくために、保育所は保育の質を絶えず見直し、その向上に努めなければならない。

ところで、この「保育の質」という言葉は、2008年告示の「保育所保育指針」において初めて公的に用いられ、その後、保育関係者に急速に広まった。一例を挙げると、社会福祉法人全国社会福祉協議会・全国保育協議会は2009年11月に「保育の質に関する全保協の意見」と題して質の向上のための要件を提言した。それまでは一部の研究者や実践者を除いては意図的に用いられることはなく、言葉としては漠然と受容されていた保育の質にして注目が高まったのである。

その一方で、保育の質の評価の一端を担うものとして福祉サービス第三者評価事業が展開されている。外的な基準に基づく従来の行政監査に対し、保育実践の過程そのものを見ようとするのが第三者評価事業である。

しかしながら、本事業の展開は必ずしも順調ではなく、むしろ停滞気味でさえある。ただし、東京都や京都府は例外で、東京都は2007年度から民間施設に年間60万円上限の補助金を支払うことで

実質的に義務化となった。京都府は民間主導の推進組織があり受審料が安価であることが背景にある。

一方、同じ児童福祉分野でも、乳児院や児童養護施設等いわゆる社会的養護を担う施設は2012年度から第三者評価の受審が義務となった。いずれ保育所の第三者評価の義務化も検討されるだろうが、その前に揺籃期ともいえる保育所の第三者評価事業について、現状と課題を整理しておく必要がある。

第三者評価事業の実状については、全国社会福祉協議会(2012)や第三者評価事業の草分け的存在であるNPO法人メイアイヘルプユーの全国調査(2013)がある。しかし、これらの調査は高齢者分野、障がい者分野、児童分野の全施設対象であり、保育所の特性すなわち保護者の利用選択制を基本としていること、日中の生活の場であること、児童福祉施設の中では最多であり「養護と教育を一体的に行う」施設であること等を踏まえた調査にはなっていない。子どもと子育て中の若い親にとって最も身近な施設である保育所の調査は急務であろう。

本研究は、上記のような状況を踏まえ、すでに受審した保育所が第三者評価をどのように捉えているのかを把握し、課題と今後のあり方について検討することを目的としている。

保育所における第三者評価事業に関して、根拠となる法令は2000年6月施行の社会福祉法第78条であり、具体的にはそこで謳われた「福祉サービスの質の向上のための措置等」である。その後、児童福祉分野においても担当局から具体的な実施に向けての通知が出されている。

まず、「児童福祉施設における福祉サービスの第三者評価事業の指針について(通知)」(2002年4月22日雇児発第0422001号 児童家庭局長)によって保育所を含む児童福祉施設の第三者評価ガイドラインが示された。同通知では第三者評価事業の定義を「事業者の提供するサービスの質を当事者(事業者及び利用者)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」とし、その目的を「①個々の事業者が事業経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る取り組みを促進する。②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。」としている。その後、全国の都道府県において福祉サービス第三者評価事業の推進組織が設置され、高齢者福祉施設、児童福祉施設、障害者福祉施設の運営主体が同評価事業を受審することを牽引してきた。

国は上記のガイドラインの検討を重ね、2004年5月と8月にすべての福祉サービスに共通する福祉サービス第三者評価事業の基本的事項について規定した二つの基本通知を都道府県に対して発出した。前者が「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」(雇児発・第0507001号)であり、同通知で「組織運営」に関する評価項目を増加した。後者は「福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドラインについて」(雇児総第0824001号)であり、同通知では各評価項目の判断基準等について規定した。これに基づき、2005年5月に保育所版の「福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドライン」及び「福祉サービス内容評価基準ガイドライン等について」(雇児発0526001号)を通知して、評価項目・判断基準の文言を保育所向けに置き換えを図った。この前後に児童入所施設版(児童養護施設、乳児院等)(2005年)、児童館版(2006年)、児童自立支援施設版及び情緒障害児短期治療施設版も発出されている。直近の修正は、保育所保育指針の内容に対応した2011年3月になされた(雇児発0330第1号)。

以上が国の取り組みの経緯であるが、前述したように保育所における第三者評価事業の浸透は遅々としている。その理由を元全国保育士養成協議会会長の石井哲夫の言葉を借りて説明する。本協議会は、かつて国の委託を受けて評価基準の原案を作成している。しかし石井によれば、①保育

所保育士としてのアイデンティティをもって築き上げてきた保育所保育を短時間で第三者が評価することへの反発があったこと、②多数を占める民間保育所の運営的視点が十分見てとれないまま初期の第三者評価保育所版が出てしまったこと等が、本事業の浸透を遅らせた理由である。

次に、岐阜県の取り組みを紹介しておきたい。

岐阜県では、2004年に国が示したガイドラインをもとにして、県福祉サービス第三者評価推進会議（2013年度からは推進審議会）を設置し、翌2005年から本格的な第三者評価事業を開始している。ちなみに、推進会議の設置は全国で4番目という早さであった。推進会議の主な活動は①第三者評価機関の認証、②評価基準・手法の策定、③評価調査者養成研修の実施、④評価結果の公表、⑤評価事業の情報公開・苦情対応、である。①に関していえば、県内の認証機関は現在6機関である。②に関しては、2011年改正の岐阜県保育所版評価基準において共通評価項目専門項目53項目、専門分野項目28項目（岐阜県独自項目4項目を含む）となっている。項目数の多寡からいえば、他の児童福祉施設や高齢者、障害者・児分野と比較しても特段の開きはない。③に関していえば、5日間の評価調査者養成研修（保育所での演習1日を含む）、2日間の継続研修（同前）及び1日のリーダー研修の3種類の研修を展開している。

以上のように、岐阜県は他県と比較しても遜色のない取り組みをしてきたのであるが、保育所における第三者評価事業の展開が遅々とした状況であることは否めない。岐阜県の問題点を明らかにすることが本研究の課題であるが、それは他の地方都市にも通底する課題であり、さらには福祉サービスの第三者評価事業制度そのものの問題点の一端を明らかにすることでもあると考える。そのための一歩として、前述したように本研究では受審者側に焦点を当て、受審に際して経験した課題を明確にして検討することを目的としている。

II. 研究の方法

岐阜県の認可保育所数は425園（2012年4月1日現在）で、そのうち第三者評価を受審したのはわずか39園に過ぎない（2013年5月現在）。このように調査対象が少数でも有効な研究方法がデルファイ法である。デルファイ法は、新しい事態や社会の中でまだ定着していないシステムに対応していくときの研究方法である。将来的な予測や要望、改善策を仮説生成的に検討していくうえで効果があるとされている。また、デルファイ法は量的・質的双方の視点を取り入れて意見を収斂していく方法でもある。本研究はこの方法を取り入れた。まず、対象となる保育所に質問紙調査を行い全般的な傾向を数量上で把握した。次に、その結果を回答施設に戻し、再び意見聴取してまとめていくという方法を行った。具体的には次のような手順で行った。

1. 調査対象施設

2010年度、2011年度、2012年度の3年間に岐阜県が認証した第三者評価機関によって受審した保育所（園）25施設を調査対象とした。過去に受審した保育所全てを対象としなかったのは、3年以上遡ると受審時の正確な状況が伝わりにくくなったり、第三者評価の主たる責任者である園長の異動が多くなる等の理由による。

2. 調査方法

(1) 質問紙調査

本研究の質問内容は、1. 回答者のプロフィール、2. 第三者評価の受審に関する質問、3. 第三者評価に関する自由記述、から成っている。このうち2.については前出の全国社会福祉協議会が行っ

た全国調査を参照にして筆者が保育所向けに修正した。

質問紙配布期間：2013年5月中旬

質問紙回収：2013年6月末日

配布・回収方法：郵送

回収数：23件（回収率92.0%）

なお、公立保育所に対しては4市の担当部署に許可を取り、そのうち3市では担当部署から配布していただいた。民間保育園に対しては郵送で直接依頼した。

質問紙調査内容

第三者評価機関による評価を受審された保育所にお尋ねします。

I 貴園の概要についてご記入ください。あるいは〇で囲んでください。

1. 貴園の設置主体	①市町立 ②社会福祉法人立 ③その他（
2. 園児数（現在）	0歳児（ ）人 3歳児（ ）人 1歳児（ ）人 4歳児（ ）人 2歳児（ ）人 5歳児（ ）人
3. 職員数	保育士（正規 人 臨採 人） 調理員（ ）人 事務職（ ）人 看護職（ ）人 その他（ ）人
4. 記入している方の職位	①理事長 ②園長 ③主任 ④その他（
5. 第三者評価を受けた年度	①平成24年度 ②平成23年度 ③平成22年度

II 第三者評価を受けたこと（受審とします）についてお尋ねします。

1. 「保育の質の向上」以外に第三者評価を受審した理由は何ですか。（複数回答）	①第三者評価は必要だと考えた ②市町村の要請・指導があった ③法人本部が決定した ④他の園が受審して効果があった ⑤他の園との差別化を図るため ⑥その他（
2. 第三者評価機関を選定する際、どんな情報が参考になりましたか。（複数回答）	①県の推進組織からの情報 ②WAMNET の情報 ③第三者評価機関の説明会 ④法人本部からの情報 ⑤他の園からの情報 ⑥その他（
3. 評価機関を選定する際、不足していると思った情報は何か。（複数回答）	①情報機関の実績に関する情報 ②評価調査者に関する情報 ③評価の費用に関する情報 ④評価の方法やプロセスに関する情報 ⑤その他（
4. 第三者評価機関実際に選定した理由は何ですか。（複数回答）	①評価機関の実績 ②評価調査者の質が高そうだった ③適切な評価が期待できた ④他の評価機関より安価だった ⑤近隣の評価機関だった ⑥面識のある調査者がいた ⑦面識のある調査者がいなかった ⑧その他（
5. 受審が決まってから負担に感じたことは何でしたか。（複数回答）	①職員の理解を得ること ②自己評価の実施 ③事前に提出する書類の準備 ④保護者への説明 ⑤未実施だったマニュアルの作成 ⑥訪問当日のスケジュール調整 ⑦その他（
6. 受審が決まってから積極的に取り組んだことは何ですか。（複数回答）	①職員の協力・協働 ②自己評価への理解 ③事前の書類の準備 ④未実施だったマニュアルの作成 ⑤保護者への説明 ⑥訪問当日のスケジュールの調整 ⑦その他（
7. 第三者評価に期待したことは何ですか。	①保育に関して不足していることに気づかせてくれる ②保育に関して努力していることを認めてくれる ③その他（
8. 第三者評価は保育の質の向上に効果がありましたか。	①大変役に立った ②役に立った ③あまり役に立たなかった ④全く役に立たなかった ⑤その他（

9. 問8で①や②と答えた方は具体的にどんな点ですか。 (複数回答)	①園の理念や方針の見直し ②子どもの保育内容や環境 ③保護者とのコミュニケーション ④職員の連携や協働性 ⑤地域との連携 ⑥保育所の安全管理 ⑦その他(
10. 問8で③や④と答えた方はどうしてだと考えますか。 (複数回答)	①評価者とのコミュニケーションがうまくいかなかった ②園の準備や理解が足りなかった ③当日の時間配分がよくなかった ④特定の問題に評価者・園がこだわった ⑤その他(
11. 評価項目・基準で疑問や答えづらい内容がありましたか。	①あった ②なかった
12. 「ある」という方にお尋ねします。どんな点でしょうか。 (複数回答)	①設問が多い ②同じような設問がある ③評価の基準が分かりづらい ④質の向上に関係しない設問がある ⑤保育所に相応しくない設問がある ⑥自園の実情とかけ離れている ⑦設問の意味が分かりにくい ⑧その他(
13. 実際に設問の中で答えづらかったのはどんな内容ですか。三つ、〇をつけてください。	①理念・基本方針 ②事業計画の策定 ③管理者の責任とリーダーシップ ④経営状況の把握 ⑤人材の確保・育成 ⑥安全管理 ⑦地域との交流と連携 ⑧利用者本位の保育サービス ⑨保育サービスの質の確保 ⑩保育サービスの開始・継続 ⑪保育サービス実施計画の策定 ⑫養護と教育の一体的展開 ⑬環境を通して行う保育 ⑭職員の資質向上 ⑮生活と発達の連続性 ⑯子どもの福祉を増進することに最もふさわしい生活の場 ⑰家庭との緊密な連携 ⑱安全管理面でのサービス ⑲保護者とのコミュニケーション ⑳保育所・幼稚園・小学校との連携
14. 保護者アンケート等はどのように実施されましたか。	①保育所側で一定の数をピックアップして依頼した ②保護者全員に依頼した ③評価機関に一任した ④保護者にピックアップを依頼した。 ⑤その他(
15. 保護者アンケート等からどのようなことが分かりましたか。 (複数回答)	① 保護者は園の保育についてよく理解している ②保護者は園の保育についてあまり理解していない。 ③保護者との連携や情報共有の方法を工夫する必要がある。④保護者アンケートの方法を工夫する必要がある。 ⑤その他(
16. 評価をした調査者の見識や態度に満足していますか。	①満足している ②どちらともいえない ③不満がある ④わからない ⑤その他(
17. 調査者に最も求めたいことは何ですか。 (複数回答)	①保育所の役割への理解 ②職員の仕事への理解 ③子どもの発達への理解 ④改善のヒントとなるアドバイス ⑤公平性 ⑥乳幼児への接し方 ⑦職員とのコミュニケーション ⑧評価項目・基準への理解 ⑨保育経験者であること ⑩保育研究者であること ⑪マナーや礼儀 ⑫その他(
18. 第三者評価を義務化することに対してどう考えますか。	①賛成 ②反対 その理由(
19. 2度目の第三者評価を受審するとしたらどう対応しますか。	①第三者評価の準備や手順が分かったので負担感はない。 ②準備や保育の見直しはやはり負担に感じる。 ③第三者評価に期待が特でないで形式的に済ませる。④その他(
20. 保育の質を評価するために、最も有効な方法は何かと考えますか。	(自由記述)

Ⅲ 第三者評価の制度について、ご意見があればなんでも結構ですので、ご記入ください。

ご協力ありがとうございました。調査結果は必ずご報告いたします。

(2) ヒアリング調査

質問紙調査の結果を整理した後、受審施設の中から任意に3施設を抽出してヒアリングを行った。ヒアリングの内容は①質問紙調査の内容をより詳細に聞くこと、②質問紙調査の結果を伝え、それについて意見を聞くこと、③これから受審する保育所に対する助言の3点である。

Ⅲ. 結果及び考察

1. 対象施設のプロフィール (表1 参照)

回答者が所属する施設は、公立保育所が11園、民間保育園が12園でほぼ半数ずつであった。施設の規模を示す職員数を見ると、10人～14人が2施設、15人～20人が3施設、21人～24人が4施設、25人～29人が5施設、30人から34人が4施設、35人から40人が3施設、41人以上が1施設、不明が1施設であった。回答を記述した人の職位は、園長・所長が15人と最も多く、次いで、主任保育士が4人、理事長が2人、副園長並びに市担当課職員がそれぞれ1人であった。回答施設の受審年は、2010年度が5施設、2011年度が11施設、そして2012年度が7施設であった。

2. 第三者評価の受審に関する質問

(1) 第三者評価を受審した理由 (図1 参照)

「保育の質の向上」以外で受審の理由として最も多かったのは、市町の依頼 (86.9%)、次いで第三者評価の必要性を認めたから (43.5%)、法人本部の決定 (21.7%) となっている。この結果によれば、現段階で第三者評価の受審は実質的に市町が牽引しており、保育所側、特に保育実践者からの自主的な取り組みとは言い難いことが分る。

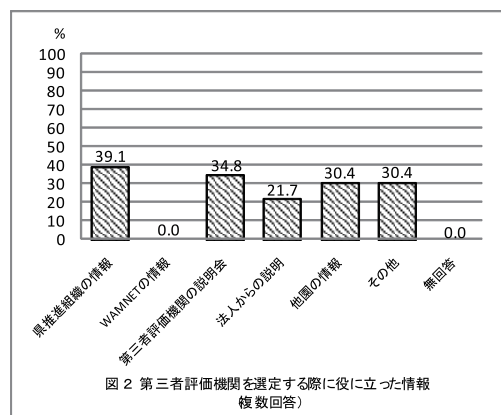
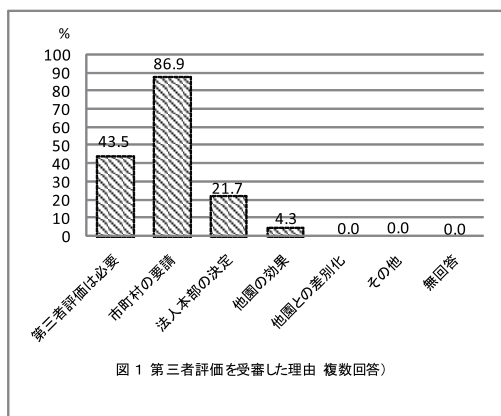
(2) 第三者評価機関を選定する際に役に立った情報 (図2 参照)

最も多かったのは、岐阜県の「第三者評価推進組織からの情報 (39.1%)」並びに「第三者評価機関の説明 (34.8%)」、次いで「他園の情報 (30.4%)」であった。受審した他園からの情報は具体的実際の参考になったようである。

回答結果からはWAMNETのような福祉・医療に関するポータルサイトが活用されていないことが分かった。WAMNETは、福祉・医療分野において第三者評価を受審した施設の評価結果を公表することで知られている。質問紙調査の対象園においては、WAMNETへの直接的な検索がなかったということになるが、しかし、後述のヒアリングでは、少なくとも面談した園長たち

表1 回答者のプロフィール

NO	設置主体	職員数 (庶務職員を含む)	回答者の職位	受審年
1	市立	64人	副園長	2010年度
2	市立	39人	市担当課職員	2010年度
3	社会福祉法人	23人	理事長	2010年度
4	市立	26人	主任保育士	2010年度
5	市立	24人	園長	2010年度
6	市立	22人	園長	2011年度
7	社会福祉法人	27人	園長	2011年度
8	社会福祉法人	12人	園長	2011年度
9	社会福祉法人	33人	園長	2011年度
10	社会福祉法人	29人	園長	2011年度
11	市立	31人	園長	2011年度
12	社会福祉法人	26人	主任保育士	2011年度
13	市立	38人	所長	2011年度
14	市立	14人	所長	2011年度
15	社会福祉法人	30人	理事長	2011年度
16	社会福祉法人	不明	園長	2011年度
17	市立	15人	園長	2012年度
18	社会福祉法人	32人	主任保育士	2012年度
19	市立	15人	主任保育士	2012年度
20	市立	18人	園長	2012年度
21	社会福祉法人	25人	園長	2012年度
22	社会福祉法人	35人	園長	2012年度
23	社会福祉法人	24人	園長	2012年度



はインターネットを十分に活用していたこと明らかになったので、WAMNETは保育関係者に知名度が低いのかも考えられる。「その他」の自由記述では「市が選定した評価機関であったため、前年度、受審した園から情報を得た」「面談（による情報）」といった記述が6件あり、きめ細かな情報を直接的・対面的な方法で入手できることを期待していることが窺える。

(3) 第三者評価機関を選定する際に不足していた情報(図3参照)

最も多かったのは、「評価の方法やプロセスに関する情報（52.2%）」であった。次いで、「評価機関の実績（13.0%）」、「調査機関に関する情報（同）」「費用（同）」であった。これを見ると、評価の具体的な手順について評価機関側はパンフレットや説明文の語句を見直す、視覚化する等、情報提供の在り方に一層の工夫を凝らす必要があることが分かる。あるいは、説明のためのコミュニケーション技能を磨いておくことも必要である。

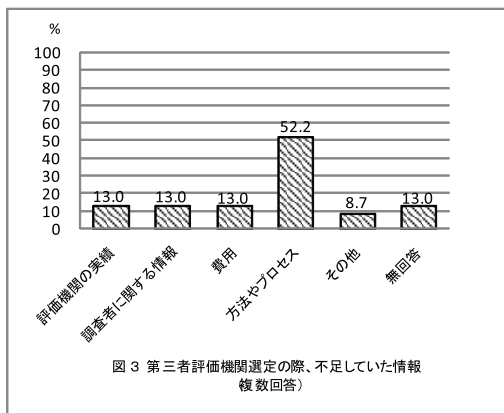


図3 第三者評価機関選定の際、不足していた情報 複数回答)

(4) 第三者評価機関を実際に選定した理由

(図4参照)

最も多かったのは、「当該機関の実績（43.5%）」であった。受審施設としては、自分たちの保育実践を評価する評価機関の力量を知りたいところであろう。次いで「適切な評価への期待（30.4%）」「他機関より安価（21.7%）」であった。「その他」の自由記述には「保育所の実績が多い」「評価機関として適切である」等の記入が5件あった。前出の(2)(3)とも通底するが、評価機関側の情報提供の在り方が鍵となっている。

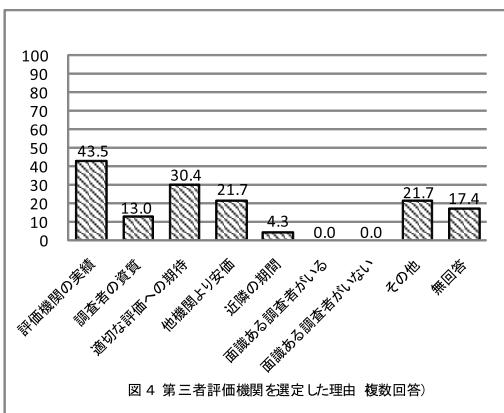


図4 第三者評価機関を選定した理由 複数回答)

(5) 受審決定後の負担感(図5参照)

受審することが決定した後、保育所は受審に向けた準備を開始しなければならない。その準備の中で何に負担を感じたかというのがこの問いである。最も多かったのが「提出書類の準備（60.9%）」、次いで「未実施だったマニュアルの作成（21.5%）」「職員の理解（17.4%）」、「自己評価の実施（17.4%）」と続いた。

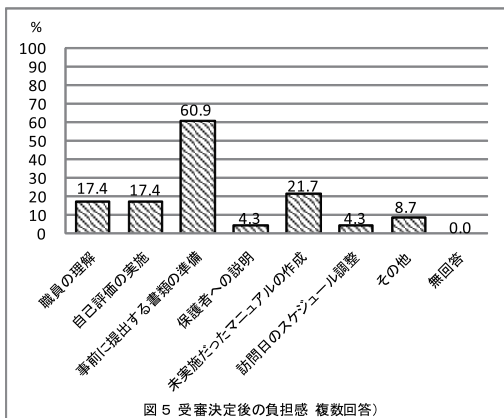


図5 受審決定後の負担感 複数回答)

まず、最も多かった「提出書類の準備」であるが、ここでいう書類とは具体的には①自己評価結果、②園のパンフレット、③直近の広報誌、④事業計画、⑤事業報告、⑥収支予算書、⑦重要事項説明書、⑧契約書、⑨組織表等、である。具体的には保育所の保育課程や指導計画等である。これら以外に訪問調査当日には①個別記録②ボランティア受け入れに関する書類③接遇に関する書類④

拘束・虐待に関するもの⑤プライバシー保護に関するもの⑥安全管理に関するもの⑦意見箱・提案箱に関するもの⑧サービスの標準的な手順、留意点に関するもの⑨相談に関するもの、がある。これだけの書類の作成・管理・恒常的な見直しに係る労力が甚大であることは容易に察せられる。しかも、この作業を日常の保育と並行して行わなければならない。一つの園だけでは作成困難な書類もあり、県・評価機関・法人による何らかのサポート体制の確立が必要である。

次に「職員の理解」であるが、第三者評価の訪問調査の際には、乳児保育担当者や調理員へのヒアリング、保育の参観、園務分掌担当者への確認等職員全員が何らかのかたちで関わることになる。そのため職員への周知や共通理解を図っていかなければならないが、職務の過密化、職員の力量、職員が抱える第三者評価制度への嫌悪感・批判意識、さらには園長（施設長）自身の理解力・説明能力等の課題がある。これらの課題を調整するために発生する負担感であると推測できる。

次に「自己評価の実施」であるが、ここでいう自己評価は第三者評価の評価項目や評価基準に沿って実施するものであるため、まず各項目の意味や用語を十全に理解しておかなければならない。その中には、従来の保育所運営からすれば馴染みのない項目や当該保育所やその地域の実態にそぐわない項目も含まれる。その場合の対処法を県側が十分説明しているとは言い難い。今後対応すべき課題である。

そして「未実施だったマニュアルの作成」であるが、保育における様々な場面でのマニュアルの作成は、これまで保育所内部で実施してきたが明確に意識してはいなかったことあるいは意識していても明文化はしていなかったこと、あるいは実施も明文化もしてこなかったことへの対応を意味している。そのため、それまでの園運営で不足していたことへの気づきをもたらすが、それらを意識に上らせ文章化するという作業が生じ、それに対して負担を感じるのであろう。保育の方法は多様であるから、園によっては、実施はしているが必ずしも評価項目が求めるような形ではなかったという場合も考えられる。「未実施」をどう捉えるのか今後検討すべきところである。

要約すると、上掲の負担感の諸要因にはいずれも書類の作成と職員の理解が付随している。従って、この2点が第三者評価受審の主たる負担感であると捉えなおすこともできる。

「その他」に、園の増改築の時期と重なり困惑したという記述が2件あった。なぜ園にとって物的・精神的な負担を伴うこうした時期を避けることができなかつたのか疑問を感じる。

(6) 受審決定後の積極的な取り組み(図6参照)

最も多かったのが「職員の協力・協働(52.2%)」であった。次いで、「自己評価の実施(34.8%)」「事前に提出する書類の準備(26.1%)」であった。これらは、前出の「受審決定後の負担感」とも共通する項目であるが、実際に取り組んだ結果としては「職員間の協力」が最多となった。これは、第三者評価の受審が園全体の取り組みであり、職員間の協働がいかに重要であることを示している。

(7) 第三者評価に期待したこと(図7参照)

保育に関して「不足していること」と「努力していること」を比較してみると、前者は受審側として全く意識に上っていないことを外部から指摘してもらえるばかりでなく、意識していても実行に及んでいない事गरらを指摘されることによって実行に向けて推進する契機となる。これに対し

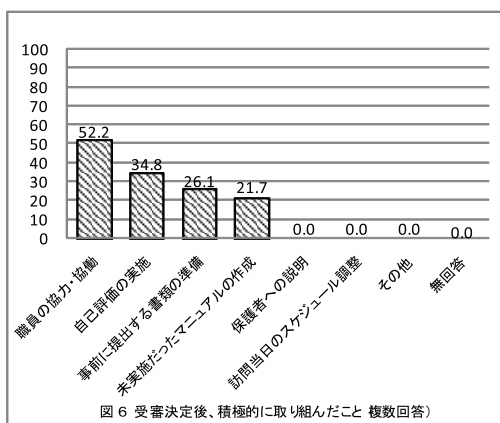


図6 受審決定後、積極的に取り組んだこと 複数回答)

て後者は、自覚して取り組んでいることへの承認や奨励を得て自園の保育に対する自信を深めることになる。回答によれば前者（73.9%）が後者（30.4%）を大きく回る結果となった。この結果から、保育所が受審をきっかけにして保育の改善を確実に図ろうとしている様子が窺えた。ただ、見方を変えると、前者からは調査者の指摘を待つという受動的な構えが窺える。これに対して後者は、受審を能動的に活用し自園の取り組みに対して確信を得ようとする構えが窺える。

(8) 保育の質の向上への効果(図8参照)

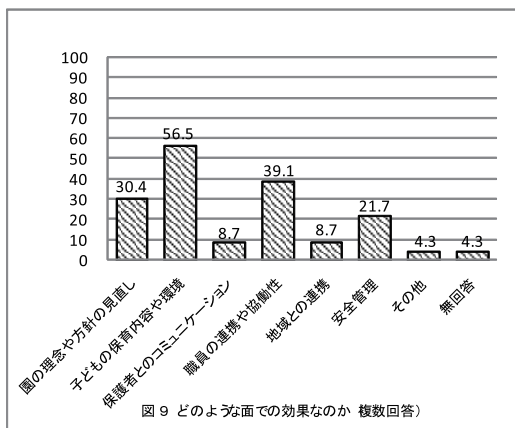
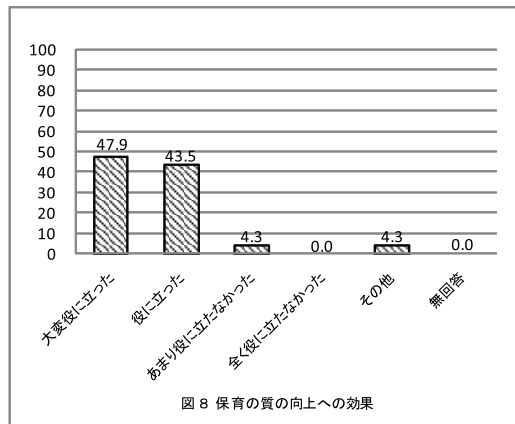
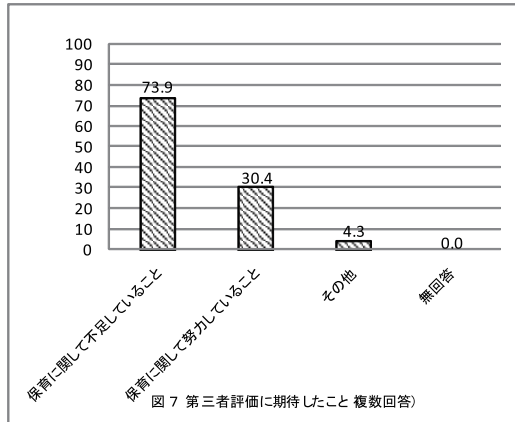
最も多かったのが「大変役に立った」(47.9%)という意見である。これと「役に立った」(43.5%)を合計すると、約9割の回答者が第三者評価の効果を受けていることになる。1件だけ、「あまり役に立たなかった」とする回答があった。また、「その他」で「役に立った部分もあるが、方法は他にもある」という記述が1件あった。第三者評価はあくまで保育の質の評価機能の一形態であるという意見の表明であろう。

(9) どのような面での効果か(図9参照)

次に、具体的な効果についてみると、最も多かったのが「子どもの保育内容や環境」(56.5%)であり、「職員の連携や協働性」(39.1%)、「園の理念や方針の見直し」(30.4%)と続いた。逆に、「保護者とのコミュニケーション」(8.7%)や「地域との連携」(8.7%)等、外部との関係を示す項目では顕著な効果が見られなかった。「その他」でも、「(職員間で)話し合いを多く持ち、共通理解を深めることができた」「園の理念や方針にしても掲げるだけでなく、職員会議での理解、周知が必要だと再確認した」等、職員間の協力を強調する記述が3件あった。この結果から、第三者評価受審の効果が保護者や地域といった外部との連携にまでは及ぶことはなく、保育所内部の事がらに限定される傾向があることが分かった。

(10) 効果がなかった理由(図10参照)

前出(8)で「あまり役に立たなかった」と回答した園が、その理由として「調査者とのコミュニケーション不足」と「園の準備不足や理解不足」



を挙げていた。受審した保育所側と評価機関側(調査者)の双方に課題があったことを示している。

(11) 答えづらい評価項目・評価基準の有無

(図11参照)

答えづらい評価項目や評価基準はなかったとする回答が60.9%と過半数を超えたが、「あった」という回答も39.1%見られた。

(12) 答えづらかった点(図12参照)

それではどのような点が答えづらかったのかという問いに対して、「同じような質問項目がある」(27.3%)、「評価の基準が分かりづらい」(17.4%)「自園の実情とかけ離れている」「質問の意味が分かりにくい」(各8.7%)であった。大別すると、評価項目・基準の意味に関する点と実態に沿わない内容という2点が浮かび上がった。

本調査では、「同じような質問項目」が具体的に何を指すのかまでは明らかにできなかった。しかし、一つ一つの項目に傾注し、その項目がある大項目(大カテゴリー)の主旨を把握しないと項目内容を混同する恐れはある。

第三者評価の大カテゴリーはⅠからⅦ(Ⅶは岐阜県の独自項目)で構成されており、それらが保育所保育の全容を示す仕組みになっている。例えばⅠ「福祉サービスの基本方針と組織」は、保育の方向性と実施のための推進力を、Ⅱ組織の運営管理」は保育実践のための実施方法を、Ⅲ「適切なサービスの実施」は保育実践のためのプロセスを主たる評価内容としている。従って、同じように「自己評価」について触れていても、Ⅱのカテゴリーの中では計画的な研修として位置づけの確認であり、Ⅳのカテゴリーの中ではいかに保育者の資質の向上につなげているかを問うている。この区別が明確でないと、「同じような質問項目」が頻出しているという疑問が生じてしまう。こうした混乱を少しでも緩和するために、評価機関と保育所で学習会のような機会を持つことを奨励したい。

他方、「自園の実情とかけ離れている」について回答例を挙げると、「地域の高齢者との触れ合いは個別には難しい。個別に招待して何回も行う

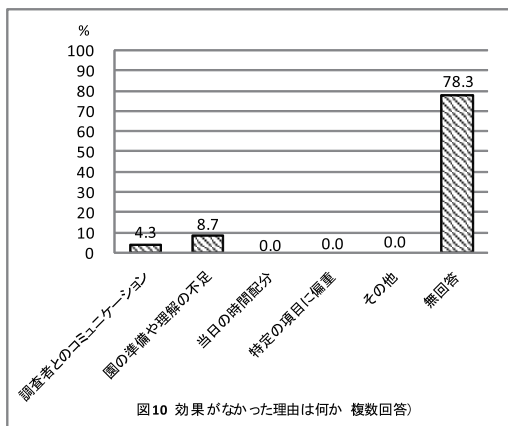


図10 効果がなかった理由は何か 複数回答

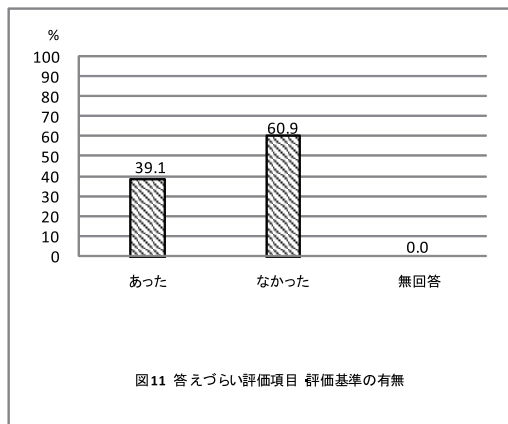


図11 答えづらい評価項目 評価基準の有無

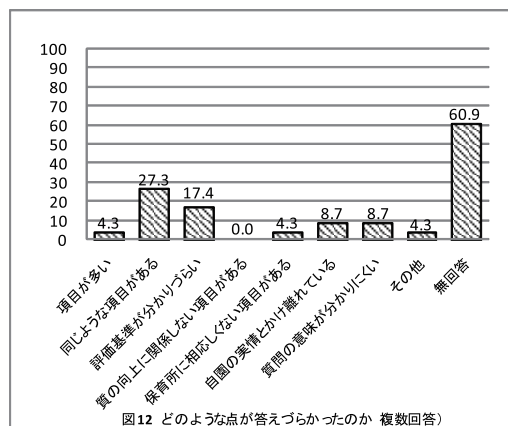


図12 どのような点が答えづらかったのか 複数回答

ことは難しい」という記述があったが、これは「共通項目」の「Ⅱ-4 地域との交流と連携」の中の「Ⅱ-4-(1) 利用者と地域とのかかわりを大切にしている」が該当している。この項目は、園児が地域の中で社会経験を積み地域の中で育つための取り組みの有無を問うた項目である。県の評価基準では、積極的で定期的な取り組みであること等を評価のポイントとして示している。これに対して回答者は、高齢者と子どもの異世代間交流を取り上げ一保育所がこれを頻繁に行うことの無理を訴えているのである。

このように評価基準に対する適否を見直しつつ、受審前に評価機関と受審保育所が十全に共通理解しておく体制が必要である。

(13) 答えづらかった具体的な内容(図13参照)

前出(11)で、答えづらい項目はなかったとする回答が60.9%であったのに対して、ここでは逆に73.9%の回答者が答えづらかった回答を具体的に示している。

最も多かったのが、「経営状況の把握」(39.1%)、次いで「事業計画の策定」(30.4%)「人材の確保・育成」(14.7%)であった。これらの項目がいずれも社会福祉施設全体に課せられた「共通項目」(53項目)にあることに注目したい。「経営状況の把握」や「人材の確保・育成」は「共通項目」の中の「Ⅱ組織の運営管理」という大カテゴリーにある項目であり、「事業計画の策定」は「Ⅰ福祉サービスの基本方針と組織」という大カテゴリーにある項目である。いずれも経営や事業展開に関する項目であり、公立保育所の場合、一保育所単独では答えられない内容である。また、民間保育園においては一法人一保育所のケースが多く、組織化の過程にある園や親族経営で組織化が進展しにくい園もある。答えづらいというのも首肯できる。「共通項目」は福祉サービスを実施しているすべての事業所に例外なく質の向上を要請するという目的で導入されたのであるが、現時点ではいささか混乱を招いているようである。共通項目の見直し、冒頭で示したような保育所保育の実態に見合うように改善することが望まれる。

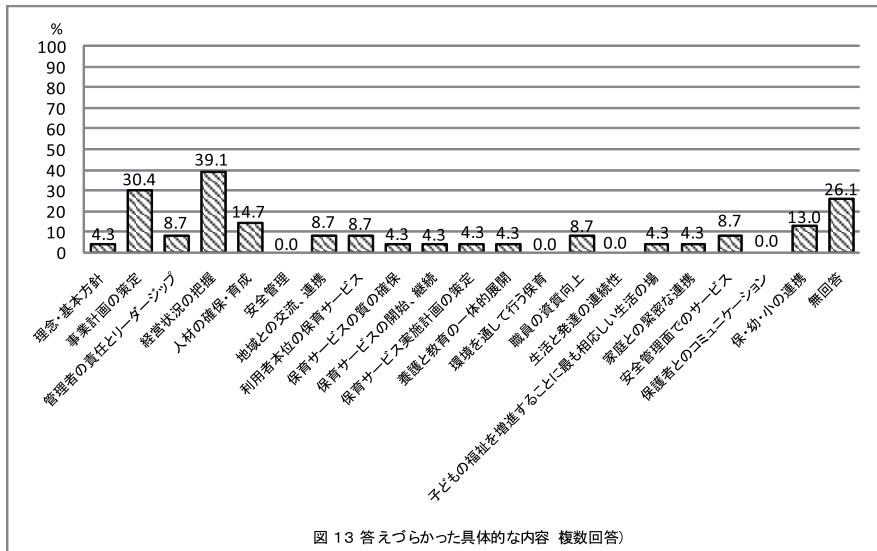


図 13 答えづらかった具体的な内容 複数回答)

(14) 保護者調査の実施方法 (図14参照)

岐阜県の「福祉サービス第三者評価事業実施要領 (第6条)」では、評価機関に対して利用者本人や保護者等の福祉サービスへの意向を把握するために保護者調査の実施義務を明記している。そ

の方法としてヒアリングまたはアンケートを示しているが、具体的な方法は各評価機関に一任している。

回答を見ると、最も多かったのが「保護者全員に依頼」(26.2%)、次いで「保育所が一定の数をピックアップして(アンケートを)依頼した」「評価機関に一任」(各(21.7%)であった。「その他」として「行政が民営化6か月後に実施した」「保護者代表と評価者が面談で行った」「第三者評価のためのアンケート等は行っていない」といった記述が3件あった。

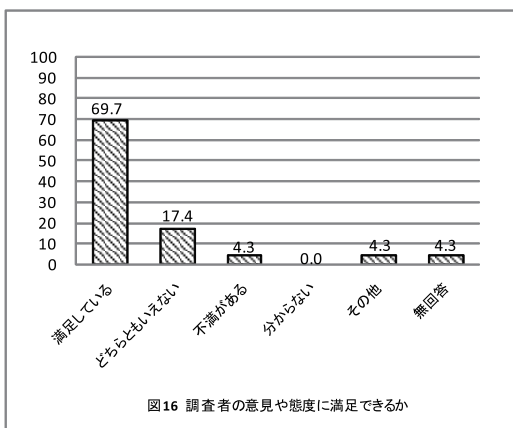
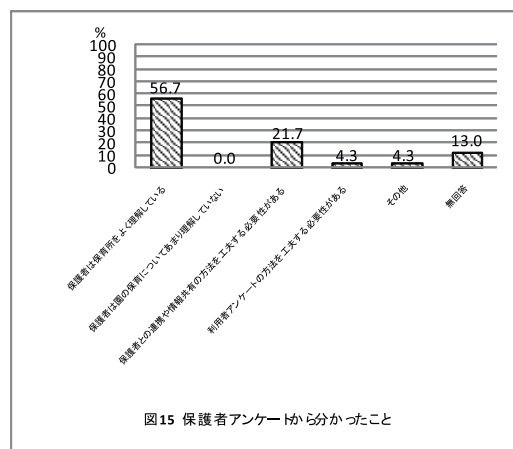
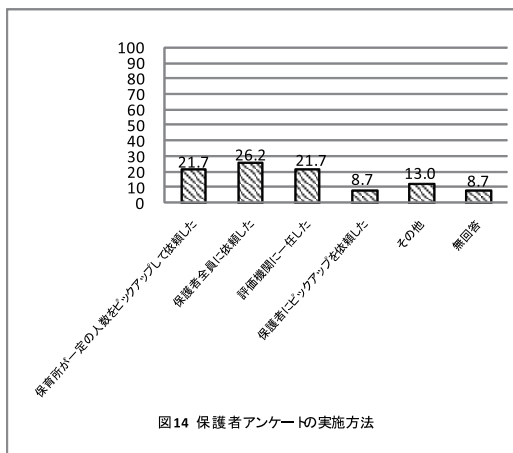
保護者の意見はたとえ第三者評価でなくても保育所にとって保育実践のための重要な資料である。従って、第三者評価機関はこれを慎重に扱う責任がある。まず、評価機関は岐阜県の指示に従って保護者調査を必須としなければならない。次に、公平で偏りのない調査方法を選択し受審保育所の理解を得ることに努めたい。また、保護者のプライバシーに配慮しつつ調査結果を評価全体にどのように反映するのかについても明示しておく必要がある。

(15) 保護者調査から分かったこと(図15参照)

最も多かったのが「保護者は保育所をよく理解している」(56.7%)であり、次いで「保護者との情報共有の方法を工夫する必要がある」(21.7%)であった。この結果を見ると、回答者の半数が保護者調査を好意的に受け止めていることが理解わかる。しかし、それは(14)で触れたように公平で偏りのない調査方法に基づいているという前提の下でなければならない。一方、回答者の2割強が第三者評価の受審を契機として保護者との情報共有の在り方を見直している。「その他」では、「さらに園としての努力の必要性を感じた」という記述が1件あった。

(16) 評価者の意見や態度に満足できるか(図16参照)

最も多かったのは「満足している」(69.7%)であるが、「どちらともいえない」(17.4%)や「不満がある」(4.3%)とした回答もあった。「その他」では、肯定的な意見として「園の実態を受け止め理解されたうえでの評価であった」という自由記述が1件あった一方で、「評価者の一人が民営化して3年目という認識がなく質問が不適切であった」という批判的な記述も1件あった。



(17) 調査者に求めたいこと(図17参照)

最も多かったのは「改善のヒントとなるアドバイス」(34.8%)であった。次いで「保育所の役割への理解」(21.7%)、「職員の仕事への理解」「公平性」(各13.0%)であった。

「改善のヒントとなるアドバイス」が、どの程度具体的で直接的なアドバイスを意味するのか本調査では不明である。もともと第三者評価は受審施設の主体性を尊重する立場に立ち、改善のための気づきを提供するが積極的なコンサルは行わないという原則がある。コンサルタントの機能及び監査の機能は第三者評価の機能ではない。しかしながら受審施設としては、労力をかけて、しかも有料で受審する以上は明確なアドバイスすなわちコンサルを期待するケースもある。この点が常に論点となっていることも否めない。

(18) 第三者評価受審の義務化(図18参照)

第三者評価の受審義務化に対して、賛成が65.3%、反対が21.7%で、賛成とする回答が圧倒的に多かった。賛成の理由として「公立保育所は人事異動があるため、評価をきちんと受け、資質向上を目指した方が良い」「今後の課題や改善点を指摘されて良かった」「事故に対する危機管理意識やマニュアルの見直し等、職員会議で周知改善する機会となる」等、外部の第三者からの指摘を期待する記述が7件あった。また、賛成ではあるもの、評価機関の責任の強化を希望する記述が1件あった。

他方、反対の理由として「義務化よりも(園の)自主性を大切にしたい」という記述が2件あった。他に「毎年、監査員による監査がある」「提出書類等の負担が大きい」や「評価する側にバラツキがある」といった評価機関の質を疑問視する記述が2件あった。

(19) 次回の受審について(図19参照)

次に受審するとしたらどのように対応するのかという問いに対して、「手順が分かったので負担感はない」とする回答が47.9%、「準備や保育の見直しはやはり負担に感じる」が39.2%で、「第三者評価に期待していないので形式的に済ませる」という回答も4.3%あった。また、「その他」の中に「一度目の反省を生かして受審」という記述が1件あった。

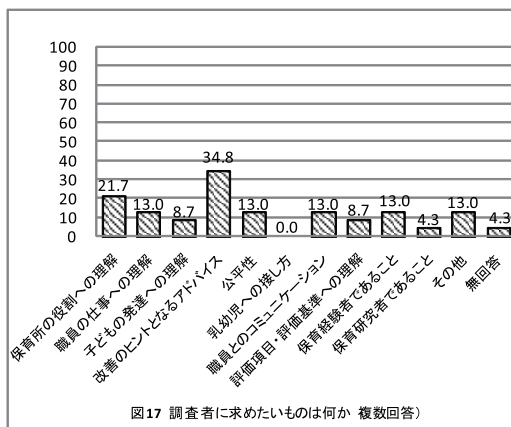


図17 調査者に求めたいものは何か(複数回答)

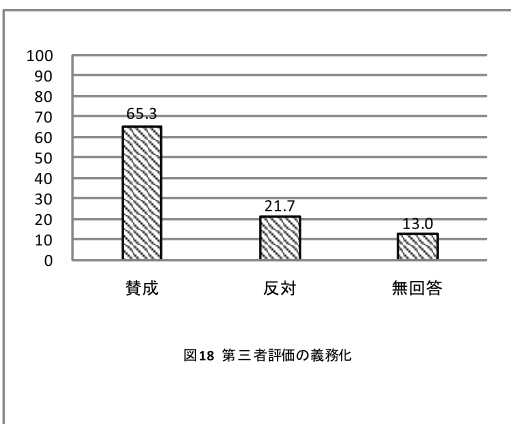


図18 第三者評価の義務化

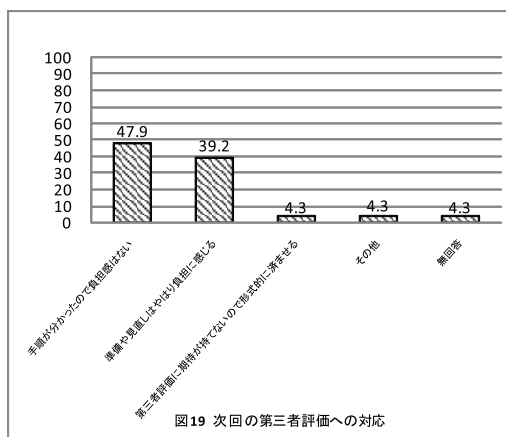


図19 次回の第三者評価への対応

(20) 保育の質を評価する方法は何か（自由記述・表2参照）

この問いに対しては、17件（77.3%）の回答者から記述をいただいた。表2に列挙している。記述を通覧すると、保育の質は保育実践そのものに内在するという実践者の考えが伝わってくる。それらを直視するところから評価が発生するのである。最初に子どもの姿や保育者の日々の取り組みと自己評価がありきで、あらかじめ設定された評価項目と基準でもって、どこまで評価できるのかを暗黙の裡に問うている。

表2 保育の質を評価する最も良い方法は何か（自由記述）

1	保育所（園）を利用している保護者アンケート、またはその保育所周辺と関連性のある地域機関へのアンケートが有効だと思います。
2	園内研修
3	園児の姿から読み取るのが最善で、偽りがないと考えます。
4	保育現場の観察
5	行政も直接利用している保護者の声を聴くこと
6	子どもとの接点を理解できるプログラムの工夫。幅広い理解力の活用が求められるので、そうした見地の活用。
7	自己評価と第三者評価（保育所のことがよく理解できている方の評価）
8	日々の保育の観察、保育者の子どもへの働きかけ
9	実績記録の読み取り
10	（評価者が）保育経験者と研究者であること
11	園を理解していただき、実際に保育を見ていただくこと
12	学び
13	自己評価の研修を園内で行う
14	人権感覚
15	質の追いかけっこは好ましくない
16	保育を理解している第三者に一日ではなく数日間かけて園内を巡回してもらい意見をいただく
17	一人一人の自己評価、1年間の目標を持つこと

3. 第三者評価に関する自由記述（表3参照）

第三者評価全般に関して、11件（50.0%）の回答者から自由記述をいただいた。表3にまとめている。

表3 第三者評価に関する自由記述

1	第三者委員は事前に評価する園、保育所のリサーチをしているのかどうか。1日または2日の短期間で評価に結び付くのだろうか、疑問に思うこともあります。逆に、短期間だからこそ瞬間的に感じたり、受けた印象が様々な評価となることもあるのではないかと理解しています。第三者評価を受けるにあたって、保育の見直し、環境の改善などを維持し、さらに向上させていくことが今後の使命だと思っています。
2	自己評価の項目に専門用語が使われており、理解するのに苦労した。事務用語ではなく分かりやすい言葉であるとよい。
3	自分たちが作り上げた保育園・保育理念・保育方針・保育方法など、第三者評価を受けることで認められ、確信を得ることができよかった。また、課題を得られた面もあり、より向上心を持ち、子どもたちにとってよい保育園づくりに職員一団となり、取り組んでいきたいと思った。
4	評価員の質問は各方面にわたっての細部まで突っ込んだことが多かったのですが、地域の現状、民営化して3年目であること、若い職員が多いこと、市役所のかかわりなど、実状も把握することが大切かと思われまます。
5	もう少し、時間をかけて「現場」を見ること。マニュアルにこだわりがちである。継続的見地を盛り込む。
6	第三者評価受審に当たり、保育所運営、日々の保育所を見直すよいきっかけとなりました。職員間では共通理解を図ったり研修を行うなどし、保育の質の向上にもつながっていくことができたと思います。
7	受審を負担に感ずることもあったが、園をよくするためのアドバイスをたくさんしていただけることから改善に繋いでいる。マンネリになりがちなおもろや簡素化するとよいところなど、新たな指導が受けられた。
8	評価員の保育の質に対する見識が低く、果たして信頼できるのか問題である。行政がしるべきガイドラインを示していないということであるが、保護者・利用者の意見や思いをしっかりと伝えることが唯一のねらいだと思っている。それさえしない第三者評価がある。果たして誰のための評価か。お金が動けばそれだけの。残念なことが多い第三者評価。関係者の今後に期待している。
9	（保育所は）補助金運営施設であり、行政に監督責任がある施設である。これとの整合性が図られていない。形式に終わる危険性がある。広まらない理由もここにある。法で義務づけた方がすっきりする。
10	ご意見をいただきさらに頑張る気になりました。当園にとって第三者評価は受けてよかったと思います。
11	少し大変でしたが、定期的な見直しになれば大切なことだと思います。

IV ヒアリング（表4参照）

次に、上記の質問紙調査結果をまとめ、ヒアリング対象者にそれを提示しながら意見を伺った。ヒアリング場面では、質問紙調査の内容を①第三者評価の受審に関する意見（質問紙のⅡ-1～7に該当）、②受審の効果に関する意見（質問紙のⅡ-8～10に該当）、③第三者評価のあり方に関する意見及び受審する園への助言（質問紙のⅡ-11～20に該当）にまとめて意見徴収を行った。ヒアリングの対象と実施日時及び内容は表4で報告している。

まず、①について言えば、A園は公立園として、B・C園は民営化園としていずれも市の指示に従って受審している。前者は評価機関選定の余地がなく、後者2園は園が評価機関を選択できたものの、最適の時期に実施であったとは言い難い。また3園とも評価項目の多いことに疲労感を感じている。また数ばかりでなく、保育にふさわしくない用語についても指摘があった。C園では、そうした未整理の状態を第三者評価制度が立ち上がったばかりの問題であるとみて、今後はシステムとして成熟していくことを期待している。

②については3者とも受審の効果を確認している。A園においては準備の過程でさまざまな見直しができ、見直しを通して職員の意思疎通が実現できたことを中心に受審の効果を示した。また、B園においては独自の実践が調査者によって認められたこと、C園においては特に若い保育士に自信と自覚をもたらしたことを上げている。そこに共通しているのは調査者と園のコミュニケーションである。調査者には保育者の実践を丁寧に聞き取り、今後の課題を保育者自らが語るのを引き出す能力が求められる。園側には、自園の実践が共感を持って受け止められるよう伝える能力が必要である。コミュニケーション力は第三者評価において双方に求められるものと言えよう。換言すれば、コミュニケーションが成立したところに受審の効果があったのではないだろうか。

③については評価項目で使用される文言及び評価基準が分かりにくいという点では3園とも共通しており、質問紙調査結果を裏付けた。しかしながら、項目数が整理され適切な用語が使用されたとしてもより基本的な課題は残る。それはB園の「私たちは項目のために保育しているのではない」という言葉に窺える課題である。独自の保育を実践してきた民間園B園においては、第三者評価によって保育の質が上がるのではなく、保育の均質化を招き、保育が一定の方向へ一斉に向かっていく恐れを指摘している。この点は、B園だけでなく公立園のA園においても同様で、同じ公立でも園や地域の特性があること強調していた。つまり、評価項目の表面的な適用では園の実態が見えてこないという指摘である。あらかじめ規定された項目だけで保育を捉えようとするのは、複雑で多様な保育を計測可能な均質的な保育に傾かせる恐れが生じる。だからこそ、3園とも前出のように受審時のコミュニケーションを重視し、またA、Bの2園は、保育の質を向上させる手立てとしてエピソード記録による保育者自身の成長を重視している。第三者評価は、それ自体は効果があったにせよ、評価の方途の一つに過ぎないという見方がヒアリングで示された。今後の課題の一つとして、B園は受審料について述べている。財政的に厳しい状況にある保育所にとって大きな課題である。公立では財政的な措置がなされているが、民間園にはそれが無い。受審料の問題を解決しない限り第三者評価の進展は困難であろう。

表 4 ヒアリング調査 (抜粋)

<p>ヒアリング対象園：A 公立保育所</p> <p>日時：2013 年 8 月 27 日(木) 17：00～19：00</p> <p>場所：A 保育所</p> <p>面談者：所長</p>	
<p>1. 第三者評価 の受審に関する意見</p>	<p><u>評価機関の選定・受審・評価項目等について</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・評価機関は市が指定し所長会議で知らされる。それまでは評価機関に関する資料や評価機関一覧も知らない。指定後、評価機関からの説明があり分かりやすかった。市の指定でよいが、評価の基準がきちんと示されていたらよい。それが分からないのは困る。 ・受審決定後、最も負担に感じたことは書類の作成である。分厚い本を買いインターネットで「評価結果」を調べ、自分たちで努力した。自分の保育を見直すには勉強になった。 ・同じような質問が多いと感じた。また、自己評価の評価基準で悩んだ。自分では実践していると思うのだが、基準がどこなのか、どの辺をAというのか、書類さえ揃っていたらAなのか、まだ不足しているのか等。そこで、同時期に受審する園と情報交換して記入した。 ・公立保育所は職員の異動が宿命である。しかし、記録に残っているので、新しい所長にも伝えていける。囑託会議等で話し合う時に記録が役に立つ
<p>2. 受審の効果に関する意見</p>	<p><u>職員の連携や協働性に関する効果について</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・第三者評価は、職員全員が参加しないとできない。 ・提出資料を職員会で話し合っって文章を作った。その時間を持つため、職員会議も長引いた。臨採や囑託に伝え職員会議に交代で出てもらうのだが、時間を調整しなければならない ・職員の中には抵抗感を覚える者もいた。特に、保育経験者の中に「そんなこと、やっているじゃないか」という声もあった。しかし、見直しをしていくうちに、逆にその保育者たちも自分の保育の自信が持てた。大事なことだという確信が出てきた。やっているつもりでもやっぱり抜けていることがある。そのために受審するのだという意義を何回か話合った。 ・提出書類の自己評価を(園内)研修としてやった。グループリーダーにまず理解してもらう。それを何回か繰り返し、確実に下に伝えていく。やらせにならないように注意した。 ・その際、チェック表を作成し利用した。書類の完成のために何が不足しているのかが受審するという過程で分かってきた。 ・保護者よりに分かりやすく伝える工夫も積極的に話合った。例えば、保護者に「もってきてほしいもの」を伝える時にデジカメで写真図表にして渡した。やっていくうちに不足しているものが分かってきた。これまでは、どの保護者にも伝えきれていなかった。「どの保護者にも分かりやすく」を心掛けた結果、調査者に「小さいことでも見やすい、分かりやすい」と言われた。 ・保育の中には言葉で理解していても記録に残っていないことがある。受審は職員にも所長にも当然やるべきことに気づかせてくれた。日々、準備に追われたが「保護者が分りやすいように掲示するには」という視点で考えられるようになった。
<p>3. 第三者評価</p>	<p><u>園の特色や環境について</u></p>

<p>のありかたに関する意見及び受審する園への助言</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・公立といっても、地域の特色もある。本園は、園舎も広く、自然もあるのに実習生が少なかった。それを指摘されたが、周辺は新しい家が立たないところだった。その結果、周辺から養成校に通学する学生も少なく、従って学生の実習も望めない。園の環境も含め総合的に判断し評価していただきたい。 <p><u>評価項目・基準について</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ともかく枚数が多い。質問に対してポイントを押さえて書くことは負担であった。文章を書いてから削っていくという方法でやった。次に項目の意味が難しい。具体的にしてほしい。この質問は前にもあったというものもあった。評価に関するサポートが必要である。 <p><u>第三者評価の日程について</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・現行では、午前中に保育を参観し、昼からは書類、面談というスケジュールだが、終日、保育を見る必要があるのではないかと。少なくとも3、4日必要である。これが1週間だと双方にとって負担である。 ・保育士の行動と子どもを見ると必ず見えてくるものがある。 ・9時ごろからのスタートでは、すべての子どもが登園した後なので登園時の様子が分からない。例えば本園は駐車場が小さい。登園してくる保護者のために保育士が駐車場に立っている姿も見てほしい。どの時間帯に保護者が多く来るのかが分かる。保育士としては、遊び等の時間帯のみ見てもらったほうが楽だが、どれだけ早朝から保育士が働いているかを見てほしい。朝早く月を見ながら雪かきしている姿も見てほしい。 <p><u>評価機関の選定について</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・評価機関を園で選ぶとしたら、質が高い評価機関がよい。質が高いとは、「きちんと見る、その保育所の特色を総合的に見ることである。 <p><u>保育の質の評価のために最も有効な方法について</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・エピソードを書く。どういう思いで書いたのかを大切にしたい。 ・保育参観は園内だけでなく他園と交流を行いたい。 ・以前は職員会議でどんなに話しても伝わるのが難しかった内容が、書類で確認したりチェック表の説明部分を見たりして、日常の保育に活用できた。
<p>対象園：B民間保育園 日 時：2013年8月29日（木）10：00～12：00 場 所：B民間保育園 面談者：園長（幼稚園勤務経験者）</p>	
<p>1. 第三者評価の受審に関する意見</p>	<p><u>評価機関の選定・受審・評価項目等について</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ちょうど園舎の建て替え中で、完成後の受審を希望したが民営化後X年以内という市の規程に準じるよう言われた。受審すること自体は意味があると思う。しかし、だからこそ、新しい環境の中で生かしたかった。 ・受審料は決して安くはないので、民間の場合はそれぞれの園に最適な時期に一任することを望む。 ・ともかく項目が多い。重複している項目も多いくうんざりした。手にしたときこんなにあるのかと気持ちが萎えた。

	<ul style="list-style-type: none"> ・次に言葉への違和感。保育所は保護者や子供を利用者とは表現しない。保育をサービスとは言わない。これが心理的に苦しかった。保育サービスといういい方がネックである。 ・言葉の違和感とともに、内容面で一例えば職員の有給休暇の消化といった就業状況や安全管理に関しても違和感があった。 ・ヒヤリハットなども、初めにマニュアル化するのではなく週案の中に入れていた。受審に当たっては、実践していることをより明確にするために抜き出して分かりやすくしたが、他園で勤務していた時は、子どもが自分たちの発想から危ないことを見つけていた。その考え方でいくと、評価項目中で問われる未実施かどうかは微妙なところである。様式の書き方、対応の仕方が異なるだけなのか、微妙である。 ・評価機関の選定の際、本園は民間として独自の保育をやっているの、調査者と考え方が違うのではないかと不安であった。低い評価を受け、結果を保護者がみると経営を圧迫することにならないか、怖かった。自分たちの保育に対しては誇りをもってやっているのだが。 ・その不安に対して、評価機関を選定するときに評価の方法やプロセスを訪ねた。調査者が保育経験者かどうか尋ねたり、電話で直接評価機関の問い合わせをした。第三者評価は他園と比較するのではなくその園の独自性を認めることが重要である。 ・一番知りたかったのは、評価調査者に関する情報。 ・最終的には理事長先生とともに選定した。選定理由としては安価であることであった。
<p>2. 受審の効果に関する意見</p>	<p><u>第三者評価義務化について</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・第三者評価の義務化については賛成でも反対でもない。曖昧。第三者評価を受けるメリットである。改めて自分たちの保育を見直す機会になる点では賛成だが、評価の項目に合わせて保育を行うのではない。 ・また、義務化した時の費用は民間では保証されていない。決して安い費用ではない。 <p><u>第三者評価に期待したことについて</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「保育に関して努力していること」を認めてもらえるのは、自分たちが主体的に保育をしていこうとしているところなので、保育者の意欲をさらに引き上げる。反対に「不足や気づかないところの指摘を期待」するのは、むしろ受身的な発想である。「努力しているところを見ていただきたい」というのは受審を前向きに能動的に捉えることになるのではないか。
<p>3. 第三者評価のあり方に関する意見及び受審する園への助言</p>	<p><u>質の評価するための方法</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・どこかと比較して論じられるものでなく、昨日の自分より今日の自分がどうかという視点が大切である。「これだ」と分かって自分が一つ分かっていくことが質の高まりに繋がる。自分が質の高まりを記述して自分たちで見出していくこと。そこでエピソード記録が大事である。自分の心の機微を伝えたい。それを文字にすることによって保育者は他者とも共感できる。 ・自園では第三者評価は役に立ったが、保育の世界全体ではどうか疑問である。現行の制度内で一臨採がほとんどで年休の章かも難しい状況で一質の向上が進められるのかという疑問である。 ・第三者評価の受審が保育者や質の良い保育ができるように本当に保証できるのか。保育全体をよくする第三者評価でなければならないと考える。

	<ul style="list-style-type: none"> ・第三者評価においてはコミュニケーションが重要である。園の特徴を理解していただき、保育者がどんな思いで保育をやっているのかを分かっただけで見ていただきたい。そうすると、自分たちもより信頼してみただけ、安心して見ていただける。保育を良くするためにコミュニケーションは欠かせない
<p>対 象：C民間保育園 日 時：2013年8月30日 14：00～15：30 面談者：C保育園園長 場 所：聞き手が勤務する大学の会議室</p>	
<p>1. 第三者評価の受審に関する意見</p>	<p><u>評価機関の選定・受審・評価項目等に関して</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・民間移管の条件であったので違和感なく受審した。受審は必要と考えた。 ・評価機関は客観性を重視し、人材が揃っているところに迷わず依頼した。 ・事業計画として受審を理事長に提出してあったので、園長が選定した。 ・制度的に揺籃期なので、人材確保が課題。もっと各機関に実力が付けば話は違うが。 ・同じような設問があるため同じような回答を書かねばならない負担感がある。 ・評価の基準が分かりづらい。評価機関も受審側も十分理解できてない。まだ整理できてない。 ・評価ではあるが、監査の手法を活用して事前書類を作成提出した。提出書類は、訪問日の面談での理解を深めるためにある。評価者に説明する根拠として準備するのである。種々の活動を実践しているか否かは資料しかない。準備するのは当然である。書類の一つ一つが保育の積み重ねを意味する。 ・提出用の自己評価は主任と主任補佐の保育士に自由に書いてもらった。中心人物は園長が選んだ。職員会議で話し合うことも特になかった。結果的にはやり直すことなく、園長が書き直すこともなかった。現場の保育者が結論だけ持ってきたら園長が責任を取るという考えである。 ・第三者評価はさまざまなことに気づかせてくれ、調査者の方がフィルターをかけてくれる。
<p>2. 受審の効果に関する意見</p>	<p><u>第三者評価義務化について</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・賛成であるが、評価機関が責任をもてる段階には達していない。経験不足である。しかしそれは、第三者評価事業が揺籃期にあることの宿命である。あわてる必要はない。技術開発と人材開発をめざせばよい。
<p>3. 第三者評価のあり方に関する意見及び受審する園への助言</p>	<p><u>第三者評価で得たこと</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・評価報告書により、これから本園が向かおうとしている方向が確認できた。保護者のニーズに寄り添いたいという方向が得られた。 ・園の保育事業を整理して第三者評価に臨んだ。時間をかけたが、整理ができ、書類がすぐ出せる機会になった。 ・自園のやり方を再確認し「うちはこういう形でやっている。これでいいんだとか、もう少しやらねば…」等が確かめられた。保育実践のプロセスにも気づけた。 ・調査者が対面で聞いてくれた。日々の積み上げを具体的に聞いてくれた。若い保育士にとっては「それでいいですよ」と言われたことが自信と確認になった。

	<p>第三者評価のあり方について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第三者評価制度はまだシステムチックになっていない。「保育の質の向上」をどう物差しで評価できるのか、物差しが未確立なのという自己矛盾がある。 ・評価調査に望むのはチーム形成のありかたである。保育現場を知悉している者や、専門性より市民感覚を持つ者も必要である。 ・新しい制度なので、よりよくなるために今後時間がかかることもやむを得ない。 ・寄り添いながら支援できる制度、活用できる制度になってほしい。 ・質の向上を目指すのは大事だが、際限のない向上は疲弊を招く。
--	--

V 結論

前述したように、福祉サービス第三者評価事業は開始から10年になろうとしているが、受審保育所数はまだ少なく、受審の成果を検証する研究も見られない。本研究は、受審者側の効果や変容を質問紙調査を通して分析したに過ぎない。これは第三者評価事業研究の一端であり、本事業のシステムを的に検証していくためには、①評価機関及び評価調査者の資質に関する研究、②各都道府県設置の推進組織の活動に関する研究、③評価基準や評価項目の妥当性に関する研究、④受審した施設（本研究では保育所）の効果や変容に関する研究、⑤未受審の施設の第三者評価に関する意識調査、⑥上記の1から5をまとめた第三者評価に関する総合的な研究等、多様な側面のアプローチが必要である。そして、それらと連動して保育の質とその評価を問う研究がある。

このような状況であるが、本研究で得た結論を次に示しておきたい。

1. 第三者評価の受審は、現状では市町担当課の指導の下で行われており、保育所側からの自発的な受審にはなっていない。
2. 受審に当たっては、膨大な資料を作成しなければならない。これが受審保育所の負担となっている。今後は評価項目・基準を精選する必要がある。また、数量的な精選だけでなく、用語を平易に変えていく必要がある。さらに、用語は一定の保育観を表現するものであるから、特定の保育を偏重し保育を均質化するような用語の使用は避けるべきである。
3. 受審自体は、保育の質の向上に一定の役割を果たしている。特に、子どもの保育内容や環境、園の理念の見直し、職員間の連携や協働においてその効果が見られた。その一方で、保護者とのコミュニケーションや地域との連携といった対外的な側面での効果は顕著に現れなかった。
4. 受審保育所の実践を適切に理解するためには、コミュニケーションが求められる。これは調査者と園側双方に求められるものである。
5. 第三者評価は保育の質を評価する手立ての一つに過ぎない。エピソード記録を活用するなど保育者自身が自らの成長を実感することが保育の質の評価に繋がる。

参考文献

- 1) 内閣府『平成25年度版子ども・若者白書』2013
<http://www8.cao.go.jp/youth/whitepaper/h25honpen/bl-03-01.html>
- 2) 社会福祉法人 全国社会福祉協議会『福祉サービスの質の向上に向けて「福祉サービス第三者評価事業に関する評価基準等委員会」報告書』2012
- 3) 特定非営利活動法人メイアイヘルプユウ『平成24年度厚生労働省 セーフティネット支援対策等事業費補助金(社会福祉推進事業分)「福祉サービス第三者評価調査者の質の向上に関する調

査研究事業 報告書』2013

http://meiaihelp.up.seesaa.net/pdf01/repo_k201303.pdf

- 5) 岐阜県福祉サービス第三者評価推進会議『平成24年度岐阜県福祉サービス第三者評価事業 評価調査者養成研修テキスト』2012
- 6) 社会福祉法人 全国社会福祉協議会 福祉サービス第三者評価事業『評価調査者養成研修指導者(講師)テキストI』2010
- 7) 全国社会福祉協議会『保育の評価のすすめ～福祉サービス第三者評価基準ガイドライン(保育所版)の更新を踏まえて』2011
- 8) 社会福祉法人 全国保育士養成協議会 児童福祉サービス第三者評価機関『保育所第三者評価の実際～保育所をよりよく理解するために～』2007

*評価項目数について 高齢者分野では、高齢者施設が共通評価基準項目数53項目及び専門項目38項目、救護施設では26項目である。障害者・児分野では、共通評価基準項目数が55項目及び専門項目26項目である。保育所以外の児童分野では、婦人保護施設で55項目及び29項目、児童館(小型・児童センター)では52項目及び26項目、ファミリーホームでは53項目及び32項目、自立援助ホームでは53項目及び31項目となっている。

謝 辞

本研究のために、質問紙調査ならびにヒアリングにご協力賜りました保育所(園)の皆様、市町のご担当部署の皆様に心より感謝申し上げます。

