

平成26年度

認証保育所(A・B) 共通評価項目(利用者調査)

共通フレーム	共通評価項目	標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する項目	
サービスの提供	1	提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	保育所で提供される食事・おやつは、子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか	・子どもにとって大切な食事（給食）、おやつ提供が、子ども一人ひとりの状況（年齢、発達、発育、アレルギー、日々の体調等）に配慮されていると思うかを調査します。	6-4-6
	2	保育所の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか	戸外遊びの機会は十分で、内容が工夫されたものになっていると思いますか	・子どもの発達にとって大切な自然とのふれあいや、社会とのかわりが保育時間の中で十分に行われていると感じているかを調査します。	6-4-3
	3	保育時間の変更は、保護者の状況に柔軟に対応されているか	急な残業などであらかじめ取り決めた利用時間を変更する必要がある場合、柔軟に対応してくれていると思いますか	・急な残業、疾病などで急遽保育時間の変更が必要になった場合に、柔軟に対応してもらえると考えるかを調査します。	6-4-8
	4	安全対策が十分取られていると思うか	安全対策が十分取られていると思いますか	・保育時間内の安全対策（設備、緊急時対応含む）が十分に取られていると感じているかを調査します。	4-2-1
	5	行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	行事の日程は参加しやすいように十分な配慮がされていると思いますか	・保育所での行事の開催は、保護者が参加しやすいように状況に配慮した設定が行われていると感じているかを調査します。	6-4-8
	6	子どもの保育について家庭と保育所に信頼関係があるか	子どもの気持ちや様子・子育てなどについて職員と話したり相談することができるような信頼関係があると思いますか	・子育ての悩み、保育に対する要望について、職員に相談したり気楽に話せるかどうかを確認し、信頼関係が築けていると感じているかを調査します。	6-4-8
	7	保護者の考えを聞く姿勢があるか	あなたが大切に考えていることについて、職員は話を聞く姿勢があると思いますか	・子育てについての保護者の考え方や、姿勢について、職員は話を聞き、理解しようとする姿勢があると感じているかを調査します。	6-4-8
安心・快適性	8	施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	保育園内は清潔で整理された空間になっていると思いますか	・保育園内の清掃、整理整頓等、清潔感が求められる場所として、トイレ・食事スペースなどに特に着目して調査します。	-
	9	職員の接遇・態度は適切か	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが不適切だと感じることはないですか	・職員の接遇・態度として、服装や身なり、言葉遣い、態度について、利用者が不適切だと感じる場合がないかを調査します。	6-5-2
	10	病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	子どもがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	・突発的な病気やけがに限らず、配慮すべき慢性的な病気やけがも含め、職員の対応が信頼できるかを調査します。	4-2-1
	11	子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	子ども同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか	・利用者同士のトラブルは、本人だけでなく、他の利用者間のいさかいやいじめ等も含め、実際にそういった場面での職員の対応が信頼できるかを調査します。	6-4-5
利用者個人の尊重	12	子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	あなたは、職員が子どもの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	・子どもの考えや思いを受け止め、それらを踏まえて行われる職員の対応に着目して調査します。	6-5-2
	13	子どもと保護者のプライバシーは守られているか	あなたや子どものプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか	・プライバシーについては、他の人に見られたくないこと、聞かれたくないこと、知られたくないことに対する職員の配慮に着目して調査します。	6-5-1
	14	保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	子どもの保育内容に関する説明は、わかりやすいと思いますか	・保育内容に関する説明は、活動目標や支援内容の説明など、日常の中で行われている職員からの説明なども含めて調査します。	6-1-1
不満・要望への対応	15	利用者の不満や要望は対応されているか	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	・不満や要望の言いやすさにも留意し、先生が子どものニーズを受け止め、丁寧な対応をしているかに着目して調査します。 ・対応については、要望に応えられない場合にも、きちんと説明が行われているかに着目して調査します。	3-1-2
	16	外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	・外部の苦情窓口として、利用者の苦情や相談に対して何らかの対応を行うことができる人物や組織（第三者委員、民生委員、各種相談センター等）についての情報が提供されているかを調査します。	3-1-1