

平成31年度（2019年度）

認可外保育施設（ベビーホテル等）〔サービス項目中心〕 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	保育施設での活動は、子どもの心身の発達に応じたものとなっているか	（事業所名）での活動は、お子さんの心身の発達に応じたものになっていると思いますか	・保育施設での活動が、子どもの心身の発達に応じたものになっているかを調査します。	6-4-1
	2	保育施設での活動は、子どもが興味や関心を持って行えるようになっているか	（事業所名）での活動は、お子さんが興味や関心を持って行えるものになっていると思いますか	・保育施設での活動が、子ども自身が興味や関心を持てるようなものになっているかどうかについて、保護者がどのように思っているかを調査します。	6-4-3
	3	【保育施設からの食事提供を受けている方のみ】提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	（事業所名）で提供される食事・おやつは、お子さんの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか	・食事（給食）、おやつの提供が、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）に配慮されているかを調査します。	6-4-6
	4	保育施設の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか	戸外遊びや行事などにより、お子さんが自然や社会と関わる機会は十分確保されていると思いますか	・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 6-4-9
	5	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	急用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	・急用で、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かを調査します。	6-4-8
	6	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）が十分にとられていると感じているかを調査します。	4-1-1
	7	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	・保育施設での行事の開催は、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
	8	子どもの保育について家庭と保育施設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るような信頼関係があると思いますか	・子どもの保育について、大切にしていることを保育施設と相互に伝え合ったり、保育施設に子育ての悩みについて相談したりできてい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
安心・快適性	9	施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	（事業所名）内は清潔で整理された空間になっていると思いますか	・保育施設内の清掃、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。	-
	10	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、服装などが適切だと思いますか	・職員の接遇・態度として、服装や身なり、言葉遣い、態度について適切だと感じるかを調査します。	6-5-1 6-5-2
	11	病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	お子さんがけがをしたり、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。	6-4-7
	12	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	・子ども同士のトラブルは、本人だけでなく、他の子ども間のいさかいやいじめ等も含め、実際にそういった場面の職員の対応が信頼できるかを調査します。	6-4-1
利用者個人の尊重	13	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、職員がお子さん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 利用者保護2
	14	子どもと保護者のプライバシーは守られているか	あなたやお子さんのプライバシー（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
	15	保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	お子さん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	16	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。	6-5-2 利用者保護1
	17	外部の苦情窓口（行政等）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機関（行政や、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。	利用者保護1