

**平成23年度  
認証保育所（A・B型） 共通評価項目（利用者調査）**

| 共通<br>フレーム    | 共通評価項目 |                                                      | 標準調査票 質問文                                          | 関連する<br>事業評価項目 |
|---------------|--------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------|
| サービスの<br>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            | 6-4-6          |
|               | 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すか                                      | 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                          | 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 | 6-4-8          |
|               | 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                          | 6-4-8          |
|               | 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           | 6-4-8          |
|               | 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                 | 6-4-8          |
| 利用者個人の<br>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<br>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<br>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          |