

巻頭言

保育分野における福祉サービス第三者評価の
現状と課題～令和4年度 子ども・子育て支援推進
調査研究事業「保育所等における第三者評価、自己
評価の実施及び活用に関する調査研究」から～

代表理事 新津ふみ子

〈調査研究事業からの学び〉

令和4(2022)年度に第三連(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」)が厚生労働省から受託した調査研究事業からの学びを報告します。

●保育分野のサービスの質の向上のための調査研究

今回は「保育分野」を対象とした調査研究ですが、特徴はサービスの質の向上のための制度上の取り組みとして「第三者評価」と「自己評価」に焦点を当てたことです。

第三者評価は、全国共通あるいは都道府県が定めた評価基準を活用し、評価のプロセスや方法も標準化された取り組みです。一方、保育の内容の自己評価については、第三者評価とは異なり、保育所等の事業所の考え・方法で多様な取り組みがあります。また「保育所保育指針」では、自己評価に活用するチェックリストとして「保育所における自己評価ガイドライン」を策定し、自己評価すべき項目を定めたチェックリストの活用を推進しています。

言い換えれば、自己評価と言っても、第三者評価のプロセスとして取り組む自己評価のほか、保育所の方針として「自己評価ガイドライン」を活用することや、その他にも定期的な保育の振り返り、さらには保育の質の向上を課題とした「公開保育」の推進など、多様な取り組みがあります。

●「第三者評価」と保育内容等の「自己評価」

今回の調査研究では、この「第三者評価」と「自己評価」を調査対象にしました。いずれの評価の実施も制度上は努力義務です。ただし、第三者評価の結果の公表は義務ですが残念ながらその受審率は低く(令和4年度8.05%)、一方の保育内容等の自己評価結果の公表は義務ではないため、

その実施率や取り組み内容はわかりづらい状況です。

今回の調査研究のプロセスでは、第三者評価機関から、保育所が取り組んでいる「自己評価」や「自己評価ガイドライン」の活用について知らない、見たことがない等の意見がありました。つまり、厚生労働省が保育所保育の基本となる考え方や保育のねらいとして明示している「保育所保育指針」や保育分野の制度・取り組みが、第三者評価機関や評価者に十分伝わっていない実態に改めて気づかされました。

〈調査研究報告書の内容から〉

そこで、改めて保育分野の制度や取り組みについて、本報告書に記載されている内容から紹介し、確認しておきたいと思います。

まず、第1章の「調査研究の趣旨」(p.1)からです。

●「調査研究の趣旨」から

自己評価の必要性については、2008(平成20)年3月に告示された「保育所保育指針」の3回目の改定(1965年の制定後、1990年と2000年の2回の改定を経ている)において明示され、その推進に向けて、2009(平成21)年3月には「保育所における自己評価ガイドライン」が作成されました。

さらなる改定があり、2018(平成30)年4月から適用されている保育所保育指針の解説で、自己評価の重要性とともに「保育所の役割と社会的責任を適切に果たすために、施設長は自己評価や第三者評価の実施、保護者の苦情解決などを通して保育所の質の向上を図るとともに、地域住民に対して保育所に関する情報を提供することが求められる」と記述し、保育の質の向上を図るための有効な方策として、自己評価のみならず、第三者評価や地域に向けた有用な情報の提供、および信頼関係を獲得する視点の重要性を示唆しています。さらに保育や職員の質の向上を図る上で重要となる視点として「研修の実施」を指摘するとともに、殊に保育所に求められる役割や専門性が多様化することを踏まえて、外部研修の重要性も指摘しています。

●「今後の課題」から

報告書・第6章のⅡの「まとめと今後の課題」に記載されている「今後の課題」の②に「自己評価、第三者評価、指導監

67号の
ガイド

- 1～3P：巻頭言◇保育分野における福祉サービス第三者評価の現状と課題
4P：特別寄稿◇第三連の調査研究事業に参加して
4～5P：会員レポート◇保育所等の『調査研究報告書』と『事例集』を読んで
5～6P：新会員自己紹介、事務局だより



査の関連性の整理」の記載があります(p.134)。「それぞれに目的と違いがあり、相互に補完し合いながら行う必要がある」としていますが、さらに内容の一部を紹介します。

「第三者評価は、園の自己評価(経営層・管理者および職員)に基づいて行われるものではあるが、自己評価の多様性や個別性にも留意しながら、園の保育の質について網羅的に行われるものである。一方、自己評価は、園の強み・弱みを、保育士等の保育に関する自己評価を土台とし、園全体で見出す評価であり、互いに補完し合うものである。中でも子どもへの関わりなどの保育実践の評価については、網羅的な指導監査や第三者評価では、具体的な改善の視点を獲得面で十分とは言えない。自己評価ガイドラインに基づく園の行う自己評価は、より具体的な改善の視点を得られる特徴があり、第三者評価も活用しつつ自己評価に取り組む必要がある。また、指導監査との棲み分けについても、より明確にする必要がある。指導監査が保育内容についての指導等も行う自治体も増えてきているため、今後、第三者評価が、より質を高めることができるようにする改善も必要となる」

続く「今後の課題」の③の「評価機関による評価方法と事後フォローの検討」の記載の一部も紹介します(p.134)。

「評価機関による評価方法と事後フォローについては、評価機関ごとに異なる事後フォロー(情報提供、事前・事後の指導、理解の促進など)の考え方や取り組みについて、現在でも評価機関において提案されているようであるが、評価機関同士で課題を共有し、評価方法と事後フォローのあり方について検討を進める必要がある」

第三者評価を生業(なりわい)としている私としては、保育の質の向上については一つの方法論で自己完結することなく、それぞれの特性を生かし、互いに活用することが必要であると、改めて考えさせられた調査研究でした。

また、評価機関の役割として「事後フォロー」が期待されていることが確認できました。評価機関同士で検討に取り組みたいと思います。

●「評価機関に対するヒアリング調査結果」から

今回の調査研究は、全国の評価機関や評価調査者から多大な協力を得て取り組みました。調査方法は、アンケート調査とヒアリング調査です。ヒアリング調査で取り組んだ「評価機関に対するヒアリング調査結果」からの気づき、感想を述べます。

対象とした評価機関は、所在都道府県と保育所の評価経験の豊かなところを念頭に11カ所をサンプルとして選んでいます(p.71)。保育の評価件数は、最も多い評価機関で累計371件、最も少ない評価機関で9件でした。

ヒアリング調査は15項目にわたり、各評価機関の取り組みと受審保育園の反応などを具体的に記載しています。調査項目は、評価機関の体制づくりのことから、さらに、共通評価項目では評価分類ごとに、内容評価項目は項目ごとに、ヒアリング結果の具体的な記載があります。評価機関の方針や

評価のプロセス等が読み取れる内容で、加えて保育園側の反応の記載もあります。

●今回の調査研究の特徴—第4章「保育の質に関わる国際比較」

本調査では、委託機関である厚生労働省子ども家庭局保育課の意向を汲み入れ、自己評価および第三者評価の視点から、海外の状況を「第4章」で考察しています。そのポイントを抜粋して紹介します(p.114-117)。

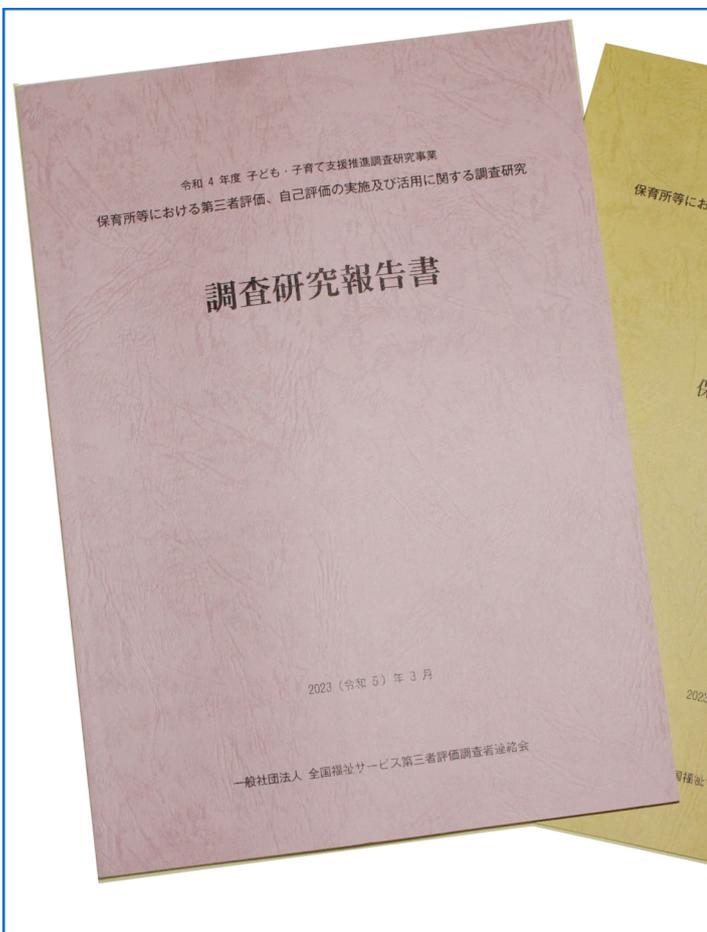
「OECD(2015)の報告書では、24の国や地域について、外部評価と内部評価の実施状況もまとめられている。同報告書によると、評価主体として責任を負っている機関は、国や地域において保育を管轄する省や、独立した公的評価機関や部門、地方当局の三者が主なものとされている」「評価を実施する機関については、政府または政府関連機関による評価が一般的である」「保育者の実践の監査については多くの国で実施され、視察による保育者の評価を行っているのは、24の国や地域のうち22であった」「保育者の実践の評価にあたり、最もよく用いられる方法としては、多い順に、インタビューは19、観察は18、ドキュメンテーションの分析は18の国や地域」で「チェックリストやアンケートを、保育の質の評価に活用しているのは12の国や地域であった。自己評価については、22の国や地域で実施されていた」「評価者の力量は重要な問題で(中略)外部評価者の研修や認定について(中略)例えばイギリスでは、保育者の資格を有し、かつ現場経験も必須であり、さらに評価者としての研修が課されている」「各国で評価者の評価、つまり、評価者の専門性が問われていることを踏まえて、評価者の質を担保することも大切であることに留意しておきたい」

第4章は、OECDなどの海外では、熟練した保育の専門職が保育サービスの質(保育内容等)の評価に取り組んでいることの紹介だと思いました。一方、第三者評価は保育内容にとどまらずに事業所評価を含めて網羅的に行われているものであること、そして今回は取り上げなかったものの、利用者調査の位置づけがあります。

第三者評価のプロセスで取り組む利用者調査については、本報告書の別冊『事例集—保育の質の向上に向けて』で第三者評価のプロセスを説明しているなかで「利用者の意見や意向の把握(利用者調査)」(別冊p.16-17)として紹介しています。事例集では、利用者調査の方法や利用者全数を対象とした調査の留意点などを紹介した上で、まとめとして「福祉施設・事業所においては多様な機会や方法によって利用者の意向把握に取り組んでいると思われる。しかし、利用者が匿名で第三者に意見・意向・苦情などを表明できる機会は、福祉サービスを利用する立場からは利用者の権利擁護・権利の実現の機会として保障されるべきではないだろうか」と結んでいます。



最後に私見です。保育分野の「保育内容等の自己評価」



では、その方法や内容は、チェックリスト、記録、映像、公開保育などを活用して行う事例などさまざまなものがあります。言い換えれば、自己評価にはさまざまな評価対象や方法があるということです。

一方で「第三者評価」は、全国共通の評価基準を定め、チェックリスト化し、結果を公表しています。受審した結果の公表によって利用者の適切なサービス選択に資することは第三者評価の目的の一つであり、福祉施設・事業所としても「説明責任」を果たし、利用者・家族および地域からの信頼を高めることとなります。

自己評価と第三者評価の実施は、どちらも制度上は努力義務ですが、現状の活用は乏しい状況です。自己評価には必ずしも取り組まれていませんし、第三者評価の受審率は、低い状況です。

その点について、今回の調査研究では、第三者評価の受審事業所では、ある程度以上の効果を感じている事業所が多いという結果でした。この結果を受けて、受審率の向上に取り組み、第三者評価の価値を示すためには、制度としての位置づけや、自治体・行政の取り組みは当然のことながら、私たち評価機関・評価調査者としてはいかに取り組むべきでしょうか。

まず、評価機関による評価方法と事後フォローについては、評価機関同士で課題を共有し、評価方法と事後フォローのあり方について検討を進めることです。そして、利用者の権利擁護・権利の実現の機会として、利用者調査の適切性を高め、充実させることを課題としたいと思います。



が求められるのではないのでしょうか。この視点を肝に銘じ、評価に臨みたいと改めて思っています。



今回は第三連の令和4年度の報告書の一部を紹介しましたが、報告書と事例集そのものをぜひ見ていただきたいです。第三連のホームページにも掲載していますが、必要な方は、どうぞご連絡ください。すぐに冊子を送付致します。
〔第三連のホームページ: <http://www.dai3ren.org/report.html>〕



長渕で締めます。5月5日は、NHK-FMの『今日は一日“長渕剛”三昧』を聴き、昼の12時過ぎから21時30分までラジオの前で過ごしました。リクエスト曲の第1位、最も私の心に深く響き渡った曲は『HOLD YOUR LAST CHANCE』です。

高齢者の私にとって“最後の挑戦”です。頑張ります。

♪傷つき打ちのめされても

はいあがる力が欲しい

人は皆弱虫を背負って生きている

.....

Hold Your Last Chance

小手先で剝がれ落ちる美しさより

Hold Your Last Chance

一粒の汗のほうがいい

二度と走れぬ坂道を上ったら

Hold Your Last Chance ♪

特別寄稿

第三連の調査研究事業に参加して

～保育所等の経営者、そして第三者評価の受審事業者として～

さいぜん わたる

社会福祉法人クムレ・副理事長 財前 亘

〈こども家庭庁の創設と保育事業の節目〉

この春、こども家庭庁が新たに設置されました。こどもも真ん中社会を目指し、こどもの視点でこどもの声を聴き、こどもの権利を保障するための司令塔として期待され、こども基本法の施行と併せて、わが国にとって大きな節目となることと思います。

昨年2022年の出生数(速報値)は80万人を割り込み、私たち保育事業者の環境も大きく変化しようとしています。自法人でも、社会環境の変化に対応すべく、地域の子育て支援を含めて園と保育の質を高めていく必要性を感じています。

〈自法人が第三者評価を受審する目的〉

自法人が第三者評価を受審する目的は、自分たちの自己評価力を高め、外部評価による保育の見える化を進めることです。それに加えて、こども主体の制度へ変化していくことを見据えて、こどもの権利を守るために小さな声も聞きたいように、第三者評価を活用して「気づく力」を高めていきたいと思っています。

昨年からたびたびニュースをにぎわしている「不適切な保育」についても、予防の観点からガイドライン等を活用し、自園でも自己評価と併せて振り返りを行っています。

〈保育所の調査研究事業と第三者評価への期待〉

そのようななかで、このたび第三連が実施した令和4年度「保育所等における第三者評価、自己評価の実施及び活用に関する調査研究」に、受審法人・事業所側からの委員として関わらせていただきました。

第三者評価に皆さんがどのように取り組んでいるかということだけでなく、諸外国の状況なども知ることができ、日本の第三者評価が諸外国と比べて制度としては進んでいるということも見えてきました。



保育施設は、今後の地域のなかで、地域資源としての役割を果たせるポテンシャルを十分に持っています。そのようなわが国の保育施設の一つとして、こども中心の視点を入れながら、保育の質を高めるために第三者評価を活用し、評価機関との二人三脚の対話を通じて保育施設としてのPDCAサイクルを充実させること、また評価業務もICTなどの活用を通じてスリム化しながら取り組むことができれば、現在は低迷している評価の受審率も、今後は向上していくのではないかと思います。

受審した評価結果の全体から、統計的に保育課題を抽

出し、自分たちで取り組む自己評価の指標にしたり、自園のよいところに気づけるなど、第三者評価を受審する効果はいろいろあります。第三者評価事業が、受審事業者から「受けてよかった」と言われるものへと、さらに進化することを期待しています。

会員レポート

保育所等の「調査研究報告書」と「事例集」を読んで

山田 道子(保育士・幼稚園教諭)

〈不適切な保育914件、うち90件は虐待〉

本題に入る前に、去る5月12日のニュースには驚きました。国が自治体を通じて行った初の全国実態調査の結果を「こども家庭庁」が公表し、2022年4～12月の保育所等における不適切な保育は914件、そのうち90件は虐待であると確認したと報じられました。しかも、この数字は氷山の一角に過ぎないのではないかと伝えられ、保育所等を利用している家庭はさぞかし驚き、また不安を覚えた人も多かったのではないのでしょうか。

私は、この報道の詳細に関しては、もう少し知る必要があると考えますが、何よりこの件に関する保育所等の受け止めや、保育所を利用している保護者や子どものことが気になります。少なくとも保育所等はこれを他人事とはせず、保護者等に「自園では報道されているような不適切な事例はない」と伝えてほしいと願っています。

〈気づかされることが多い『調査研究報告書』〉

さて、第三連(全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会)が令和4(2022)年度「子ども・子育て支援推進調査研究事業」として行った「保育所等における第三者評価、自己評価の実施及び活用に関する調査研究」の『調査研究報告書』と『事例集—保育の質の向上に向けて』が3月末に発行され、私も早速読みました。どちらも内容が簡潔にまとめられ、読みやすく、改めて気づかされることが多くありました。

『調査研究報告書』には、全国的に第三者評価の受審率が上がらないのはなぜかについて、経費等の要因をはじめ、いろいろな理由があげられていましたが、率直に私も「難しいな」と思いました。ただし、第三評価を受審した保育所は、概ね受審を前向きに捉えていることには安堵しました。私は評価者として、現場の保育者は、第三者評価についてはさほど抵抗はないのではないかと考えています。と言うのも、どの受審保育所の保育者も、評価者の私に対し、保育内容については自信を持って話してくれるからです。

一方、今回の『調査研究報告書』にも書かれているように、2018年4月施行の「保育所保育指針」は、大きく改定されています(全国保育士会、2018)。

その一つには「乳幼児期の教育」という観点があり、2018年の改定保育所保育指針では明確に示されたことです。保育所、幼稚園、認定こども園など、どの保育施設を利用しても保育の内容は変わらないというものです。私は「保育の質」を考えると、職員の自己評価も、第三者評価の受審も、外部の目を入れて視野を広げる意味から必要なことであると思っています。

『調査研究報告書』でも触れられていますが、施設長の責務についても、前回の2008年の改定保育所保育指針と比べて、2018年の指針の改定では、より厳しく記載されています。すなわち「施設長は、保育所の役割や社会的責任を遂行するために…(中略)…保育所における保育の質及び職員の専門性向上のために必要な環境の確保に努めなければならない」とされ、指針解説には「施設長は自己評価や第三者評価の実施、保護者の苦情解決などを通して、保育の質の向上を図るとともに、地域住民に対して保育所に関する情報を提供することが求められる」と記述されています。

一方、2008年の改定保育所保育指針で「施設長の責務」として記載されていた「専門性等の向上に努めること」という文言や留意事項が、2018年の改定ではなくなっています。

事業所として取り組む自己評価について、私は、単にチェックを行うだけでなく、各自が事例を持ち寄って職員間で話し合うことや、活用を図ることが何よりも大切なことであると思いますが、その点が課題でもあると感じています。

『事例集』の内容は大いに参考になる

今、保育の現場は慢性的な人手不足に陥り、保育士の配置基準の見直し、待遇の改善などの取り組みが急がれ、国も対策を進めています。しかし、どの課題も一朝一夕には解決できません。

子どもは今を生きています。私は、今回の調査研究事業の取り組みの一環として、別冊としてまとめられた『事例集—保育の質の向上に向けて』に掲載された11例を読み、ホッとしました。施設長のもとに、保育所全体で工夫しながら取り組む様子は大いに参考になると感じました。

保育所は、社会から子どもの保育を委託されています。そのような社会的な役割を担い、かつ社会から支援を受けているので、保育の内容について広く公表し、説明する責任があります。不適切な保育、虐待をなくすためにも、第三者評価の有効活用が期待されます。

■参考文献

- ・全国保育士会〔編〕(2018). 改定保育所保育指針・解説を読む. 全国社会福祉協議会.
- ・中山昌樹〔著〕、汐見稔幸〔監修〕(2015). 認定こども園がわかる本. これからの保育シリーズ. 風鳴舎.
- ・大宮勇雄(2006). 保育の質を高める—21世紀の保育観・保育条件・専門性. ひとなる書房.

新会員自己紹介

“習慣”を見直し、新しいことに取り組む ～背中を力強く押してください～

東京都中央区の高齢者施設「マイホーム新川」で管理者をしている北川達三と申します。私は、自分の苦情対応や感染対策などに自信がないとき、メイアイヘルプユーに相談していました。すると「そうだよな〜」「それで大丈夫だと思えますよ」などと、現場の私たちを後押ししてくれるようなアドバイスをもらうことができ、自分の迷いを整理したことがたびたびありました。

そういうことがあったので、今回の「新入会員自己紹介」の原稿依頼も断れませんでした。

2020年から新型コロナウイルスの感染対策のための自粛生活が3年以上続き、私たちの高齢者施設でも家族との面会ができなくなりました。地域との交流を図ることを控える生活も“習慣”となっています。

そのなかで、2023年5月8日付で、感染症法上の分類が「5類感染症」になりました。行政が宣言を発出するなどの強い

関与はなくなり、感染対策は個人・事業者の判断が基本となりましたが、そうなる「施設の感染対策をどこまで緩和していけばよいのだろうか」「利用者の新しい生活様式をどのように築いていけばよいのだろうか」など、また新たな悩みに直面しています。

そもそも“習慣”という言葉は、私たちの日常生活のなかでは「よいこと」として認識される場合が少なくありません。客観的な判断はともかく、すでに“習慣”になっていることを、人は簡単には変えることができません。2023年4月1日現在、東京都中央区内の高齢者施設の平均入所期間は、2年5か月です。この数字から、新型コロナウイルスの



自粛生活の期間に入所した利用者の方が多くなってきているということが言えます。そして、この3年間に入職した職員も同じです。自粛生活が“習慣”になっているのです。利用者にとっての安全・安心な生活は、家族や地域との「つながり」を犠牲にして実現されています。

5類に分類されても、新型コロナウイルスの感染力は変わりません。今後、家族や地域との「つながり」をどう取り戻していくのか。どこまで緩和して、どこまでの対策を行うべきなのか。世間が日常を取り戻しても、高齢者施設ではある程度の自粛を続けなければならない。職員と利用者のどちらかではなく、どちらの立場にも寄り添いながら、そのことを考えないといけない。そのようなときに、第三者評価機関・メイアイヘルプユーから受けるアドバイスは貴重なものになります。

私たちが“習慣”を見直し、新しいことに取り組むときには、誰もが迷い、そして誰かに「大丈夫だよ」と背中を押してもらいたい気持ちになります。メイアイヘルプユーには、医療・福祉のバランスに優れた、何よりも経験豊富な人が多くいらっしゃいます。会員になった私は、より気軽に何でも相談できる関係になったと勝手に思っております。

経験豊富なだけに、年齢も重ねておられますが、どうかこれからも、私たちの背中を力強く押してください。

北川 達三(きたがわ・たつぞう)

法人主催研修会 開催案内

恒例の「法人主催研修会」を、下記のとおり開催します。わが国の精神医療の歴史を振り返り、今日の課題まで講義していただきます。

講師は、古屋龍太氏(前・日本社会事業大学大学院福祉マネジメント研究科長・教授/現・名誉教授)です。古屋氏は国立武蔵療養所勤務(1982年)を皮切りに、保健所や精神保健福祉センターなどでPSWとして勤務されました。2008年4月から2023年3月までは、日本社会事業大学大学院福祉マネジメント研究科の教員をしていました。

今年になって東京・八王子の「滝山病院」の入院患者への暴行の実態をNHKが特番で報じ、再放送もされています。認知症の高齢者が精神科病院に入院する例も、増えているようです。精神医療史を見ると、いかに多くの「事件」が変革の起点になっているのかもわかります。今回の「滝山病院」の事件をどのように捉えるか、私たち一人ひとりに問われていることを考える会にしたいと思います。

講義はZoom配信もしますので、万障お繰り合わせのうえ、都外の皆様もどうぞお気軽にご参加ください。

◇

- ◆開催日時:2023年 7月 7日(金)18~20時/第1回
2023年 8月18日(金) 18~20時/第2回
【※連続2回開催】



- ◆開催場所:メイアイヘルプユー 事務所
- ◆参加費用:1,000円〔※開催1回あたり〕
- ◆申込〆切:2023年6月30日(金)
会場参加/Zoom参加【事務局宛に電話・FAX・メール】

事務局だより

令和5(2023)年も5月末となり、梅雨入りや大型台風の発生が報じられるようになりました。本当に1年が、これまで以上に早く過ぎているのではないかと感じています。

◇

新しい年度に入り、皆様お忙しい日々をお送りのことと存じます。そして、3年にわたった「新型コロナ」も、感染症法上の位置づけが2類相当から5類感染症に変更になり、街では徐々にノーマスクの人々も珍しくなくなりました。

しかし、そこにインフルエンザの集団感染による学級閉鎖、東海道・山陽新幹線の同じ車両内での「はしか」の感染、さらに梅毒の感染者も増加しているとか。人類と感染症は切れない関係にあることを、しみじみ思い知らされています。

でも、コロナ禍が一段落し、会員の皆様もお出かけすることが幾分か自由になったのではないのでしょうか。

◇

事務所の周辺も、高層ビルが林立する街になっていくのではないかと思うほど、様変わりしています。お近くにお越しの際は、ぜひお立ち寄りください。

また、会員の皆様の「近況報告」などもお寄せくださるようお願い致します。お寄せいただきましたら、次号からの会報で紹介したいと思っております。(文責・鳥海)

みなさまからの
社会福祉情報お待ちしております。(編)

メールアドレス: smile-npo@meiai.org

*HPアドレス: <https://www.meiai.org/>

〒141-0031 東京都品川区西五反田1-26-2
五反田サンハイツ714
(03)3494-9033
NPO法人メイアイヘルプユー