

平成29年度子ども・子育て支援推進調査研究事業

**「保育所等の情報公開・
情報発信に関する調査研究」
報告書**

平成30年3月

社会福祉法人 日本保育協会

平成29年度子ども・子育て支援推進調査研究事業

**「保育所等の情報公開・
情報発信に関する調査研究」
報告書**

平成30年3月

社会福祉法人 日本保育協会

ご挨拶

本報告書は、厚生労働省の補助事業として日本保育協会が実施した平成 29 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業「保育所等の情報公開・情報発信に関する調査研究」の結果をとりまとめたものになります。

この調査研究においては、保育所等の第三者評価の受審率の低い状況や、保育に関する情報公開について、自治体間で差がある状況をふまえ、何が障害となっているか保護者が求める情報をどのように発信・提供するかを調査・分析し、保育事業者及び自治体の望ましい取組をまとめることで、第三者評価の受審率向上や情報公開の促進に資することを目的として、当協会に調査研究委員会を設置し、実施しました。

アンケート調査にご協力いただきました全国の市区町村保育主管課の皆様、認可保育所、認定こども園、認可外保育施設の皆様、そして保護者の皆様に厚く御礼申し上げます。

また、ヒアリング調査にご協力いただきました東京都福祉保健財団評価支援室、愛知県福祉サービス第三者評価推進センター、草加市子ども未来部保育課、船橋市健康福祉局子育て支援部子ども政策課、横浜市こども青少年局子育て支援部、佐世保市子ども未来部子ども支援課の皆様におかれましては、ご多用の中、ご対応いただきましたことに心より感謝申し上げます。

社会福祉法人 日本保育協会

「保育所等の情報公開・情報発信に関する調査研究」報告書 目次

保育所等の情報公開・情報発信に関する調査研究の概要	1
第1章 調査研究の背景・目的	9
1. 調査研究の背景	9
2. 調査研究の目的	14
第2章 情報公開・情報発信に係る関連研究	17
1. 全国規模の調査研究について	17
2. 保育所の第三者評価に関連する論文等	18
3. 保育所等の情報発信・情報公開に関連する論文	24
第3章 アンケート調査の集計結果	27
1. 調査の方法	27
2. 回答者の属性	28
3. 第三者評価について	34
4. 保育施設等に関する情報公開について	46
5. アンケート調査結果のまとめ	54
第4章 事例調査結果	59
1. ヒアリングの方法と質問項目	59
2. 自治体に対するヒアリング記録	61
・東京都福祉保健財団評価支援室	61
・愛知県福祉サービス第三者評価推進センター	66
・草加市子ども未来部保育課	70
・船橋市健康福祉局子育て支援部子ども政策課	73
・横浜市こども青少年局子育て支援部	76
・佐世保市子ども未来部子ども支援課	78
3. ヒアリングに関する考察	81
4. 保育施設の取組事例	87
・「園の情報公開・発信について」（認定こども園さくら）	87
・「保育まつりを市内保育所と共同で開催 市民に保育園の良さを伝えていく取組」（至誠第二保育園）	89

•「子育て複合施設CIRCUS 保育機能の多面展開による園の社会化」(なごみこども園)	92
•「入園のしおりなどによる情報提供『親が知りたい情報』を 収集し分かり易く説明」(社会福祉法人顕真会)	95
第5章 まとめ(総合考察)	105
1. 情報提供に関する総合考察(金子恵美委員)	105
2. 第三者評価に関する総合考察(石川昭義委員)	109
3. 総合考察(西村重稀委員長)	112
資 料 アンケート調査票 (市町村票、保育施設票、保護者票)	119

保育所等の情報公開・情報発信に関する調査研究の概要

保育所等の情報公開・情報発信に関する調査研究の概要

1 調査研究の背景・目的

平成9年に児童福祉法を抜本的に見直し、措置制度から利用者が保育所を選択して利用する仕組みとするなど、利用者が利用しやすい保育制度への転換を図った。

すなわち、児童福祉法第24条を改正し、保護者が保育所に関する情報をもとに保育所を選択することになり、措置制度から保育の実施に変更された。

また、利用者が保育所に関する情報をもとに児童や家庭状況に適した保育所を選択するために、市町村に児童福祉法第24条の5項の規定により、区域内の保育所の設置者、設備及び運営の状況、その他厚生省令の定める事項に関し、情報の提供を行うこととなった。

そして、児童福祉法施行規則第25条（情報の提供）の第1項において保育所の名称、位置及び設置者に関する事項。第2項において保育所の施設及び設備の状況に関する事項。第3項において保育所の運営の状況に関する事項（イ 保育所の入所定員、入所状況、職員の状況及び開所している時間、ロ 保育所の保育の方針、ハ その他、保育所の行う事業に関する事項）。第4項において、法第56条第3項の規定により徴収する額に関する事項。第5項 保育所への入所手続きに関する事項。第6項 市町村の行う保育の実施の概況。を記載するように規定されている。

そして、第2号において情報の提供は、地域住民が情報を自由に利用できるような方法で行うものとする規定された。

保育所が提供する情報については、児童福祉法第48条の3において保育所は地域住民に対し、その保育に関し情報提供を行うよう規定された。

また、認可外保育施設に対しても児童福祉法第59条の2の5において都道府県知事は児童福祉法第52条の2により認可外施設から届けのあった項目を公表することが規定されている。

一方、認定こども園については、平成18年6月15日付け法律第77号で公布された「就学前の子どもに関する教育、保育等の総合的な提供の推進に関する法律」の法第6条（認定こども園に係る情報の提供等）情報において都道府県知事は、第3条第1項または第2項の認定をしたときはインターネット印刷物の配布その他適切な方法により、当該認定を受けた施設において提供されるサービスを利用しようとする者に対し、第4条第1項各号に掲げる事項（当該施設において行われる教育及び保育並びに子育て支援事業の概要をいう。）についてその周知を図るものとする規定されている。

第三者評価においては、国は社会福祉基礎構造改革を行い、平成12年6月に社会福祉事業法を改正し、名称を社会福祉法に変更した。この改正の主なものは、措置制度を廃

止し、利用者が福祉サービスを選択する方式の導入を行い、福祉サービスの質の向上と利用者が施設を選択する指標とするため、福祉分野に第三者評価事業の導入を図った。

改正された社会福祉法第78条において、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。その他の措置を講じることにより、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と規定され、第三者評価事業を導入した。

この第三者評価事業の目的は、「①個々の事業者が事業運営における具体的な問題を把握し、サービスの質の向上に係る取組を促進する。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。」と規定されている。そのため、この第三者評価事業の結果は保育内容や保育所での処遇の客観的な情報であると考えられている。

平成27年6月30日の「日本再興戦略」の閣議決定においては「保育サービスの質の向上を図り、安心して子どもを預けることができる環境を整備するため、2019年度末までに全ての保育事業者において第三者評価の受審が行われることを目指す。」としているが、第三者評価の受審件数は少ない。

また、第三者評価の受審結果について、「積極的に見える化を進め、就職を希望する保育士や保育サービス利用者が優良な保育事業を選択できるような環境整備を進める。」とされている。

しかし、保育所に関する情報公開の取組は各自治体で大きな差があり、保育所における第三者評価事業は東京都や横浜市以外はあまり受審が進んでいない。

そのため、保育所等の情報公開・情報発信について、保育事業者、保育利用者、各自治体に対し、アンケート調査を通じて現状の取組や課題を聴取し、第三者評価の受審率の向上等、より積極的な保育園等の情報公開・情報発信に対し適切に対応できるように資する資料を提供することを目的とした。

2 結果

(1) アンケート調査について

福祉サービス第三者評価制度の活用状況や保育に関する情報公開・情報発信の現状と課題を定量的に把握するため、全国の市町村、保育施設、保育施設を利用している保護者の三者を対象とするアンケート調査を実施した。

市町村については1,741市町村すべてにアンケート調査票を配布し、回収したのは962市町村（回収率55.2%）であった。

保育施設は全国の認可保育所、認定こども園、認可外保育施設の中から無作為に10分の1施設の3,149箇所を選び、アンケート調査票を配布し、回収したのは1,342施設（42.7%）であった。

保護者は、調査対象の保育施設の5分の1を無作為的に選び、各施設の保護者20世帯

分のアンケート調査票を配布し、回収したのは4,531世帯（36.0％）であった。

その結果、第三者評価事業の受審結果は市町村等では把握していないところが多く、積極的な取り組みは見られなかった。

受審状況は都道府県により大きく異なり、待機児童が多い東京都、神奈川県等において受審率が高かった。これは東京都や横浜市が費用を補助し、受審促進を図っていることが影響していると考えられた。

受審したことのある保育施設では、保育の質の向上等、受審によるメリットについて感じている施設が多い。今後受審率を上げるためには受審の啓発だけでなく、費用補助とのセットで考えるべきであることが示唆された。

保育所選択のための情報発信については、待機児童の多い市町村等の方がより多く情報項目が発信されていた。これは、待機児童の多い市町村等の保護者はいろいろな面で情報を得ようと努力をするため、情報公開を進める結果になっていると考えられた。

（2）ヒアリング結果について

ヒアリングは比較的第三者評価事業の受審が多いと思われる東京都、愛知県、横浜市と、保育所の選択のために情報公開が進んでいると思われる船橋市、草加市のヒアリングを実施した。また、保育施設がどのような情報を発信しているかを調べるため、4カ所の保育所のヒアリングを行った。

東京都、横浜市における第三者評価事業の受審率が高い理由は、待機児童解消のため、保育施設の確保が必要であり、社会福祉法人だけでなく、企業等の参入を進めている。そのため、保育の質を確保する目的で第三者評価事業の受審を進める補助を行っている。

保育施設の選択のために情報提供に力を入れている草加市のヒアリング結果について述べると、情報提供の項目は、利用者目線で作成されていた。

これらの項目は我が子が保育所に入所している保育士等が、利用者が保育所を選択するときに必要であると思う項目を定め、市内の保育施設の協力の下に作成された。

偶然にも、この項目は、平成9年9月25日付児発第596号「児童福祉法等の一部改正する法律の施行に伴う関係政令の整備に関する政令等の施行について」の通知に記載されている市町村の提供する情報項目のうち、公私別コストを除いた全の項目であった。

また、市内の公立保育施設も私立保育施設も同じ様式で作成され、利用者にとって見やすく、保育施設を選択するときにわかりやすいように作成されていることと、市役所の一角に相談ができるコーナーが設けられ、子育て支援コーディネーターを常駐し、子育て関連の相談の対応をしていた。

(3) まとめ

①第三者評価事業について

平成27年度の全国社会福祉協議会政策企画部調べによると、保育所の第三者評価事業の受審数は1,329箇所（受審率5.7%）と少なく、本調査においても受審経験がある保育施設は約2割と受審経験の割合も低い。また、受審経験もなく、今後も受審することは考えてもいないと回答した保育所は4割もあり、認可外保育施設等はさらに割合が高い。

第三者評価事業を受審した保育施設においては「評価基準・評価項目への疑問」、「評価機関・評価者への不満」が多く見られ、また、「受審にあたっての職員の負担が大きかった」などがあり、これらの不満意識は今後の受審の妨げになるところからその解消に向けた取り組みが求められる。

回答した市町村等の中で、受審を促すための何らかの取り組みを行っているところは17%があったが、待機児童数が50人以上いる市町村等の方が受審のための取り組みをしている割合が高かった。

つぎに、我々のアンケート調査結果によると、保育所を利用している保護者が第三者評価事業を知っているかどうかを質問したところ「知らない」と答えている保護者は8割を超えていた。このことは、国が保育施設を選択する客観的な情報として利用者に提供するという目的が果たされていない結果になるのではないかとと思われる。

第三者評価事業の主な目的の1つは、保育施設を選択するための客観的な情報だとすれば受審結果を多くの国民に知らせることが重要であると考えられる。

現在の第三者評価事業の受審結果はワムネットや都道府県第三者評価事業推進組織のホームページに記載されているが、保育施設を利用したいと思っている保護者は主に、各市町村等のホームページ等を見て、選択をしているため、保育施設の第三者評価の受審結果を知らない人が多い。

第三者評価事業の結果が、保育所を選択する客観的な情報の一つであるならば、各市町村等のホームページ等に第三者評価事業の受審結果の提供を義務づけることが必要ではないだろうか。

すなわち、第三者評価事業の受審率を上げるためには費用の補助だけでなく、一般国民への啓発のほか、各市町村等が第三者評価事業の受審結果について情報提供することが重要であると考えられる。

第三者事業の評価結果が利用者の保育施設の選択の指標の一つとなると第三者評価事業の受審率も高まるのではないだろうか。

②情報提供について

児童福祉法施行規則第25条（情報提供）に基づいて市町村等が提供している保育所

の情報提供であるが、90%以上提供している項目は「施設の所在地・アクセス」、「開所時間・延長保育・休日保育の実施状況」、「利用申し込みの方法、利用料」であり、続いて、施設種別（保育所、認定こども園、認可外保育施設）において多少差が認められるが75%から80%程度提供している項目は「施設の定員・入所状況（前年の待機児童の有無も含む）」であった。

「保育方針については」50%から60%程度であり、「保育の様子や給食状況」は更に低く、30%から40%程度であった。

「施設設備について」は、30%程度、職員については15%から20%程度であった。

しかし、公立保育施設と民間の保育施設で見ると公立の保育施設は市町村の管轄の施設であるためか情報提供の率が比較的民間より高く、各市町村等でばらつきが見られた。

また、客観的な情報の第三者評価事業の受審結果を情報として提供している市町村は更に低く5%以下であった。

次に保育施設が提供している情報が50%以上の項目を見ると、市町村が提供している高い項目の他「保護者の用意すべき用具・備品等」、「施設・設備」、「保育方針」、「保育の様子」、「給食の状況」、「安全・衛生面での対応」であった。

しかし、市町村等と同様に80%以上の保護者が求めている「職員の状況」についての情報提供はどの保育施設も30%から40%の提供と低い状況であった。

また、待機児童が50人以上いる市町村等と少ない市町村等と情報提供について比較すると、待機児童が多い市町村等の方がすべての項目で、発信率は高かった。

これは、待機児童のいる市町村の保護者は保育施設の情報に非常に関心が高く、行政の情報提供を高める結果になっていると思われる。

情報提供に力を入れている草加市のヒアリングについて述べると、情報提供の項目は、利用者目線で作成されていた。

偶然にも、この項目は、平成9年9月25日付児発第596号「児童福祉法等の一部改正する法律の施行に伴う関係政令の整備に関する政令等の施行について」の通知に記載されている市町村の提供する情報項目のうち、公私別コストを除いた全ての項目であった。

以上、アンケート結果から見ると、児童福祉法施行規則第25条（情報提供）に基づいて保育施設の情報を提供している市町村は少ないことから、今後、国としても児童福祉法施行規則第25条に基づいて保育施設に関する情報を提供するように、実施主体である市町村等を指導することが必要であると思われる。

第1章 調査研究の背景と目的

第1章 研究の背景・目的

1. 研究の背景

(1) 保育所等の情報提供について

昭和22年12月12日法律第164号として公布された児童福祉法において、保育所は保育に欠ける児童を入所させる児童福祉施設の一つとして設置された。そして、児童福祉法第24条において、市町村は政令で定める基準に従い、条例に定めるところにより保育に欠けると認める児童については、保育所に入所させて保育する措置を採らなければならないと規定された。

このため、市町村は常に管内の保育に欠ける児童の状況を把握し、保育に欠ける程度の高いものから順次入所させた。

この措置制度により、敗戦によりもたされた社会混乱と窮乏が児童に対して痛ましい影響を与える中で、定型的な保育サービスを全国に普及させていくために重要な役割を果たしてきた。

しかし、保育所利用の一般化や女性の就労形態の多様化、国民の選択志向の高まりなどの中で、多様な保育需要に柔軟に対応していくためには、措置制度では対応の限界が生じてきており、制度そのものの抜本的な見直しが必要となった。

こうした中で、平成6年に総合的な子育て支援策としてエンゼルプランや緊急保育対策等5カ年事業を策定し、多様な保育需要に対応できるサービスの計画的な拡充を図るとともに、平成9年に児童福祉法を抜本的に見直し、措置制度から利用者が保育所を選択して利用する仕組みとするなど、利用者が利用しやすい保育制度への転換を図った。

すなわち、児童福祉法第24条を改正し、保護者が保育所に関する情報をもとに保育所を選択することになり、措置制度から保育の実施に変更された。

そして、市町村は児童福祉法第24条の5項の規定により、区域内の保育所の設置者、設備及び運営の状況、その他厚生省令の定める事項に関し、情報の提供を行うこととなった。

この情報提供の内容については、児童福祉法施行規則第25条（情報の提供）に規定され、第1項では保育所の名称、位置及び設置者に関する事項。第2項では保育所の施設及び設備の状況に関する事項。第3項では保育所の運営の状況に関する事項（イ

保育所の入所定員、入所状況、職員の状況及び開所している時間、□ 保育所の保育の方針、ハ その他（保育所の行う事業に関する事項）。第4項では、法第56条第3項の規定により徴収する額に関する事項。第5項では、保育所への入所手続きに関する事項。第6項では、市町村の行う保育の実施の概況を記載するように規定された。

そして、児童福祉法施行規則第25条の第2号において、情報の提供は地域住民が情報を自由に利用できるような方法で行うものとする規定された。

保育所が提供する情報は、児童福祉法第48条の3において保育所は地域住民に対し、その保育に関し情報提供を行うよう規定された。

これらの法律の施行に当たり平成9年9月25日付児童家庭局長通知の児発第596号「児童福祉法等の一部改正する法律の施行に伴う関係政令の整備に関する政令等の施行について」の通知が発出された。この通知第4情報提供において、次のように情報提供の内容について詳細に記載された。

(i) 法第24条第5項の規定による市町村が行うべき情報提供は、次に挙げる事項に関する情報を保育所一覧簿の備え付け、地域住民が自由に利用できる方法で提供すること。

(ア) 各保育所の名称、位置及び設置者に関する事項。

(イ) 各保育所の施設及び設備の状況に関する事項。

(ウ) 各保育所の運営の状況に関する事項

- 保育所の入所定員、入所状況、職員の状況、開所している時間、保育所の保育の方針、その他保育所の行う事業に関する事項「保育の実施に関する事業のその他の実施状況（一日の過ごし方、年間行事予定、父母の会の有無等）、延長保育、一時保育、障害児保育等の特別保育事業の実施状況（実施の有無、利用料、実施時間、職員の状況等）やその他の保育所が自主的に取り組んでいる事業（放課後児童健全育成事業、休日保育、子育て相談等）の実施状況」

(エ) 保育料に関する事項

(オ) 保育所への入所手続きに関する事項（申込み手続き、選考方法、選考基準等）

(カ) 市町村の保育の実施の概要（入所希望児童数、入所児童数、待機児童数、公私別のコスト、特別保育事業の取組状況等）

なお、情報提供に際しては、例えば保育所の付近図を示すことや保育所の施設の写真・図面を示すなど、利用者がわかりやすいような方法で実施するよう努めること。

(ii) 市町村は(i)の方法による情報提供のほか、広報誌、パンフレット、インターネット、ケーブルテレビ等を活用し、保育所に関する情報について地域住民に広く周知するよう努めること。

(iii) 法第48条の3の規定により保育所が情報提供に努めるべき事項としては、一

日の過ごし方、年間行事予定、当該保育所の保育方針、職員の状況その他当該保育所が実施している保育の内容に関する事項をいうものであること。

(iv) 市町村は、認可外保育施設についても、「認可外保育施設に対する指導監督の実施について」（平成 13 年 3 月 29 日雇児発 177 号）の第 6 の 2 を踏まえ、児童福祉法第 59 条の 2 の 5 第 2 項等の規定に基づき都道府県から提供された情報について、(i) に準じた情報提供に努めること。

また、都道府県、指定都市及び中核市は認可外保育施設に対して、(iii) の事項に関する情報提供に努めることと通知された。

一方、認定こども園については、平成 18 年 6 月 15 日付法律第 77 号で公布された「就学前の子どもに関する教育、保育等の総合的な提供の推進に関する法律」の第 6 条（認定こども園に係る情報の提供等）情報において都道府県知事は、第 3 条第 1 項または第 2 項の認定をしたときはインターネット印刷物の配布その他適切な方法により、当該認定を受けた施設において提供されるサービスを利用しようとする者に対し、第 4 条第 1 項各号に掲げる事項（当該施設において行われる教育及び保育並びに子育て支援事業の概要をいう。）についてその周知を図るものと規定された。

そして、平成 18 年 9 月 8 日付、18 文科第 529 号・雇児第 0908002 号「就学前の子どもに関する教育、保育等の総合的な提供の推進に関する法律等の施行について」の両局長通知の 3 の認定こども園に関する認定手続き等の関係の（5）認定こども園に係る情報の提供等で、都道府県知事は、地域の子育て家庭が認定こども園に関する情報を得ることができるよう、インターネットの利用、印刷物の配布その他適切な方法により、認定の申請書に記載された事項及び当該施設における教育保育概要の周知を図るものであること（第 6 条第 1 項）と規定された。

教育保育概要の具体的内容は、申請書の記載事項である「教育及び保育の目標並びに主な内容」や「認定こども園が実施する子育て支援事業のほか、園児の一日の活動内容や、利用料、施設の概要（職員配置、施設設備等の概要、学級数）」である。

また、地域住民が認定こども園を容易に区別できるよう、認定こども園の設置者は、その建物または敷地の公衆の見やすい場所に、認定こども園である旨の表示をしなければならないこと（法第 6 条第 2 項）と認定こども園についての情報提供が規定された。

しかし、平成 24 年 8 月 22 日付法律第 65 号「子ども・子育て支援法」が公布され、児童福祉法等が大幅に改正された。

この子育て支援法の第 58 条で教育・保育に関する情報の報告及び公表が規定された。

また、この法律の制定に伴い、平成 27 年 6 月 26 日法律第 50 号で改正された「就学前の子どもに関する教育、保育等の総合的な提供の推進に関する法律」の法第 28

条（教育・保育等に関する情報の提供）において、都道府県知事は第 3 条の 1 項又は第 3 項の認定をしたとき（幼保連携型認定こども園以外の認定こども園の認定等）、第 16 条の届出を受けたとき（市町村の設置等の届出）、第 18 条第 2 項（設置等の認可）の書類の写しの送付を受け付けたとき、又は同条第 3 項（認可の取り消し）の書類の提出を受けたときは、インターネットの利用、印刷物の配布その他適切な方法により、これらの係る施設に対して、第 4 条第 1 項各号（認可の申請）に掲げる事項及び教育保育概要についてその周知を図るものとする。第 3 条第 9 項の規定による告示を行う場合及び都道府県が幼保連携型認定こども園を設置する場合も、同様とすると規定された。

（2）第三者評価について

国は社会福祉基礎構造改革を行い、平成 12 年 6 月に社会福祉事業法を改正し、名称を社会福祉法に変更した。この改正の主なものは、措置制度を廃止し、利用者が福祉サービスを選択する方式の導入を行い、福祉サービスの質の向上と利用者が選択の指標とするため、福祉分野に第三者評価事業の導入を図った。

改正された社会福祉法第 78 条において、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。その他の措置を講じることにより、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と規定された。

この法律をもとに平成 14 年 4 月 22 日付雇用均等・児童家庭局長通知の児発第 0422001 号において「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の通知」が発出された。

この通知には、第三者評価事業の定義、第三者評価事業の対象施設、第三者評価事業の目的、第三者評価基準、利用者の視点、評価の方法、評価の公表、評価調査者などについて記載された。

この第三者評価の目的は、「①個々の事業者が事業運営における具体的な問題を把握し、サービスの質の向上に係る取組を促進する。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。」と規定されている。そのため、この第三者評価事業の結果は保育内容や保育所での処遇の客観的な情報であると考えられている。

この第三者評価事業の評価機関については全国保育士養成協議会がなり、評価者の養成などを行い、依頼のあった保育所、養護施設などの第三者評価を行った。しかし、全国で約 23,000 カ所ある保育所とその他の児童福祉施設を評価するためには全国保育士養成協議会だけでの評価機関では実施が困難ではないかという意見も多く見られた。

その後、平成 16 年 5 月 7 日付雇児発第 0507001 号社援発第 0507001 号・

老発第 0507001 号において「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」の 3 局長による通知が発出され、福祉サービス第三者評価事業に関する指針が示された。

その後、平成 16 年 8 月 24 日付雇児総発 0824001 号、社援基発第 0824001 号、老計発第 0824001 号「福祉サービス第三者評価基準に関するガイドラインについて」が発出され、各評価項目の判断基準に関するガイドラインが示された。

この判断基準ガイドラインが示されたことによって平成 14 年に児童家庭局長より発出された通知「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」と平成 13 年度の「障害者（児）施設のサービス共通評価基準」の通知が廃止され、福祉施設全ての共通である第三者評価基準ガイドラインや評価機関等について示された。

しかし、①福祉サービスの種別にかかわらず共通的に取り組む項目（共通評価項目）について、種別において適不適の項目があるなどのばらつきが見られること。②福祉サービス第三者評価事業の目的・趣旨が他制度との違いについて明確でない等。③第三者評価機関や評価調査員により、評価結果のばらつきが見られること。④受審件数が少ない。などの理由で改正がなされ、平成 26 年 4 月 1 日付け、雇用均等・児童家庭局長・社会援護局長・老健局長の 3 局長通知「（福祉サービス第三者評価事業に関する指針について）の全部改正について」が発出された。

保育所の第三者評価事業については、「第三者評価を受審するためには受審料が必要であり、東京都のように、行政からの補助があるところが少ないこと」。「第三者評価機関での評価の結果にばらつきがあること」。「調査者が保育内容について十分に理解していないのでないかという不信感があること」。などの理由で、現在も第三者評価を受審している保育所は少ない。

認定こども園についての第三者評価については、平成 26 年 4 月 30 日付内閣府令第 39 号「特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営に関する基準」の第 16 条に、特定教育・保育施設は自らその提供する教育・保育の質の評価を行い、常にその改善を図らなければならないと規定されている。

2 項で特定教育・保育施設は定期的に当該特定教育・保育施設を利用する支給認定保護者その他の特定教育・保育施設の関係者による評価又は外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図るように努めなければならないと規定されている。

このようなことから自己評価をしている認定こども園は多いが、国が第三者評価の評価項目を示していないためか、保育所から認定こども園に移行した施設の一部が受審しているが、多くの認定こども園では、第三者評価を受審していない。

2. 調査研究の目的

一億総活躍社会を進めるために国は三本の矢を掲げて政策を進めてきた。そのうちの一つの矢である夢をつむぐ子育て支援において保育サービスの充実を図ることになっている。

平成27年6月30日の「日本再興戦略」の閣議決定において「保育サービスの質の向上を図り、安心して子どもを預けることができる環境を整備するため、2019年度末までに全ての保育事業者において第三者評価の受審が行われることを目指す。」としているが、保育所等の受審件数は少ない。

また、第三者評価の受審結果について、「積極的に見える化を進め、就職を希望する保育士や保育サービス利用者が優良な保育事業を選択できるような環境整備を進める。」とされているが、保育サービスにおける第三者評価は東京都や横浜市以外ではあまり受審が進んでいないのが現状である。

また、利用者が保育施設を選択するための情報提供の取組についても各自治体で差があるといわれている。

さらに、近年、保育所の開所にあたって地域住民との調整が難航するケースが増えていることから、保育所等は地域連携コーディネーター等を活用して、より一層地域への情報発信を進める必要があると考える。

そのため、保育園等の情報公開・情報発信について、保育事業者、保育利用者、各自治体に対し、アンケート調査やヒアリング調査を行い、現状の取組や課題を明確にするとともに、保育サービスの第三者評価事業の受審率の向上等を図り、保育所等の情報公開・情報発信に対し適切に対応できることに資する資料を提供することを目的とした。

第2章 情報公開・情報発信に係る関連研究

第2章 保育所等の情報公開・情報発信に係る関連研究

保育所の第三者評価事業は、平成 14（2002）年より全国保育士養成協議会による事業によって始まり、平成 16 年 5 月に厚生労働省から「福祉サービス第三者評価事業に関する指針について」が発出された。

このことから、保育所の第三者評価に関係する研究や発表は、事業がスタートした初期（2002 年～2007 年）に比較的多く見られ、事業の実施に合わせてその現状を検証する研究も出されているが、関連する研究論文は多くはなく、特に平成 20 年以降は少ない（CiNii による検索結果による）。しかしながら、近年、福祉サービス第三者評価に関連する全国規模の調査研究が行われてきており、これまでの地域を限定した実態調査から全国調査へという展開の中で、関連の報告書等も出されている。

関連する諸研究を概観する中においては、第三者評価の事業の意義と同時に課題を指摘する論調が多くみられる。本章では、複数の関連する報告書、研究論文、雑誌等を取り上げ、それらの概要をまとめておきたい。

1. 全国規模の調査研究について

近年、たとえば、次のような研究報告書が出されている。

- 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」（平成 25 年 3 月、特定非営利活動法人メイアイヘルプユー）
- 平成 26 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における受審促進に関する調査研究事業報告書」（平成 27 年 3 月、一般社団法人全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会）
- 平成 27 年度厚生労働省 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金（社会福祉推進事業分）「福祉サービス第三者評価における改善提案に関する調査研究事業報告書」（平成 28 年 3 月、一般社団法人全国社会福祉サービス第三者評価調査者連絡会）

テーマを保育所の第三者評価に絞った調査研究では次の報告書が出されている。

- 平成 27 年度厚生労働省 子ども・子育て支援推進調査研究事業二次国庫補助協議

「保育所における第三者評価の受審促進に向けた評価機関の質の向上のための調査研究事業報告書」（平成 28 年 3 月、特定非営利活動法人メイアイヘルプユ一）

この調査では、平成 26 年度に第三者評価を受審した 1,006 か所の保育所を対象としたアンケート調査（回答数 118 か所）と都道府県推進組織を対象としたアンケート調査（回答数 41 か所）を実施している。また、15 か所の保育所においてヒアリング調査を行い、それらの事例をまとめて「事例集」を作成している。

保育所の第三者評価の受審動機では、「保育サービスの更なる向上につなげたいため」、「保育所全体を総チェックして現状を把握したいため」、「改善のヒント（気づき）」を得たいため」が 90%以上で選ばれており、また、それらの動機が満たされたとする満足度（十分満たされた、ある程度は満たされた）も高くなっている結果が示されている。

保育所対象の調査の分析・考察では、「評価機関を価格で選んだ場合の「受審動機から見る満足度」、「評価の適切度」は高くないこと」や「評価結果を共有する保育所は受審動機の満足度が高く、評価機関への満足度も高いこと」が指摘されている。

研究全体の結果から見出された課題として、（1）評価プロセスの標準化への取り組み（利用者調査の実施の標準化と自己評価の方法の標準化）、（2）満足度につながる受審動機や改善への取り組みを促進する働きかけ（受審動機と評価結果の満足度、評価機関に求められる働きかけ、職員を対象とする報告会の確実な実施の必要性）、（3）事業所による評価機関・評価調査者の評価と選択、（4）改善への取組上の課題、（5）受審促進のための研修計画の提案、（6）都道府県推進組織への期待が指摘されている。

2. 保育所の第三者評価に関連する論文等

（1）『保育の友』、第 50 巻第 7 号 pp.10-26 全国社会福祉協議会（2002 年）

本号では、「保育所における第三者評価」と題して特集が組まれている。平成 13 年 3 月、厚生労働省の児童福祉施設等評価基準検討委員会が「児童福祉施設における福祉サービスの第三者評価基準等に関する報告書」をまとめたことを受け、本号において、第三者評価事業の必要性や導入のポイント等について、Q&A方式で解説した内容となっている。

ここでは、検討委員会の「報告書」が、第三者評価事業の目的として（1）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、の 2 点を挙げていることにもとづいて、事業の内容について解説されている。Q&A方式の回答者の一人である小笠原文孝は、第三者評価を受ける意義及びメリットとして「立派に地域に社会貢献している現実的姿と保育を「慮る」専門性を地域社会に披

渡し認識させる好機である」と述べている。

(2) 真宮美奈子他「保育所第三者評価に関する報告—被評価園からみた効果と課題」(ポスター発表) 日本保育学会大会発表論文集 57 巻 (2004 年)

本発表は、第三者評価を受審した 2 園の園長の報告として、「評価前の準備」「評価当日の様子」「評価の結果」「評価後の改善の取り組み」「第三者評価を受けた感想」などの項目によりまとめられている。本発表では、2 園からの報告ではあるが、評価を受けた後の感想は肯定的であり、第三者評価への準備過程では、職員に多くの学習が求められるが、それが結果として職員に自信と主体性を与えるものとなっているとされている。一方で、第三者評価にはコンサルタント機能がないことや受審によって得られるステイタスが確立されていないこと、保育の質の維持・改善するシステムがないことが指摘されている。

(3) 本山美八郎「東京都における福祉サービス第三者評価と保育所」(口頭発表) 日本保育学会大会発表論文集 57 巻 (2004 年)

東京都は平成 14 (2002) 年 3 月に「東京都福祉サービス評価推進機構」を立ち上げ、評価者の研修養成、評価機関の認証に着手した。平成 15 (2003) 年 12 月末現在、評価者名簿登録者は 480 名、認証を受けた評価機関は 80 団体とされている。東京都の評価システムは平成 15 年 4 月より本格実施され、その評価結果は東京都福祉ナビゲーションにて公表されている。本発表は、評価機関の評価者である筆者が、東京都の第三者評価システムの概要と課題をまとめたものであり、東京都が行った第三者評価に関するパブリックコメントの状況も紹介されている。本山は、「評価機関に株式会社や調査機関等さまざまな団体があり、そうした評価機関や評価者への危惧も多く耳にする」と述べている。

(4) 真宮美奈子・山内淳子「山梨県における保育所第三者評価事業の現状」『山梨学院生涯学習センター紀要』第 11 号 (2007 年)

本研究は、山梨県福祉サービス評価推進機構及びその機構が山梨県内で第三者評価機関として認証した 5 機関 (平成 18 年 11 月までに) の活動状況についてまとめられたものである。

山梨県内のすべての認可保育所を対象とした調査によれば、山梨県内では、平成 14 年度から平成 17 年度までの間に、全国保育士養成協議会による第三者評価を受審した保育所は 7 園あったが、「山梨県福祉サービス評価推進機構」(平成 17 年に設置) から認証を受けた評価機関によって受審した保育所はなく (平成 19 年 2 月現在)、新体制への移行はまだ十分ではないとしている。

当研究では、保育所第三者評価事業の今後の課題について次の3点がまとめられている。

(1) 第三者評価事業の意義に関する保育現場の理解を継続して求めていくこと、
(2) 山梨県の特色と保育現場の実態を踏まえた評価基準の策定・具体化に関する検討、
(3) 評価調査者の評価の質を高めていくことの必要性、保育現場の実態と評価基準の十分な理解に裏付けられた信頼性、妥当性の高い評価の実施、受審園との信頼関係の構築、評価調査者間の連携が望まれるとしている。

(5) 近藤正春「福祉サービス第三者評価制度の現状と課題—愛知県における保育所の事例を対象に一」 『桜花学園大学保育学部研究紀要』第4号(2006年)

本研究では、愛知県における福祉サービス第三者評価制度について、その概要や特徴がまとめられている。愛知県では、社会福祉法人愛知県社会福祉協議会に運営を委託される形で愛知県福祉サービス第三者評価推進センターが設置され(2004年9月)、第三者評価機関認証委員会と第三者評価基準等委員会等の事業の推進体制について説明が展開されている。また、愛知県の評価業務に係る実施要綱や保育所の評価基準等の資料も掲載されている。

近藤は、愛知県における保育所の第三者評価制度を通して見える制度の課題として次の3点を指摘している。①第三者評価制度の理念と保育所関係者の制度理解や意識とのギャップが大きいこと。保育者におけるサービス提供者間の競争的環境が今後いっそう醸成される予想の中で、推進する県側が制度の意義について保育所関係者に広報活動を積極的に推進することが課題であるとしている。②第三者評価の事業としての質の向上が問われていること。評価機関の評価活動が受審料に見合う水準であるかどうかを受審する側から厳しく評価されることは容易に想像できると指摘している。③保育所の経営・運営管理改革の一環、契機としての第三者評価の意義について、保育関係者の認識の共有が必要であること。サービスの質の向上という第三者評価の機能の実質化を求めようとした場合、当該保育所の職員、関係者の理解と協力を組織することは不可欠の課題となると指摘している。

(6) 田中真衣「保育所における第三者評価のあり方—日英比較を通して—」 『子ども家庭福祉学』第7号 日本子ども家庭福祉学会(2007年)

保育のサービス評価システムについて、日本と英国のそれぞれの発展経緯と特徴を比較した論文である。日本のシステムでは全国保育士養成協議会と東京都のものが取り上げられ、英国については、保育分野の第三者評価の機能を果たしている Ofsted (Office for Standards in Education) の歴史と特徴が解説されている。

ここでは、田中は、現在の日本の第三者評価システムは受審とサービス改善へのインセンティブが培われ難い状況にあると指摘している。すなわち、第三者評価が利用者の立場からサービスをチェックすることであるならば、全ての事業所が受審するように、また、受審後に義務的にサービスの改善につながるようにシステムを整えることが必要だとしている。また、日英の大きな違いは、監査機能と第三者評価機能の位置づけにあり、英国では両者を統合しているが、日本では二階建て方式をとっており、監査（東京都では「指導検査」の用語を使用）をベースにして第三者評価がその上に位置づけられているとしている。さらに、第三者評価の効果には権利擁護の側面が大きいとして、子ども、高齢者、病人などの弱い立場にある人たちを守る手段としての必要性も指摘している。

(7) 大塚良一「保育所における管理システム構築に関する問題点と課題—第三者評価とISO9001との比較検討から—」『保育士養成研究』第27号2009, 全国保育士養成協議会（2010年）

本稿は、第三者評価とISO9001の制度を比較した、資料紹介としての論稿である（ISO：国際標準化機構 International organization for Standardization）。保育所の第三者評価に限定された論稿ではないが、両者の審査体制（評価・認証機関、審査機関、評価者、認証期間等）の違いが解説されている。筆者は、第三者評価では、その時点で評価項目を実施しているかどうかということが大切となり、継続的に運営されているかは捉えにくいと指摘しており、組織の継続維持に関しての視点はISO9001の方が高いとしている。

また、第三者評価については、国は「技術的助言」としての関わりをもち、全国社会福祉協議会がガイドラインを出し、都道府県が第三者評価機関認証委員会、第三者評価基準等委員会を設置し認証を受けた第三者評価機関が実施することになっているが、評価項目の適正に対する意見や苦情をどこにしてよいのか、またガイドラインの改訂について具体的に改訂年度が明示されておらず責任体制が分かりにくいものになっていると指摘している。筆者は、保育所保育指針における「施設長の責務」を引用し、これはISO9001という品質マネジメントシステムの構築にあたるとして、内部評価システム、QC（Quality Control）活動の導入等を提言している。

(8) 『保育の友』第59巻第8号 pp.10-24 全国社会福祉協議会（2011年）

本号では、「再考・第三者評価をどう生かすか」と題して特集が組まれている。ここでは、平成23年3月に「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン（保育所版）」の改正通知が出されたことに合わせて、その改正のポイントや第三者評価の意味について、対談〔福田敬、増田まゆみ「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン（保育

所版)」をどう活用するのか」と3つの論稿〔吉川由基子「保育現場からみた「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」、深町穰「保育所にとっての第三者評価の意義と群馬県における評価の仕組みづくり」、天野珠路「自己評価・第三者評価への期待—保育の充実・発展のために—」〕が出されている。

対談では、福田敬は「第三者評価の目的は「質の改善」と「情報提供により利用者の選択に役立てることです。このふたつのどちらがより重要かという、やはり質の改善です。その意味では、第三者評価は、施設の質や、保育サービス全体の質の改善に結びつかなければ意味がありません」、増田まゆみは「第三者評価は、“できていないことを指摘する”のではなく、一人ひとりの保育者が組織としてめざす理念のもとに努力していること、そのことによって成果が出てくること、あるいは組織として取り組んでいることのよさをしっかり確認したうえで、さらに質を高めるためにどういう課題があるのか根拠（エビデンス）をもって明確にすること」と述べている。両者とも「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児童部会／保育関係分科会」委員としての発言であるが、第三者評価を自己評価と結び付けて、改善に向けた組織的な取組、継続的な取組として重視しているとともに、保育所側と評価員が保育をよくしていくために一緒に考えることが理想のスタイルだと提案している。

(9) 丸山裕美子「保育所が最もふさわしい生活の場となるために—保育所版第三者評価基準の改正—」『月間福祉』94巻7号 全国社会福祉協議会（2011年）

2011（平成23）年3月に保育所版第三者評価基準の改正されたことについて、その経緯、要点、課題がまとめられている。ここでは、丸山は、「保育」の根拠が確立していないなかで自分たちの行う「保育」がどのようにとらえられ、評価されるのかという現場の不安感や評価されることへの抵抗感もあり、評価者の質がたびたび問われたと指摘している。そのうえで、丸山は、今回の改正の意味を十分に周知し、評価する側、される側の双方が「保育の質の向上」と「利用者の選択に資する」という目的のために共通理解をしたうえで、受審率の向上と保育を評価できる人材育成・活用を両輪に積極的に取組を進めることが今後の課題であると指摘している。

(10) 田中まさ子「保育の質の評価に関する—考察—保育所と第三者評価—」『岐阜聖徳学園大学短期大学部紀要』第46巻（2014年）

岐阜県の認可保育所425園（2012年4月1日現在）のうち、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25施設を対象に、デルファイ法という手法を用いて質問紙調査（回収は23施設；回収率92.0%）及びヒアリング調査が行われている。

質問紙では、「第三者評価を受審した理由」「第三者評価機関を選定する際に役に立った情報」「第三者評価機関を選定する際に不足していた情報」「第三者評価機関を実際に選定した理由」「受審決定後の負担感」「受審決定後の積極的な取り組み」「保育の質の向上への効果」「効果がなかった理由」「答えづらい評価項目・評価基準の有無」「保護者評価の実施方法」「調査者に求めたいこと」など、20項目で構成されている（自由記述含む）。

当論稿では結論として次の5点が挙げられている。(1) 第三者評価の受審は、市町担当者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こと、(2) 受審にあたっては、膨大な資料を作成しなければならないことが保育所の負担となっていること、(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こと、(4) 受審保育所の実践を適切に理解するためには、調査者・園側双方にコミュニケーションが求められること、(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ことである。

当論稿では、第三者評価事業の研究のアプローチとして、評価機関及び評価調査者の資質に関する研究、各都道府県設置の推進組織の活動に関する研究、評価基準や評価項目の妥当性に関する研究、受審した施設の効果や変容に関する研究、未受審の施設の第三者評価に関する意識調査などを提案している。

(11) 『保育の友』、第64巻第14号、pp.10-21 全国社会福祉協議会（2016年）

本号では、「受けてよかった！第三者評価」と題して特集が組まれている。大方美香は所収の「第三者評価を実践に活かすために」において、第三者評価の意義を次の点からまとめている。一つは保育実践の可視化である。すなわち、第三者評価を契機として、各園が「何を大切にしているのか」「どんな子どもを育てようとしているのか」「そのためにどのようなあそびや環境を用意しているのか」ということを、職員間で共通理解を深め、可視化が進められるとともに、見直しを重ねていくための視点となることである。二つめは、利用者の選択に資する情報の提供となることである。ここでは、保育の情報公開がなされることが大切であり、その結果、保育所の質の高さも評価され、福祉職としての保育士の役割や保育の専門性が社会的に啓発され、認知されていくことへの期待が表明されている。

本特集において、毎年受審しているという園の理事長は、第三者評価を受審する意味について、「課題が改善されたという結果にあることはもちろんですが、もっと大きな成果は、職員みんなで質の高い保育を実現しようと知恵を出し合った過程にあると思います」と述べている。

3. 保育所等の情報発信・情報公開に関連する論文等

保育所における情報発信・情報公開に関連する研究については、家庭との連携に関連した内容として、園だよりやドキュメンテーションを扱った論文は見られる。たとえば、次のような研究がある。

- 矢野理絵他「保育ドキュメンテーションを媒体とした保育所保育と家庭との連携・協働に関する研究」『保育科学研究』第6巻，日本保育協会保育科学研究所（2015年）
- 鬼塚和典他「保育ドキュメンテーションを媒体とした保育所保育と家庭の子育てとの連携・協働に関する研究」『保育科学研究』第7巻，日本保育協会保育科学研究所（2016年）

しかしながら、情報発信・情報公開自体を主テーマとする関連論文はほとんど見られない（CiNiiによる検索結果による）。また、雑誌では、『保育の友』（第50巻第14号，全国社会福祉協議会，2002年）において、「保育所からの情報発信」と題した特集が組まれており、保育士や保護者を含む5人の論稿が掲載されている。

第3章 アンケート調査の集計結果

第3章 アンケート調査の集計結果

1. 調査の方法

福祉サービス第三者評価制度の活用状況や保育に関する情報公開・情報発信の現状と課題を定量的に把握するため、全国の市町村、保育施設、保育施設を利用している保護者の3者を対象とするアンケート調査を実施した。

■ 調査対象

本調査では、調査対象ごとに①市町村票、②保育施設票、③保護者票の3種類の調査を実施した。各調査対象の選定にあたっては、以下のような方法で抽出を行った。

種類	調査対象数	抽出方法
① 市町村票	1,741 件	悉皆調査
② 保育施設票	3,149 件	全国の認可保育所、認定こども園、認可外保育施設の中から無作為に 1/10 施設の抽出を行った
③ 保護者票	12,580 件 (※)	②の保育施設の中から、無作為に 1/5 施設を抽出し、当該施設を利用している保護者（最大 20 世帯）を対象とした

※保護者票の調査対象数は、全対象施設に 20 世帯以上の利用者がある場合の理論値であるため、実際の配布件数とは異なることに留意が必要である。

■ 調査の実施方法

郵送送付・郵送回収による自記式アンケート調査とした。

なお、保護者票の発送および回収にあたっては、保育施設票に各 20 部の保護者票と封緘用封筒を同封し、保育施設から保護者へアンケートを配布・回収の上、保育施設経由で返送を依頼した。

■ 調査の回収状況

各調査の回収の状況は下表のとおりである。

種類	調査対象数	有効回収数	有効回収率
① 市町村票	1,741 件	962 件	55.2%
② 保育施設票	3,149 件	1,342 件	42.7%
③ 保護者票	12,580 件 (※)	4,531 件	36.0% (※)

※保護者票の調査対象数および有効回収率は、全対象施設に20世帯以上の利用者がいる場合の理論値である。

クロス集計については、カイ二乗検定を行った。

2. 回答者の属性

(1) 市町村調査

① 都道府県の分布【市町村票1.】

調査に回答した市町村（962 件）の都道府県別の分布は以下のとおりである。

	回答数	構成比		回答数	構成比		回答数	構成比
北海道	87	9.0	岐阜県	23	2.4	佐賀県	9	0.9
青森県	24	2.5	静岡県	22	2.3	長崎県	14	1.5
岩手県	22	2.3	愛知県	39	4.1	熊本県	24	2.5
宮城県	19	2.0	三重県	10	1.0	大分県	12	1.2
秋田県	14	1.5	滋賀県	9	0.9	宮崎県	10	1.0
山形県	18	1.9	京都府	11	1.1	鹿児島県	22	2.3
福島県	30	3.1	大阪府	31	3.2	沖縄県	15	1.6
茨城県	25	2.6	兵庫県	25	2.6	無回答	2	0.2
栃木県	15	1.6	奈良県	13	1.4	全体	962	100.0
群馬県	15	1.6	和歌山県	9	0.9			
埼玉県	40	4.2	鳥取県	11	1.1			
千葉県	42	4.4	島根県	12	1.2			
東京都	37	3.8	岡山県	15	1.6			
神奈川県	23	2.4	広島県	9	0.9			
新潟県	18	1.9	山口県	11	1.1			
富山県	14	1.5	徳島県	12	1.2			
石川県	9	0.9	香川県	10	1.0			
福井県	11	1.1	愛媛県	12	1.2			
山梨県	13	1.4	高知県	11	1.1			
長野県	45	4.7	福岡県	38	4.0			

② 就学前児童数および待機児童数【市町村票 1.】

回答市町村における就学前児童数および待機児童数の状況は、下表のとおりである。

なお、回答のあった、962 市区町村のうち、待機児童が 50 人以上いる市区町村は 86 市町村（待機児童数の記載があった 955 市区町村のうちの 9.0%）であった。

	就学前児童数	待機児童数
合計	4,010,211	18,096
平均	4363.7	18.9
分散(n-1)	118084699.9	4506.1
標準偏差	10866.7	67.1
最大値	182,511	861
最小値	5	0
無回答	43	7
全体	919	955

(2) 保育施設調査

① 施設の種類【施設票 問1】

調査に回答した保育施設(1,342 件)の施設の種別をみると、認可保育所が 71.4% と多くを占め、次いで認定こども園(12.4%) となっている。

	回答数	構成比
認可保育所	958	71.4
認定こども園	166	12.4
都道府県等の認証保育施設	47	3.5
認可外保育施設	146	10.9
無回答	25	1.9
全体	1342	100.0

② 都道府県別の分布【施設票問1】

調査に回答した保育施設（1,342 件）の施設の都道府県別の分布は以下のとおりである。

	回答数	構成比		回答数	構成比		回答数	構成比
北海道	55	4.1	岐阜県	18	1.3	佐賀県	16	1.2
青森県	28	2.1	静岡県	32	2.4	長崎県	21	1.6
岩手県	22	1.6	愛知県	63	4.7	熊本県	31	2.3
宮城県	30	2.2	三重県	17	1.3	大分県	19	1.4
秋田県	16	1.2	滋賀県	14	1.0	宮崎県	20	1.5
山形県	17	1.3	京都府	26	1.9	鹿児島県	29	2.2
福島県	16	1.2	大阪府	56	4.2	沖縄県	27	2.0
茨城県	25	1.9	兵庫県	57	4.2	無回答	8	0.6
栃木県	24	1.8	奈良県	10	0.7	全体	1342	100.0
群馬県	30	2.2	和歌山県	8	0.6			
埼玉県	58	4.3	鳥取県	10	0.7			
千葉県	32	2.4	島根県	16	1.2			
東京都	111	8.3	岡山県	18	1.3			
神奈川県	69	5.1	広島県	33	2.5			
新潟県	36	2.7	山口県	24	1.8			
富山県	15	1.1	徳島県	5	0.4			
石川県	22	1.6	香川県	12	0.9			
福井県	13	1.0	愛媛県	17	1.3			
山梨県	12	0.9	高知県	17	1.3			
長野県	32	2.4	福岡県	55	4.1			

③ 開設年【施設票問1】

回答施設の開設年は、以下のとおりである。

	回答数	構成比
2000年以前	734	54.7
2001年以降	473	35.2
無回答	135	10.1
全体	1342	100.0

④ 運営主体【施設票問1】

回答施設の運営主体の分布をみると、社会福祉法人が51.8%と全体の半数以上を占めた。

	回答数	構成比
自治体	347	25.9
社会福祉法人	695	51.8
学校法人	54	4.0
宗教法人	13	1.0
NPO法人	18	1.3
株式会社・有限会社	110	8.2
個人	56	4.2
その他	29	2.2
無回答	20	1.5
全体	1342	100.0

⑤ 児童定員数および在籍児童数【施設票問1】

回答施設における児童定員数と在籍児童数の状況については、以下のとおりである。
定員の平均は96.2人、在籍児童数の平均は90.8人であった。

	定員		在籍児童数	
	回答数	構成比	回答数	構成比
20人以下	91	6.8	136	10.1
21～40人	106	7.9	129	9.6
41～60人	238	17.7	138	10.3
61～100人	360	26.8	376	28.0
101人以上	515	38.4	528	39.3
無回答	32	2.4	35	2.6
全体	1342	100.0	1342	100.0

(3) 保護者調査

① 回答者の属性【保護者票問1、問2】

調査に回答した保護者の属性については、母親が9割以上を占めた。

	回答数	構成比
男性	434	9.6
女性	4,082	90.1
無回答	15	0.3
全体	4,531	100.0

	回答数	構成比
母親	4,216	93.0
父親	275	6.1
祖父母	20	0.4
その他	7	0.2
無回答	13	0.3
全体	4,531	100.0

② 子どもの属性【保護者票問3】

調査に回答した保護者の子どもの属性については、下記の通りであった。

	回答数	構成比
0歳児	487	10.7
1歳児	836	18.5
2歳児	809	17.9
3歳児	691	15.3
4歳児	618	13.6
5歳児	832	18.4
無回答	258	5.7
全体	4531	100.0

	回答数	構成比
男性	2,246	49.6
女性	2,236	49.3
無回答	49	1.1
全体	4,531	100.0

※なお、回答者に複数の子どもがいる場合には、調査票を配布されたクラスに在籍している子どもについて回答を依頼した。

③ 他の保育施設の利用経験【保護者票問 4】

調査に回答した保護者が、兄弟・姉妹等で現在の保育施設以外の保育施設を利用したことがあるかを聞いたところ、他施設の利用経験がある保護者は全体の約 4 割で、その施設の種類としては認可保育所が 49.4%と最も多かった。

	回答数	構成比		回答数	構成比
はい	1,819	40.1	認可保育所	899	49.4
いいえ	2,658	58.7	認定こども園	170	9.3
無回答	54	1.2	都道府県等の認証施設	82	4.5
全体	4,531	100.0	認可外保育施設（13以外）	229	12.6
			幼稚園	163	9.0
			その他	81	4.5
			無回答	195	10.7
			全体	1,819	100.0

④ 保育施設の満足度【保護者票問 5】

回答者に対し、現在の保育施設の満足度を聞いたところ、「満足している」と「どちらかといえば満足している」の合計が全体の 9 割以上を占めた。

	回答数	構成比
満足している	2,927	64.6
どちらかといえば満足している	1,267	28.0
どちらともいえない	231	5.1
どちらかといえば満足していない	77	1.7
満足していない	17	0.4
無回答	12	0.3
全体	4,531	100.0

3. 第三者評価について

(1) 第三者評価の受審について

① 各施設の受審状況についての市町村での把握の状況【市町村票 2.②】

保育施設における第三者評価の受審について、市町村がその状況を把握しているかをみると、「全施設における受審状況を把握している」が4割強を占めた一方、「把握していない」も3割強となっており、市町村によって把握の状況に差があることがうかがわれる。

なお、待機児童の人数別に受審状況の把握についてみると、待機児童が少ない市町村のほうが、受審状況を把握している割合が高かった。

	回答数	構成比
全施設における受審状況を把握している	412	42.8
全施設ではないが、受審している施設があることを知っている	200	20.8
把握していない	311	32.3
無回答	39	4.1
全体	962	100.0

	待機児童 50人以上 (86)	待機児童 50人未満 (869)
全施設における受審状況を把握している	22.1	45.0
全施設ではないが、受審している施設があることを知っている	52.3	17.7
把握していない	24.4	33.1
無回答	1.2	4.1
全体	100.0	100.0

※p 値<0.01

② 今回の回答保育施設での受審状況【施設票問 2】

本調査に回答した保育施設における第三者評価の受審状況は、「受審経験があり、今後も継続する」および「受審経験があるが、今度は受審を継続することは考えていない」を合わせても、全体の19.4%（261施設）にとどまり、「受審経験がなく、今後も受審することは考えていない」と回答した施設が全体の4割強を占めた。

この受審経験および受審意向を施設週種別にみると、構成比の目立った差異はみられないものの、認証保育施設や認可外保育施設では特に受審意向が低い傾向にある。

	回答数	構成比
受審経験があり、今後も受審を継続する	223	16.6
受審経験があるが、今後は受審を継続することは考えていない	38	2.8
受審経験はないが、今後受審することを考えている	430	32.0
受審経験がなく、今度も受審することは考えていない	533	39.7
無回答	118	8.8
全体	1,342	100.0

(構成比)

	公立認可 保育所 (278)	民間認可 保育所 (667)	公立認定 こども園 (31)	民間認定 こども園 (135)	認証 保育施設 (47)	認可外 保育施設 (141)
受審経験があり、今後も受審を継続する	18.0	20.2	12.9	14.8	10.6	2.8
受審経験があるが、今後は受審を継続することは考えていない	2.5	3.6	3.2	3.0	0.0	0.0
受審経験はないが、今後受審することを考えている	23.0	37.0	19.4	38.5	21.3	27.0
受審経験がなく、今度も受審することは考えていない	44.6	31.5	48.4	40.0	59.6	58.9
無回答	11.9	7.6	16.1	3.7	8.5	11.3
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

なお、都道府県別に受審経験をみたところ、大きな差が見られた。東京都では7割、神奈川県でも5割程度となっているが、その他の道府県は軒並み低くなっていた。

都道府県名	回答施設	受審あり施設	受審率
1 北海道	55	3	5.5%
2 青森県	28	2	7.1%
3 岩手県	22	1	4.5%
4 宮城県	30	1	3.3%
5 秋田県	16	1	6.3%
6 山形県	17	0	0.0%
7 福島県	16	2	12.5%
8 茨城県	25	2	8.0%
9 栃木県	24	3	12.5%
10 群馬県	30	4	13.3%
11 埼玉県	58	8	13.8%
12 千葉県	32	4	12.5%
13 東京都	111	78	70.3%
14 神奈川県	69	34	49.3%
15 新潟県	36	6	16.7%
16 富山県	15	2	13.3%
17 石川県	22	2	9.1%
18 福井県	13	1	7.7%
19 山梨県	12	0	0.0%
20 長野県	32	3	9.4%
21 岐阜県	18	2	11.1%
22 静岡県	32	9	28.1%
23 愛知県	63	14	22.2%
24 三重県	17	2	11.8%
25 滋賀県	14	2	14.3%
26 京都府	26	7	26.9%
27 大阪府	56	13	23.2%
28 兵庫県	57	11	19.3%
29 奈良県	10	1	10.0%
30 和歌山県	8	0	0.0%
31 鳥取県	10	2	20.0%
32 島根県	16	0	0.0%
33 岡山県	18	1	5.6%
34 広島県	33	3	9.1%
35 山口県	24	2	8.3%
36 徳島県	5	0	0.0%
37 香川県	12	1	8.3%
38 愛媛県	17	1	5.9%
39 高知県	17	1	5.9%
40 福岡県	55	14	25.5%
41 佐賀県	16	1	6.3%
42 長崎県	21	6	28.6%
43 熊本県	31	6	19.4%
44 大分県	19	1	5.3%
45 宮崎県	20	1	5.0%
46 鹿児島県	29	1	3.4%
47 沖縄県	27	1	3.7%
無回答	8	1	12.5%
全体	1342	261	19.4%

③ 受審施設の受審のきっかけ【施設票 問4】

これまでに第三者評価を受審した経験がある施設に対し、受審のきっかけを聞いたところ、民間認可保育所および民間認定こども園では「施設・運営法人等の方針」（それぞれ52.0%、70.8%）が最も多かった。

	(構成比)					
	公立認可 保育所 (62)	民間認可 保育所 (171)	公立認定 こども園 (5)	民間認定 こども園 (24)	認証 保育施設 (5)	認可外 保育施設 (5)
施設・運営法人等の方針	16.1	52.0	0.0	70.8	0.0	0.0
自治体からの指示、勧奨（金銭的補助あり）	45.2	33.9	20.0	12.5	80.0	0.0
自治体からの指示、勧奨（金銭的補助なし）	27.4	9.4	60.0	4.2	20.0	40.0
その他	9.7	4.1	0.0	4.2	0.0	40.0
無回答	1.6	0.6	20.0	8.3	0.0	20.0
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

④ 受審施設の評価機関選定理由【施設票 問5】

第三者評価を受審した際の評価機関の選定理由については、民間認可保育所や民間認定こども園では「評価機関の評判」（それぞれ31.6%、45.8%）を挙げた施設が最多であった。

	(構成比)					
	公立認可 保育所 (62)	民間認可 保育所 (171)	公立認定 こども園 (5)	民間認定 こども園 (24)	認証 保育施設 (5)	認可外 保育施設 (5)
受審費用（価格）	12.9	12.3	0.0	4.2	0.0	0.0
評価機関の評判	3.2	31.6	20.0	45.8	0.0	20.0
過去の受審時からの継続性	6.5	21.1	20.0	16.7	20.0	20.0
他施設からの紹介であること	1.6	7.6	0.0	16.7	0.0	0.0
自治体からの紹介であること	35.5	8.2	20.0	8.3	80.0	20.0
その他	29.0	15.2	20.0	4.2	0.0	20.0
無回答	11.3	4.1	20.0	4.2	0.0	20.0
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(2) 第三者評価の結果について

① 施設が第三者評価を受審した成果【施設票 問6】

市町村が考える第三者評価の効果【市町村票 2.①】

第三者評価の受審経験がある施設において、受審によりどのような成果があったかを聞いたところ、「とても効果があった」あるいは「ある程度効果があった」と回答した施設の割合は、「自施設の職員間の情報共有やそれぞれの業務への理解を深めること」が85.2%と最も高く、次いで「保育の質を高めること」（84.7%）、「行政に対し自施設の姿勢をアピールすること」（61.2%）、「自施設を利用している保護者から信頼を得ること」（60.9%）であった。

他方、市町村において第三者評価の受審による効果と考えている点は、「施設を利用している保護者から信頼を得ることができる」(64.8%)が最も多く、次に「保育の質を向上させる」(63.1%)となっていた。

(n=281)

	とても成果があった	ある程度成果があった	どちらともいえない	あまり成果がなかった	まったく成果がなかった	無回答	全体
自施設を利用している保護者から信頼を得ること	13.2	47.7	32.4	2.5	1.4	2.8	100.0
自施設に対する地域の信頼を得ること	9.6	33.8	47.3	3.9	2.1	3.2	100.0
行政に対し自施設の姿勢をアピールすること	16.4	44.8	31.7	2.5	0.7	3.9	100.0
保育施設の利用を考えている保護者に対し、自施設の情報を提供すること	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	16.7	100.0
保育の質を向上させること	27.4	57.3	10.3	1.4	0.0	3.6	100.0
自施設の職員間の情報共有やそれぞれの業務への理解を深めること	28.5	56.6	10.3	1.8	0.4	2.5	100.0
その他	1.8	1.1	1.1	0.0	0.4	95.7	100.0

	回答数	構成比
施設を利用している保護者から信頼を得ることができる	623	64.8
施設に対する地域の信頼を得ることができる	302	31.4
行政に対し施設の姿勢をアピールすることができる	133	13.8
保育施設の利用を考えている保護者に対し、施設の情報を提供することができる	333	34.6
職員を目指す人に向けた情報を提供することができる	96	10.0
保育の質を向上させる	607	63.1
施設の職員間の情報共有やそれぞれの業務への理解を深めることができる	184	19.1
その他	19	2.0
無回答	25	2.6
全体	962	100.0

② 保護者が第三者評価制度、施設の受審状況を知っているか【保護者票 問10-1】

一方、保育施設を利用している保護者に第三者評価制度を知っているかを聞いたところ、制度を知らないとの回答が8割を超えていた。

また、制度を知っている場合に、自施設の受審状況を知っているかを聞いたところ、「第三者評価を受審しているが、その結果は知らない」が3割強、「第三者評価を受審しているかどうかを知らない」との回答が45.5%となっており、保護者における認識はかなり限られている状況であった。

	回答数	構成比
知っている	849	18.7
知らない	3,645	80.4
無回答	37	0.8
全体	4,531	100.0

	回答数	構成比
第三者評価を受審しており、その結果を知っている	146	17.2
第三者評価を受審しているが、その結果は知らない	260	30.6
第三者評価を受審していない	41	4.8
第三者評価を受審しているかどうかを知らない	386	45.5
無回答	16	1.9
全体	849	100.0

③ 保護者から見た、第三者評価の受審による施設の変化【保護者票 問11】

保護者の中で、自施設が第三者評価を受審していると回答した者（406人）に対し、受審により保育施設にどのような変化があったと感じるかを聞いたところ、「特に変化を感じた点はない」が全体の半数近くを占めたが、「施設の良いところに気付いた」（19.0%）、「職員に前向きな変化があった」（12.6%）との回答も一定数あった。

	回答数	構成比
職員に前向きな変化があった	51	12.6
職員が忙しく大変そうだった	21	5.2
施設の良いところに気付いた	77	19.0
施設の課題面を知った	37	9.1
施設に対する地域の人の理解が進んだ	18	4.4
その他	44	10.8
特に変化を感じた点はない	200	49.3
無回答	21	5.2
全体	406	100.0

④ 第三者評価を受審して不満に感じたこと【施設票 7.】

第三者評価を受審した保育施設において、受審して不満に感じたことがあるかを聞いたところ、いずれの種別でも、「特に不満はない」との回答と「受審にあたっての職員の負担が大きかった」との回答が多くみられた。

	(構成比)					
	公立認可 保育所 (62)	民間認可 保育所 (171)	公立認定 こども園 (5)	民間認定 こども園 (24)	認証 保育施設 (5)	認可外 保育施設 (5)
受審費用が負担であった	0.0	13.5	0.0	12.5	0.0	0.0
受審にあたっての職員の負担が大きかった	29.0	36.3	20.0	54.2	40.0	0.0
評価基準・評価項目に疑問があった	4.8	17.0	0.0	25.0	20.0	0.0
評価機関・評価調査者に不満があった	9.7	5.8	0.0	25.0	0.0	0.0
評価結果の活用方法が分からない	6.5	11.1	0.0	8.3	0.0	0.0
評価結果の公表方法に不満があった	0.0	2.3	0.0	8.3	0.0	0.0
受審の意義が分からない	0.0	4.1	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	9.7	7.0	0.0	0.0	0.0	20.0
特に不満はない	43.5	37.4	60.0	25.0	60.0	60.0
無回答	8.1	2.9	20.0	0.0	0.0	20.0
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

⑤ 行政監査と第三者評価結果の齟齬の有無と対応【市町村票 2.②】

保育施設の受審状況を把握している市町村に対し、第三者評価を受審した保育施設について、その結果と市町村による行政監査の結果に齟齬があったことがあるかを聞いたところ、「齟齬があったことはない」と「受審結果を把握していないため分からない」との回答がそれぞれ2割程度となった。

	回答数	構成比
齟齬があったことはない	200	20.8
受審結果を把握していないため分からない	227	23.6
齟齬があったことがある	3	0.3
無回答	532	55.3
全体	962	100.0

	回答数	構成比
保育施設への再受審の依頼	0	0.0
評価機関への評価結果の見直しの依頼	0	0.0
指導監査のやり直し	1	33.3
その他	2	66.7
無回答	0	0.0
全体	3	100.0

(3) 第三者評価の受審を促すためには

① 第三者評価を受審しない理由【施設票問 8.】

第三者評価の受審経験がない施設に対し、未受審の理由を聞いたところ、「その他」を除くと、「受審にあたっての職員の負担が大きいため」および「受審費用が負担であるため」がそれぞれ4割弱挙げられた。

「その他」の内容としては、開設後間もないといった理由のほか、内容や実施の流れ・手続きが分からない、どのような時に受けるものか分からない、市町村や法人の決定がない、などの声があった。

	回答数	構成比
受審費用が負担であるため	404	38.5
受審にあたっての職員の負担が大きいため	416	39.7
評価基準・評価項目に疑問があるため	104	9.9
評価機関・評価調査者に不安があるため	148	14.1
評価結果の活用方法が分からないため	170	16.2
評価結果の公表方法に不満があるため	30	2.9
受審の意義が分からないため	169	16.1
その他	361	34.4
無回答	22	2.1
全体	1,049	100.0

	(構成比)					
	公立認可 保育所 (210)	民間認可 保育所 (495)	公立認定 こども園 (25)	民間認定 こども園 (111)	認証 保育施設 (41)	認可外 保育施設 (134)
受審費用が負担であるため	24.8	46.9	28.0	38.7	26.8	33.6
受審にあたっての職員の負担が大きいため	25.7	50.5	24.0	53.2	22.0	19.4
評価基準・評価項目に疑問があるため	2.9	14.3	4.0	15.3	0.0	5.2
評価機関・評価調査者に不安があるため	5.2	18.0	8.0	28.8	0.0	6.0
評価結果の活用方法が分からないため	6.2	18.4	0.0	18.9	19.5	24.6
評価結果の公表方法に不満があるため	0.0	3.8	0.0	3.6	2.4	3.0
受審の意義が分からないため	5.2	18.0	8.0	17.1	7.3	31.3
その他	58.1	23.2	68.0	19.8	53.7	38.1
無回答	5.2	1.4	4.0	2.7	0.0	0.0
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

② 第三者評価の受審を促す取組み【市町村票 2.③】

<実施の有無>

回答市町村の中で、第三者評価の受審を促すために何らかの取組を行っている市町村は、全体の17.4%（167市町村）であった。

なお、待機児童の数別にその状況を見ると、待機児童数が50人以上いる市町村のほうが、第三者評価の受審を促すための取組みを実施している割合が高かった。

	回答数	構成比
実施している	167	17.4
実施していない	788	81.9
無回答	7	0.7
全体	962	100.0

	待機児童 50人以上 (86)	待機児童 50人未満 (869)
実施している	52.3	13.7
実施していない	47.7	85.6
無回答	0.0	0.7
全体	100.0	100.0

※p 値<0.01

<実施の場合の具体的な取組み>

受審促進の取組を行っている市町村について、具体的な取組の内容をみると、「保育施設に対する第三者評価制度の普及啓発」が4割強と最多であり、次いで「受審費用の補助（29.9%）」、「第三者評価機関の紹介」（15.6%）であった。

また、待機児童の数別にみると、待機児童数が多い地域のほうが、費用補助を実施していることが多かった。

	回答数	構成比
受審費用の補助	50	29.9
第三者評価機関の紹介	26	15.6
受審事例の紹介	10	6.0
保育施設に対する第三者評価制度の普及啓発	73	43.7
利用者・地域住民に対する第三者評価制度の普及啓発	8	4.8
受審することによるメリットの付与（補助金の申請要件とする等）	25	15.0
施設開設等、施設運営にあたって受審を要件とする	16	9.6
その他	36	21.6
無回答	0	0.0
非該当	795	
全体	167	100.0

	待機児童 50人以上 (86)	待機児童 50人未満 (869)
実施している	52.3	13.7
受審費用の補助	29.1	2.9
第三者評価機関の紹介	2.3	3.0
受審事例の紹介	1.2	3.1
保育施設に対する第三者評価制度の普及啓発	19.8	3.2
利用者・地域住民に対する第三者評価制度の普及啓発	4.7	3.3
受審することによるメリットの付与（補助金の申請要件とする等）	14.0	3.5
施設開設等、施設運営にあたって受審を要件とする	5.8	3.6
その他	10.5	3.7
実施していない	47.7	85.6
無回答	0.0	0.7
全体	100.0	100.0

※「受審費用の補助」については、p値<0.01

<実施していない場合の理由>

他方、受審促進の取組を特に行っている市町村について、その理由を聞いたところ、「保育施設の自主性に委ねているため」が5割弱と最も多かった。また、「行政監査による対応で十分であるため」との回答も3割強あった。

	回答数	構成比
行政監査による対応で十分であるため	265	33.6
保育施設の自主性に委ねているため	391	49.6
予算上の制約のため	103	13.1
都道府県が所管しているため	42	5.3
評価基準・評価項目に疑問があるため	4	0.5
評価機関・評価調査者に不安があるため	6	0.8
その他	69	8.8
無回答	69	8.8
非該当	174	
全体	788	100.0

③ 第三者評価をどのように活用できれば積極的に受審したいか【施設票 問9】

保育施設に対し、第三者評価をどのように活用することができれば、今後、積極的に受審を行いたいかを聞いたところ、「職員がよりよい保育を目指すための気づきを得ることができる」(68.1%)、「施設の現場で行われている日々の取組が評価に反映され、職員の士気が上がる」(52.8%) が特に多く挙げられた。

施設種類別にみると、認可外保育施設としては、既存の利用者というよりも、潜在的利用者や行政に対してアピールすることができると考えている割合が高くなっていた。

	回答数	構成比
施設の現場で行われている日々の取組が評価に反映され、職員の士気が上がる	708	52.8
職員がよりよい保育を目指すための気づきを得ることができる	914	68.1
自施設を利用している保護者に対し、自施設の取組をアピールすることができる	541	40.3
保育施設の利用を考えている保護者に対し、自施設の取組をアピールすることができる	351	26.2
地域の住民に対し、自施設の取組をアピールすることができる	234	17.4
行政に対し、自施設の取組をアピールすることができる	117	8.7
その他	77	5.7
いずれにしても受審したいと思わない	111	8.3
無回答	48	3.6
全体	1342	100.0

	(構成比)					
	公立認可 保育所 (278)	民間認可 保育所 (667)	公立認定 こども園 (31)	民間認定 こども園 (135)	認証 保育施設 (47)	認可外 保育施設 (141)
施設の現場で行われている日々の取組が評価に反映され、職員の士気が上がる	46.8	57.1	45.2	58.5	51.1	37.6
職員がよりよい保育を目指すための気づきを得ることができる	73.7	68.2	77.4	71.1	61.7	51.1
自施設を利用している保護者に対し、自施設の取組をアピールすることができる	41.0	44.4	29.0	40.0	36.2	24.1
保育施設の利用を考えている保護者に対し、自施設の取組をアピールすることができる	19.8	27.6	22.6	25.9	23.4	36.2
地域の住民に対し、自施設の取組をアピールすることができる	19.1	16.0	25.8	16.3	17.0	22.7
行政に対し、自施設の取組をアピールすることができる	2.2	8.4	6.5	11.9	10.6	21.3
その他	7.9	4.9	6.5	3.7	2.1	9.2
いずれにしても受審したいと思わない	6.1	7.3	9.7	8.1	12.8	15.6
無回答	6.1	3.0	6.5	1.5	6.4	1.4
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

④ 市町村が第三者評価の活用促進のために必要と考えること【市町村票 2.④】
 施設が第三者評価の活用促進のために必要と考えること【施設票問 10】

施設が上記のような望ましい第三者評価の活用を実現するために、必要と考えることを聞いたところ、「保育所等の現場に沿った内容の評価基準により、評価が行われる」（23.2%）、「保育所等の現場を熟知した評価機関・評価調査者により評価が行われる」（20.7%）が上位2項目であった。

(構成比)

	【市町村】	【施設】
保育所等の現場に沿った内容の評価基準により、評価が行われる	42.5	23.2
保育所等の現場を熟知した評価機関・評価調査者により評価が行われる	46.4	20.7
保育所等の現場の状況を十分に反映できる方法で評価が行われる（例：訪問調査の時間を長く設けるなど）	23.8	12.8
施設と評価機関・評価調査者のやりとりを通じて、納得感のある評価が行われる（例：評価機関が評価結果を確定する前に施設への講評を行う、施設が異議のある点について協議する機会を設けるなど）	26.0	17.6
評価結果の公表方法や対象を限定する（例：安全面など特に重要な点のみを公表する、abc評価ではなく総評やコメントを公表する、閲覧者を行政や事業関係者等に限定するなど）	5.6	3.3
保護者や地域に対し、施設が努力している点をアピールできるような仕組みを導入する（例：a評価を受けた評価基準のみを公表する、評価結果と一緒に施設が改善努力を行った点を公表するなど）	18.8	11.7
自治体を受審した施設にメリットを設ける仕組みを導入する（例：他の補助金等の申請要件にするなど）	12.7	5.3
自治体を受審費用の補助を行う	8.5	8.6
その他	3.2	1.6
特に必要と考えることはない	10.6	4.7
無回答	2.7	12.8
全体	100.0	100.0
回答数	962	1,342

※【施設票】は「最も当てはまる」を2ポイント、「当てはまる」（1施設あたり2項目まで選択可）を1ポイントとして総合点を算出し、回答施設数×3を分母として各項目の構成比を算出したもの

⑤ 保護者から見た、第三者評価制度によって評価してほしい点【保護者票問12】

保護者に対し、第三者評価制度によって保育施設のどのような点を評価してもらいたいかを聞いたところ、「日々の保育の様子」が6割強と最も多く、次いで「安全・衛生面での対応」(60.0%)、「職員」(50.6%)であった。

	回答数	構成比
職員	2,291	50.6
施設設備	1,949	43.0
保育方針	1,134	25.0
日々の保育の様子	2,865	63.2
給食の状況	1,584	35.0
地域交流の状況	404	8.9
安全・衛生面での対応	2,717	60.0
その他	57	1.3
特になし	523	11.5
無回答	247	5.5
全体	4,531	100.0

4. 保育施設等に関する情報公開について

(1) 市町村が提供している保育施設に関する情報（施設種別）【市町村票 3.①】

市町村における保育施設等の情報公開・情報発信として、市町村がどのような情報を公開しているかをみると、「施設の所在地・アクセス」はいずれの施設種別でも9割以上であるが、「開所時間・延長保育・休日保育の実施状況」や「施設の定員・入所状況」、「利用申込の方法、利用料等」では認可外施設の情報を公開している割合が4割～7割程度とやや低い結果であった。

また、「保育の方針」や「保育の様子」、「給食の状況」、「地域交流の状況」では、認可施設においても実施率が3割～6割程度と低調で、ばらつきが見られた。

なお、「第三者評価の結果」を公表している市町村は、施設種別に見て最も高い認可保育所で6.9%（53市町村）であった。

No. カテゴリ名	認可保育所		認定こども園		認可外保育施設	
	公立	民間	公立	民間	認証	それ以外
1 施設の所在地・アクセス（通いやすさ、利便性など）	93.7	94.4	92.4	95.8	95.0	94.4
2 施設の定員・入所状況（前年度の待機児童の有無などを含む）	81.0	80.4	75.8	77.8	60.3	40.7
3 開所時間、延長保育・休日保育の実施状況	94.9	93.4	91.0	91.7	66.9	62.5
4 障害のある子どもや医療的ケアが必要な子どもへの対応状況	22.4	20.6	16.6	19.6	6.6	6.5
5 利用申込の方法、利用料等（入所選考の方法、月額保育料など）	92.9	93.0	91.5	91.1	51.2	40.3
6 保護者が用意すべき用具・備品等（寝具・おむつ等）	31.7	20.9	29.9	19.6	10.7	12.0
7 職員について（職員数、年齢層、人柄や雰囲気など）	21.1	15.8	19.0	15.8	10.7	10.2
8 施設設備について（施設の広さ、園庭の有無など）	38.4	31.9	35.5	29.3	14.0	17.1
9 保育方針（めざす子どもの姿、保育のねらい等）	61.3	52.1	56.4	51.3	24.8	19.9
10 保育の様子（日々の過ごし方、外遊びの実施状況など）	46.3	35.0	46.4	33.1	18.2	13.0
11 給食の状況（自園調理か、アレルギー対応、お弁当の必要性など）	45.4	34.1	39.8	32.5	19.8	16.7
12 地域交流の状況（園庭開放、地域の人を招いた様々な体験、ふれあい交流など）	44.6	31.5	37.0	29.3	8.3	8.8
13 安全・衛生面での対応方針（感染症への対応、事故防止の取組など）	21.5	12.0	20.4	10.9	4.1	5.1
14 職員を目指す人に向けた情報（研修体制、勤務環境、受けられるサポートなど）	0.0	4.9	0.0	5.1	3.3	2.3
15 地域への貢献（保育実習の受け入れなど）	14.9	7.6	10.9	7.1	2.5	2.3
16 法人・施設の経営状況（経営の安定性など）	0.0	7.9	0.0	6.3	1.7	0.9
17 第三者評価の結果	6.9	4.9	3.8	3.2	5.0	2.8
無回答	198	264	751	467	841	746
全体	764	698	211	495	121	216

(2) 保護者が求める情報と保育施設が公開・発信している情報

① 市町村への情報提供依頼が多い情報【市町村票 3.①】

保育施設が地域に向けて公開・発信している情報【施設票問 11】

保護者が入手した、知っておきたかった情報【保護者票問 7】

施設が地域に向けて公開・発信している情報をみると、9割以上が実施している「施設の所在地・アクセス」および「開所時間・延長保育・休日保育の実施状況」に続き、「保育方針」が9割弱、「保育の様子」や「給食の様子」が7割台など、全体として施設の実施率が5割以上の情報内容が18項目中11項目を占めた。一方、実施率が3割以下と低調だったものは、「第三者評価の結果」(14.1%)、「職員を目指す人に向けた情報」(21.7%)、「障害のある子どもや医療的ケアが必要な子どもへの対応状況」(28.3%)であった。

同様の情報内容について、保護者に対し、保護者が保育施設の入所前に入手した情報、施設利用の決め手となった情報および事前に知っておきたかった情報を調査した。その結果、施設利用の決め手となった情報については、7割が挙げた「施設の所在地・アクセス」、「開所時間・延長保育・休日保育の実施状況」(27.0%)に続き、「保育の様子」、「保育方針」、「職員について」なども2割前後の保護者から回答があった。事前に知っておきたかった情報としては、全体的に分散しているものの、「保護者が用意すべき用具・備品等」(19.0%)、「保育の様子」(17.1%)の回答割合がやや高かった。

(構成比)

	【市町村】	【施設】	【保護者】		
	保護者からの提供依頼が多い情報	地域に向けて公開・発信している情報	入所前に入手した情報	施設利用の決め手となった情報	事前に知っておきたかった情報
1 施設の所在地・アクセス (通いやすさ、利便性など)	31.5	92.2	83.4	70.0	9.9
2 施設の定員・入所状況 (前年度の待機児童の有無などを含む)	53.2	69.7	58.0	15.9	10.8
3 開所時間、延長保育・休日保育の実施状況	33.2	90.8	66.2	27.0	13.9
4 障害のある子どもや医療的ケアが必要な子どもへの対応状況	7.0	28.3	6.0	1.8	3.8
5 利用申込の方法、利用料等 (入所選考の方法、月額保育料など)	54.3	63.9	47.7	5.7	13.4
6 保護者が用意すべき用具・備品等 (寝具・おむつ等)	7.3	61.7	33.7	3.6	19.0
7 職員について (職員数、年齢層、人柄や雰囲気など)	1.1	40.8	26.6	16.6	16.6
8 施設設備について (施設の広さ、園庭の有無など)	3.3	68.3	48.4	14.4	8.6
9 保育方針 (めざす子どもの姿、保育のねらい等)	3.4	88.3	38.0	18.9	11.0
10 保育の様子 (日々の過ごし方、外遊びの実施状況など)	5.1	77.6	45.8	22.3	17.1
11 給食の状況 (自園調理か、アレルギー対応、お弁当の必要性など)	7.4	74.3	41.4	14.3	11.8
12 地域交流の状況 (園庭開放、地域の人を招いた様々な体験、ふれあい交流など)	2.4	67.7	15.9	3.8	5.3
13 安全・衛生面での対応方針 (感染症への対応、事故防止の取組など)	2.3	56.5	20.0	6.4	13.5
14 職員を目指す人に向けた情報 (研修体制、勤務環境、受けられるサポートなど)	0.3	21.7	-	-	-
15 地域への貢献 (保育実習の受け入れなど)	0.3	48.4	-	-	-
16 法人・施設の経営状況 (経営の安定性など)	0.0	35.2	5.7	1.4	4.4
17 第三者評価の結果	0.0	14.1	3.6	1.2	9.3
18 その他	0.2	3.1	3.8	4.1	2.0
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
回答数	962	1,342	4,531	4,531	4,531

なお、待機児童の規模別に、市町村が発信している情報の内容をみると上位にあがる項目は待機児童の数で大きな差はないものの、対外的な発信をしているという割合は、いずれの項目においても、待機児童が多い市町村のほうが外部に向けた発信を行っていた。

	待機児童 50人以上 (86)	待機児童 50人未満 (869)
施設の所在地・アクセス（通いやすさ、利便性など）	96.5	72.2
施設の定員・入所状況（前年度の待機児童の有無などを含む）	82.6	62.5
開所時間、延長保育・休日保育の実施状況	95.3	73.3
障害のある子どもや医療的ケアが必要な子どもへの対応状況	34.9	16.1
利用申込の方法、利用料等（入所選考の方法、月額保育料など）	96.5	71.7
保護者が用意すべき用具・備品等（寝具・おもちゃ等）	31.4	24.5
職員について（職員数、年齢層、人柄や雰囲気など）	29.1	15.7
施設設備について（施設の広さ、園庭の有無など）	51.2	28.5
保育方針（めざす子どもの姿、保育のねらい等）	73.3	46.1
保育の様子（日々の過ごし方、外遊びの実施状況など）	53.5	35.1
給食の状況（自園調理か、アレルギー対応、お弁当の必要性など）	53.5	34.3
地域交流の状況（園庭開放、地域の人を招いた様々な体験、ふれあい交流など）	57.0	33.1
安全・衛生面での対応方針（感染症への対応、事故防止の取組など）	17.4	17.0
職員を目指す人に向けた情報（研修体制、勤務環境、受けられるサポートなど）	0.0	0.0
地域への貢献（保育実習の受け入れなど）	11.6	11.9
法人・施設の経営状況（経営の安定性など）	0.0	0.0
第三者評価の結果	20.9	4.0
無回答	2.3	22.4
全体	100.0	100.0

また、施設種別に、保育施設が発信している情報の内容をみると、それほど大きな傾向の違いは見られなかった。

	(構成比)					
	公立認可 保育所 (278)	民間認可 保育所 (667)	公立認定 こども園 (31)	民間認定 こども園 (135)	認証 保育施設 (47)	認可外 保育施設 (141)
施設の所在地・アクセス	92.8	92.1	90.3	97.0	93.6	88.7
定員・入所状況	69.4	71.2	80.6	72.6	68.1	61.7
開所時間、延長保育・休日保育の実施状況	92.1	91.2	80.6	96.3	85.1	85.8
障害のある子どもや医療的ケアが必要な子どもへの対応状況	31.7	29.8	32.3	31.9	25.5	13.5
利用申込の方法、利用料等	75.5	50.4	77.4	75.6	74.5	85.1
保護者が用意すべき用具・備品等	61.2	60.3	61.3	61.5	63.8	68.8
職員について（職員数、年齢層、人柄や雰囲気など）	33.8	45.7	41.9	35.6	31.9	40.4
施設設備について	66.2	69.3	77.4	74.1	68.1	63.8
保育方針	86.0	91.8	83.9	96.3	76.6	76.6
保育の様子	72.7	80.2	80.6	80.7	68.1	75.2
給食の状況	78.1	75.1	74.2	80.0	76.6	60.3
地域交流の状況	77.7	70.3	90.3	74.1	59.6	31.2
安全・衛生面での対応方針	57.6	56.1	67.7	60.0	55.3	52.5
職員を目指す人に向けた情報	10.8	26.8	22.6	25.9	17.0	17.0
地域への貢献	55.0	48.3	80.6	50.4	44.7	24.8
法人・施設の経営状況	2.2	55.2	0.0	49.6	10.6	12.8
第三者評価の結果	14.7	17.7	9.7	13.3	8.5	0.7
その他	1.8	3.3	0.0	1.5	2.1	6.4
無回答	1.4	2.1	6.5	0.7	2.1	4.3
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(3) 保育施設と施設を利用している保護者の間の情報

① 保育施設が保護者に向けて公開・発信している情報【施設票問 11】

施設から保護者に提供されている情報、知りたい情報【保護者票問 9】

保育施設が施設を利用している保護者に対して公開・発信している情報内容については、11項目中8項目で約7割以上と全体的に高い実施率であるが、「法人・施設の経営状況」(33.8%)、「第三者評価の結果」(15.2%)は低調であった。これらの状況は、保護者側から見た、施設から提供されている情報からも共通している。なお、保護者が「提供されていない(もしくは知らない)ものの、知りたい情報」として挙げた項目は、「第三者評価の結果」が24.1%、「法人・施設の経営状況」が16.0%の順に多かった。

(構成比)

	【施設】		【保護者】					無回答
	施設を利用している保護者に向けて発信している情報	十分に提供されている	十分ではないが提供されている	どちらともいえない	あまり提供されていない	提供されていない(もしくは知らない)ものの、知りたい情報		
1 職員について	80.1	45.1	30.3	11.5	7.9	3.5	1.7	
2 施設設備について	65.4	39.5	27.8	17.8	9.7	3.2	1.9	
3 保育方針	93.3	59.1	25.3	10.3	2.9	0.9	1.5	
4 保育の様子	94.6	66.0	26.1	4.0	2.2	0.5	1.2	
5 各子どもの保育施設での様子	88.7	57.5	31.4	5.7	3.6	0.4	1.4	
6 給食の状況	90.9	57.9	27.8	8.1	3.8	1.0	1.5	
7 地域交流の状況	76.6	43.0	27.3	18.7	6.1	2.6	2.3	
8 安全・衛生面での対応方針	84.3	43.1	29.2	17.1	6.0	2.8	1.7	
9 法人・施設の経営状況(経営の安定性など)	33.8	18.8	10.9	30.3	20.6	16.0	3.4	
10 第三者評価の結果	15.2	12.5	7.7	30.6	19.7	24.1	5.3	
11 その他	2.0	8.1	3.8	26.2	3.5	7.0	51.4	
全体	100.0						100.0	
回答数	1,342						4,531	

(構成比)

	公立認可 保育所 (278)	民間認可 保育所 (667)	公立認定 こども園 (31)	民間認定 こども園 (135)	認証 保育施設 (47)	認可外 保育施設 (141)
職員について	88.5	82.0	80.6	80.0	80.9	58.9
施設設備について	57.6	69.1	64.5	74.8	53.2	66.0
保育方針	96.4	94.0	90.3	95.6	89.4	85.8
保育の様子	95.7	93.7	93.5	96.3	97.9	97.2
各子どもの保育施設での様子	91.7	87.6	87.1	87.4	89.4	90.8
給食の状況	95.0	91.9	87.1	93.3	87.2	80.1
地域交流の状況	86.7	78.7	90.3	83.7	74.5	40.4
安全・衛生面での対応方針	89.9	82.6	93.5	85.9	83.0	81.6
法人・施設の経営状況(経営の安定性など)	1.8	54.0	3.2	46.7	8.5	9.2
第三者評価の結果	14.7	19.9	9.7	12.6	8.5	0.7
その他	0.7	2.2	0.0	3.7	0.0	2.8
無回答	1.4	2.1	6.5	1.5	0.0	0.7
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(4) 情報公開の方法

① 市町村からの情報公開の方法【市町村票 3.②】

回答市町村において、保育施設等の情報がどのような方法で公開・発信されているかを見ると、「共通の項目について、情報収集し市区町村ホームページ等に掲載」および「市区町村からの配布物（利用申込み案内など）において掲載」がそれぞれ約8割と中心であり、「市区町村の相談窓口（保育コンシェルジュ等）を用意し、個別の相談に対応」を実施している割合は全体の1割程度であった。

	回答数	構成比
共通の項目について、情報収集し市区町村ホームページ等に掲載	791	82.2
市区町村からの配布物（利用申込み案内など）において掲載	762	79.2
市区町村の相談窓口（保育コンシェルジュ等）を用意し、個別の相談に対応	257	26.7
その他	108	11.2
無回答	17	1.8
全体	962	100.0

② 保護者が利用開始前に利用した情報源、一番有益だった情報源【保護者票 問6】

保護者に対し、現在の保育施設の利用を開始する前に情報収集に利用した情報源とその中で一番有益だった情報源を聞いたところ、いずれにおいても「保育施設への訪問、施設見学」が最多（それぞれ52.1%、35.6%）であった。また、利用した情報源としては、「自治体のホームページ」（32.4%）や「自治体からの配布物（利用申込み案内など）」（39.4%）よりも、「友人・知人等からの口コミ情報」（43.6%）の回答割合が上回った。

(n=4,531)

	利用した情報源	一番有益だった情報
自治体のホームページ	32.4	4.8
自治体からの配布物（利用申込み案内など）	39.4	11.3
自治体の相談窓口（保育コンシェルジュ等）	11.6	3.6
保育施設が独自に発信する情報（ホームページ、地域の掲示板などに掲示されたお知らせなど）	26.4	4.3
保育施設への訪問、施設見学	52.1	35.6
友人・知人等からの口コミ情報	43.6	19.3
自治体・保育施設以外のインターネット情報（民間の口コミ情報サイト、SNSなど）	10.0	1.0
その他	15.9	9.1
無回答	2.6	10.8
全体	100.0	100.0

③ 施設から利用中の保護者への情報提供の方法、一番有益な方法【保護者票 問 8】

施設から利用中の保護者への情報提供の方法については、「保育施設から保護者へのお知らせ」や「保護者向けの行事」よりも、「日々の保育士と保護者のやり取り」が一番有効との回答が上回り、全体の半数以上を占めた。

(n=4,531)

	情報提供の方法	一番有益な方法
保育施設から保護者へのお知らせ（通信やおたよりなどの配布物、施設内に掲示されるお知らせなど）	96.8	39.0
日々の保育士と保護者のやり取り（送迎時、連絡帳を含む）	93.6	51.3
保護者向けの行事（保護者懇談会や保育参観、保護者面談など）	70.6	2.0
保育施設が独自に発信する情報（ホームページ、地域の掲示板などに掲示されたお知らせなど）	31.3	1.0
自治体のホームページなど	4.3	0.0
その他	1.2	0.2
無回答	1.1	6.5
全体	100.0	100.0

(5) 情報公開にあたっての取組み

① 市町村における保育施設の情報公開のための取組【市町村票 3.③】

市町村が保育施設等の情報公開・発信のために行っている取組について聞いたところ、無回答を除き、「各施設のホームページ等を市区町村ホームページ等にてリンク」(38.0%) が最多であった。

	回答数	構成比
各施設のホームページ作成費用の補助	5	0.5
各施設のホームページ等を市区町村ホームページ等にてリンク	366	38.0
個別の保育施設において情報公開・発信を行うためのガイドライン・マニュアルの	12	1.2
その他	103	10.7
無回答	494	51.4
全体	962	100.0

② 保育施設が情報公開・情報発信にあたり自治体から受けている支援【施設票 問 13】

保育施設が情報公開・情報発信にあたり自治体から受けている支援を見ても、公立施設を中心に「自治体ホームページへのリンク」が挙げられたことを除いては、「特に支援を受けていない」との回答が大部分であった。

	(構成比)					
	公立認可 保育所 (278)	民間認可 保育所 (667)	公立認定 こども園 (31)	民間認定 こども園 (135)	認証 保育施設 (47)	認可外 保育施設 (141)
ホームページ作成の費用の補助	7.6	1.2	9.7	0.7	2.1	0.7
自治体ホームページへのリンク	38.8	13.5	25.8	17.0	14.9	4.3
情報公開・発信を行うためのガイドライン・マニュアルの整備	8.6	2.1	6.5	1.5	2.1	2.8
その他	15.5	4.3	25.8	3.7	8.5	1.4
特に支援を受けていない	27.7	71.8	29.0	72.6	63.8	85.1
無回答	14.7	8.7	12.9	5.9	10.6	6.4
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

③ 保育施設における情報公開・情報発信の工夫【施設票問 12】

保育施設において、保護者以外の地域に向けて保育施設への理解を得るために、情報公開・情報発信の工夫を行っているかを聞いたところ、認可外保育施設を除いて「行っている」と回答した割合の方が多く、施設種別によって約6～8割が工夫ありと回答した。

	(構成比)					
	公立認可 保育所 (278)	民間認可 保育所 (667)	公立認定 こども園 (31)	民間認定 こども園 (135)	認証 保育施設 (47)	認可外 保育施設 (141)
工夫を行っている	58.3	59.7	77.4	60.7	55.3	38.3
特に行っていない	31.7	31.0	16.1	33.3	31.9	50.4
無回答	10.1	9.3	6.5	5.9	12.8	11.3
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

その具体的な内容として挙げられた主な回答は以下のとおりである。

市内保育所（園）と「にこにこ子育てねっと」という情報交換、保育所（園）のPRの場（遊びのつどい催しも提供）の会議を行い、年4回通信を発行。ホームページも見られるようにしている。
<ul style="list-style-type: none"> ・区役所の方へ作成した園のしおりをお渡しし、説明を聞きにいらした保護者様へお渡ししてもらっていて、役所の方が園を見学に来た時に、園の取り組みなど詳しく説明し、話してもらっている。 ・月に1～2度保護者様対象のあいカフェを開催していて、外部地域の方にも参加してもらうようになった。あいカフェの内容としてはパパ講座、ストレッチ、親子で遊ぼう！キャラクター折り紙&夏まつりごっこなど
<ul style="list-style-type: none"> ・毎月2回「〇〇広場」開放デーを開催し、地域の子育てママたちの交流会をしている。7月には町内会長様、9月には地域民生児童委員様がおいで下さり、楽しい時間を過ごして下さいました。
<ul style="list-style-type: none"> ・園だより等の配布、掲出。 ・地域向け事業のポスター掲示（保健センター、図書館、郵便局、その他） ・開かれた学校づくり協議会委員として会議に出席、及び毎回園の状況を発信。 ・見学者の随時受入れ（1時間程度かけていないに説明することが多い）。 ・区のホームページにより経営計画、行事等を発信（近隣に配布も）
<ul style="list-style-type: none"> ・新聞店に園の行事を知らせ「暮らしの予定表」にのせてもらっている。 ・民生児童委員（会長）に園だよりを毎月渡している。 ・地域の情報紙に3ヶ月に1度、園の様子を記事にしてのせている。

<p>・地域の老人会との交流</p> <p>・近隣の店舗さんと協力して、お互いのチラシを置かせてもらったり、フリーマーケットなど、保育を実施しない日に催し、地域の方々に来場して頂いて、チラシを配り、同時に保育室などの見学もして頂いたりしている。</p> <p>・Netでも、地域の情報を発信している所をお願いして、代わりに園の情報を発信してもらったり、ビジネスツール（ライン@）もQRコードをチラシに掲載し、フォローして頂けるようにしている。</p>
<p>・県内向けのブログサイトに登録し、保育活動などを写真と一緒にblogに掲載している。→ブログサイト内で地域別と保育（育児）テグリーでアクセスできるようになっている。</p> <p>・毎日、朝（午前）に散歩を実施している。散歩中に地域の方々とふれ合うことがあり、その際に保育園の活動や状況の情報発信を行い、同時に地域の安全等の状況や情報をいただいている。→高齢化が進み、自治会の活動が弱く、例に示されている方法をとることが難しい。地域の情報を正確に掴むためにも、日々の散歩をとおしての交流が確実に早い。</p>
<p>毎週火曜日に「子育て応援デー」を行っています。親子で同年齢のクラスでの保育体験、及び（給食体験のみ実費）プロの演ずる観劇（無料）へのおさそいを行ったり、7月頃に地域の民生児童委員の皆さんへ「保育実践講話」を行って児童の健康・安全だよりの配布をしています。</p>

（１）保育施設の情報公開・情報発信の課題

① 市町村が感じる情報公開にあたっての課題【市町村票 ４】

施設が感じる情報公開にあたっての課題【施設票 問 14】

市町村と保育施設が情報公開・情報発信を行う上での課題として感じている点を聞いたところ、市町村、施設ともに、「情報発信にかけている時間的余裕がない」（市町村 37.5%、施設 31.4%）、「必要な情報を十分に公開できているか分からない」（同 30.4%、30.0%）、「タイムリーな情報発信ができない」（同 33.4%、25.9%）が多く挙げられた。

（構成比）

	【市町村】	【施設】
どのような情報を開示すればよいか分からない	4.3	6.0
情報発信の方法が分からない	1.7	5.1
必要な情報を十分に公開できているか分からない	30.4	30.0
届けたい人に情報が届いていない	7.1	11.0
タイムリーな情報発信ができない	33.4	25.9
情報発信にかけている時間的余裕がない	37.5	31.4
その他	5.7	3.9
特になし	-	22.0
無回答	18.7	11.8
全体	100.0	100.0
回答数	962	1,342

	(構成比)					
	公立認可 保育所 (39)	民間認可 保育所 (71)	公立認定 こども園 (4)	民間認定 こども園 (15)	認証 保育施設 (6)	認可外 保育施設 (18)
どのような情報を開示すればよいか分からない	4.7	6.3	9.7	4.4	8.5	5.0
情報発信の方法が分からない	3.6	5.5	0.0	2.2	4.3	8.5
必要な情報を十分に公開できているか分からない	24.8	33.4	38.7	33.3	23.4	23.4
届けたい人に情報が届いていない	10.4	11.4	12.9	12.6	8.5	12.1
タイムリーな情報発信ができない	29.9	26.5	35.5	25.9	17.0	16.3
情報発信にかけている時間的余裕がない	35.6	32.5	25.8	34.8	25.5	17.7
その他	6.1	3.0	3.2	2.2	4.3	4.3
特になし	19.1	19.9	16.1	17.8	25.5	39.7
無回答	14.0	10.6	12.9	11.1	12.8	12.8
全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

② 保護者が感じる保育施設の情報発信の課題【保護者票 問13】

保育施設が自ら発信する情報について保護者が課題と感じることにについて聞いたところ、「特になし」が6割以上を占めたものの、「知りたい情報の入手方法が分からない」や「知りたい情報が迅速に得られない」にも1割程度の保護者から回答があった。

	回答数	構成比
知りたい情報の入手方法が分からない	597	13.2
知りたい情報が迅速に得られない	657	14.5
入手した情報が信頼できるか分からない	286	6.3
その他	138	3.0
特になし	2,773	61.2
無回答	343	7.6
全体	4,531	100.0

5. アンケート調査結果のまとめ

今回、第三者評価と地域への情報公開・情報発信について、保育施設自身と利用者並びに市区町村の三方の視点から調査を行った。

第三者評価の受審状況は、市町村では、受審状況の把握ができていないところも多く、基本的に第三者評価については積極的な取組みは見られなかった。むしろ、受審状況は都道府県により大きく異なり、特に待機児童が多数いる東京、神奈川等において受審率が高かった。これは、東京都や横浜市が費用補助による受審促進を行っていることも影響していると考えられる。

受審したことのある施設では、保育の質の向上等、受審によるメリットを確実に感じている。今後、第三者評価の受審促進をするには、単に受審についての啓発を行うだけでなく、費用補助等とセットで考えるべきであることが示唆された。

地域に向けての情報発信については、待機児童が多い市町村のほうがより多くの項目についての発信がされていた。国は、保護者が保育施設を選択するための情報としての各種情報の公開等を求めているが、待機児童が多く、保育サービスの選択の余地が少ない市町村のほうが、より多くの項目での情報発信がされていた。つまり、保護者の厳しい目にさらされることが、情報公開を進める後押しになったと言える。

第4章 事例調査結果

第4章 事例調査結果

1. ヒアリングの方法と質問項目

アンケート調査の結果および調査研究委員会における検討を踏まえ、福祉サービス第三者評価制度の活用や保育に関する情報公開・情報発信について先進的な取組を行っている自治体を対象に、取組の経緯や実施上のポイント、取組による効果等を把握するためのヒアリング調査を実施した。また、保育事業者における取組について好事例を収集し、取組の経緯やポイント、取組による効果等について整理を行った。

■ 調査方法

事例調査の調査対象の選定にあたっては、アンケート調査の結果および調査研究委員会における検討を踏まえ、都道府県2件、市町村4件の計6自治体の調査対象の選定を行った。保育事業者については、調査研究委員会委員が所属する保育事業者を対象として情報収集を行った。

各事例調査の実施概要は、下表のとおりである。

	調査対象	実施概要
自治体	東京都(公益財団法人 東京都福祉保健財団 評価支援室)	調査方法：訪問インタビュー調査 実施日：平成30年1月16日
	愛知県(愛知県福祉サービス第三者評価推進センター)	調査方法：訪問インタビュー調査 実施日：平成30年1月29日
	千葉県船橋市 健康福祉局 子育て支援部 子ども政策課	調査方法：訪問インタビュー調査 実施日：平成30年1月30日
	埼玉県草加市 子ども未来部 保育課	調査方法：訪問インタビュー調査 実施日：平成30年1月19日
	神奈川県横浜市 こども青少年局子育て支援部 保育・教育運営課	調査方法：訪問インタビュー調査 実施日：平成30年1月31日
	長崎県佐世保市 子ども未来部 子ども支援課	調査方法：訪問インタビュー調査 実施日：平成30年1月16日

保育事業者	認定こども園さくら (栃木県栃木市)	調査方法：書面調査
	至誠第二保育園 (東京都日野市)	調査方法：書面調査
	なごみこども園 (静岡県浜松市)	調査方法：書面調査
	社会福祉法人顕真会 (宮崎県宮崎市)	調査方法：書面調査

■ 質問項目

自治体および保育事業者に対する事例調査における質問項目は、それぞれ下表のとおりとした。

自治体	<都道府県向け> ○第三者評価に対する取組 <ul style="list-style-type: none"> ・ 受審促進の経緯 ・ 独自評価項目の有無 ・ 受審結果の取り扱い ・ 受審促進の取組内容 ・ 評価機関に関する状況把握 ・ 第三者評価の効果・課題 	
	<市町村向け> ○地域への保育に関する情報発信に関する取組 <ul style="list-style-type: none"> ・ 取組の概要 ・ 取組を行うことの効果 ○第三者評価に対する取組 <ul style="list-style-type: none"> ・ 受審促進の経緯 ・ 独自評価項目の有無 ・ 受審結果の取り扱い ・ 受審促進の取組内容 ・ 評価機関に関する状況把握 ・ 第三者評価の効果・課題 	
保育事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保育所の概要 ・ 取組の概要 ・ 取組に要する費用、体制 ・ 取組を始めた経緯 ・ 取組のポイント ・ 取組の効果 	

※上記項目のうち、各調査対象における取組の実施状況に応じ、該当する項目について情報収集を行った。

2. 自治体に対するヒアリング記録

自治体に対するヒアリング記録 (東京都福祉保健財団 評価支援室)

実施日：2018年1月16日

訪問先：東京都福祉保健財団 福祉情報部評価支援室

(1) 保育所等における福祉サービス第三者評価の受審状況

- 東京都における直近2年間の福祉サービス第三者評価（以下、第三者評価とする）の受審状況は以下のとおりである。例年、認可保育所はおおむね30%程度、認証保育所では約40%程度となっている。

サービス種別	平成28年度 評価実施件数	平成28年度 実施率	平成27年度 評価実施件数	平成27年度 実施率
保育所（認可保育所）	750	32.6%	745	34.1%
保育所（公立）	206	23.3%	212	23.2%
保育所（私立）	544	38.3%	533	42.0%
認定こども園	26	23.9%	—	—
認証保育所（A型・B型）	256	39.0%	257	36.7%

注：「実施率」は当該年度4月1日現在の評価対象事業者数に対する、評価実施件数の割合。なお、認定こども園は平成28年度から評価対象となったため、平成27年度の実績はない。

（出典）東京都福祉サービス評価推進機構年次報告（平成28年度版）

- 私立の認可保育所については、事業者に対し運営費補助を行う事業において3年に一度の第三者評価受審を補助要件としているため、ほとんどの保育所が3年に一度以上の受審を行っている。
- 認証保育所については、平成26年までは「地域の保育力強化推進事業」（認証保育所に対し施設60万円の運営費補助において2年に一度の第三者評価の受審を要件）、平成27年度以降は「保育士等キャリアアップ補助金」において3年に一度の受審要件となっている。

(2) 受審促進の取組みについて

(取組みの経緯)

- 東京都は国において第三者評価事業が制度化される以前から同事業に力を入れてきており、独自に評価項目の検討や利用者評価の導入などに取り組んできた。
- 社会福祉法の理念に照らし、都民が事業者と対等の立場に立ってサービスの選択をすることができる環境を整えることが重要であり、利用者の選択に資する情報をそろえるためには、まず多くの事業者が第三者評価を受審してもらうことが必要と考えている。
- そのため、質の高いサービスを提供している施設に対する単独補助事業の要件という形をとり、事業者が第三者評価を受審するきっかけとなるよう、取組みを行っている。

(取組みの内容)

- 施設への運営費補助として、平成 26 年度までは民間社会福祉施設サービス推進費（認可保育所に対する運営費補助）及び「地域の保育力強化推進事業」（認証保育所に対し施設 60 万円の運営費補助）、平成 27 年度以降は「保育士等キャリアアップ補助金」の事業を実施しており、その補助要件として第三者評価の受審を求めている。
- 受審費用補助として上限 60 万円の実費補助を行っている。認可保育所（社会福祉法人等）については「東京都保育サービス推進事業」による東京都からの直接補助、認可保育所（株式会社等、上記以外）や認証保育所、認定こども園については「保育サービス推進事業」および「保育力強化事業」による市区町村からの受審費用の補助（東京都が市区町村に補助）を行っている。
- 次年度からは企業主導型保育施設を含む認可外保育施設にも受審費用補助の枠を広げ、サービスの質向上に取り組む事業者を活用してもらう予定である。

(3) 独自評価項目について

(独自の取組み内容)

- 東京都第三者評価事業の評価項目は、国のガイドラインを参考にしつつ、全体的に独自に作成したものである。評価項目の視点や考え方は共通しているが、構成も評価のつけ方も異なっている。具体的には、評価項目は「評価項目」とその下位にあたる「標準項目」で構成されており、評価結果は評価項目レベルで a~c などと評価するのではなく、各標準項目レベルで、実施できているか、いないかを評価する。
- 第三者評価の対象サービスについても、幼稚園型を含む認定こども園の評価項目も作成・実施するなど、国よりも幅広いサービスを対象としている。

- 評価項目の作成・改訂にあたっては、都内の事業者も参加しているワーキンググループでそれぞれに検討を行い、評価項目への反映を行っている。認定こども園版を作成する際には、保育所型と幼稚園型の事業者が一堂に会して議論を行った。

(取組みによる効果)

- 上記のように独自の評価項目とすることにより、評価項目レベルで a~c を見せるよりも、細かな部分まで「実施できているか、いないか」の評価結果を明確に示すことができる。事業者に対し、サービスの質の向上に向けて取り組むべき課題を明確に示すことができる点、また、第三者が見た場合に当該施設のどのような点が良く、どのような点が課題なのかが分かりやすいというメリットがある。

(4) 評価機関の状況について

(第三者評価事業者アンケート)

- 第三者評価の受審者を対象とする事業者アンケートを実施しており、その中で事業者側から評価機関をチェックしてもらう設問(例:「評価者は、標準項目の確認を、根拠となる事実に基づいて確認していましたか」、「公表する「評価結果報告書」について納得がいくまで十分に話し合うことができましたか」、「評価の講評内容」は、利用者のサービス選択や事業の透明性の確保といった視点から有効だと思えましたか」など)も盛り込んでいる。あまり多くはないが、たまに評価機関に対する不満(マナーが悪いなど)が寄せられることもある。調査結果の概要は第三者評価サービス評価推進機構の年次報告にも掲載している。
- アンケート調査結果をもとに調査結果の中から全体に共有すべき事項があれば、評価機関向けの研修時に周知するなどしている。

(評価者の育成)

- 評価機関が提出してくる評価結果報告書を見ても、評価機関の質は評価制度が開始された頃に比べると、ずいぶん上がってきていると感じている。施設側が評価機関を選択した結果というより、評価者が研修や実際の評価実施の経験を積み、質が上がってきたことが大きいのではないかと。
- 東京都では、評価者の養成研修とフォローアップ研修を設けており、フォローアップ研修については、共通コースは毎年、専門コースは3年に1回の受講を義務付けている。また、平成25年度より、評価機関に対し、評価者ごとに作成する育成計画の提出を求めている。なお、東京都では評価者は複数の評価機関(主たる評価機関、従たる評価機関)に所属することができるので、評価者が1か所の評価機関に縛られず経験を積みやすい。
- 施設側は、ウェブサイトに掲載している評価機関の情報(評価者の経歴など)を参考にしながら、評価機関を選択しているのではないかと。

(5) 受審結果の取り扱いについて

(評価結果への同意)

- 評価結果を公表する際には、事業者に同意をとることを求めている。施設側の同意が得られず苦労したなどの声を評価機関側から聞くことはあるが、それぞれ事業者との間で話し合いの上、同意に至っているのではないか。
- また、評価機関に対しては、公表する評価結果報告書のほかに、施設側にフィードバックレポートなどの形でフィードバックを行うことを求めているので、その中で評価結果に記載しないような詳細な事項や時には厳しいコメントを伝えていることもあるかもしれない。

(ウェブサイトでの公表)

- 第三者評価サービス推進機構のウェブサイト(とうきょう福祉ナビゲーション)ですべての受審結果を公表しており、検索ページから見たい分野、サービス種類、地域を指定して検索することができる。
- 各施設の評価結果を紹介するページでは、標準項目レベルの評価結果をすぐに一覧表示するのではなく、まず全体の講評、事業者が特に力を入れている取組み、利用者調査の結果概要、サービス分析結果(内容評価項目部分について評価項目レベルで結果概要をまとめたもの)、事業者のコメントを表示し、利用者が理解しやすいよう工夫している。

(6) 第三者評価の効果、課題について

(効果)

- 受審施設からは、第三者評価が自分たちのサービスを振り返り、チェックするきっかけになった、自己評価を行う過程で行う合議により経営層レベルで課題を共有できた、などの声がある。評価結果を次期事業計画の作成に活かしている事業者もいる。
- 一方、「第三者評価を受審するのは運営費補助を受けるため」という義務感で受審がマンネリ化してしまっている施設もある。それでも、利用者の声や職員の本音を把握することは経営層にとって良い機会になる。

(評価結果の公表方法)

- 第三者評価事業の目的として利用者のサービス選択に資する情報を提供することを重視しているが、実際のところ、都民における事業の認知度はまだ高いとは言えず、第三者評価を受けた事業者が自身のサービス向上に取り組むために活用するものという位置づけが強い。
- その理由として考えられる点は、第三者評価の中身が難解で一般の人にとってはなかなか理解しにくいのではないかと、という点である。サービスの質の向上に役立て

たい事業者は評価結果を細かく知りたいと思うが、利用者はもっとシンプルな情報を求めているように思う。

- 第三者評価事業の広報として、事業者向けパンフレットと都民向けチラシを作成し、市区町村や社協などで配布したり、区市町村が開催するイベントにブースを出したりといった活動は予算の範囲内で行っている。ウェブサイトも平成 28 年度にリニューアルし、より利用者が見やすく、検索しやすい形になるよう工夫した。
- 第三者評価事業を現状のままで分かりやすくすることは難しいが、利用者が評価結果を活用しやすいように「評価結果を見るポイント」を提示するということが一案ではないか。膨大な評価結果をそのまま見せるのではなく、例えば、改善に前向きに取り組んでいる姿勢の読み取り方や、他情報提供サービスと比較して見ることを提案するなど、「このように見てみたらどうか」というヒントをまとめるなどである。

(評価項目の改訂)

- 今後の取組として、事業者が作成する事業計画の PDCA サイクルに活かせるものにするために、共通評価項目の「組織マネジメント」部分の評価項目の見直しを検討している。具体的には、項目編成の見直しや、PDCA の見直しを行ったかを確認するなどである。

自治体に対するヒアリング記録 (愛知県福祉サービス第三者評価推進センター)

実施日：2018年1月29日

訪問先：愛知県福祉サービス第三者評価推進センター

(1) 保育所等における福祉サービス第三者評価の受審状況

- 愛知県における直近3年間の福祉サービス第三者評価（以下、第三者評価とする）の受審状況は以下のとおりである。平成29年度は未確定値でもこれまでで一番多い。

サービス種別	平成29年度 評価実施件数	平成28年度 評価実施件数	平成27年度 評価実施件数
保育所（認可保育所）	65	55	45
保育所（公立）	-	15	17
保育所（私立）	-	40	28

注：平成29年度の実績は調査時点。

(出典) 配布資料「愛知県における福祉サービス第三者評価機関別受審実績」

- 愛知県は第三者評価受審数が全国で4番目と多い方である。
- 県内の保育施設は平成29年4月1日時点で公立・私立合計で1,403施設（名古屋市を含む）となっている。幼保連携型の認定こども園も含まれる。
- 国として5年に1度の受審が努力義務として促進されるようになった時には受審数が飛躍的に増えるのではないかと考えたが、そこまでの伸びはなかった。しかし、従前に比べれば受けやすくなったので、徐々に増えていくのではないかと考えている。

(2) 受審促進の取組みについて

(取組みの経緯)

- 平成24年度までは、愛知県の「民間社会福祉施設運営費補助金」として、保育所の第三者評価受審に対する費用面の補助を行っていた。その補助事業がなくなった後は、県域で公的な補助は行っていない。
- 市町村レベルでは、例えば公立園での計画受審を実施している市などはある。そういった市では今後は公定価格の中で補助にあたる費用をみていくことになるだろう。

(取組みの内容)

- 愛知県社会福祉協議会（以下、県社協とする）が発行している広報誌「あいちのふくし」では、第三者評価についての広報を行っている。今度発行する平成 30 年 3 月号では、事業所への受審のお願いとして、受審のメリットや効果などを記事にして発信している。それ以外には、特に受審促進のために実施している取組みはない。

(3) 独自評価項目について

(独自の取組み内容)

- 以前は独自で少し項目を追加したりしていた時期もあったが、平成 26 年 4 月の全部改正の際に、愛知県も全国版のガイドラインに統一していこうという方針になった。そのため、現在は評価項目について独自の取組みは行っていない。
- 国のガイドラインが出されるタイミングに合わせて、基準等委員会に基準策定作業部会を設け、改訂作業を行っている。保育所は平成 28 年度に改正があったため、ガイドラインが出た際に作業部会を設置して検討を行った。基本的にガイドラインに沿っており、項目はまったく同じである。ただ、評価基準の部分で、b 評価を「十分ではない」という否定的な書き方ではなく、「改善の余地がある」という表現にしている。
- 基準等委員会は学識者を中心に構成しているが、実際に見直しの作業を行うのは現場のメンバーも含む作業部会で、基準等委員会の副委員長が作業部会の長を務めている。
- 実習生の受け入れに関する評価項目では、実習生を受け入れることに法人として意味を持たなければならないという趣旨の記述を入れている。
- 標準的な実施方法、公益事業などの分かりにくい部分には解説を加えている。
- こうした評価基準の改訂についての通知は、評価機関に対して行っている。又、ホームページでも公開している。

(取組みによる効果)

- 上記の取組みにより、どのような点が評価しづらいのか、現場とかい離しているのかという意見が現場の先生から出てきて、把握することができる。例えば、事業計画のあたりを公立園でどのように扱っていくのかなどである。

(4) 評価機関の状況について

(受審施設アンケート)

- 評価機関は平成 29 年度で 13 機関あり、評価機関の認証は認証委員会が担っている。

- ホームページ上に評価結果が公開された1ヶ月後以降に受審施設へのアンケート調査を実施している。その中で、これまでの受審回数、受審の満足度、今後の受審意向などに加えて、評価機関や評価調査者への満足度、評価機関の決定理由なども聞いている。アンケートで受審施設側から問題点などが指摘された場合には、推進センターから評価機関に指導をすることもある。

(評価調査者の育成)

- 評価調査者の養成については、5日間の研修で評価の実施方法などの説明をしたり、保育園などの現場で実地研修をしたりしている。その結果を評価コメントとして書いてもらったものを委員が確認し、OKが出れば認定となる。認定については県から推進センターに委託を受けている。
- 各評価機関に所属する評価調査者数は2名～100名規模まで幅がある。

(評価機関の選定)

- 受審にあたりどの評価機関を選ぶかは受審施設が決めるが、事業所から聞かれた場合には保育分野で実績のある評価機関をいくつか案内することはある。基本的には評価機関が営業に回ったり、受審側がインターネット上の情報を集めたりして選定している。
- 受審費用について推進センターは特に参考の基準を示していない。高いところ、安いところとばらつきはある。価格だけで評価機関を選定することは避けてほしいと思っている。

(5) 受審結果の取り扱いについて

(評価結果への同意)

- 受審結果を公表するにあたっては、評価機関と受審事業所の間で同意書を交わし、そのコピーを評価結果報告書と一緒に推進センターに提出してもらうことになっている。ホームページへの掲載時に同意がない状況はほとんどない。4年ほど前に1件だけ事業所と評価機関の間でどうしても合意ができず、受審結果の公表を行わなかったことがあるが、それ以外はすべて公表している。
- 認証委員会の中に苦情対応の職務があるが、そこに持ち込まれたことはない。評価機関と事業所の間で何度もやりとりをし、時間もかけて、最終的に合意に至るよう話し合いを行っている。推進センターで実施している養成研修などの実習でも自己評価をすべてaで出す事業所があったりするので、そのような状況から最終的な評価結果に落としこんでいくのは大変な作業だと思う。そのあたり評価機関の力量である。評価調査者のレベルが事業所側が納得できるものであれば、事業所としても受けた指摘に納得ができる。特に、保育分野では特にその傾向が強いように感じる。

(公表方法)

- 公表する内容としては、施設情報、a b c評価、コメントをすべて公表している。

(6) 第三者評価の効果、課題について

(効果)

- 第三者評価の効果は、やはり事業所側の気付きが大きいと考える。外部からの講評もさることながら、自己評価などの過程で内部で一つひとつ確認を行っていく作業の中で、色々な気付きがあるのではないか。

(課題)

- 評価結果を公表することによって、利用者の選択に資することも一つの目的である。ただし、a b c評価の明確な標準化ができていない中で、a b cのどれかという点よりも、コメントや光る特徴などに着目してほしいと伝えても、どうしてもa b cの数に目が行ってしまいがちで、そこは本来の目的から離れてしまっているように感じる。国は標準化を進めるという方針だが、一朝一夕にできることではなく、なかなか難しい課題である。
- 評価調査者の質の向上も1つの課題である。評価調査者は、一般的な知識だけでなく、評価基準をどれだけ読み込めるかという点、相手の話を丁寧に聞く傾聴の姿勢などのソーシャルワークのような力量も求められる。
- 広報を行っているが、第三者評価の制度自体があまり浸透していない、あまり必要性を感じてもらえなということを感じる。保護者に対し、第三者評価を受けていることで、意気込みのある事業者なのだということがアピールできるような機会が必要だと思う。
- 事業者に対しては、例えば行政監査の緩和などと組み合わせて進めていくことも一案と検討している。

(今後の取組み)

- 現在は受審施設に対して推進センターから受審済証を発行する形になっているが、「愛知県知事からのお墨付き」という形にすることができれば、評価受審の価値が上がり、事業所への動機づけになるのではないかと考えている。
- 県社協50年計画の中で、一般の県民にも分かりやすい形で第三者評価をPRすることを掲げている。例えば、見やすく面白いウェブサイトの工夫など、今後検討を行っていく。利用者への周知が事業者の受審促進にもつながると考えている。

自治体に対するヒアリング記録 (草加市子ども未来部保育課)

実施日：2018年1月19日

訪問先：草加市子ども未来部保育課

(1) 保育所等における福祉サービス第三者評価について

- 保育所等における第三者評価については、現状、埼玉県では第三者評価の受審促進や評価結果の活用等について特段の方針は示されておらず、市レベルでの取組みの難しさを感じている。
- 保育所等が第三者評価を受審しているかどうかは、子ども・子育て支援新制度の確認制度において市が確認を行う際の基準の一つとなっているが、チェックが入っていない場合に施設に対してどこまで求めるべきなのかも曖昧である。
- 市としては、第三者評価よりも目前にある待機児童対策の方を優先せざるをえない。

(2) 地域に向けた情報発信について

(情報発信に取り組み始めた経緯)

- 草加市では、平成27年の子ども・子育て支援新制度の導入時で待機児童数が126名(国基準)と多く、受付窓口での苦情等も増加していたことから、早急な待機児童対策が必要という課題認識があった。
- 特に低年齢の待機児童が深刻であり、また認可施設を新設することは財政負担が大きいため、低年齢を対象とする小規模保育を強化する方針をとり、平成29年4月に10施設を開設した。
- また、小規模保育事業にともなう「3歳の壁」への対応として、平成30年4月より市独自の幼稚園就労支援預かり事業を開始予定である。既存の幼稚園の預かり保育事業は基準が厳しく、幼稚園からなかなか手が挙がらなかったため、市事業として8～18時の預かり保育を利用できるようにした。
- このように保育を必要とする児童の受け皿が拡大している一方で、市民からは「複雑で分かりにくい」、「同じ目線で比較したい」という声が出るようになった。
- そこで、市民が知りたい情報を伝えることと、市の取組みとして保護者に知ってほしい情報を発信することの2つの目的をもって、保育所、幼稚園、小規模保育等の全体を対象に共通のフォーマットで情報をまとめた「情報提供シート」を作成することとした。

(情報提供シートの作成)

- 平成28年12月に庁内の保護者世代の職員や窓口の対応職員などの意見をヒアリングしながら情報提供シートの原案作成を開始した。子育て中の当事者の目線でチェックを入れてもらい、経験者だからこそ気付く、具体的な情報項目（例えば、通園する際に必要な主な持ち物や父母会の情報など）を追加しながら、現在のフォーマットを作成した。
- 現在運用中の情報提供シートでは次のような項目が設けられている。
 - 施設名、設置主体、開設年月日、所在地、最寄りの駅、電話番号
 - 教育方針・特色、1日の流れ、年間行事、休園日
 - 父母会の有無、父母会の会費、役員会の開催回数
 - 施設の規模（建物及び園庭の平米数、駐車場の有無）
 - 年齢別の定員数、職員数、保育時間と特別保育の対応（病児保育、一時保育、休日保育、障害児保育）
 - 給食について（離乳食の実施、給食の実施方法（自園調理の有無）、献立表の有無、アレルギー対応の有無）
 - 保育料以外の保護者負担（主な持ち物、おむつ処理代、特別教育等（水泳教室、体操教室など）、行事等（遠足、お別れ遠足）、損害保険などの負担金の有無）
 - お昼寝について（布団乾燥代の有無、時間、年長児の対応） 等
- 作成したフォーマットへの情報記入をお願いするため、平成29年2月から保育課から園長会や各施設への訪問等による趣旨説明を行い、各施設の記入、校正等をへて9月に平成29年度版が完成した。次年度以降も毎年改訂を予定している。
- 各事業者とは新制度への移行期のやりとりを通じて関係性を築けていたこともあり、記入依頼の説明に回り、理解を得ることができた。認可外施設も、長期的にみて利用者募集につながる、他の園の情報と比較してみると参考になると協力を得ることができた。公立保育所まで必要なのか（同じような内容になる）という声はあったが、全施設分をそろえることを重視した。

(情報提供シートの運用)

- 保護者が保育所等の相談に訪れる保育課窓口や、子育て支援コーディネーター（常駐）近くに子育て関連情報をまとめたスペースを設けており、配架された各施設等のシートを自由に持ち帰ることができるようにしている。また、ホームページにも掲載している。

(待機児童に関する情報)

- 待機児童については、各保育所や各小規模保育事業別において、国基準の待機児童数と申し込み者で、入所できない数の保留児童数を公開しており、子育て情報スポットやホームページで閲覧することができる。

(保護者向け説明会)

- 平成 29 年 7～10 月にかけて保育所や幼稚園の入園希望者を対象とした説明会を 4 回開催した。市の新たな取組みや入園手続き等を周知することが目的で、平日・土日の開催をあわせて延べ 270 組の保護者の参加があった。
- 説明会では、保育所等と幼稚園の利用要件や特色、関連する事業などを総合的に整理して説明を行ったり、情報提供シートを設置し、自由に持ち帰りができるようにしたりした。

(情報発信の効果)

- 説明会後の保護者へのアンケートで、とても分かりやすかった、選択肢を広げてみようと思った、市の積極的な取組み姿勢が伝わったなどの声があり、とても好評だった。
- 各園に同じ様式で作成してもらったことで、特に民間園の保育料以外に必要な経費が明確になり、民間園同士でも比較検討できるようになった。
- 庁内においても、80 を超える施設の情報を細かく入手、比較できるようになり、窓口対応や相談等に便利でよいという反応があった。また、全施設をこまめに訪問することは難しい中で、保育施設での事故防止のための気付きを得ることにつながればと考えている。
- また、私立幼稚園などの直接の市の管理下でない施設の情報を把握できるようになった。
- 市の取組みが待機児童対策として実際に効果を上げたかは平成 30 年度の結果が判明するまで分からないが、感覚的には申込数が増えていないように感じている。

(情報発信の課題)

- 情報提供シートの作成は全施設との連絡調整が必要であり、職員の事務的に大きな負担ではあった。また、民間園の中には細かい情報を出すことに抵抗感がある施設もあり、理解を得ることに苦労した。
- また、初年度だったこともあり、情報提供シートの内容の濃さに施設間でかなりばらつきが出てしまっており、情報が少ない施設に丁寧に説明し、理解を得ていくことが今後の課題である。

自治体に対するヒアリング記録 (船橋市健康福祉局子育て支援部子ども政策課)

実施日：2018年1月30日

訪問先：船橋市健康福祉局子育て支援部子ども政策課

(1) 保育所等における福祉サービス第三者評価の受審状況

- 努力義務化されたが、費用がかかる等の事情もあるため、個別の施設の判断にゆだねている。
- 公立の認可保育所については、第三者評価の受審について検討中である。
- 私立保育所等の第三者評価の受審料に対して、市独自の補助は設けていない。

(2) 地域に向けた情報発信について

(情報発信に取り組み始めた経緯)

- 船橋市は保育所数が多いため、保育所申し込みに当たっての最低限の基本的情報を提供すべく冊子やHPにおいて情報提供しているが、基本は保護者に保育所に足を運んでもらい、保育所の雰囲気や保育内容等を自身で確認してほしい。

(HPでの情報提供)

- 私立保育所については、HPがあるところは市のHPにリンクを貼っている。
- 原発事故後、安心・安全をよりきめ細かく確認するため、定期的に空間放射線量を測定し、HPに掲載している。
- 認証保育所については、一定の質は担保されているが、各保育所が発信している情報量はまちまちであるため、HPでは一覧の掲載にとどめている。ただし、市ではより詳しい情報を各保育所より集めており、本庁の窓口では、より詳しい情報を閲覧可能にしている。
- 認証保育所の入所可能人数についても毎月情報収集し、認可園以外の利用案内に役立てているが、HPには掲載していない。

(冊子での情報提供)

- 10年以上前に、保護者や関係機関等からの意見を取り入れながら、子育てに関する各種情報を一元化した「ふなばし子育てナビゲーション」を作成し始めた。
- 保護者目線でのほしい情報を一元的に取りまとめたものとなっており、保育所等については、下記の項目を施設から情報収集し、掲載している。

- 所在地、連絡先、HP の URL、保育方針、特に力を入れている保育内容、地域交流
- 概要（受入年齢、定員、開所時間（平日・土曜日）、一時預かり、休日保育）
- 生活面（給食・弁当、アレルギー対応、主な行事、発達・育児相談、ユニークな活動または希望制のもの）
- 準備品（制服、指定品、布団、布団カバー、タオルケット、おむつ）
- 毎年 3 月時点の情報を収集し、6 月頃に発行され、母子健康手帳交付者やその他希望者に配付している。
- 「ふなばし子育てナビゲーション」とは別途、保育所利用希望者向けに、毎年 10 月 1 日時点の情報で「船橋市保育施設のご案内」を発行している。
- 私立保育所については、下記項目について掲載している。
 - 法人名、地域、所在地、連絡先、HP の URL、定員、受け入れ年齢
 - 保育目標、開所時間（平日・土曜日）、保育標準時間、保育短時間
 - 通園バスの運行、送迎時駐車場、制服、アレルギー対応、事前見学、土曜共同保育
 - 保育所提供の画像、案内図

（保育コンシェルジュについて）

- 現在本庁にコンシェルジュ 3 人を配置している。これまで利用調整等の入所事務に関して非常勤で勤務していた者をお願いしている。
- 主な質問事項は利用申請に関わること、家の近くにある保育所の紹介、入りたいと思う保育所の入所可能性（待機児童数や待機者の中での順位等）についてのことである。そのほか、公立・私立の違いについての問い合わせもある。

（その他）

- 船橋市内でも、企業主導型保育事業を行う施設がいくつかできている。市民からの問い合わせもあるので、可能な限り情報収集し、地域枠のある保育施設については A4 1 枚のチラシを作成し、市民に対して情報提供している。

（情報発信の課題）

- 私立保育所についてリンクを貼りたくとも HP を持っていなかったり、あってもリンク先の情報が古いこともある。
- 現在園に勤務している保育士数については人数も変動するものであるため、对外発信していない。
- 特に認証保育所等、日々情報が変わるので、行政が統一的に情報発信していくのは非常に難しい。

- 行政に対してのみ問い合わせを行い、入所後にこんなはずではなかったと思い入所辞退や退園する人もいる。そのため、行政だけが詳細な情報を発信すればいいというわけではなく、保護者自身の目で保育所を見てもらうことが重要だと考えている。

自治体に対するヒアリング記録 (横浜市こども青少年局子育て支援部)

実施日：2018年1月31日

訪問先：横浜市こども青少年局子育て支援部

(1) 保育所等における福祉サービス第三者評価

(第三者評価の受審促進の仕組みについて)

- 平成25年度に「横浜市における保育所の業務の質の評価に関する要綱」を制定し、市内の認可保育所については毎年の自己評価と5年に一度の第三者評価の受審を義務化した。
- 待機児童解消に向け、横浜市では保育施設を増やしており、質の担保が重要になっている。
- この義務化に伴い、平成17年度には30施設であった第三者評価の受審施設数も平成25年度には80施設ほどに増えた。
- 5年に1回義務付けられた第三者評価にあたっては、国費による補助とあわせて、60万円までを上限として受審費用の補助を行っている。
- 60万円を上限とする補助金とセットでの義務化制度の導入のため、義務付けられた側の保育所から特に反対のご意見はなかった。
- なお、受審促進のために市では毎年、保育施設職員に対して第三者評価の意義を理解するための研修会を毎年開催している。(別途、かながわ福祉サービス推進機構でも研修を実施)

(第三者評価の実際について)

- 横浜市では、福祉サービスの第三者評価について保育分野でも平成16年度から独自項目を設けてきた。保育施設の数が多いため、市が独自に定めた同一の尺度で施設を評価することができるようにするためである。
- 評価機関に対しては、横浜市での第三者評価を実施するには、市が行う研修を受けている調査員が2名以上いること等の規定を設けている。
- 第三者評価結果については、施設と評価機関で話し合いをした後、市に提出してもらい、内容の確認を経てよこはま福祉ナビという市のHPに掲載している。この第三者評価結果は市のHPに掲載された保育所一覧ともリンクがはられている。

- 評価を受けた施設からは、評価機関から良い所について評価を受けたり、アドバイスをもらうことにより、新たな気づきが得られたり、視野が広がったり、職員に共通認識が広がったという声が上がっている。

(その他)

- 認可保育所以外では、横浜保育室にも独自評価項目が設定されているが、第三者評価の受審に対して費用補助はなく、受審自体も努力義務となっている。横浜保育室で受審している施設は株式会社立の保育施設が多い。
- 現時点で、こども園には受審の義務はない。また認可外保育施設に対しても市として義務化する意向はない
- 保育所は閉鎖的な空間で、中で提供されているサービスも利用者以外に対しては分かりにくい。第三者評価機関のような外部の人が入ることによって保育を客観的に捉えることができる。いろいろな人にいろいろな視点で保育を見てもらうことが必要であり、そこにいる職員たちは第三者評価を受け、意識付けをされる中で自分たちの保育を語るができるようにすることが重要である。

(2) 地域に向けた情報発信について

(HP での情報提供)

- 保育所一覧等は市全体のHPに掲載されていると同時に、各区のHPにも掲載され、詳細情報は各区で考え、情報発信する等、複数のルートで情報発信している。
- 特に、私立保育所については情報発信に差があるため、市で情報発信にも努めている。
- 利用者からは各施設の基礎情報を求める声が聞かれるが、実際には保護者自身で各施設に行ってみることを進めている。

(保育・教育コンシェルジュによる情報提供)

- コンシェルジュは各区に配置されており、HPに掲載されている以上の情報を持って、情報提供している。待機児童が多く、保育施設も限られている中、より多くの人に保育施設の利用がいきわたるよう、保護者の状況に合わせて、小規模保育事業の選択肢も提示している。

(地域住民に向けた情報発信)

- 公立保育所については、各保育所単位で自治会等とのつながりを持っており、地域と交流している。そうしたことが地域に向けての情報発信につながっていると思われる。

自治体に対するヒアリング記録 (佐世保市子ども未来部子ども支援課)

実施日：2018年1月16日

訪問先：佐世保市子ども未来部子ども支援課

(1) 佐世保市の概況

- 認可保育所 公立：3カ所、民間：56カ所、 認定こども園 民間：32カ所、認可外保育施設：12カ所（市町村合併の折に公立保育所の民営化を推進、認定こども園の多くは幼稚園からの移管、近年保育所もこども園に移管しつつある）
- 待機児童数：0人（4月1日時点、年度後半に向けて待機児童は増え、100人ぐらいいはなる）

(2) 保育所等における福祉サービス第三者評価

(佐世保市の第三者評価の取組み)

- 第三者評価は保育施設の自主性によって取組み、それを受審すること自体が保育施設間での差別化になるため、行政として特段受審を推奨してはいない。
- そうはいつでも公立の認可保育所については取り組んでおいたほうがよいであろうということで、平成26年度に3カ所全てが受審している。

(3) 地域に向けた情報発信について

(佐世保市の地域への情報発信の現状)

- HP やチラシにて、保育施設等に関して一覧化し、所在地、対象児童年齢、開所時間、一時保育の有無、障がい児保育の実施の有無、給食の提供状況（認定こども園について）等に関する情報提供をしている。これらは、市から各施設に情報収集して整理したものを表示している。より細かい内容（備品の費用等）については、各施設に同意を取ってからではないと掲載できないため、現時点ではそこまで踏み込んだ内容の情報提供はしていない。
- 保育施設の空き情報については、月1回、保育所の受け入れ児童数が確定した情報をもって、一覧化し、施設別・年齢別の定員充足状況を公開している。（保育士が不足しているため、児童数が定員に満たない施設もあるが、そこについては特段記載を分けていない）

- 一時保育等については、空き情報のニーズもあるが、日々で状況が変わるので、各施設に問い合わせさせていただくよう促している。
- 地図情報とリンクして保育施設の所在地等をHP上で表示するのは、市全体のシステムの中で他の分野も含めて活用できるシステムとしてあったため、それを活用し、保育施設系のレイヤーを作成して表示した。(ただし、情報の更新ができておらず、2年ほど前の情報となっている)
- 以前、子育て中の母親・父親の意見を聞く場があり、その中で、市からの情報提供については「最後は全て各施設にお問い合わせを」となってしまう歯がゆいところがあるという意見が寄せられており、情報の検索性が課題と感じている。
- そのため、今年度、自前ではあるが、子育て支援関係の情報についてのHPの改修を実施する予定で、近日中に公開予定である。

(保育コンシェルジュについて)

- 平成27年度から計画期間となる子ども子育て支援計画作成時に、保育コンシェルジュの導入を予定し、平成27年度から活動を開始させた。
- 佐世保市では市外からの転入者からの問い合わせ等もあると想定し、そのような相談対応ができる体制が必要ではと考え、導入を検討した。
- 保育コンシェルジュの導入に当たっては、既存の導入自治体である武蔵野市等に視察に行き、どのような職種(保育士もしくは行政職?)が担うのが良いのか、どのような情報を収集・提供しているのか等について、事前に情報収集をした。
- その結果、佐世保市では、子育て支援分野での経験が長い市職員が退職するにともない、その方1名を常勤で雇い上げ、保育コンシェルジュとして、電話相談や予約来所による住民からの相談に対応をすることとなった。
- 年間での相談件数は約700件で、うち大半が市内在住で新規に入所等を希望する保護者からの保育所入所手続き等の問い合わせで約300件となっている。
- 佐世保市は4月1日時点の待機児童数は0人であるため、保護者の間に「保活」に対してそれほど切迫感がないのかもしれない。
- 保育コンシェルジュによる情報提供に際し、市では年初に各保育施設より、統一のフォーマット(HP掲載情報よりは豊富)で情報収集し、問い合わせ内容に応じて対応している。(別添参照・こちらの情報はHPでの提供はしていない)
- 市民からの問い合わせは、保育コンシェルジュで分からないことは各施設に直接電話や見学等で情報収集していただくよう促している。

(情報発信の課題)

- どの方向から見ても、網羅的にタイムリーな情報発信をしていくことは課題であると感じている。

- 保育コンシェルジュの利用が進んだり、市のHP上の情報提供が分かりやすくなることにより、住民からの直接の電話問い合わせ等が減り、職員対応というところでの負担が軽減されることを期待している。

3. ヒアリングに関する考察

(1) 保育所等における福祉サービス第三者評価の受審状況について

ヒアリングを行った6自治体を比較すると、独自の受審促進の仕組みを作っている自治体は受審率が高く、そのような仕組みがない場合には、受審率が低い。以下、その特徴を整理する。

①独自に受審促進の取り組みを行っている自治体

受審促進に積極的に取り組んでいる自治体は、東京都と横浜市である。横浜市は市内の認可保育所について毎年の自己評価と5年に1度の第三者評価の受審を義務化している。東京都は、運営費補助を行う別事業において3年に1度の受審を補助要件としているため、ほとんどの保育所は3年に1度以上の受審を行っている。

受審促進の取り組みを行っている理由として横浜市は保育施設の増加にともなう質の担保を図るためとし、東京都は都民が事業者と対等の立場に立ってサービスの選択をすることができる環境を整える視点から、利用者の選択に資する情報を得るためとしている。

東京都・横浜市はいずれも、国のガイドラインを踏まえた上で、独自の評価項目を作成している。また、範囲として、横浜市は横浜保育室も受審しているところがある。費用補助はなく努力義務であるが、株式会社立が受審している。東京都は幼稚園型を含む認定こども園も対象としている。

受審の成果について、横浜市は、評価機関から良い所について評価を受けたりアドバイスをもらうことにより、新たな気づきが得られる、視野が広がる、職員に共通認識が広がる、という受審施設からの声をあげている。また、保育所は閉鎖的な空間で、提供されているサービスも利用者以外に対して分かりにくい。第三者評価機関のような外部の人が入ることによって保育を客観的に捉えることができる。いろいろな人にいろいろな視点で保育を見てもらうことが必要であり、職員たちは第三者評価を受け、意識付けをすることを通して自分たちの保育をみなに語るができるようにすることが重要であると考えている。東京都は、第三者評価が自分たちのサービスを振り返り、チェックするきっかけになった、自己評価を行う過程で行う会議により経営層レベルで課題を共有できたという施設の意見をあげている。評価結果を次期事業計画の作成に活かしている事業者もいる。一方で、課題として、「第三者評価を受審するのは運営費補助を受けるため」という義務感で受審がマンネリ化してしまっている施設もある。それでも、利用者の声や職員の本音を把握することは経営層にとって良い機会になると考えている。

②過去に独自の取り組みを行っていたが、現在は行っていない自治体

愛知県は、受審数が全国で4番目と多い。

平成24年度までは「民間社会福祉施設運営費補助金」として、保育所の第三者評価受審に対する費用面の補助を行っていたが、その補助事業終了後は、県としての補助は行っていない。市町村レベルでは、公立園での計画受審を実施している市などがある。愛知県社会福祉協議会が発行している広報誌で第三者評価についての広報を行っており、受審のメリットや効果などを記事にして発信している。独自で少し項目を追加したりしていた時期もあったが、平成26年4月の全部改正の際に、全国版ガイドラインに統一した。

第三者評価の効果は、事業所側の気付きが大きいと考えている。外部からの講評もさることながら、自己評価などの内部での確認作業の中で、気付きがあるとする。評価結果を公表することによって、利用者の選択に資することも1つの目的である。ただし、コメントや光る特徴などに着目してほしいと伝えても、どうしてもABCの数に目がいきまがちながちで、そこは本来の目的から離れてしまっているように感じる。国は標準化を進めるという方針だが、一朝一夕にできることではなく、課題である。また評価調査者の質の向上も課題である。

第三者評価の制度自体があまり浸透していない、あまり必要性を感じてもらえないということを感じる。保護者に対し、第三者評価を受けていることで、意気込みのある事業者なのだということがアピールできるような機会が必要だと思う。利用者への周知が事業者の受審促進にもつながると考えている。事業者に対しては、行政監査の緩和などと組み合わせる進めていくことも一案として検討している。県からの「お墨付き」という形にすることができれば、評価受審の価値が上がり、事業所への動機づけになるのではないかと考えている。

③独自の取り組みを行っていない自治体

船橋市は、費用がかかる等の事情もあるため、個別の施設の判断にゆだねている。公立の認可保育所については、第三者評価の受審について検討中であるが、私立保育所等の第三者評価の受審料に対して、市独自の補助は設けていない。

草加市は、埼玉県から第三者評価の受審促進や評価結果の活用等について特段の方針が示されていないことから、市レベルでの取り組みの難しさを感じている。保育所等が第三者評価を受審しているかどうかは、子ども・子育て支援新制度の確認制度において市が確認を行う際の基準の一つとなっているが、チェックが入っていない場合に施設に対してどこまで求めるべきなのかも曖昧である。市としては、第三者評価よりも目前にある待機児童対策の方を優先せざるを得ない。

佐世保市は、第三者評価は保育施設の自主性によって取組み、それを受審すること自体が保育施設間での差別化になるため、行政として特段受審を推奨してはいない。ただし、公立の認可保育所については、平成26年度に3か所全てが受審している。

(2) 地域に向けた情報発信について

①HPでの情報提供

横浜市は、市とのHPに保育所一覧等を掲載し、詳細情報は各区で考え、情報発信する等、複数のルートで情報発信している。特に、私立保育所については情報発信に差があるため、市で情報発信にも努めている。利用者からは各施設の基礎情報を求める声が聞かれるが、実際には保護者自身で各施設に行ってみることを進めている。

船橋市は、HPがある私立保育所は、市のHPにリンクを貼っている。原発事故後、安心・安全をよりきめ細かく確認するため、定期的に空間放射線量を測定し、HPに掲載している。認証保育所については、情報量がまちまちであるため、HPでは一覧の掲載にとどめ、本庁の窓口で、より詳しい情報を閲覧可能にしている。認証保育所の入所可能人数についても毎月情報収集し、認可園以外の利用案内に役立てているが、HPには掲載していない。

草加市は、国基準の待機児童数と申し込み者（草加市基準）で、入所できない数の待機児童保留児童数を公開しており、これを子育て情報スポットやホームページで閲覧することができる。

佐世保市は、HPやチラシにて、保育施設等に関して一覧化し、所在地、対象児童年齢、開所時間、一時保育の有無、障がい児保育の実施の有無、給食の提供状況（認定こども園について）等に関する情報提供をしている。保育施設の空き情報については、月1回、保育所の受け入れ児童数が確定した情報をもって、一覧化し、施設別・年齢別の定員充足状況を公開している。一時保育等については、空き情報のニーズもあるが、日々、状況が変わるので、各施設に問い合わせをいただくよう促している。地図情報とリンクして保育施設の所在地等をHP上で表示している。以前、子育て中の母親・父親の意見を聞く場があり、その中で、市からの情報提供については「最後は全て各施設にお問い合わせを」となってしまう歯がゆいところがあるという意見が寄せられており、情報の検索性が課題と感じている。そのため、今年度、自前ではあるが、子育て支援関係の情報についてのHPの改修を実施する予定で、近日中に公開予定である。

②保育・教育コンシェルジュによる情報提供

横浜市は、コンシェルジュが各区に配置されており、HPに掲載されている以上の情報を持って、情報提供している。待機児童が多く、保育施設も限られている中、よ

り多くの人に保育施設の利用がいきわたるよう、保護者の状況に合わせて、小規模保育事業の選択肢も提示している。

船橋市は、本庁にコンシェルジュ3人を配置している。利用調整等の入所事務に関する非常勤が行っている。主な質問事項は、利用申請に関わること、家の近くにある保育所の紹介、入りたいと思う保育所の入所可能性（待機児童数や待機者の中での順位等）についてである。そのほか、公立・私立の違いについての問い合わせもある。

佐世保市は、転入者からの問い合わせ等に対応できる体制が必要と考え、平成27年度から保育コンシェルジュを導入した。既に導入していた武蔵野市等を視察し、保育士もしくは行政職かという担当職種、どのような情報を収集・提供しているのか等について、情報収集をした。その結果、佐世保市では、子育て支援分野での経験が長い市職員が退職するにともない、その方1名を常勤で雇用し、保育コンシェルジュとして、電話相談や予約来所による住民からの相談に対応をすることとした。年間での相談件数は約700件で、うち約300件が市内在住で新規に入所等を希望する保護者からの保育所入所手続き等の問い合わせとなっている。佐世保市は4月1日時点の待機児童数は0人であるため、保護者の間に「保活」に対してそれほど切迫感がないのかもしれない。保育コンシェルジュによる情報提供に際し、市では年初に各保育施設より、統一のフォーマットで情報収集し、問い合わせ内容に応じて対応している。市民からの問い合わせは、保育コンシェルジュで分からないことは各施設に直接電話や見学等で情報収集していただくよう促している。情報発信の課題は、どの方向から見ても、網羅的にタイムリーな情報発信をしていくことである。保育コンシェルジュの利用が進み、市のHP上の情報提供が分かりやすくなることにより、住民からの直接の電話問い合わせ等が減り、職員対応の負担が軽減されることを期待している。

③冊子・情報提供シートによる情報提供

船橋市は、10年以上前に、保護者や関係機関等からの意見を取り入れながら、子育てに関する各種情報を一元化した「ふなばし子育てナビゲーション」を作成し始めた。保護者目線でのほしい情報を一元的に取りまとめたものとなっており、保育所等については、施設から情報収集し、掲載している。6月頃に発行され、母子健康手帳交付者やその他希望者に配付している。また、「ふなばし子育てナビゲーション」とは別途、保育所利用希望者向けに、毎年10月1日時点の情報で「船橋市保育施設のご案内」を発行している。

草加市は情報提供シートを作成している。待機児童数が多く、受付窓口での苦情等も増加していたことから、早急な待機児童対策が必要との課題認識があった。特に低年齢の待機児童が深刻であり、認可施設を新設することは財政負担が大きいため、低年齢を対象とする小規模保育を強化する方針をとり、平成29年4月に10施設が開

設した。小規模保育事業にともなう「3歳の壁」への対応として、平成30年4月より市独自の幼稚園就労支援預かり事業を開始予定である。既存の幼稚園の預かり保育事業は基準が厳しく、幼稚園からなかなか手が挙がらなかったため、市事業として8～18時の預かり保育を利用できるようにした。このように保育を必要とする児童の受け皿が拡大する一方で、市民からは「複雑で分かりにくい」「同じ目線で比較したい」という声が上がることになった。そこで、市民が知りたい情報を伝えることと、市の取組みとして保護者に知ってほしい情報を発信することの2つの目的をもって、保育所、幼稚園、小規模保育等の全体を対象に共通のフォーマットで情報をまとめた「情報提供シート」を作成することとした。平成28年12月に市内の保護者世代の職員や窓口の対応職員などの意見をヒアリングしながら情報提供シートの原案作成を開始した。子育て中の当事者の目線でチェックを入れてもらい、経験者だからこそ気付く、具体的な情報項目（例えば、通園する際に必要な主な持ち物や父母会の情報など）を追加しながら、現在のフォーマットを作成した。各事業者とは新制度への移行期のやりとりを通じて関係が形成されていたことから、記入依頼の説明に回ることで理解を得ることができた。認可外施設も、長期的にみて利用者募集につながる、他の園の情報と比較してみることが参考になる、と協力を得ることができた。公立保育所は同じような内容になるので必要なかという声はあったが、全施設分をそろえることを重視した。保護者が保育所等の相談に訪れる保育課窓口や、子育て支援コーディネーター（常駐）近くに子育て関連情報をまとめたスペースを設けており、配架された各施設等のシートを自由に持ち帰ることができるようにしている。また、ホームページにも掲載している。

④地域住民に向けた直接的な情報発信

横浜市は、公立保育所については、各保育所単位で自治会等とのつながりを持っており、地域と交流している。そうしたことが地域に向けての情報発信につながっている。

船橋市は、企業主導型保育事業を行う施設がいくつかでき、市民からの問い合わせもあるので、可能な限り情報収集し、地域枠のある施設についてはチラシを作成し、市民に対して情報提供している。

草加市は、平成29年7～10月にかけて保育所や幼稚園の入園希望者を対象とした説明会を4回開催した。市の新たな取組みや入園手続き等を周知することが目的で、平日・土日の開催をあわせて延べ270組の保護者の参加があった。説明会では、保育所等と幼稚園の利用要件や特色、関連する事業などを総合的に整理して説明を行ない、また情報提供シートを自由に持ち帰りできるようにした。

⑤情報発信の効果と課題

情報発信の効果として、草加市は、説明会後の保護者へのアンケートで、とても分かりやすかった、選択肢を広げてみようと思った、市の積極的な取り組み姿勢が伝わったなどの声があり、好評だった。同じ様式で各園の情報提供シートを作成したことで、特に民間園の保育料以外に必要な経費が明確になり、民間園同士でも比較検討できるようになった。庁内においても、80を超える施設の情報を細かく入手、比較できるようになり、窓口対応や相談等に便利でよいという反応があった。全施設をこまめに訪問することは難しい中で、保育施設での事故防止のための気付きを得ることにつながればと考えている。また、私立幼稚園などの直接の市の管理下でない施設の情報を把握できるようになった。市の取り組みが待機児童対策として実際に効果を上げたかは平成30年度の結果が判明するまで分からないが、感覚的には申込数が増えているように感じている。

一方で、情報発信の課題として、下記が挙げられた。

草加市は、情報提供シートの作成は全施設との連絡調整が必要であり、職員の体力や事務的に大きな負担であったことをあげている。また、民間園の中には細かい情報を出すことに抵抗感がある施設もあり、理解を得ることに苦労した。初年度だったこともあり、情報提供シートの内容の濃さに施設間でかなりばらつきが出てしまっており、情報が少ない施設に丁寧に説明し、理解を得ていくことが今後の課題である。

船橋市は、私立保育所についてリンクを貼りたくともHPを持っていなかったり、リンク先の情報が古いことをあげている。現在園に勤務している保育士数については人数も変動するものであるため、对外発信していない。特に認証保育所等は日々情報が変わるので、行政が統一的に情報発信していくことは難しい。行政に対してのみ問い合わせを行い、入所後にこんなはずではなかったと思い入所辞退や退園する人もいる。そのため、行政だけが詳細な情報を発信すればいいというわけではなく、保護者自身の目で保育所を見てもらうことが重要だと考えている。

4. 保育施設の取組事例

こども園さくら
(栃木県栃木市)

園の情報公開・発信について

取組をはじめた経緯

子ども子育て支援法が施行され、基本となる計画が市町村となり社会福祉施設、児童福祉施設においてより地域の実情に合わせた運営を求められるようになった。実情に合わせるために必要な事は、どのように情報を収集し、整理し、活用するのかということになると思う。情報を収集するためには、情報をどのように公開し意見をいただくか、何を公開し、何を非公開とするのかという分類分けが必要だと考え、ホームページ、クローズド SNS、園児管理アプリなどの活用を始めた。

取 組 概 要

・ホームページ

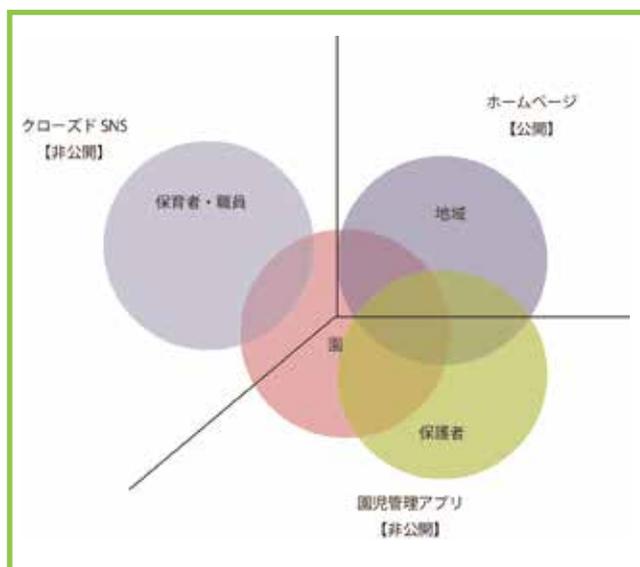
日々の保育を各家庭が閲覧できるウェブサイトを構築し、保護者の閲覧する習慣を促し、避難情報・防災・天災等による保育時間の変更などにも対応する。

・クローズド SNS

トークノートというクローズド SNS を職員間で導入し、紙ベースの保育日誌を廃止し、職員間の情報の共有（アレルギー・家庭情報・出欠席関係など）し、職員間で園児に関する情報を遅滞なく管理することなどに対応する。その他、園児管理ソフトを利用し、園児の個人情報などを管理、共有。

・園児管理アプリ

取り組み図



キッズリーという園児管理アプリを園と保護者間で導入し、日々の出欠席の連絡、個人情報などの共有し、園と保護者間での高い信頼関係を構築し、保育理念などの浸透などに対応する。

その他

- ・入園のしおり（重要事項説明書）
- ・園だより
- ・保育参観時に子どもたちの様子を写真・動画などで説明（年3回）
- ・育児講演会
- ・保育、教育関係映画会（年3回）

取組のポイント

情報の公開と非公開を分ける事により地域・保護者・保育者からの情報の管理（収集と発信）を明確にする。

取組に要する費用・体制

ホームページ：制作はオリジナル、管理費用 5,000 円/月程度

クローズド SNS：10,000 円/月（管理費含む）

園児管理アプリ：基本無料

園児管理ソフト：オリジナル（ソフト費用 38,000 円）

取組の効果

情報の統制管理を行うことにより、職員間の情報の共有が安易になった。それに伴い職員研修・会議の在り方も抜本的に改善し、勤務態勢にも良い影響が出ている。保護者間においても口頭では言いづらい内容等が把握しやすくなり、言葉の行き違い態度などによる、意図が伝わりづらいなどの問題も解消される部分がみられる。

問題点としては、写真・動画などを園側で管理する上での「同意書」特に個人情報に関する同意を別に設けるなどの手間がある。

保育所概要<平成 29 年 10 月時点>

定員：315 人（乳児：20 人、幼児：235 人） 在籍児数：288 人（乳児：18 人、
幼児：197 人）

職員数：51 人

保育まつりを市内保育所と共同で開催 市民に保育園の良さを伝えていく取組

取組をはじめた経緯

当保育園の情報発信に関しては大きく2つの柱に分けることができます。

- ①保育所として、法人としての個別の取り組み
- ②市内保育所協働の取り組み、行政等主催の行事に相乗りで実施する取り組み

当保育園は昭和34年に至誠保育園（隣接立川市）の姉妹園として、現在地に借地して開設したので、創設当時、地域に受け入れられる保育園になるために地域センター的な活動ができるよう工夫をしました。例えば、町内会の集会場所提供、テレビ室の夜間開放、調理講習、園庭開放、学童教室。就労支援のために授産室運営等です。これらを利用していただくことにより保育園を知っていただくということです。

保育に関しては、幼稚園と同等以上の質の高い保育、栄養面に配慮した完全給食の取り組みをし、それを保護者に「見える化」する工夫をしていました。

市内保育園との連携や、行政担当者に対しても情報を開示し協調する工夫をしました。

現在の情報発信の取り組みのほとんどはこの延長線上にあり、制度や行政指導、社会・地域環境の変化に合わせて柔軟に対応してきました。

取 組 概 要

1. 保育所として、法人としての個別の取り組み

- (1)利用者に安心感をもっていただくための、保育所保育指針及びモンテッソーリ教育を導入した保育内容、給食内容の見える化・参観。ランチルームでの会食。
- (2)ホームページで保育内容、給食献立を写真入りデータの毎日更新。
- (3)併設する「子育て広場」事業とともに保護者向け及び地域向け広報誌の発行。
- (4)行事等に地域の方々等をご招待及び高齢者施設を訪問し、園児の演技等披露し交流等実施。
- (5)至誠合同バザー開催。
- (6)第三者評価の受審、結果の公表。（連続15回受審）

2. 市内保育所との協働の取り組み、行政等主催の行事に相乗りで実施する取り組み

- (1)日野市保育まつり
- (2)保育園のパネル展示 ①日野市保育フェア、②日野市こどもまつり、③日野市産業祭

- (3)「新選組まつり」パレードに親子で参加、
- (4)「さくらの集い」に園児演技披露

このうち、日野市保育まつりについて概要を説明します。

日野市保育まつりは日野市社会福祉法人立保育園連合会が主催する取り組みで、当園は昭和60年、この行事立ち上げの時から中心にかかわり、平成29年度で33回を迎えました。

この行事は市民会館（大ホール・小ホール・展示室・会議室）を借り切り、毎年2月に開催しています。次の四つの柱から構成し、各保育園の園長はじめ保育士・看護師・栄養士等がそれぞれ役割を分担し、6月ごろから準備をはじめています。

1)資料集（カラー約160ページ）の発行

保育所保育指針を中心とした各保育園共通の事業内容を、保育部門・保健部門・食育部門に分けて育児のヒントとなるようにまとめて紹介、会員保育園の事業内容・情報を紹介。市内保育施設の一覧、入園案内等を掲載。

2)展示室

児童の作品展示。写真コンテスト応募作品の展示。資料集に掲載した育児のヒント内容の要点を保育部門・保健部門・食育部門に分けてパネルで紹介。会員保育園の概要をそれぞれパネル1枚にまとめて紹介。

3)ステージ発表

各保育園園児による演技（遊戯・コーラス・和太鼓・マーチングバンド等）、幕間には保育士、看護師、栄養士による活動の紹介。アトラクションでぬいぐるみの登場も。来賓として市長始め市議会議員、地元選出の都議会議員・国会議員のほとんどが参列される中、オープンセレモニーは5歳児の全員合唱から始まります。



取組のポイント

当保育園は市内の小規模の法人・保育園とも共存共栄を図ることを常に考えてきました。

就学前教育施設として一般市民に認識していただく為にはまず現在の利用者に認識を深めていただくことが必要である、と園長たちが共通認識をもち続けてきました。

資料集は 2,300 冊ほど印刷し、参加保育園の保護者全員に無償で配布し啓発活動とします。

取組に要する費用、体制

保育まつりの全費用は約 210 万円（平成 29 年度）ですが、参加保育園 15 園で分担しますので当保育園の負担は 178,000 円（内資料集 110,000 円）。

各保育園が毎年交替で業務を分担し、園長・主任保育士を中心に職員が準備から実施まで担当します。

取組の効果

保護者に保育園の良さを理解してもらうことを目的に啓発活動として続けたことが、職員にとっても保育の喜び、自信につながり、保護者が口コミでご近所に伝えてくれているように感じます。

各保育園の職員が一堂に集まって準備会を持ちますので、保育園間の連帯感が深まり、他の保育園の良さを学び合う機会にもなっています。

保護者が大勢参加するので、日野市長はじめ部課長、市議会議長はじめ市議会議員、地元選出の代議士、都議会議員のほとんどが参加し保育園への認識を深めてくださいます。保育行政の取り組みも深まったと思います。日野市には若い世帯の転入が増加し続けており、人口は約 18 万 5 千人となりました。乳幼児人口はほぼ横ばいで保育園希望者は増加の一途をたどっています。

当園の開設当時定員は 60 人でしたが、希望者の増加に対応して増設してきました。平成 30 年 4 月には 5 つ目の姉妹園が開設予定で、日野市内の当法人 6 保育園合計の定員は 510 人になります。

他の法人もそれぞれに定員数、施設数を増やしてきました。

保育園概要＜平成 29 年 10 月時点＞

定員：100 人（乳児：9 人、幼児：91 人） 在籍児数：118 人（乳児：10 人、幼児：108 人）

職員数：45 人 待機児童数：252 人（平成 29 年 4 月）

なごみこども園
(静岡県浜松市)

子育て複合施設 CIRCUS

保育機能の多面展開による園の社会化

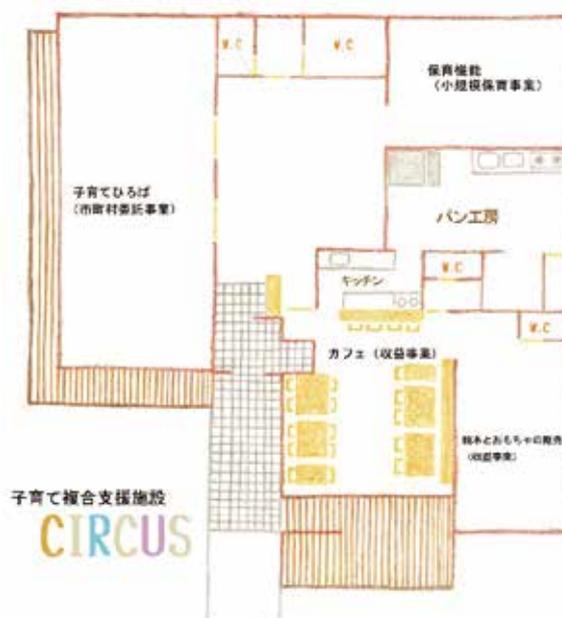
取組をはじめた経緯

少子化が加速度的に進む中、保育園やこども園の果たす役割が増す一方で、待機児童の問題からその機能の多くを就労家庭に限定している現状があります。その結果として0歳～2歳児を育てる未就労家庭やこれから親になる世代、子育てがひと段落した世代にとっては訪れることへの主体的動機を見いだすことが難しいという課題があります。なごみこども園では、これらを解消し、すべての家庭が対象となるよう隣地に子育て複合施設 CIRCUS を創設しました。

取組概要

子育て複合施設 CIRCUS は、就労支援（小規模保育事業）、子育てひろば（市町村委託事業）、カフェ（収益事業）、玩具・絵本の販売（収益事業）が一体となっています。この特徴を活かして様々な世帯が訪れる動機や魅力を創出し、多面的に地域社会と子育て共有する「プラットフォーム」を目指しています。

特に、カフェは現役の子育て家庭はもちろん、学生のようにこれから親になる世代や、子育てが一段落した世代、女子会からママ会まで幅広い世代で利用され飲食という一般性の高い機能は多くの人にとって、本施設が身近なものになるきっかけとなっています。



取組のポイント

収益事業を取り入れることで福祉施設としての色を薄め、一般性の高い、つまり誰もが利用できる保育スキームであるという雰囲気を作り出しています。

取組の効果

本施設が複合施設になる以前の平成25年度の子育てひろば事業の利用者数は、4,365人(328世帯)でしたが、平成26年12月に複合施設化した結果、平成27年度は利用者数21,059人(2,492世帯)、平成



28年度は利用者数22,222人(2,785世帯)と地域の出生児数が減少する中でも飛躍的に利用者数を伸ばしています。

※浜松市北区の出生児数：年間約600人

こども園概要<平成30年2月時点>

定員：135人（乳児：54人、幼児：81人） 在籍児数：143人（乳児：57人、幼児：82人） 職員数：35人

小規模保育事業概要<平成30年2月>

定員：11人（乳児：11） 在籍児数：11人（乳児：11人） 職員数：7人



入園のしおりなどによる情報提供 「親が知りたい情報」を収集し分かり易く説明

取組をはじめた経緯

社会福祉施設としての児童福祉施設の存在こそが、子供たちの保育だけでなく、地域社会や地域文化に寄与しており、保育所の個性的意義を感じることができるものである。保育所が公私を問わず個性的意義があることは必要なことだが、これはあまり認識されていなかった。公立は地域の政策的個性の存在だとしても、民間は、設置主体としての社会福祉法人としての個性がある。ところが、保育所は属している団体に強く規制され、独自の経営方針を主張し、地域にその意思を表出することは時には抑制され、属している団体としての方針に恭順せざるを得ない環境も少なくない。そこには、常に我が国特有の集合的自我の強い社会が根強くある。地方自治体においては、そこに属している自治体によって強い規制を受けながら、自治体も同じ次元の他の自治体との横並び意識を強めている実態があり、行政も民間もすべて個性的であることがむしろ嫌われてきたという経緯がある。福祉施設の情報提供という問題意識は、社会には存在しなかったが、一方、経済界には急速に「安全・安心」といった気運と国民意識の高揚が出始めた。ところが、このような社会の構築といった対象に福祉施設の対応は遅れているという声もあり、社会福祉法の整備によって情報提供を果たすべき努力義務の扉が開けられた。

これと同時に、情報提供の表裏一体として予想される「苦情」に対する解決への道筋も法整備によって果たされた。情報提供の重要な課題は、事が起きてから説明責任を果たすというより、利用者の個別的課題における応答責任が真の情報提供であり、そのためには「親が知りたい情報」を収集して分かり易く説明することとした。

【取り組む必要性】

社会福祉法 第75条 「社会福祉事業の経営者は、福祉サービス(社会福祉事業において提供されるものに限る。以下との節及び次節において同じ)を利用しようとする者が、適切かつ円滑にとれを利用することができるように、その経営する社会福祉事業 に関し情報の提供を行うよう努めなければならない」

2 「国及び地方公共団体は、福祉サービスを利用しようとする者が必要な情報を容易に得られるように、必要な措置を講じるよう努めなければならない」

76条 「社会福祉事業の経営者は、その提供する福祉サービスの利用を希望する者からの申込みがあった場合には、その者に対し、当該福祉サービスを利用するための契約の内容及びその履行に関する事項について説明するよう努めなければならない」

78条 「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」

取り組まなければならない本音はこれらの法律が整備されたからです。

このような状況を認識して以下の内容において提供している。

取組概要

- ① 「ホームページ」
- ② 日々の保育内容を各家庭が写真や動画で閲覧できるというウェブサイトによるシステム
- ③ 入園のしおり
- ④ 園だより
- ⑤ 子育て新聞(年4回発行、100部程度)
- ⑥ 園の概略パンフレット

(1) ホームページの概要

各施設における、

- ・「理念」・「方針」・「教育内容」・「行事の紹介」・「社会貢献」・「施設案内」・「法人会計」
- ・「定款」・「第三者評価受審結果」・「苦情解決」・「採用情報」・「問い合わせ」

(2) 入園のしおりの概要

1. 施設の目的・運営方針
2. 本園の「出席停止・退園・入園の可否
・継続利用の可否」について

I. 社会福祉法人顕真会の概要

1. 法人の概略
2. 施設の概略
 - (1) よいこのもり幼保連携型認定こども園
 - (2) よいこのもり第2幼保連携型認定こども園
3. 教育・保育時間
4. 園舎見取図

II. 教育・保育の内容

1. 教育・保育の理念・基本方針
2. 「よいこのもり認定こども園の教育・保育目標」
3. 保育所の教育と小学校教育との関係性
4. 教育・保育の特徴
 - (1) 運動遊び
 - (2) 平和台探検隊
自然の中で遊ぶ
幼児教育の考え方
 - (3) 年長児キャンプ
キャンプのねらい
 - (4) 自然科学遊び
ソニー科学「科学する心を育てる」への取り組み
5. 行事
 - (1) 年間行事
 - (2) 月の行事
6. 日課（デイリープログラム）

(1) よいこのもり幼保連携型認定こども園

(2) よいこのもり第2幼保連携型認定こども園

7. 登園・降園について

- (1) 登園の時には
0歳・1歳・2歳
3・4・5歳
- (2) 送迎時の入退管理システム
- (3) 駐車場の利用

III. 食事

- 幼児食
離乳食
離乳食のすすめ方の目安
食育の目標
園でのアレルギーの除去食
給食に関する保健衛生備品の紹介

IV. 防災と安全管理

1. 防災訓練計画
2. 災害時の避難場所指定
3. 防犯訓練計画
4. 万が一に備えて

V. 保健と衛生管理

1. 園児の健康管理
2. 薬について
与薬の間違いを防ぐために
3. 感染症の登園基準
予防接種の重要性
4. 保健・衛生管理
5. 主に利用している病院リスト
6. 誤飲の手当早見表

7. 乳幼児突然死症候群（SIDS）

VI. 家庭との連携

1. 保育料と実費経費等の支払方法
延長保育料・主食費・「一時預かり保育料」等
2. 教育・保育内容情報提供
ウェブサイトによる閲覧
3. 緊急連絡の方法
4. プライバシーの尊重と保護
個人情報保護に関する基本方針
5. 家庭と園との連絡
連絡帳
1～5歳児記入例
0歳児記入例
身体発育曲線
6. ご意見・ご要望受付
ご意見・ご要望をお述べになる機会「苦情解決のための仕組みについて」
7. 職員の研修

VII. 準備物の案内

1. 服装・準備物
2. 名前記載
3. 無料貸出し布団の紹介
4. 敷布団の洗い方

VIII. 子育て支援への取り組み

1. 地域・子育て支援
2. 子育て支援制度
3. ファミリー・サポートセンター
4. 虐待とは
5. チャイルドシート着用

IX. 資料

1. 食中毒について
2. 「病原性大腸菌」とは？
3. 「ノロウイルスによる感染性胃腸炎」とは？
4. 下痢の時（家庭での対応・ケア）
5. 保育用品購入申込書

取組のポイント

親の知りたい内容・苦情解決・解りやすい

- ① 平成10年度に保育所制度が「措置」から「利用」に変わったことは、保護者だけでなく保育所にとっても保育サービスを思索する第一歩となり、これまでの「保育をしてあげている」という関係から、園側は「良質だと思われる保育の提供」と「保護者の知りたい情報の提供」という視点。つまり、保護者自らが園を選択してサービスを利用する、「利用者本位の仕組みの確立」となったことを意識したこと。
- ② 同年、苦情解決が法的措置として図られたことにより、保護者からの意見や要望を活かして本園の職員の職業意識を高めるという前提で、園の持っている情報を可能

なかぎり提供するという意識になったということ。

- ③ この時期から福祉施設全般において家族援助等の対人技術関係についてそこに重きを置く趨勢になってきたことから、施設職員もその学習の必要性が生じ、社会全般に広く説明することを自覚した。特に「入園のしおり」では、言葉やイラスト、写真、図等を用いて、誰にでも解りやすい説明を果たすという意識したこと。以上の3点がポイント

取組に要する費用

すべて内製化しており実費計算は不可

- ① ホームページ作成
- ② 日々の保育内容を各家庭が写真や動画で閲覧できるというウェブサイトによるシステム → ダウンロード
- ③ 「園だより」は掲載内容が多く、枚数もかなり多いために、5年前から電子化して家庭に配布。紙ベースで提供している家庭もある。①②③における制作費用はすべて園で内製化したためにかかったコストは計算されていない。
【CDとケースの費用が200円未満】 → 単価・180円程度 園が負担
- ④ 「入園のしおり」印刷代として → 一冊1,000円程度 園が負担
- ⑤ 地域版・子育て新聞（年4回発行、100部程度） → 一部20円 園が負担
- ⑥ 園の概略パンフレット → 一部40円 園が負担

取組の効果

(1) ホームページの取組の効果 → 効果はあまり見られない

- ① 入園希望する保護者全員に19年間にわたり入所を決めた理由等の根拠を個別にアンケートしているが、入園を決定づけるまでには至っていない。
- ② ホームページは平成10年より作成しているが、この情報を得て本園の利用を決めた保護者は、毎年2~3%しかいないが、利用する前の「下調べ」の際の最低条件となっている。
- ③ ホームページ内で「第三者評価受審結果」を公表しているが、「第三者評価結果」を閲覧して本園を選択したという保護者は、アンケート結果においても皆無であり、第三者評価の意味そのものを知らない。すなわち、不特定多数を対象としたインタ

ーネットの情報において、第三者評価の評価結果によつての問い合わせや、入園の意思決定がなされたということは、現在までない。

- ④ 今の時代において、どの施設でもインターネットで開設しているので、特段、ホームページが利用者にとって有益だったという効果はないが、ホームページを開設していることは利用者にとっては利便性があるとの認識を持っている。特に県外から当該地域に転入してくる家庭や職場異動での転入の家庭にはかなりの効果はある。

(2)「入園のしおり」の取組の効果 → 効果は大きい

- ① 入園希望者の多くは、実際の施設内の環境や職員との対応によつて意思決定される傾向が強い。その際に「入園のしおり」や「重要事項説明書」をもつて説明することによつて入園の意思決定をする傾向がある。訪問された保護者は園の方針や考え、実際の現場を見て保育士の立ち居振る舞い等を考慮して決定するようである。
- ② 入園している各年齢児童の保護者は、園の行事である保護者懇談会開催の招集によつて、年間3回ほど集まる機会があるが、必ず配布された「入園のしおり」を持参することが、ルール化されており、方針の変更や改定された内容等の要旨の説明に修正をくわえて、懇談会の保護者同士の話し合いの資料として使われている。「入園のしおり」に記載された資料内容は、保護者にとっては意義深いとの結果が出ており評価は高い。
- ③ 入園と同時に配布されるので、年度途中において「そんな話しは聞いていない」「なぜそのようなことを求めるのか」というトラブルがほとんど無くなった。

(3)「園だより」による取組の効果 → 効果は大きい

「園だより」は、概して全国的にみて園からの「お願い事」が多くなる傾向が強いと共に園からの一方通行的な記載が多い。子育てに関する保護者の喜び、苦勞、悩み等の生の声を提供してもらっているが保護者間で共有されているためか保護者の反応は良い。保護者参加型の「園だより」は毎月の保育内容等を含めた情報提供としての効果は大きい。紙数が多いので、この情報を配布するときは、園でCDに焼き付けて、毎月「シャトルバス」のように双方で往復している。

紙よりも、CDの方が経費節減と資源節減を図ることができコストパフォーマンスも高い。

(4) ウェブサイトによる取組の効果 → 効果は大きい

静止画と動画を配信している。動画は、その日の活動の様子を短時間に納めており、子供達の一日の様子を見て取れると好評である。静止画は、ほぼ原寸サイズでダウンロードできるため、保護者は成長の記録としても手元に残すことができると喜ばれている。

また、ウェブサイト方式であるため、県外等の遠隔地に住んでいる祖父母にも保護者からパスワード等のセキュリティ情報の連絡が入り、これを利用して、遠隔地にいても、保護者と同じように子供たちの様子を閲覧できると評判がよい。

本ウェブサイトは、保護者のみに開放された会員サイトで、静止画や動画の情報は一般公開されない方式がとられている。個人の顔写真掲載時における個人情報の取り扱いにおいては、入所時に保護者に本ウェブサイト掲載の許諾をするか否かの判断を委ね、その判断結果を反映している。

権現乳児保育所概要(平成 29 年 12 月 27 日)

定 員：60 人 在籍人数：63 人（乳児：63 人）
職員数：49 人

よいこのもり幼保連携型認定こども園概要(平成 29 年 12 月 27 日)

定 員：125 人 在籍人数：135 人（乳児：52 人、幼児：83 人）
職員数：37 人

よいこのもり第2幼保連携型認定こども園概要（平成 29 年 12 月 27 日）

定 員：55 人 在籍人数：53 人（乳児：19 人、幼児：34 人）
職員数：22 人

秋葉保育園概要（平成 29 年 12 月 27 日）

定 員：90 人 在籍人数：127 人（乳児：48 人、幼児：79 人）
職員数：40 人

秋葉第2 保育園概要（平成 29 年 12 月 27 日）

定 員：19 人（乳児：19 人） 在籍人数：19 人（乳児：19 人）

職員数：11 人

第5章 まとめ（総合考察）

第5章 まとめ（総合考察）

1. 情報発信に関する総合考察

（1）情報内容に関する考察

ここでは、「第3章 アンケート調査の集計結果」から得られた情報の内容を、①保育所入所に際して必要な情報、②個々の子どもの安全や必要に応じた情報、③子どもの育ちに必要な情報、④地域における公益的な取り組みに関する情報、に分類し、検討する（「表5-1 情報発信に関するアンケート調査結果の比較（保護者・市町村・施設）」参照）。

①保育所入所に際して必要な項目

本アンケート調査結果からは、待機児童が多い地域は、保護者からの問い合わせも多く、自治体・施設からの情報発信も、待機児童の少ない地域と比較して熱心であることが明らかとなった（「第3章」参照）。このような保育所入所の可否にかかわる情報が求められ、また提供されている割合が高い。市町村に保育所利用申請者（以下、保護者）から提供依頼が多い情報は、高い順に、「利用申込の方法、利用料等（入所選考の方法、月額保育料など）」54.3%、「施設の定員・入所状況（前年度の待機児童の有無などを含む）」53.2%、「開所時間、延長保育・休日保育の実施状況」33.2%、「施設の所在地・アクセス（通いやすさ、利便性など）」31.5%となっている。入所するための方法や可能性、保育料や保育時間、通いやすさなどが生活実態にマッチしているか、を考えるための情報提供依頼が多いことがわかる。自治体、施設も、これらの情報提供を行っている割合が高く、特に待機児童の多い市町村では、これらの内容を発信している割合は8割から9割と高い。

まずは保育所に入所することに関心が集中して保護者が情報を求めていること、市町村もこれに応じた情報提供を行っていることがわかる。

②個々の子どもの安全や必要に応じた情報

個々の子どもの安全や必要に応じた情報のうち、保護者から提供依頼がある情報は、「給食の状況（自園調理か、アレルギー対応、お弁当の必要性など）」7.4%、「保護者が用意すべき用具・備品等（寝具・おむつ等）」7.3%、「障害のある子どもや医療的ケアが必要な子どもへの対応状況」7.0%、「安全・衛生面での対応方法（感

表5-1 情報発信に関するアンケート調査結果の比較(保護者・市町村・施設)

カテゴリー	情報内容	保護者から提供依頼の多い情報		市町村		施設
		%	%	待機児童50人以上	待機児童50人未満	
① 保育所入所に際して必要な項目	利用申込の方法、利用料等(入所選考の方法、月額保育料など) 施設の定員・入所状況(前年度の待機児童の有無などを含む) 開所時間、延長保育・休日保育の実施状況 施設の所在地・アクセス(通いやすさ、利便性など)	54.3	96.5	71.7	63.9	
② 個々の子どもの安全や必要に応じた情報	給食の状況(自園調理か、アレルギ一対応、お弁当の必要性など) 保護者が用意すべき用具・備品等(寝具・おむつ等) 障害のある子どもや医療的ケアが必要な子どもへの対応状況 安全・衛生面での対応方針(感染症への対応、事故防止の取組など)	7.4 7.3 7.0 2.3	53.5 31.4 34.9 17.4	34.3 24.5 16.1 17.0	74.3 61.7 28.3 56.5	
③ 子どもの育ちに必要情報	保育の様子(日々の過ごし方、外遊びの実施状況など) 保育方針(めざす子どもの姿、保育のねらい等) 施設設備について(施設の広さ、園庭の有無など) 職員について(職員数、年齢層、人柄や雰囲気など)	5.1 3.4 3.3 1.1	53.5 73.3 51.2 29.1	35.1 46.1 28.5 15.7	77.6 88.3 68.3 40.8	
④ 地域における公益的な取り組みに関する情報	地域交流の状況(園庭開放、地域の人を招いた様々な体験、ふれあい交流など) 地域への貢献(保育実習の受け入れなど) 職員を目指す人に向けた情報(研修体制、勤務環境、受けられるサポートなど) 法人・施設の経営状況(経営の安定性など) 第三者評価の結果	2.4 0.3 0.3 0.0 0.0	57.0 11.6 0.0 0.0 20.9	33.1 11.9 0.0 0.0 4.0	67.7 48.4 21.7 35.2 14.1	
	その他	0.2	0.0	0.0	3.1	
	無回答	0.0	2.3	22.4	0.0	
	全体	100.0	100.0	100.0	100.0	

染症への対応、事故防止の取組など)」2.3%と、いずれも1割以下となっている。これらの内容については、市町村、施設ともに情報提供を行っている割合は下がり、待機児童の多い市町村でも3割から5割である。待機児童の少ない市町村では1割から3割となっている。

子どもの安全に関わる内容でありながら、情報提供の割合は低くなっている。

③子どもの育ちに必要な情報

子どもの育ちに必要な項目については、保護者・市町村・施設共に、さらに低い傾向にある。保護者から提供依頼がある情報は、「保育の様子（日々の過ごし方、外遊びの実施状況など）」5.1%、「保育方針（めざす子どもの姿、保育のねらい等）」3.4%、「施設設備について（施設の広さ、園庭の有無など）」3.3%、「職員について（職員数、年齢層、人柄や雰囲気など）」1.1%となっている。市町村・施設からの情報提供も同様に低い。ただし、施設からの情報提供は、保育方針は88.3%、保育の様子は77.6%と高い。施設設備、職員については4割から6割となっている。

保育所に入所できるかどうかにとどまらず、子どもの育ちに保護者が関心を持つこと、これに関する情報を市町村や施設が発信することは、いうまでもなく重要である。このような保育の質に関わる情報発信が、ややもすると軽視される現状には、注意が必要であろう。

④地域における公益的な取り組みに関する情報

2016年4月施行の改正社会福祉法は、第24条第2項「社会福祉法人は、社会福祉事業及び第26条第1項に規定する公益事業を行うに当たっては、日常生活又は社会生活上の支援を必要とする者に対して、無料又は低額な料金で、福祉サービスを積極的に提供するよう努めなければならない」と規定した。これによって、社会福祉法人は「地域における公益的な取組」を行うこと、すなわち少子高齢化・人口減少などを踏まえた福祉ニーズに対応するサービスを充実させ、地域社会への貢献を行うことが義務づけられた。それら活動内容を地域住民が知り、気軽に利用できるようなければ、公益性を持つ活動とはいえない。地域に対して、ホームページや広報誌などを通じて発信することが必要とされている。

このような地域における公益的な取り組みに関して、保護者から提供依頼が多い情報は、「地域交流の状況（園庭開放、地域の人を招いた様々な体験、ふれあい交流など）」2.4%、「地域への貢献（保育実習の受け入れなど）」0.3%、「職員を目指す人に向けた情報（研修体制、勤務環境、受けられるサポートなど）」0.3%、であり、さらに「法人・施設の経営状況（経営の安定性など）」「第三者評価の結果」は0%である。待機児童の多い自治体もこれら項目は5割以下であり、施設からの情報発信

も1割から6割にとどまっている。

地域子育て支援が必要とされながら、これら情報発信が乏しいという現状が浮かんでくる。

以上、①保育所入所に際して必要な情報の発信は多いが、②個々の子どもの安全や必要に応じた情報、③子どもの育ちに必要な情報、④地域における公益的な取り組みに関する情報発信は少ないということがわかった。待機児童対策が関心を集める中で、保護者がこれに関わる情報を求め、自治体・施設もこれへの対応に集中した情報発信となっている現状が浮かんでくる。しかし保育内容や地域貢献は保育所の中核的機能であり、自治体・施設から積極的にこれらの情報を発信することで、保育所入所の可否にとどまらない、保育所の機能や子育てそのものへの保護者や地域の関心を喚起することが課題である。

保育内容等については、保護者自身の目で保育所を見てもらうという意見があり、個別に保育所を訪問することは重要であろう。その前提として、これらの情報をオープンにし、発信を促進していくことが課題である。さらに、このような保育内容を情報発信することへの関心の乏しさが、第三者評価への関心の低さに連動しているともいえよう。

(2) 情報発信の方法と効果

ヒアリング調査結果から、情報発信の方法を明らかとした。①HPでの情報提供、②保育・教育コンシェルジュによる情報提供、③冊子・情報提供シートによる情報提供、④地域住民に向けた直接的な情報発信、等である。

HPは保育所の利用者世代にとって身近な情報収集の方法であり、今後もこのようなICTを活用していくことが求められる。一方で、保育・教育コンシェルジュや自治会・住民との交流など、対面による直接的な情報提供も重視されていることがわかる。また、情報提供シートの例では、利用者目線で作成された情報であること、情報収集のためには施設への訪問等を行っていることに着目したい。

また、ヒアリングの中で、情報発信のために自治体職員等が保育施設に関わることで、施設への説明と理解、事故防止への気付きなど、施設の自覚やオープン性を高める働きを持つことがわかった。今回の調査では、十分に明らかにできなかったが、情報発信やそのプロセスが、多様な効果や機能を有することがわかった。

2. 第三者評価についての総合考察

平成 27 年度の保育所の受審数は 1,329 施設（受審率 5.7%）という現状である（全国社会福祉協議会政策企画部調べ）。本調査においても、「受審経験がなく、今後も受審することは考えていない」と回答した施設が約 4 割であり、認証保育所、認可外保育施設はその割合はさらに大きい。

一方、受審経験のある施設は、多くの観点から「成果があった」と回答している。特に、「自施設の職員間の情報共有やそれぞれの業務への理解を深めること」、「保育の質を高めること」を成果として認めている施設は多い。したがって、今後、どのようにして受審率を上げていくのかという課題の解決には、まず、受審の成果をめぐる、施設、自治体、利用者（保護者）それぞれの受け止め方を整理することが必要である。そのうえで、受審を妨げる様々な要因の解消に取り組む必要があるといえるだろう。今回の調査結果を踏まえて、以下に、いくつかの論点をまとめておきたい。

（1）第三者評価制度への認識の違い

施設は、第三者評価を受審した成果について、「自施設の職員間の情報共有やそれぞれの業務への理解を深めること」、「保育の質を高めること」を成果として認めていること、いわば、自施設の内向きに視点があるのに対して、自治体は「施設を利用している保護者から信頼を得ることができる」という外向きの視点が強く見られる。保護者については、第三者評価制度を「知らない」との回答は 80%にのぼっている。「知っている」であっても、今利用している施設が「第三者評価を受審しているかどうかを知らない」との回答が 45%である。それぞれの受け止め方や認知度が一致していないと考えられる。

（2）第三者評価を受審した施設の認識

第三者評価を受審した保育施設においては、「不満に感じたこと」について、「受審にあたっての職員の負担が大きかった」の回答とともに、「特に不満はない」が多かった。

民間の認可保育所や認定こども園では、「評価基準・評価項目への疑問」、「評価機関・評価調査者への不満」も多く見られた。不満の意識は、継続的な受審の妨げになりうるものであり、その解消に向けた取組が求められる。

（3）第三者評価の受審経験のない施設の認識

第三者評価の受審経験がない施設は、「職員の負担」と「受審費用の負担」の 2 つ

が未受審の大きな理由となっている。特に、民間の認可保育所や認定こども園では、この意識が強い。「職員の負担」という点では、受審経験のある施設も同様の認識であるが、費用負担では認識の違いが見られる。

(4) 市町村による受審促進の取組

回答市町村の中で、受審を促すための何らかの取組を行っているところは 17%である。待機児童数が 50 人以上いる市町村の方が、その取組を実施している割合が高かった。

具体的な取組の内容は、「保育施設に対しての第三者評価制度の普及啓発」が約 40%で、「受審費用の補助」が約 30%である。これらは、待機児童数が 50 人以上いる地域の方が実施の割合が高い。

市町村全体では決して高い割合とはいえない現状であるが、受審促進の取組を行っていない理由として、「保育施設の自主性に委ねているため」、「行政監査による対応で十分であるため」が多かった。このまま保育施設の自主性に委ねたままでいいのかという議論は当然生じてくるであろうが、行政監査と第三者評価という現状の 2 階建て方式において、両者の差異化、とりわけ第三者評価の受審による成果の質的な違いを明確にする必要も出てくると考えられる。

(5) 第三者評価の活用方法

積極的な受審につながる第三者評価の活用方法については、「職員がよりよい保育を目指すための気付きを得ることができる」、「施設の現場で行われている日々の取組が評価に反映され、職員の士気が上がる」が特に多い。すなわち、これらの内向きの視点の方が、自施設を利用している保護者や利用を考えている保護者に向けて、あるいは地域の住民に向けて「自施設の取組をアピールすることができる」という外向きの視点よりも強く意識されている。

保護者の中で、自施設が第三者評価を受審していると回答した人に対し、受審によりどのような変化があったと感じるかを尋ねているが、「特に変化を感じた点はない」が約半数であった。「職員に前向きな変化があった」、「施設の良いところに気付いた」の回答も 20%近く見られたものの、第三者評価の活用における内向きの成果を、見えるような形で、いわば外向きに情報発信できる仕組みや工夫が求められるところである。

自治体のヒアリングでは「第三者評価の中身が難解で一般の人にとってはなかなか理解しにくいのではないか。サービスの質の向上に役立てたい事業者は評価結果を細かく知りたいと思うが、利用者はもっとシンプルな情報を求めているように思う」（東京都）とあるように、評価結果の公表のあり方については検討課題となる。

(6) 第三者評価の活用促進のために必要なこと

第三者評価の活用促進のために必要と考えることについて、施設は、「保育所等の現場に沿った内容の評価基準」、「保育所等の現場を熟慮した評価機関・評価調査者による評価」を強く求めており、この傾向は自治体も同様である。また、施設からは、施設と評価機関・評価調査者のやり取りを通じての「納得感のある評価」も求めている。

このような評価に対する不信感とも受け取れる反応に対して、評価項目や基準の設定の方法、評価者の認定のあり方、評価者の研修、評価決定までの手続き等、従来の方式の見直しは検討課題といえるだろう。項目や基準の策定にどのような立場の人が関わるかも大事な視点になってくる。

地域の実情に応じたローカルな基準、施設の規模に応じた基準を設けるとすれば、現場や保護者の視点は欠かせない。保護者は、第三者評価によって一番評価してもらいたいと考えていることは「日々の保育の様子」、「安全・衛生面での対応」と回答している。保護者が知りたい内容が第三者評価によって評価され、それが明確に保護者に見える形、伝わる形をどのように作っていくかが今後の課題である。

(7) 自治体の好事例の共有の必要性

第三者評価については、受審費用の補助制度や広報活動など自治体によって取組に大きな差がある。また、評価項目・基準の検討や評価者育成のための研修、評価結果の公表方法の工夫など、評価事業自体の質の向上に積極的に取り組んでいる自治体がある。このような自治体の好事例（グッド・プラクティス）が広く共有される情報提供も必要になっている。

3. 総合考察

総合考察では、主に、保育所等の情報提供のあり方について検討する。

(1) 保育施設に関する情報提供について

平成9年に児童福祉法が改正され、保育所は措置制度から市町村等が提供する情報を元に利用者が保育所を選択する方式に改められた。

この市町村等から提供される情報は、利用者が保育所の選択にあたって重要であることから、児童福祉法施行規則第25条（情報提供）において情報項目が規定されたと考えられる。

その情報提供の内容は、保育所の名称、位置及び設置者に関する情報、施設設備に関する情報、保育所の運営に関する情報（入所定員、入所状況、職員の状況、開所している時間、保育所の保育方針など）である。

そして、この法律の施行にあたり、平成9年9月25日付児発第596号「児童福祉法等の一部改正する法律の施行に伴う関係政令の整備に関する政令等の施行について」の通知が発出され、情報提供について市町村の提供する情報と保育所が提供する情報について更に詳細に記載された。

また、同じ通知において認可外保育施設においても選択に必要な情報提供が示された。

一方、国は平成12年度の社会福祉基礎構造によって、社会福祉事業法の名称を社会福祉法と変更すると共に、社会福祉法等を改正した。

主な改正は社会福祉施設入所の措置制度を廃止し、利用者が地方自治体や施設から提供される情報等を参考にして、社会福祉施設を選択する方式に改められた。

利用者が社会福祉施設を選択するための情報は大変重要であるため、利用者に対して施設や地方自治体等が社会福祉施設に関する情報を提供することと、第三者評価事業の導入を図り、処遇の質の向上と評価結果を施設の選択の客観的な情報として利用者提供することになった。

まず、児童福祉法施行規則第25条（情報提供）に基づいて市町村等が提供している保育所の情報提供であるが、90%以上提供している項目は「施設の所在地・アクセス」、「開所時間・延長保育・休日保育の実施状況」、「利用申し込みの方法、利用料」であり、続いて、施設種別（保育所、認定こども園、無認可保育施設）において多少差が認められるが75%から80%程度提供している項目は「施設の定員・入所状況（前年の待機児童の有無も含む）」であった。

「保育方針については」50%から60%程度であり、「保育の様子や給食状況」は更に低く、30%から40%程度であった。

「施設設備について」は、30%程度、職員については15%から20%程度であった。しかし、公立保育施設と民間保育施設で見ると公立の保育施設は市町村の管轄の施設であるためか情報提供の率が比較的民間保育施設より高く、各市町村等ではばらつきが見られた。

また、客観的な情報の第三者評価事業の受審結果を情報として提供している市町村は更に低く5%以下であった。

次に保育施設が提供している情報が見ると、市町村が提供している高い項目の他「保護者の用意すべき用具・備品等」、「施設・設備」、「保育方針」、「保育の様子」、「給食の状況」、「安全・衛生面での対応」であった。

しかし、市町村等と同様に80%以上の保護者が求めている「職員の状況」についての情報提供はどの保育施設も30%から40%と低い状況であった。

また、待機児童が50人以上いる市町村等と少ない市町村等と情報提供について比較すると、待機児童が多い市町村等の方がすべての項目で、発信率は高かった。

これは、待機児童のいる市町村の保護者は保育施設の情報に非常に関心があるため、市町村等に要望するためではないかと思われた。

市町村等の情報提供についてアンケート調査結果だけでなく、情報提供や第三者評価事業の受審率が高いと思われる地方公共団体の内、6カ所のヒアリングを行った。

情報提供に力を入れている草加市のヒアリングについて述べると、情報提供の項目は、利用者目線で作成されていた。

これらの項目は子どもが保育所に入所している保育士等が、利用者が保育所を選択するときに必要であると思う項目を定め、市内の保育施設の協力の下に作成された。

偶然にも、この項目は、平成9年9月25日付児発第596号「児童福祉法等の一部改正する法律の施行に伴う関係政令の整備に関する政令等の施行について」の通知に記載されている市町村の提供する情報項目のうち、公私別コストを除いた全ての項目であった。

また、市内の公立保育施設も私立保育施設も同じ様式で作成され、利用者にとって見やすく、保育施設を選択するときに見やすいように作成されていることと、市役所の一角に相談ができるコーナーを設けられ、子育て支援コーディネーターが常駐し、相談に対応をしていた。

以上、アンケート結果から見ると、児童福祉法施行規則第25条（情報提供）に基づいて保育施設の情報を提供している市町村が少ないことから、今後、国としても児童福祉法施行規則第25条に基づいて保育施設に関する情報を提供するように、実施主体である市町村等を指導することが必要であると思われた。

(2) 第三者評価事業の情報提供について

つぎに、第三者評価事業の主なねらいは福祉サービスの質の向上と利用者が福祉施設の選択のための客観的情報の提供を目的としている。ここでは主に情報提供としての第三者評価事業について述べる。

第三者評価について、アンケート調査では約2割の保育施設では受審経験があった。第三者評価事業の受審をすることを考えていないと答えた保育施設は約4割強があるが、今後受審すると答えている保育施設と受審することを考えている保育施設を加えると、約5割弱の保育施設は第三者評価事業の受審を考えていた。

受審をしたと答えている保育施設の多い都道府県は、東京都の約7割と神奈川県約5割であった。逆に保育施設の受審率が1割にも満たない都道府県は北海道ほか24カ所の県(53.2%)と約半数を超えていた。

受審率の高い都道府県は第三者評価事業を受審するに当たり、補助金がある場合と民営化や民間が保育施設を新設する場合に第三者評価を受審するように指導しているところが第三者評価事業の受審率が高いと推定される。

この第三者評価の受審について、市町村が「把握している」と「受審した保育施設は知っている」を加えると6割強であった。しかし、市町村の3割強は把握をしていないと答えていた。第三者評価の受審結果を情報提供している市町村等は約1割に満たないという低い結果であった。

保育所を利用している保護者が第三者評価事業を知っているかどうかを調査したところ「知らない」と答えている保護者は8割を超えていた。また、第三者評価事業を「知っている」保護者は約2割近くいるが、利用している保育施設が第三者評価事業を受審しているかどうか「知らない」と答えた保護者は約4割5分、受審したことは知っているがその「結果は知らない」と答えている保護者が約3割強もいた。

このことから考えられるのは、これから保育施設を選択したいと思っている人の多くは、第三者評価事業について知らないのではないかと推定される。

第三者評価事業の主な目的の1つは、保育施設を選択するための客観的な情報だとすれば受審結果を多くの国民に知らせることが重要であると考えられる。

現在の第三者評価事業の受審結果はワムネットや都道府県第三者評価事業推進組織のホームページに掲載されているが、保育施設を利用したいと思っている保護者は主に、各市町村等のホームページ等を見て、選択をしているため、保育施設の第三者評価の受審結果を知らない人が多い。

第三者評価事業の結果は保育所を選択する客観的な情報の一つであるならば各市町村等のホームページ等に、第三者評価事業の受審結果の提供を義務づけることが必要ではないか。

すなわち、各市町村等が第三者評価事業の受審結果を情報提供することになると、利

用者は受審結果を見て保育施設を選択することになるため、保育サービスの第三者評価事業の受審率も高まるのではないだろうか。

資料 アンケート調査票（市町村票、
保育施設票、保護者票）

(市町村票)

厚生労働省 平成29年度子ども・子育て支援推進調査研究事業
保育所等の情報公開・情報発信に関する調査

特段の断りのない場合、平成29年4月1日時点の状況についてご回答ください。

1. 貴市区町村についてお答えください。

都道府県名		市区町村名	
調査回答部署		回答者名	
回答部署電話番号		メールアドレス	
就学前児童数	人	待機児童数	人

2. 貴市区町村における保育施設等における第三者評価の受審についてお伺いします。

① 貴市区町村では、各保育施設が第三者評価を受審することによってどのような効果があるとお考えですか。

- 施設を利用している保護者から信頼を得ることができる
- 施設に対する地域の信頼を得ることができる
- 行政に対し施設の姿勢をアピールすることができる
- 保育施設の利用を考えている保護者に対し、施設の情報を提供することができる
- 職員を目指す人に向けた情報を提供することができる
- 保育の質を向上させる
- 施設の職員間の情報共有やそれぞれの業務への理解を深めることができる
- その他(具体的に:)

② 貴市区町村では、各保育施設が第三者評価を受審しているかを把握されていますか。

- 全施設における受審状況を把握している
- 全施設ではないが、受審している施設があることを知っている
- 把握していない

→ 分かる範囲での受審施設数についてご回答ください。

平成29年度4月1日時点	保育所		認定こども園		認可外保育施設	
	公立	民間	公立	民間	認証	それ以外
市区町村内全施設数						
平成28年度受審あり						
過去1回でも受審あり						

→ 受審施設がある場合、第三者評価の結果と行政による指導監査の結果に大幅な齟齬があったことがありますか。

- 齟齬があったことはない
- 受審結果を把握していないため分からない
- 齟齬があったことがある

→ 齟齬があった場合に、具体的にどのような対応をとられましたか。

- 保育施設への再受審の依頼
- 評価機関への評価結果の見直しの依頼
- 指導監査のやり直し
- その他(具体的に:)

③ 貴市区町村では、各保育施設による第三者評価受審を促す取組みを実施していますか。

実施している

→ その場合の具体的な取組みをお選び下さい。

受審費用の補助 第三者評価機関の紹介 受審事例の紹介

保育施設に対しての第三者評価制度の普及啓発

利用者・地域住民に対しての第三者評価制度の普及啓発

受審することによるメリットの付与(補助金の申請要件とする等)

施設開設等、施設運営にあたって受審を要件とする

その他(具体的に:)

実施していない

→ 実施していない理由についてお答えください。

行政監査による対応で十分であるため 保育施設の自主性に委ねているため

予算上の制約のため 都道府県が所管しているため

評価基準・評価項目に疑問があるため 評価機関・評価調査者に不安があるため

その他(具体的に:)

④ 保育施設等における第三者評価の活用促進にあたってはどのようなことが必要になるとお考えですか。

保育所等の現場に沿った内容の評価基準により、評価が行われる

保育所等の現場を熟知した評価機関・評価調査者により評価が行われる

保育所等の現場の状況を十分に反映できる方法で評価が行われる(例:訪問調査の時間を長く設けるなど)

施設と評価機関・評価調査者のやりとりを通じて、納得感のある評価が行われる
(例:評価機関が評価結果を確定する前に施設への講評を行う、施設が異議のある点について協議する機会を設けるなど)

評価結果の公表方法や対象を限定する
(例:安全面など特に重要な点のみを公表する、abc評価ではなく総評やコメントを公表する、閲覧者を行政や事業関係者等に限定するなど)

保護者や地域に対し、施設が努力している点をアピールできるような仕組みを導入する
(例:a評価を受けた評価基準のみを公表する、評価結果と一緒に施設が改善努力を行った点を公表するなど)

自治体を受審した施設にメリットを設ける仕組みを導入する(例:他の補助金等の申請要件にするなど)

自治体を受審費用の補助を行う

その他(具体的に:)

特に必要と考えることはない

3. 貴市区町村における保育施設等における情報公開・情報発信についてお伺いします。

①保護者や地域に向けた保育施設等における情報公開・情報発信として、貴市区町村では、どのような情報を公開していますか。
また、保育所利用申請者から提供依頼の多い情報はどれですか。

	認可保育所		認定こども園		認可外保育施設		保育所利用申請者からの提供依頼が多い情報
	公立	民間	公立	民間	認証	それ以外	
1)施設の所在地・アクセス (通いやすさ、利便性など)	<input type="checkbox"/>						
2)施設の定員・入所状況 (前年度の待機児童の有無などを含む)	<input type="checkbox"/>						
3)開所時間、延長保育・休日保育の実施状況	<input type="checkbox"/>						
4)障害のある子どもや医療的ケアが必要な子どもへの対応状況	<input type="checkbox"/>						
5)利用申込の方法、利用料等 (入所選考の方法、月額保育料など)	<input type="checkbox"/>						
6)保護者が用意すべき用具・備品等 (寝具・おもちゃ等)	<input type="checkbox"/>						
7)職員について (職員数、年齢層、人柄や雰囲気など)	<input type="checkbox"/>						
8)施設設備について (施設の広さ、園庭の有無など)	<input type="checkbox"/>						
9)保育方針 (めざす子どもの姿、保育のねらい等)	<input type="checkbox"/>						
10)保育の様子 (日々の過ごし方、外遊びの実施状況など)	<input type="checkbox"/>						
11)給食の状況 (自園調理か、アレルギー対応、お弁当の必要性など)	<input type="checkbox"/>						
12)地域交流の状況(園庭開放、地域の人を招いた様々な体験、ふれあい交流など)	<input type="checkbox"/>						
13)安全・衛生面での対応方針 (感染症への対応、事故防止の取組など)	<input type="checkbox"/>						
14)職員を目指す人に向けた情報 (研修体制、勤務環境、受けられるサポートなど)		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15)地域への貢献(保育実習の受け入れなど)	<input type="checkbox"/>						
16)法人・施設の経営状況 (経営の安定性など)		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17)第三者評価の結果	<input type="checkbox"/>						
18)その他							<input type="checkbox"/>

②上記情報について、どのような方法で公開・発信していますか。

- 共通の項目について、情報収集し市区町村ホームページ等に掲載
- 市区町村からの配布物(利用申し込み案内など)において掲載
- 市区町村の相談窓口(保育コンシェルジュ等)を用意し、個別の相談に対応
- その他(具体的に:)

③上記情報公開・発信以外に、保育施設等の情報公開・発信について、どのような取組を実施していますか。

- 各施設のホームページ作成費用の補助
- 各施設のホームページ等を市区町村ホームページ等にてリンク
- 個別の保育施設において情報公開・発信を行うためのガイドライン・マニュアルの整備
- その他(具体的に:)

④保育施設等における情報公開・発信において、貴自治体で工夫していることがございましたらご記入ください。

4. 保育施設等における情報公開・発信にあたり、どのようなことを課題として感じられていますか。

- どのような情報を開示すればよいか分からない
- 情報発信の方法が分からない
- 必要な情報を十分に公開できているか分からない
- 届けたい人に情報が届いていない
- タイムリーな情報発信ができない
- 情報発信にかけている時間的余裕がない
- その他(具体的に:)

5. 保育施設等における情報公開・発信を推進するにあたり、どのような取組みが必要であると思われますか。

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

(保育施設票)

厚生労働省 平成 29 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業
保育所等の情報公開・情報発信に関する調査

- 選択肢を選ぶ設問では、該当する番号を○（マル）で囲ってください。
- 特に断りのない限り、平成 29 年 4 月 1 日時点の状況についてご記入ください。
- ご回答いただいた調査票は、返信用封筒に封入の上、**平成 29 年 11 月 7 日（火）まで**に調査事務局への発送をお願いいたします。
- お問い合わせ先：社会福祉法人 日本保育協会 調査事務局（担当：企画情報部）
TEL：03-3222-2114（受付：平日 10：00～17：00）

I. 貴施設について

問1 貴施設の概要についてご記入下さい。

1) 施設名			
2) 施設の種類 (1つに○)	01 認可保育所	02 認定こども園	
	03 都道府県等の認証保育施設	04 認可外保育施設 (03 以外)	
3) 所在地	都・道・府・県		市・区・町・村
4) 開設年	(西暦)	年	
5) 運営主体	01 自治体	02 社会福祉法人	03 学校法人
	04 宗教法人	05 NPO 法人	06 株式会社・有限会社
	07 個人	08 その他 ()	
6) 児童定員数・ 在籍児童数	児童定員数	名	在籍児童数 名

II. 第三者評価の受審について

問2 貴施設は、過去に福祉サービス第三者評価を受審した経験がありますか。また、今後、受審することを考えていますか。貴施設の考えに当てはまるものをお選び下さい。(1つに○)

- 01 受審経験があり、今後も受審を継続する ⇒ 問3へ
- 02 受審経験があるが、今後は受審を継続することは考えていない ⇒ 問3へ
- 03 受審経験はないが、今後受審することを考えている ⇒ 問8へ
- 04 受審経験がなく、今度も受審することは考えていない ⇒ 問8へ

注：受審経験の有無は、受審した年度を問わず、過去に1度でも受審経験があるかどうかでお答え下さい。

●問3～7は、問2で第三者評価の受審経験があると回答された施設にお尋ねします。

問3 貴施設における第三者評価の受審状況についてご記入下さい。

1) 直近の受審年度	(西暦)	年	2) 過去の受審回数	回
------------	------	---	------------	---

注：過去の受審回数は、1)にご記入いただいた直近の受審を含む合計回数をご記入下さい。

問4 貴施設が第三者評価を受審したきっかけとして当てはまるものをお選び下さい。(1つに○)

01 施設・運営法人等の方針	02 自治体からの指示、勸奨（金銭的補助あり）
03 自治体からの指示、勸奨（金銭的補助なし）	04 その他（ ）

注：過去に複数回受審している場合は、直近の受審経験についてお答え下さい。(以降の設問についても同様)

問5 第三者評価の受審時に、評価機関の選定にあたり最も考慮した点をお選び下さい。(1つに○)

01 受審費用（価格）	02 評価機関の評判	03 過去の受審時からの継続性
04 他施設からの紹介であること	05 自治体からの紹介であること	06 その他（ ）

問6 貴施設では、第三者評価の受審により、どのような成果があったと考えていますか。「とても成果があった」～「まったく成果がなかった」の選択肢の中から、項目ごとに貴施設の考えに当てはまるものをお選び下さい。(それぞれ1つに○)

	第三者評価受審による成果（それぞれ1つに○）				
	とても成果があった	ある程度成果があった	どちらともいえない	あまり成果がなかった	まったく成果がなかった
1)自施設を利用している保護者から信頼を得ること	01	02	03	04	05
2) 自施設に対する地域の信頼を得ること	01	02	03	04	05
3) 行政に対し自施設の姿勢をアピールすること	01	02	03	04	05
4) 保育施設の利用を考えている保護者に対し、自施設の情報を提供すること	01	02	03	04	05
5) 保育の質を向上させること	01	02	03	04	05
6)自施設の職員間の情報共有やそれぞれの業務への理解を深めること	01	02	03	04	05
7) その他（ ）	01	02	03	04	05

問7 貴施設が第三者評価を受審して不満に感じたことについてお選び下さい。(すべてに○)

01 受審費用が負担であった	02 受審にあたっての職員の負担が大きかった
03 評価基準・評価項目に疑問があった	04 評価機関・評価調査者に不満があった
05 評価結果の活用方法が分からない	06 評価結果の公表方法に不満があった
07 受審の意義が分からない	08 その他（ ）
09 特に不満はない	

●問8は、問2で第三者評価の受審経験がないと回答された施設にお尋ねします。

問8 貴施設が第三者評価を受審していない理由として当てはまるものをお選び下さい。(すべてに○)

01 受審費用が負担であるため	02 受審にあたっての職員の負担が大きいため
03 評価基準・評価項目に疑問があるため	04 評価機関・評価調査者に不安があるため
05 評価結果の活用方法が分からないため	06 評価結果の公表方法に不満があるため
07 受審の意義が分からないため	08 その他 ()

●問9以降は、第三者評価の受審経験に関係なく、全施設にお尋ねします。

問9 貴施設は、第三者評価をどのように活用することができれば、今後、第三者評価を積極的に受審したいと考えますか。貴施設の考えとして当てはまるものをお選び下さい。(主なもの3つまでに○)

01 施設の現場で行われている日々の取組が評価に反映され、職員の士気が上がる
02 職員がよりよい保育を目指すための気付きを得ることができる
03 自施設を利用している保護者に対し、自施設の取組をアピールすることができる
04 保育施設の利用を考えている保護者に対し、自施設の取組をアピールすることができる
05 地域の住民に対し、自施設の取組をアピールすることができる
06 行政に対し、自施設の取組をアピールすることができる
07 その他 ()
08 いずれにしても受審したいと思わない

問10 貴施設が、問9で回答されたことを実現するために、必要と考えることとして当てはまるものをお選び下さい。(最もあてはまるもの1つに、そのほかあてはまるもの2つまでに○)

	最も 当ては まる (1つ)	当ては まる (2つまで)
01 保育所等の現場に沿った内容の評価基準により、評価が行われる		
02 保育所等の現場を熟知した評価機関・評価調査者により評価が行われる		
03 保育所等の現場の状況を十分に反映できる方法で評価が行われる (例：訪問調査の時間を長く設けるなど)		
04 施設と評価機関・評価調査者のやりとりを通じて、納得感のある評価が行われる (例：評価機関が評価結果を確定する前に施設への講評を行う、施設が異議のある点について協議する機会を設けるなど)		
05 評価結果の公表方法や対象を限定する (例：安全面など特に重要な点のみを公表する、abc評価ではなく総評やコメントを公表する、閲覧者を行政や事業関係者等に限定するなど)		
06 保護者や地域に対し、施設が努力している点をアピールできるような仕組みを導入する (例：a評価を受けた評価基準のみを公表する、評価結果と一緒に施設が改善努力を行った点を公表するなど)		
07 自治体が受審した施設にメリットを設ける仕組みを導入する (例：他の補助金等の申請要件にするなど)		
08 自治体が受審費用の補助を行う		
09 その他 ()		
10 特に必要と考えることはない		

Ⅲ. 情報公開・情報発信について

問11 貴施設では、施設を利用している保護者および地域に向けた情報公開・情報発信として、どのような情報を公開・発信していますか。当てはまるものをお選び下さい。(すべてに○)

■地域に向けた情報

01 施設の所在地・アクセス	02 定員・入所状況 (前年度の待機児童の有無などを含む)
03 開所時間、延長保育・休日保育の実施状況	04 障害のある子どもや医療的ケアが必要な子どもへの対応状況
05 利用申込の方法、利用料等 (入所選考の方法、月額保育料など)	06 保護者が用意すべき用具・備品等 (寝具・おむつ等)
07 職員について(職員数、年齢層、人柄や雰囲気など)	08 施設設備について (施設の広さ、園庭の有無など)
09 保育方針 (めざす子どもの姿、保育のねらいなど)	10 保育の様子 (日々の過ごし方、外遊びの実施状況など)
11 給食の状況 (自園調理か、アレルギー対応、お弁当の必要性など)	12 地域交流の状況 (園庭開放、地域の人を招いた様々な体験、ふれあい交流など)
13 安全・衛生面での対応方針 (感染症への対応、事故防止への取組など)	14 職員を目指す人に向けた情報 (研修体制、勤務環境、受けられるサポートなど)
15 地域への貢献 (保育実習の受け入れなど)	16 法人・施設の経営状況 (経営の安定性など)
17 第三者評価の結果	18 その他 ()

■施設を利用している保護者に向けた情報

01 職員について (担当制、職員の異動など)	02 施設設備について (設備や園庭の管理、教材や遊具など)
03 保育方針 (保育の理念、年齢に応じた保育のねらいなど)	04 保育の様子 (日々のエピソード、行事の様子など)
05 各子どもの保育施設での様子	06 給食の状況 (献立、実際に食べた量など)
07 地域交流の状況 (園庭開放、地域の人を招いた様々な体験、ふれあい交流など)	08 安全・衛生面での対応方針 (感染症への対応、事故防止へ取組など)
09 法人・施設の経営状況(経営の安定性など)	10 第三者評価の結果
11 その他 ()	

問12 貴施設では、保護者以外の地域の方から保育施設への理解を得るために、地域に向けた情報公開・情報発信についてなんらかの工夫を行っていますか。工夫を行っている場合は、具体的な内容をご記入下さい。例) 地域への定期通信の配布、地域の掲示板などへの広報物の掲示、地域だよりへの寄稿など

01 工夫を行っている ⇒ 具体的な内容を下枠内にご記入下さい。

02 特に行っていない

問13 貴施設では、上記のような情報公開・情報発信にあたり、自治体から何らかの支援を受けていますか。当てはまるものをお選び下さい。(すべてに○)

- | | |
|---------------------------------|-------------------|
| 01 ホームページ作成の費用の補助 | 02 自治体ホームページへのリンク |
| 03 情報公開・発信を行うためのガイドライン・マニュアルの整備 | |
| 04 その他 () | 05 特に支援を受けていない |

問14 保護者および地域に向けた情報公開・情報発信について、貴施設が課題と認識されている点として当てはまるものをお選び下さい。(すべてに○)

- | | |
|---------------------------|-----------------------|
| 01 どのような情報を開示すればよいか分からない | 02 情報発信の方法が分からない |
| 03 必要な情報を十分に公開できているか分からない | 04 届けたい人に情報が届いていない |
| 05 タイムリーな情報発信ができない | 06 情報発信にかけている時間的余裕がない |
| 07 その他 () | 08 特にない |

問15 その他、保護者や地域への情報公開・情報発信についてご意見等があればご自由にご記入下さい。

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

(保護者票)

厚生労働省 平成 29 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業
保育所等の情報公開・情報発信に関する調査

- 選択肢を選ぶ設問では、該当する番号を○(マル)で囲ってください。
- 特に断りのない限り、平成 29 年 4 月 1 日時点の状況についてご記入ください。
- ご回答いただいた調査票は、返信用封筒に封入して配布された施設にご提出ください。
- お問い合わせ先：社会福祉法人 日本保育協会 調査事務局(担当：企画情報部)
TEL：03-3222-2114(受付：平日 10:00~17:00)

I. 回答者ご自身について

問1 年齢・性別をお答えください。

年齢	() 歳	性別	01 男性	02 女性
----	-------	----	-------	-------

問2 お子さんとの続柄をお選びください。

01 母親	02 父親	03 祖父母	04 その他
-------	-------	--------	--------

II. お子さんについて

問3 本調査票の対象となったお子さんの在籍クラス・性別をお答えください。

在籍クラス	() 歳児クラス	性別	01 男性	02 女性
-------	-----------	----	-------	-------

注：複数のお子さんがある場合には、本調査票を配布されたお子さんについてお答え下さい。(以下の設問についても同様)

問4 本調査票の対象となったお子さん、またはそのお子さんのご兄弟・姉妹は、本調査票を受け取った保育施設とは異なる保育施設を利用したことがありますか。ある場合には、その施設種類についてお答えください。

01 はい ⇒ あてはまるものに○をつけてください。		
11 認可保育所	12 認定こども園	13 都道府県等の認証施設
14 認可外保育施設(13以外)	15 幼稚園	16 その他()
02 いいえ		

問5 本調査票の対象となったお子さんについて、あなたは現在の保育施設に満足していますか。

01 満足している	02 どちらかといえば満足している	03 どちらともいえない
04 どちらかといえば満足していない	05 満足していない	

Ⅲ. 保育施設に関する情報について

●問6、7は、現在利用している保育施設の利用開始前の時点についてお尋ねします。

問6 現在利用している保育施設の利用を検討するにあたり、どのような情報源から情報収集を行いましたか。また、そのうち、一番有益であった情報源はどちらになりますか。

	利用した情報源 (あてはまるものにすべて○)	一番有益であった情報源 (1つに○)
(1) 自治体のホームページ		
(2) 自治体からの配布物(利用申込案内など)		
(3) 自治体の相談窓口(保育コンシェルジュ等)		
(4) 保育施設が独自に発信する情報(ホームページ、地域の掲示板などに掲示されたお知らせなど)		
(5) 保育施設への訪問、施設見学		
(6) 友人・知人等からの口コミ情報		
(7) 自治体・保育施設以外のインターネット情報(民間の口コミ情報サイト、SNSなど)		
(8) その他		

問7 現在利用している保育施設の利用を検討するにあたり、入所前にどのような情報を収集しましたか。また、そのうち、現在の施設の利用の決め手となった情報は何か。また、入所前には分からなかったものの、事前を知っておきたかった情報は何か。あてはまるものすべてに○をつけてください。

	入所前に収集した情報	施設利用の決め手となった情報	事前を知っておきたかった情報
(1) 施設の所在地・アクセス(通いやすさ、利便性など)			
(2) 施設の定員・入所状況 (前年度の待機児童の有無などを含む)			
(3) 開所時間、延長保育・休日保育の実施状況			
(4) 障害のある子どもや医療的ケアが必要な子どもへの対応状況			
(5) 利用申込の方法、利用料等 (入所選考の方法、月額保育料など)			
(6) 保護者が用意すべき用具・備品等(寝具・おむつ等)			
(7) 職員について(職員数、年齢層、人柄や雰囲気など)			
(8) 施設設備について(施設の広さ、園庭の有無など)			
(9) 保育方針(めざす子どもの姿、保育のねらい等)			
(10) 保育の様子(日々の過ごし方、外遊びの実施状況など)			
(11) 給食の状況 (自園調理か、アレルギー対応、お弁当の必要性など)			
(12) 地域交流の状況(園庭開放、地域の人を招いた様々な体験、ふれあい交流など)			
(13) 安全・衛生面での対応方針 (感染症への対応、事故防止の取組など)			
(14) 法人・施設の経営状況(経営の安定性など)			
(15) 第三者評価の結果*			
(16) その他			

※第三者評価

保育施設等で行われている福祉サービスを、公正で中立な第三者機関が、専門的で客観的な立場から評価するもの

●問8、9は、現在利用している保育施設における現時点の状況についてお尋ねします。

問8 現在利用している保育施設では、どのような方法で保護者に各種情報の提供が行われていますか。また、そのうち、一番有益である方法はどちらになりますか。

	情報提供の方法 (あてはまるものにすべて○)	一番有益である方法 (1つに○)
(1) 保育施設から保護者へのお知らせ(通信やおたよりなどの配布物、施設内に掲示されるお知らせなど)		
(2) 日々の保育士と保護者のやり取り (送迎時、連絡帳を含む)		
(3) 保護者向けの行事 (保護者懇談会や保育参観、保護者面談など)		
(4) 保育施設が独自に発信する情報(ホームページ、地域の掲示板などに掲示されたお知らせなど)		
(5) 自治体のホームページなど		
(6) その他		

問9 現在利用している保育施設では、現在どのような情報が提供されていますか。また、現在提供されてはいる(もしくは知らない)ものの、知りたい情報は何か。(1)～(11)について、あてはまるもの1つに○をつけてください。

	十分に提供されている	十分ではないが提供されている	どちらともいえない	あまり提供されていない	提供されてはいる(もしくは知らない)ものの、知りたい情報
(1) 職員について(担当制、職員の異動など)	01	02	03	04	05
(2) 施設設備について (設備や園庭の管理、教材や遊具など)	01	02	03	04	05
(3) 保育方針 (保育理念、年齢に応じた保育のねらいなど)	01	02	03	04	05
(4) 保育の様子(日々のエピソード、行事の様子など)	01	02	03	04	05
(5) わが子の保育施設での様子	01	02	03	04	05
(6) 給食の状況(献立、実際に食べた量など)	01	02	03	04	05
(7) 地域交流の状況 (園庭開放、地域の人を招いた様々な体験、ふれあい交流など)	01	02	03	04	05
(8) 安全・衛生面での対応方針 (感染症への対応、事故防止の取組など)	01	02	03	04	05
(9) 法人・施設の経営状況(経営の安定性など)	01	02	03	04	05
(10) 第三者評価の結果	01	02	03	04	05
(11) その他	01	02	03	04	05

●保育施設の情報公開・情報発信についてお尋ねします。

問10 あなたは、福祉サービス第三者評価※制度を知っていますか。また、知っている場合には、現在利用している保育施設が第三者評価を受審しているかや、その結果を知っていますか。(それぞれ1つに○)

※第三者評価
保育施設等で行われている福祉サービスを、公正で中立な第三者機関が、専門的で客観的な立場から評価するもの

1) 第三者評価制度を知っているか	2) 現在利用している施設が第三者評価を受審しているかやその結果を知っているか
01 知っている	01 第三者評価を受審しており、その結果を知っている
02 知らない	02 第三者評価を受審しているが、その結果は知らない
	03 第三者評価を受審していない
	04 第三者評価を受審しているかどうかを知らない

問11 【問10の2)で01または02と回答された方にお伺いします。】
あなたは、現在利用している保育施設が第三者評価を受審したことによって、どのような変化があったと感じますか。あなたの考えに当てはまるものをすべてに○をつけてください。

01 職員に前向きな変化があった	02 職員が忙しく大変そうだった
03 施設の良いところに気付いた	04 施設の課題面を知った
05 施設に対する地域の人々の理解が進んだ	06 その他 ()
07 特に変化を感じた点はない	

問12 あなたは、第三者評価制度によって、保育施設の何を評価してもらいたいですか。あてはまるものをすべてに○をつけてください。

01 職員	02 施設設備	03 保育方針
04 日々の保育の様子	05 給食の状況	06 地域交流の状況
07 安全・衛生面での対応	08 その他 ()	09 特になし

問13 あなたは、保育施設が自ら発信する情報について、どのようなことが課題であると感じますか。あてはまるものをすべてに○をつけてください。

01 知りたい情報の入手方法が分からない	02 知りたい情報が迅速に得られない
03 入手した情報が信頼できるか分からない	04 その他 ()
05 特になし	

問14 その他、保育施設に関する情報提供についてご意見等があればご自由にご記入ください。

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

保育所等の情報公開・情報発信に関する調査研究委員

石川 昭 義 (仁愛大学教授)

小笠原 文 孝 (社会福祉法人顕真会理事長)

金子 恵 美 (日本社会事業大学教授)

志賀口 大 輔 (なごみこども園園長)

高 橋 絃 (社会福祉法人至誠学舎立川
保育事業本部 至誠保育総合研究所所長)

○ 西 村 重 稀 (仁愛大学名誉教授)

堀 昌 浩 (認定こども園さくら園長)

(○：委員長 50音順)

平成 29 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業
「保育所等の情報公開・情報発信に関する調査研究」報告書

平成 30 年 3 月

社会福祉法人 日本保育協会

〒102-0083 東京都千代田区麹町 1-6-2
アーバンネット麹町ビル 6 階
電話：03（3222）2111（代表）
FAX：03（3222）2117

本報告書は当協会ホームページに PDF を掲載しております。

<http://www.nippo.or.jp/research/>

