

認可保育所、認証保育所 A 型・B 型

平成 17 年度 共通評価項目【利用者調査】		評価項目のねらい	関連する 事業評価項目
毎日の保育サービス	1 登園時に、お子さんの様子についての把握・確認がありますか	保育所と家庭の情報連絡を緊密にとっている 子どもの健康状態等を把握している	4(5)
	2 食事（給食）のメニューは充実していますか	提供される食事は、適切なものか 個人の状況等を考慮しているか	4(2)
	3 散歩等で戸外に出る機会が多いですか	身近な自然や社会と関わる取り組みされているか	4(1)
	4 お子さんの発達に合わせた豊かな感性を育む活動・遊び等が行なわれていますか	活動・遊び等は子どもの発達を考慮したものであるか	4(1)
	5 担当保育士はお子さんの良い所や個性を認めていますか	職員は利用者を尊重しているか	5(2)
	6 保育士や他の職員の保育姿勢や対応はだいたい同じ（ばらつきが少ない）ですか	職員の接遇は良いか 職員間にバラつきがなく、一定の基本的な支援方法を体得している	6(3)
	7 お迎え時に、お子さんの様子について話がありますか	保育所と家庭の情報連絡を緊密にとっている	4(5)
	8 お迎え時にお子さんが満たされた表情をしていることが多いですか	利用者の年齢や特性、個別事情に応じた支援が行われているか	4(1)、(4)
	9 閉園時間内であれば、保護者の急な残業や不定期な業務への対応は柔軟ですか（降園時間など）	状況に応じて、柔軟な対応をしているか	4(5)
	10 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか	子どもの体調変化に速やかに、適切に対応しているか	4(3)
	11 保育園で起きた事故・けがに対して、責任を持って対応していますか	子どもの事故等について、対応方法が明確になっている	7(1)
保護者の方の保育園との関わりや交流	12 保育園からのたよりやその他の方法で、日々のお子さんの様子や気持ちを知ることができますか	保育所と家庭の情報連絡を緊密にとっている	4(5)
	13 子育てに関する気がかりな点や悩み等について、気軽に個別相談できますか	相談できるような働きかけをしているか	4(5)
	14 保護者のいろいろな価値観に理解を示していますか	利用者の意向を尊重したサービスが提供されているか	4(5)
	15 保護者が参加しやすいように行事日程が配慮されていますか	利用者の意向を尊重したサービスが提供されているか	4(5)
施設環境	16 お子さんが生活するところは落ち着いて過ごせる雰囲気ですか	園内は快適で落ち着ける環境になっているか	4(4)
	17 お子さんの発育や意欲を促すような遊具・玩具が十分に用意されていますか	遊具・玩具等は配慮されているか	4(1)
	18 外部からの侵入に対して安全な対策がとられていますか	安心できる場所になっているか	7(1)
要望・意見や不満・トラブルへの対応	19 不満やトラブルへの職員の対応は的確ですか	不満や要望への対応は十分か	8(3)
	20 お子さんや保護者の要望・意見をもとに、改善が行なわれていますか	問題解決に向けたプロセスは明確化されているか	組織マネジメント カテゴリ-3
保育園運営方針	21 保育園運営の基本的な考え方（理念・方針）を知っていますか	事業所の基本的な考え方（理念・方針）を知る機会があるか	組織マネジメント カテゴリ-1
	22 【保育園運営の基本的な考え方を知っていると答えた方に】 保育園運営の基本的な考え方（理念・方針）には納得していますか	利用者の同意はあるか	組織マネジメント カテゴリ-1
	23 【保育園運営の基本的な考え方を知っていると答えた方に】 日頃の保育サービスは、職員の行動等により保育園運営の基本的な考え方（理念・方針）と一致していますか	理念とサービスに整合性はあるか 職員間にバラつきがないか	全体 6(3)
地域との交流	24 行事等を通して、地域住民との交流を図っていると思いますか	地域の人との交流の場を作る工夫をしている	4(7)

児童養護施設

平成17年度 共通評価項目【利用者調査】		評価項目のねらい	関連する 事業評価項目
基本及び具体的サービス	1 (施設名)では、のびのびと生活できますか	施設での生活は楽しく快適で子どもの自主性を尊重し、子どもの立場にたって支援している	
	2 (施設名)の食事はおいしいですか	提供される食事は、適切なものか 個人の嗜好を考慮しているか	
	3 (施設名)では、「子どもの権利ノート」などを使って、あなたの権利についてわかりやすく教えてくれましたか	利用者が自らの権利について学ぶ機会があるか	
	4 あなたが秘密にしていることや内緒の話を、職員が他の人に話してしまっただけですか	職員は守秘義務を遵守しているか	
	5 あなたは(施設名)で大切にされていると思いますか	職員は利用者を尊重しているか	
	6 職員は、あなたをほめてくれますか	職員は利用者を尊重しているか	
	7 (施設名)での決まりごとについて、どの職員の言うことも同じですか	職員間にバラつきがなく、一定の基本的な支援方法を体得している	
自立支援	8 決まりや約束ごとをやぶったとき、どうして悪いことなのか職員が教えてくれましたか	利用者の年齢や特性、個別事情に応じた支援が行われているか	
	9 (施設名)では、あなたのこれからの目標や計画をつくっていることを知っていますか	自立支援計画立案は本人が参画しているか	
	10 【9ではいと答えた方に】あなたのこれからの目標や計画を作る時に、職員はあなたの希望や意見を聞いてくれましたか	事業所や職員は自立支援計画立案時に、個人の状況や要望を十分把握しているか	
	11 【9ではいと答えた方に】あなたのこれからの目標や計画について、職員は説明してくれましたか	自立支援計画に関して十分説明があったか	
	12 【9ではいと答えた方に】あなたのこれからの目標や計画は、納得できるものになっていますか	自立支援計画は本人の同意を得ているか	
	13 あなたの将来(学校・仕事など)について、職員と話し合いはよくできていますか	利用者の個別事情に応じた自立支援を行うため、個別のニーズを把握しているか	
利用説明	14 【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】(施設名)に来たときに、(施設名)でどんな生活をするのか、職員が説明してくれましたか	サービス利用時にサービス内容や利用方法の十分な説明があったか	
要望等対応	15 施設での生活の中で、いやだなあと思うことがありますか	利用者の意向を尊重したサービスが提供されているか	
	16 【15ではいと答えた方に】職員は、あなたが“いやだなあ”と思うことをちゃんと聞いてくれますか	不満や要望を気軽に言えるか	
	17 【16ではいと答えた方に】職員は、あなたから聞いた“いやだなあ”と思うことにちゃんと対応してくれますか	不満や要望への対応は十分か	
	18 【15ではいと答えた方に】あなたの“いやだなあ”と思うことを、職員以外の人にも相談できますか	不満や要望を職員以外に話しやすいしくみがあるか	
	19 (施設名)を出たあとも、困ったことがあったとき職員に相談できることを知っていますか	アフターケアが適切に行われているか	

母子生活支援施設

平成17年度 共通評価項目【利用者調査】

小学生用			中学生以上用			母親用			評価項目のねらい	関連する事業評価項目
利用説明	1	【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】(施設名)に来た時に、ここでの暮らしについて教えてもらえましたか	1	【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】この施設での生活が始まる前に、施設での生活や支援内容などについて、説明がありましたか	1	【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】この施設を利用する前に、施設での生活や支援内容などについて説明がありましたか	1	サービス利用以前にサービス内容や利用方法の十分な説明があったか	1(1)	
	2	【1ではいと答えた方に】話を聞いてここでの暮らしがわかりましたか	2	【1ではいと答えた方に】その説明は、わかりやすかったですか	2	【1ではいと答えた方に】その説明は、わかりやすかったですか	2	サービス内容は分かりやすく説明されているか	1(1)	
	3	【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設がめざしていることまたは大切にしていることについて、知る機会(説明、掲示など)がありましたか	3	【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設がめざしていることまたは大切にしていることについて、知る機会(説明、掲示など)がありましたか	3	【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設がめざしていることまたは大切にしていることについて、知る機会(説明、掲示など)がありましたか	3	サービス開始時に、施設の理念方針を知る機会があったか	1(1)	
	4	【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設がどんなところかを聞いて、利用したいと思いましたか	4	【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設の内容を聞いて、利用したいと思いましたか	4	【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】施設の内容を聞いて、利用したいと思いましたか	4	利用者が必要としている内容を伝えているか	2(1)	
基本サービス	3	あなたが秘密にしていることや内緒の話を、職員がほかの人に話してしまったことがありますか	5	他人に知られたくないプライバシー(秘密)が守られていますか	5	他人に知られたくないプライバシーが守られていますか	5	プライバシー保護に配慮されているか	5(1)	
			6	部屋に職員が勝手に入らないことが守られていますか	6	部屋に職員が勝手に入らないことが守られていますか	6	プライバシー保護に配慮されているか	5(1)	
			7	ふだんちょっと困った時、職員に助けてもらえていますか	7	日常生活でちょっと困った時、助けてもらえていますか	7	利用者一人ひとりの状況に応じた対応がなされているか	4(2)	
			8	あなたの気持ちをわかってくれる(言いやすい)職員がいますか	8	あなたの気持ちをわかってくれる(相談できる)職員がいますか	8	利用者の気持ちを汲み取った支援がされているか	3(2)	
			9	施設にいる他の家族とも、気持ちよく生活できていますか	9	生活している利用者同士は、気持ちよく生活できていますか	9	事業所内の他の母子との関係について配慮しているか	4(4)	
			10	あなたが職員にお願いしたことは、頼んだ職員が帰宅して交代になっても、別の職員が、きちんと対応してくれますか	10	あなたの依頼した支援が、職員の勤務交代になっても他の職員に引き継がれ、きちんと対応がされていますか	10	利用者の情報の共有化が図られているか	3(4)	
	4	あなたに対する職員の対応は、どの職員もだいたい同じですか	11	あなたに対する職員の対応は、どの職員もだいたい同じですか	11	あなたに対する職員の対応は、どの職員もだいたい同じですか	11	職員間にバラツキがないか	6(3)	
					12	あなたの家庭の課題を解決するための計画(自立支援計画)が立てられていることを知っていますか	12	サービス計画立案時に、十分な説明があったか	3(1)	
					13	【あなたの家庭の課題を解決するための計画(自立支援計画)が立てられていることを知っていることと答えた方に】その計画はあなたの意思が十分に尊重され、納得できるものになっていますか	13	自立支援計画立案時に、個人の状況や要望を十分把握しているか	3(2)	
					14	【あなたの家庭の課題を解決するための計画(自立支援計画)が立てられていることを知っていることと答えた方に】その計画は定期的な見直しがされていますか	14	利用者の状況の変化に対応して、計画の見直しがされているか	3(2)	
			12	あなたが施設を退所して親子で地域の中で生活ができるよう、職員と一緒に考えてくれますか	15	あなたが施設を退所して地域の中で生活ができるよう、職員と一緒に考えてくれますか	15	退所に向けた支援をしている	4(1)	
					16	あなたの身の安全は確保されていると思いますか	16	DV加害者等追跡者から保護し、安心して生活できるよう対応しているか	4(5)	
			13	ここでの生活や職員の支援は、落ち着いて生活することに役立っていますか	17	ここでの生活や専門家の支援は、安眠できるなど気持ちの安定に役立っていますか	17	安心して生活できているか	4(3)	
			14	生活するために必要なことや、知っておかなければならないことについて教えてもらえていますか	18	生活する上で必要な知識や家事について十分支援が得られますか	18	必要に応じて、母子への家事支援や知識獲得の支援が行われているか	4(2)	
			15	問題が起きたとき、あなたが自分の力で解決できるよう職員が助けてくれますか	19	あなたの生活上の問題解決のために十分支援が得られますか	19	利用者一人ひとりの状況に応じた対応がなされているか	4	
					20	あなたが仕事を探すにあたり、必要な情報や希望に沿った支援が得られていますか	20	就労に関する必要な支援がされているか	4(1)	
					21	職員はお母さんとの関係をより良いものにするために努力してくれますか	21	職員は子どもとの関係をより良いものにするために努力してくれますか	4(1)	
		17	まわりの人(施設や福祉事務所などの人)があなたのために協力してくれていると思いますか	22	まわりの人(施設や福祉事務所などの人)があなたのために協力してくれていると思いますか	22	関係機関と連携し支援を行っているか	4(1)		
自立支援	5	職員は、あなたをほめてくれますか	18	職員は、あなたの良いところやあなたらしさを見つけてほめてくれますか	23	職員は、子どもの良いところや個性を認めてくれますか	23	職員は子どもを尊重しているか	5(2)	
	6	職員は、勉強を見てくれますか	19	職員は、あなたの勉強を見てくれますか				学習支援が行われているか	4(2)	
					24	必要なとき(送迎・早朝・夜間・休日・病後等)保育支援が得られますか	24	保育支援が適切に行われているか	4(2)	
					25	子育て(発達・成長)について相談、支援等が十分得られますか	25	子育て支援が適切に行われているか	4(2)	
	7	職員は、一緒に遊んでくれますか	20	職員は、施設での生活が楽しくなるよう考えてくれますか				生活が楽しめる工夫があるか	4(4)	
8	学校のことで困った時に、職員はお母さんにかわって助けてくれますか	21	あなたの学校生活について、施設は困らないように助けてくれますか	26	子どもの学習や学校生活について、施設の支援が十分得られますか	26	学校との関係調整がなされているか	4(2)		
要望等対応	9	ここでの暮らしで“いやだな”と思うことはありませんか	22	あなたは施設での生活の中で、不満や要望などがありますか	27	あなたは施設での生活の中で、不満や要望などがありますか	27	不満や要望があるか	8	
	10	【10ではいと答えた方に】“いやだな”と思った時、すぐに職員に言えましたか	23	【22ではいと答えた方に】あなたは、不満や要望を職員に気軽に言うことができますか	28	【26ではいと答えた方に】あなたは、不満や要望を職員に気軽に言うことができますか	28	不満や要望を気軽に言えるか	8(1)	
	11	【11ではいと答えた方に】職員に言って、よかったですか	24	【22ではいと答えた方に】職員は、あなたの不満や要望に対してキチンと対応してくれていますか	29	【26ではいと答えた方に】職員は、あなたの不満や要望に対してキチンと対応してくれていますか	29	不満や要望への対応は十分か	8(3)	
	12	“いやだな”と思ったことがあったとき、この職員やお母さんのほかに、話したり相談できる人がいますか	25	あなたは、不満や要望などを持ったとき、職員以外の外の人(第三者委員など)に相談できますか	30	あなたは、不満や要望などを持ったとき、職員以外の外の人(第三者委員など)に相談できますか	30	不満や要望を外部の人間に相談できるしくみがあるか	8(2)	

乳児院

平成17年度 共通評価項目【利用者調査】		評価項目のねらい	関連する事業評価項目
基本及び具体的サービス	1 お子さんが生活するところは清潔に保たれていると思いますか	施設内は清潔が保たれ、日常生活は子どもにとって快適なものになっているか	
	2 お子さんが生活するところは設備などの安全性に気を配られていると思いますか	施設は安全で、日常生活は子どもにとって快適なものになっているか	
	3 不審者の侵入などに対して安全であると思いますか	安心して生活できるように対策しているか	
	4 職員は、お子さんに対して、いつも同じように接してくれていると思いますか	職員間にバラつきがなく、一定の基本的な支援方法を体得している	
	5 職員は、よく声をかけるなど、お子さんとの関わりを大事にしていると思いますか	職員は利用者を尊重しているか	
	6 食事メニューは、お子さんの状況に合ったものとなっていますか	提供される食事は、適切なものか 個人の状況等を考慮しているか	
	7 健康への気配りは十分だと思いますか	健康への配慮は十分か	
	8 他の人に知られたくないことなど、プライバシー（秘密）が守られていますか	職員は守秘義務を遵守しているか	
養育支援	9 (施設名)での生活やお子さんの心とからだの発達を援助する養育計画について、説明がありましたか	個別養育計画に関して十分説明があったか	
	10 お子さんの心とからだの発達を促すために、おもちゃなどを利用した遊びが行なわれていますか	遊びや遊具は、乳幼児の発達を配慮したものであるか	
	11 お子さんとの面会や外泊には、便宜が図られていると思いますか	家族との再統合に向けた取り組みを行っているか 利用者の意向を尊重したサービスが提供されているか	
	12 子育ての相談などについて、話をよく聞いてくれますか	保護者が相談しやすいように配慮しているか	
	13 お子さんが家庭に戻るための援助は行なわれていると思いますか	家族との再統合に向けた取り組みを行っているか	
利用説明	14 (施設名)を利用するときに、(施設名)から、そこでの生活や援助の内容についての説明がありましたか	サービス利用時にサービス内容や利用方法の十分な説明があったか	
	15 【14ではいと答えた方に】その説明は、わかりやすかったですか	サービス内容は分かりやすく説明されているか	
	16 (施設名)を利用するときに、(施設名)から、そこでの役割やサービスの考え方を知る機会(説明、掲示など)がありましたか	基本的な考え方(理念・方針)を知る機会があったか	
要望等対応	17 要望や不満を職員に気軽に話すことができますか	不満や要望を気軽に言えるか	
	18 職員は、要望や不満などに、きちんと対応してくれていますか	不満や要望への対応は十分か	