

平成19年度

認可保育所・認証保育所（A・B型） 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	関連する事業評価項目	
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	食事（給食）・おやつなどのメニューは、子どもの状態に配慮された工夫がありますか	6-4-2
	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すか	6-4-1
	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	保護者の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ますか	6-4-5
	4	子どもの体調変化への対応（処置・連絡）は、十分か	保育中の発熱やケガなどの処置、保護者への連絡等の体調変化への対応は十分ですか	4-2-1
	5	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	4-2-1
	6	行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	保護者が参加しやすいよう行事日程の配慮は十分ですか	6-4-5
	7	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	お子さんの気持ちや様子・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ますか	6-4-5
	8	保護者の考えを聞く姿勢があるか	保護者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りますか	6-4-5
利用者個人の尊重	9	サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	職員はあなたやあなたの子どもに関するプライバシー（秘密）を守っていますか	6-5-1
	10	一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	お子さんは保育所で大切にされていると思いますか	6-5-2
	11	職員の対応は丁寧か	職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか	6-5-2
不満・要望への対応	12	要望や不満を事業所に言いやすいか	要望や不満は、保育所に対して言いやすいですか	3-1-1
	13	利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	保育所は、要望や不満などに、きちんと対応していますか	3-1-1
	14	第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	要望や不満があったとき、第三者委員（保育所外の苦情解決相談員）などにも相談できることを知っていますか	3-1-1
利用前の対応	15	【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	入園に際し保育所から受けた説明は、わかりやすかったですか	6-1-1

平成19年度 共通評価項目(6. サービス提供のプロセス) 認可保育所

1 サービス情報の提供

1 保護者等に対してサービスの情報を提供している

- 1 保護者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている
- 2 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
- 3 保護者の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している

2 サービスの開始・終了時の対応

1 サービスの開始にあたり保護者に説明し、同意を得ている

- 1 サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を保護者の状況に応じて説明している
- 2 サービス内容について、保護者の同意を得るようにしている
- 3 サービスに関する説明の際に、保護者の意向を確認し、記録化している

2 サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している

- 1 サービス開始時に、子どもの支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している
- 2 利用開始直後には、子どもの不安やストレスを軽減するよう配慮している
- 3 サービス利用前の生活をふまえた支援をしている
- 4 サービスの終了時(就学を除く)には、子どもや保護者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援をしている

3 個別状況に応じた計画策定・記録

1 必要に応じて、定められた手順に従ってアセスメントを行い、子どもの課題を個別のサービス場面ごとに明示している

- 1 子どもの心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し把握している
- 2 子どもや保護者のニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している
- 3 アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている

2 必要に応じて、子どもの様子や保護者の希望、関係者の意見を取り入れた個別のサービス計画を作成している

- 1 計画は、子どもの様子や保護者の希望を尊重して作成、見直しをしている
- 2 計画を保護者にわかりやすく説明し、同意を得るようにしている
- 3 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている
- 4 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している

3 必要に応じて、子どもに関する記録が行われ、管理体制を確立している

- 1 子ども一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしくみがある
- 2 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果子どもの状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している

4 子どもの状況等に関する情報を職員間で共有化している

- 1 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している
- 2 申し送り・引継ぎ等により、子どもに変化があった場合の情報を職員間で共有化している

4 サービスの実施

1 子どもの発達を促すための保育を行っている

- 1 子ども一人ひとりの発達の過程や生活環境などにより子どもの全体的な姿を把握している
- 2 子どもの自主性、自発性を尊重し、遊び込める時間の配慮をしている
- 3 多様な表現活動や園外活動を計画している
- 4 文化や習慣の違いなどを認め、互いを尊重する心を育てる工夫をしている
- 5 障害のある子どもの保育にあたっては、一人ひとりの障害の種類、特性に応じた保育ができるように配慮している

2 栄養バランスを考慮したうえで、おいしい食事を出している

- 1 メニューや味付けなどに工夫を凝らしている
- 2 子どもの状態にあった椅子・テーブル等を用意している
- 3 食物アレルギーや文化・習慣の違いなど、個別に配慮した食事を提供している
- 4 快適に食事ができるように環境面でも配慮をしている
- 5 [0歳児を受け入れている保育所のみ]
乳児の授乳や食事に関しては、乳児一人ひとりの状況やリズムに合わせて行っている

3 子どもが心身の健康を回復・維持するための支援を行っている

- 1 子どもの健康状態を定期的に記録し、把握している
- 2 乳幼児突然死症候群(SIDS)、感染症等を予防するしくみがある
- 3 医療的なケアが必要な子どもに対し、支援できる体制を確保している
- 4 保護者に対して感染症や乳幼児突然死症候群(SIDS)等に関する情報を提供し、予防に努めている

4 園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行っている

- 1 子どもが保育所の生活を楽しめる工夫をしている(誕生会、季節の行事など)
- 2 園内は快適で落ち着ける環境・空間にしている
- 3 お昼寝は子どもの状況に合わせる工夫をしている

5 保育所と家庭との交流・連携を緊密に行っている

- 1 保護者などが常時参観できるしくみがある
- 2 便り、クラス別保護者会などを活用し、子どもの保育所での生活ぶりを家庭に紹介している
- 3 保護者の事情に応じて、柔軟な対応をしている
- 4 保護者が保育所の行事などに参加しやすい工夫を行っている
- 5 保護者からの相談に応じる体制を整えている

6 虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている

- 1 虐待防止や育児困難家庭への支援に向けて、職員の勉強会・研修会を実施し理解を深めている
- 2 職員が、虐待を受けている疑いのある子どもの情報を得たときや虐待の事実を把握をした際には、組織としての速やかな対応を決定する体制を整えている
- 3 虐待を受けている疑いのある子どもと保護者の情報は、児童相談所、子ども家庭支援センターなど関係機関に照会、通告を行い、その後も連携できるような体制を整えている
- 4 子どもの発達や育児などについて、懇談会や勉強会を開催し、保護者との共通認識を得る取り組みを行っている

7 地域との連携のもとに子どもの生活の幅を広げるための取り組みを行っている

- 1 保護者が要望する地域の情報を利用しやすいかたちで提供している
- 2 保育所の活動や行事に地域の人の参加を呼びかける等、子どもが職員以外の人と交流できる機会を確保している

5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

1 子どものプライバシー保護を徹底している

- 1 子どもに関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、保護者の同意を得るようにしている
- 2 子どもの羞恥心に配慮した支援を行っている

2 サービスの実施にあたり、子どもの権利を守り、個人の意思を尊重している

- 1 日常の保育の中で子ども一人ひとりを尊重している
- 2 子どもの気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に対策を検討し、対応している
- 3 子どもと保護者の価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている

6 事業所業務の標準化

1 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている

- 1 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている
- 2 手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている
- 3 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを点検している
- 4 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している

2 サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている

- 1 提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている
- 2 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や保護者等からの意見や提案、子どもの様子を反映するようにしている
- 3 職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる

3 さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している

- 1 打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている
- 2 職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している
- 3 職員全員が、子どもの安全性に配慮した支援ができるようにしている
- 4 職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している
- 5 職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている