

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(職員数、年齢層、人柄や雰囲気など) 職員について(職員数、年齢層、地域の人を招いた様々な体験、ふれあい交流など)	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 その他	2.4 0.3 0.3 0.0 0.0 0.2	57.0 11.6 0.0 0.0 20.9 0.0	33.1 11.9 0.0 0.0 4.0 0.0	67.7 48.4 21.7 35.2 14.1 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。