

認可保育所 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 保育所での活動は、子ども の心身の発達に役立っ ているか	園での活動は、お子さんの心身 の発達に役立っていると思いま すか	・保育所での活動が、子どもの心身の発達 に役立つものとなっていると思うかを調査 します。	6-4-3
	2 保育所での活動は、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	園での活動は、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	・保育所での活動が、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 提供される食事は、子ども の状況に配慮されてい るか	園で提供される食事・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
	4 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 もらえると思うかを調査します。	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	・安全対策（事故、設備、感染症、災害、 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
	8 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、大切に考えてい ることを園と相互に伝え合ったり、保育所 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	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	・保育所内の清掃、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での職員の対 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。	3-2-2 6-5-2
	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。	2-1-1 3-2-1 6-5-2
	17 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 3-2-1