

## 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ー）

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

歴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。