

2001年9月

社会福祉事業への「苦情解決の仕組み」と 「第三者評価」導入に関するアンケート調査結果

第一生命保険相互会社（社長 森田富治郎）のシンクタンク、ライフデザイン研究所（所長 千葉商科大学学長 加藤寛）では、社団法人全国私立保育園連盟 経営強化委員会の協力を得て、標記についてのアンケート調査を実施いたしました。このほど、その結果がまとまりましたので、ご報告いたします。

目次

アンケート調査の実施概要	1
【『苦情解決の仕組み』の導入について】	2
【『第三者評価制度』の導入について】	6
【研究員のコメント】	10

お問い合わせ

株式会社ライフデザイン研究所
業務推進部広報担当 / 福原・岸

〒100-0006

東京都千代田区有楽町 1-13-1

TEL . 03 - 5221 - 4772

FAX . 03 - 3212 - 4470

アンケート調査の実施概要

1. 調査の対象 社団法人 全国私立保育園連盟 第5回経営セミナーの参加者 146名
2. 実施時期 2001年7月
3. 有効回収数(率) 123票(84.2%)
4. 回答者の属性

職 種	件 数	(割 合)
施設長	66	55.5%
理事長	7	5.9%
主任保育士	14	11.8%
保育士	9	7.6%
その他	23	19.3%

5. 記載上の留意事項及び定義
 - 1) 数値はすべて小数第二位以下四捨五入として処理。
 - 2) 表中「(割合)」は回答数における割合。

I. 『苦情解決の仕組み』の導入について

【問1】 社会福祉事業において苦情解決の仕組みが導入される目的については、何が一番重要だと思われますか？優先順位を1位から3位までお選びください。

- 福祉サービスに対する利用者の満足を高めること
- 早急な苦情対策などで、利用者個人の権利を養護すること
- 苦情を密室化せず、社会性や客観性をもったルールを確立すること
- 福祉事業の信頼や適正性の確保を図ること
- その他（詳しく）

Q1(1位)

項目	(割合)
福祉サービスに対する利用者の満足を高めること	39.3%
早急な苦情対策などで、利用者個人の権利を養護すること	13.1%
苦情を密室化せず、社会性や客観性をもったルールを確立すること	19.7%
福祉事業の信頼や適正性の確保を図ること	27.0%
その他	0.8%

Q1(2位)

項目	(割合)
福祉サービスに対する利用者の満足を高めること	22.7%
早急な苦情対策などで、利用者個人の権利を養護すること	15.1%
苦情を密室化せず、社会性や客観性をもったルールを確立すること	33.6%
福祉事業の信頼や適正性の確保を図ること	28.6%
その他	0.0%

Q1(3位)

項目	(割合)
福祉サービスに対する利用者の満足を高めること	17.9%
早急な苦情対策などで、利用者個人の権利を養護すること	22.2%
苦情を密室化せず、社会性や客観性をもったルールを確立すること	30.8%
福祉事業の信頼や適正性の確保を図ること	28.2%
その他	0.9%

【問2】 苦情解決の制度はご自分の園には必要だと思われませんか？

- 必要である 以下質問3にお答えください
- 必要でない 以下質問4にお答えください

Q2

項目	(割合)
必要である	90.1%
必要でない	9.9%

【問3】なぜ苦情解決制度が必要だと思われるのか理由を1つお選びください。
 公的福祉施設として積極的に利用者（保護者）の意見を聞くべきだから
 苦情はニーズの現れとしてとらえ、それを保育に反映させるため
 施設側には気がつかないことが現場では起こることもあるため
 子どもの権利を守るため
 その他（詳しく）

Q3

項目	(割合)
公的福祉施設として積極的に利用者（保護者）の意見を聞くべきだから	22.7%
苦情はニーズの現れとしてとらえ、それを保育に反映させるため	50.9%
施設側には気がつかないことが現場では起こることもあるため	13.6%
子どもの権利を守るため	10.9%
その他	1.8%

【問4】なぜ苦情解決制度が不必要だと思われるのか理由を1つお選びください。
 普段から苦情を聞く体制ができていますので
 利用者（保護者）が勝手なことをいうようになるから
 現場でおこっていることはすべて把握しているから
 苦情がでるような保育は行っていないから
 子どもの権利が保障されなくなるから
 その他（詳しく）

Q4

項目	(割合)
普段から苦情を聞く体制ができていますので	83.3%
利用者（保護者）が勝手なことをいうようになるから	8.3%
現場でおこっていることはすべて把握しているから	0.0%
苦情がでるような保育は行っていないから	0.0%
子どもの権利が保障されなくなるから	0.0%
その他	8.3%

【問5】 貴園では「苦情処理の仕組み」が保育園で導入されたことを利用者に伝えておられますか？
 すでに伝えている
 伝えていない

Q5

項目	(割合)
すでに伝えている	54.8%
伝えていない	45.2%

【問5-1】 なぜ利用者に伝えていないのですか？（1つだけお選びください）
 まだ制度ができあがっていないので
 あえて伝える必要がないから
 行政側から伝えるべきだと思うから
 伝えても利用者には分からず、混乱を招くだけだから
 その他（詳しく _____）

Q5-1

項目	(割合)
まだ制度ができあがっていないので	64.3%
あえて伝える必要がないから	16.1%
行政側から伝えるべきだと思うから	7.1%
伝えても利用者には分からず、混乱を招くだけだから	0.0%
その他	12.5%

【問6】 苦情処理制度の導入に伴ってどのようなことが生じると考えられますか？
 （3つまでお選びください）
 第三者委員の選定は困難なのではないか
 利用者に迎合してしまう保育園が増えると思う
 逆に利用者が苦情を言いにくくなる
 利用者と園の信頼関係が薄くなる
 利用者の声を反映したよりよい保育ができるようになる
 バラバラだった苦情への対応がルール化・明確化される
 利用者と園の信頼関係が良くなる
 その他（詳しく _____）

Q6

項目	(割合)
第三者委員の選定は困難なのではないか	15.0%
利用者に迎合してしまう保育園が増えると思う	13.8%
逆に利用者が苦情を言いにくくなる	2.8%
利用者と園の信頼関係が薄くなる	3.6%
利用者の声を反映したよりよい保育ができるようになる	32.8%
バラバラだった苦情への対応がルール化・明確化される	32.0%
利用者と園の信頼関係が良くなる	21.9%

その他	3.2%
-----	------

【問7】ご自分や家族が福祉施設（例えば、グループホームやデイサービスなど）を利用するような場合、それらの施設を選ぶ際にはこの苦情処理の仕組みの有無を考慮しますか？

考慮しない
 考慮する
 自分は福祉従事者だから制度の有無に関係なく良い施設を選ぶことができる
 その他（詳しく ）

Q7

項目	(割合)
考慮しない	14.7%
考慮する	79.3%
自分は福祉従事者だから制度の有無に関係なく良い施設を選ぶことができる	4.3%
その他	1.7%

Ⅱ. 『第三者評価制度』の導入について

【問1】 社会福祉事業において第三者評価が導入される目的にはいくつかありますが、何が一番重要であると思われますか？優先順位を1位から3位までお選びください。

- 一定以上の質の福祉サービス提供を保障すること
- 福祉サービスの提供者が客観的評価を福祉の質向上の材料とすること
- 利用者が福祉サービスを適切に選択できる情報を提供すること
- 福祉施設を密室化せず、常に公開性を持たせること
- 福祉事業の信頼や適正性の確保を図ること
- その他（詳しく）

Q1(1位)

項目	(割合)
一定以上の質の福祉サービス提供を保障すること	16.2%
福祉サービスの提供者が客観的評価を福祉の質向上の材料とすること	30.8%
利用者が福祉サービスを適切に選択できる情報を提供すること	26.5%
福祉施設を密室化せず、常に公開性を持たせること	10.3%
福祉事業の信頼や適正性の確保を図ること	15.4%
その他	0.9%

Q1(2位)

項目	(割合)
一定以上の質の福祉サービス提供を保障すること	7.7%
福祉サービスの提供者が客観的評価を福祉の質向上の材料とすること	20.5%
利用者が福祉サービスを適切に選択できる情報を提供すること	23.9%
福祉施設を密室化せず、常に公開性を持たせること	26.5%
福祉事業の信頼や適正性の確保を図ること	21.4%
その他	0.0%

Q1(3位)

項目	(割合)
一定以上の質の福祉サービス提供を保障すること	20.7%
福祉サービスの提供者が客観的評価を福祉の質向上の材料とすること	17.2%
利用者が福祉サービスを適切に選択できる情報を提供すること	21.6%
福祉施設を密室化せず、常に公開性を持たせること	16.4%
福祉事業の信頼や適正性の確保を図ること	24.1%
その他	0.0%

【問2】 第三者評価の制度は保育園には必要だと思われませんか？

必要である 以下質問3にお答えください
 必要でない 以下質問4にお答えください

Q2

項目	(割合)
必要である	84.3%
必要でない	15.7%

【問3】 第三者評価制度が保育園に必要な理由を3つまでお選びください。

税金で運営されている以上、社会的な評価を受ける義務があるから
 保育の専門家による客観的な評価が質の向上に必要であるので
 認可保育園といっても質のバラツキが大きく、改善が必要な施設もあるため
 質の高い保育をしている施設への努力の評価が必要であるから
 保育界全体への社会的信頼を高めるため
 現在の監査制度には質の保障という点で問題があるため
 誤った口コミではない公正な利用者への情報提供が必要であるから
 その他(詳しく)

Q3

項目	(割合)
税金で運営されている以上、社会的な評価を受ける義務があるから	9.9%
保育の専門家による客観的な評価が質の向上に必要であるので	19.3%
認可保育園といっても質のバラツキが大きく、改善が必要な施設もあるため	13.1%
質の高い保育をしている施設への努力の評価が必要であるから	10.2%
保育界全体への社会的信頼を高めるため	24.5%
現在の監査制度には質の保障という点で問題があるため	6.9%
誤った口コミではない公正な利用者への情報提供が必要であるから	15.7%
その他	0.4%

【問4】 第三者評価制度が保育園に不必要な理由を3つまでお選びください。

保育内容の評価などできるわけがないから
 認可保育園である以上、最低基準を満たしており改めて評価する必要はない
 問題のある認可保育園は存在しないので
 現在の監査制度で十分であるから
 他の施設とあれこれ比較されるのはいやである
 第三者評価が始まるとそれに迎合する保育園が増えるから
 第三者評価の情報で利用者を選択されるのは困る
 利用者の情報は口コミで十分である
 とにかく第三者評価そのものが不安である
 その他(詳しく)

Q4

項目	(割合)
保育内容の評価などできるわけがないから	21.8%
認可保育園である以上、最低基準を満たしており改めて評価する必要はない	10.9%
問題のある認可保育園は存在しないので	0.0%
現在の監査制度で十分であるから	10.9%
他の施設とあれこれ比較されるのはいやである	5.5%
第三者評価が始まるとそれに迎合する保育園が増えるから	12.7%
第三者評価の情報で利用者に選択されるのは困る	5.5%
利用者の情報は口コミで十分である	12.7%
とにかく第三者評価そのものが不安である	10.9%
その他	9.1%

【問5】 評価者は事前に評価の研修を受けるわけですが、保育の評価を行う評価者としてどのような人物が適切と思われるかそれぞれについて評価してください。

Q5

	適当である	どちらかといえは適当である	どちらかといえは不適當である	不適當である
1 公立保育園の施設長やOBなど	15.7%	38.9%	28.7%	16.7%
2 私立保育園の施設長やOBなど	38.4%	41.1%	13.4%	7.1%
3 保育士養成校の教員など	25.7%	52.5%	16.8%	5.0%
4 児童福祉の専門家など	49.1%	44.5%	4.5%	1.8%
5 社会福祉全般の専門家など	34.7%	54.5%	8.9%	2.0%
6 保育園利用者の代表	49.5%	42.3%	7.2%	0.9%
7 地域の代表者など	38.7%	38.7%	18.0%	4.5%

【問6】 第三者評価実施機関としてどのようなものが適当か評価してください。

Q6

	適当である	どちらかといえは適当である	どちらかといえは不適當である	不適當である
1 市町村	26.9%	39.8%	19.4%	14.0%
2 県	18.5%	43.5%	25.0%	13.0%
3 社会福祉協議会	22.0%	53.8%	22.0%	2.2%
4 独立した新たな評価機関	65.3%	21.8%	7.9%	5.0%
5 保育団体	23.2%	35.8%	29.5%	11.6%

【問7】 福祉の第三者評価の仕組みについてはすべての福祉事業での導入が図られていますが、保育園以外の福祉施設での制度の導入についてはどうお考えですか？

- 必要である
- 必要でない

Q7

項目	(割合)
必要である	95.5%
必要でない	4.5%

【問8】 ご自分やご家族が福祉施設（例えば、グループホームやデイサービスなど）を利用するような場合、それらの施設を選ぶ際には第三者評価の結果を考慮しますか？

- 考慮しない
- 考慮する
- 自分は福祉従事者だから第三者評価の有無に関係なく良い施設を選ぶことができる
- その他（詳しく）

Q8

項目	(割合)
考慮しない	19.1%
考慮する	77.3%
自分は福祉従事者だから第三者評価の有無に関係なく良い施設を選ぶことができる	1.8%
その他	1.8%

以上

研究員のコメント

ここ数年、社会福祉の基礎構造改革が進んでいますが、2000年には社会福祉事業法が改正され、利用者の立場に立った社会福祉制度の構築が目指されています。そのなかで、利用者保護の制度として、社会福祉全般への「苦情解決の仕組み」の導入が2001年度から、福祉の質の向上と利用者の選択の材料とするための「第三者評価」の導入が2002年度から決まっています。これはすべての社会福祉分野に導入されるものですが、特に利用者の多い保育園がどう対応するかが注目されています。

そこで、これらの制度について学ぶ研修会の出席者にアンケートを配り、保育関係者としての「苦情解決の仕組み」と「第三者評価」に関する考え方を聞きました。結果の概要は次の通りとなりました。

「苦情解決の仕組み」の目的は「福祉サービスに対する利用者の満足を高めること」が最も選ばれ、「苦情解決の制度は自分の園に必要である」と9割の人が答えています。さらに、この制度が必要な理由としては、「苦情はニーズの現れとしてとらえ、それを保育に反映させるため」が最も選ばれています。

さらに、自分自身が福祉施設を利用する場合は、7割以上の人がこの「苦情解決の仕組み」があるかどうかを考慮しているといいつつも、半分近い園が「苦情解決の仕組み」の導入について利用者に伝えていません。

「第三者評価」の目的は、「福祉サービス提供者が客観的評価を福祉の質向上の材料とすること」が最も選ばれ、「第三者評価制度は自分の園に必要である」と8割の人が答えています。必要な理由としては「保育界全体への社会的信頼を高めるため」が選ばれています。また、「第三者評価は必要ない」という理由には、「保育内容の評価などできるわけがない」というのが一番に選ばれています。

また、評価者としては「児童福祉の専門家」だけでなく、「保育園利用者の代表者」適当だと考えられています。一方、社会福祉事業全般への第三者評価の導入は95%の人が導入が必要と答えており、「第三者評価」の意義はかなり理解されているようです。

一般的に「第三者評価」などに対する保育団体の意見を見ますと、新しい制度の導入に消極的または否定的な姿勢が見られます。ところがこのアンケートでは、「苦情解決の仕組み」や「第三者評価」導入への支持が高くなっています。これは、回答者が研修会でこれらの制度の意義について学んだからであり、多くの保育関係者が新制度の導入に反対するのは、「どのような制度になるか分からない」という不安感や、「利用者主権」という意味をあまり理解していないことからきていると思われます。

また、一方で肝心の利用者に新しい制度の導入があまり伝えられていないのも問題です。よりよい制度として育て、利用者の権利を守り保育園の質を向上させていくためにも、保育園側関係者だけでなく、利用者側への積極的な啓蒙活動の必要性が伺われます。

(主任研究員 前田 正子)