

利用者調査の結果

福祉サービス種別 保育所
事業所名（施設名） 長野市寺尾保育園

1 調査概要

調査対象者	保護者	
調査方法	アンケート方式	* 新型コロナ禍のため利用者調査についての主旨、手順、記入方法などを記載したご案内とアンケート用紙を園から保護者等に配布していただき実施した。
利用者総数（人）	34人	
調査対象者数（人）	26人	* 調査対象者数は同一家庭で複数の子どもが利用していることがあるため対象
有効回答者数（人）	13人	家庭数とした。
調査対象者数に対する回答者割合（%）	50.0%	

2 利用者調査全体のコメント

▪ 調査票を記入いただいた方は「母」とする方が69.2%、「父母一緒に」という方と「父」とする方が15.4%となっている。調査票の記入者の年齢で多いのは「30～35歳未満」で有効回答者全体の53.8%、次に「35～40歳未満」が30.8%、「40～50歳未満」が15.4%と続いている。保護者の勤務形態のうちの「父」では84.6%が「常勤」で、「自営業」と「無回答」の方がそれぞれ7.7%であった。また、「母」の勤務形態では「常勤」が69.2%、「パート、アルバイト」が30.8%という状況であった。

▪ 「現在利用している保育園を総合的にみて、どのように感じてもらっていますか」という総合的な問に対する感想では「大変満足」「満足」「どちらかと言えば満足」とする保護者の合計が91.7%と満足度はかなり高い。「良く見ていただいてありがたいです」との感謝の声が寄せられている。

▪ 有効回答のうち満足度が高い項目として「保育園の基本的な考え方(保育目標・保育方針)を知っていますか」「保育園の基本的な考え方(保育目標・保育方針)は子どもの人権を尊重していると思いますか」「保育園の基本的な考え方(保育目標・保育方針)には納得していますか」「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」「食事(給食)のメニューは充実していますか」「散歩等で戸外にでる機会が多いですか」「お子さんの発育や意欲を促すような活動・遊び等が行なわれていますか」「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」「お迎え時に、お子さんが満たされた表情や喜んだ表情をしていることが多いですか」「保育園で起きた事故・けがに対して、園は責任を持って対応していますか」「子育てに関する気がかりな点や悩み等について、気軽に個別相談に応じてくれますか」「保護者のいろいろな意見や価値観に理解を示していると感じますか」という12項目が上げられる。長野市保育理念の「子どもの最善の利益を考慮し、その福祉を積極的に増進する」長野市保育基本方針の「安全で安心で生活の場を整え、子どもが自己を十分発揮できるようにします」「保護者の気持ちを受け止め、共に子育てをします」、当保育園の保育目標「たくさんあそんで みんなで やってみよう」に沿い、当園周囲の自然を生かし、異年齢の関わりや小学校・地域との関わりを大切に、子ども達が「遊び」や「生活」を通して、将来にむけての「生きる力」の基礎を培うために熱心に取り組んでいることが窺える。

3 利用者調査の結果

①回答の実数の合計が13人に満たない項目には無回答という方がいます。
(注) ②回答比率については四捨五入のため合計が100%を越す場合があります。

《保育園運営方針についてお聞きします》

調査項目 コメント	回答	回答数	(%)	グラフ
問1 保育園の基本的な考え方(保育目標・保育方針)を知っていますか	はい	13 件	100%	
	どちらともいえない	0 件	0%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	/	/	
・基本的な考え方について回答をいただいた方全員が「知っている」としている。この項目についての意見・要望等はなかった。				
問2 保育園の基本的な考え方(保育目標・保育方針)は子どもの人権を尊重していると思いますか	はい	12 件	92.3%	
	どちらともいえない	1 件	7.7%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	0 件	0%	
・問1で「はい」と回答をいただいた方を対象とした項目であるが、92.3%の方が「人権を尊重している」としている。「どちらともいえない」とする方も含めこの項目への意見・要望等は上がっていない。				

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
問3 保育園の基本的な考え方(保育目標・保育方針)には納得していますか	はい	12 件	92.3%	
	どちらともいえない	1 件	7.7%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない			
・問2に同じく問1で「はい」と回答をいただいた方を対象とした項目であるが、問1に同じく92.3%の方が「納得している」としている。「どちらともいえない」とする方も含め、問1に同じくこの項目についての意見・要望等は頂いていない。				
問4 日頃の保育園の職員の行動等は、保育園の基本的な考え方(保育目標・保育方針)と一致していますか	はい	11 件	84.6%	
	どちらともいえない	1 件	7.7%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	1 件	7.7%	
・問2・問3に同じく問1で「はい」と回答いただいた方を対象とした項目で、84.6%の方が「行動については園の方針と一致している」としている。「どちらともいえない」「わからない」とする方も含めこの項目について意見・要望等は上がっていない。				

《施設環境についてお聞きします》

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
問5 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	はい	12 件	92.3%	
	どちらともいえない	0 件	0%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	1 件	7.7%	
・回答を頂いた方の92.3%の方が園の雰囲気に満足している。「わからない」とする方も含めこの項目について意見・要望等は上がっていない。				
問6 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	はい	8 件	61.5%	
	どちらともいえない	3 件	23.1%	
	いいえ	2 件	15.4%	
	わからない	0 件	0%	
・61.5%の保護者の方が「用意されている」としている。この項目についての意見・要望等はなかった。				
問7 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	はい	6 件	46.2%	
	どちらともいえない	6 件	46.2%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	1 件	7.7%	
・安全面に対策がとられているかについては「はい」とする方と「どちらともいえない」とする方がそれぞれ46.2%となっている。「わからない」とする方もいるが、この項目について意見・要望等は上がっていない。				

《毎日の保育内容についてお聞きします》

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
問8 登園時に、家庭でのお子さんの様子等について、園に気軽に声をかけることができますか	はい	10 件	76.9%	
	どちらともいえない	2 件	15.4%	
	いいえ	1 件	7.7%	
	わからない			
・76.9%の保護者が「園に気軽に声をかけることができる」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が23.1%となっているが、具体的な意見・要望などは「はい」とする方も含め上がっていない。				

調査項目 コメント	回答	回答数	(%)	グラフ
問9 食事(給食)のメニューは充実していますか	はい	12 件	92.3%	
	どちらともいえない	1 件	7.7%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	0 件	0%	
・92.3%の方が「充実している」としている。「どちらともいえない」とする方も含め、この項目についても意見・要望等はなかった。				
問10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか	はい	13 件	100%	
	どちらともいえない	0 件	0%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	0 件	0%	
・回答をいただいた全員の保護者が「戸外にでる機会が多い」としている。「園外へ行き、自然に触れる機会をたくさん作っていただき感謝しています。家ではなかなかできない体験を保育園でしてくれるので心も体も大きく成長させてくれています」との満足の声が寄せられている。				
問11 お子さんの発育や意欲を促すような活動・遊び等が行なわれていますか	はい	12 件	92.3%	
	どちらともいえない	1 件	7.7%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	0 件	0%	
・回答を頂いた保護者のうちの92.3%の方が「発育や意欲を促すような活動・遊び等が行なわれている」としている。「はい」としつつ「絵本の貸出をコロナを理由に行われていないがそろそろ良いのでは？」といった意見が上がっている。				
問12 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	はい	12 件	92.3%	
	どちらともいえない	1 件	7.7%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	0 件	0%	
・92.3%の保護者が「良い所や個性を認めている」としている。「どちらともいえない」とする方もいるが、この項目についての具体的な意見・要望などは上がっていない。				
問13 園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	はい	8 件	61.5%	
	どちらともいえない	3 件	23.1%	
	いいえ	1 件	7.7%	
	わからない	1 件	7.7%	
・61.5%の保護者が「ばらつきが少ない」としている。「はい」とする方から「特に担任の先生に対して子どもが信頼しているのを感じます」との声が寄せられている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が30.8%となっているが、「わからない」とする方も含め具体的な意見・要望などは上がっていない。				
問14 お迎え時に、園でのお子さんの様子等について、園から気軽に話を聞くことができますか	はい	11 件	84.6%	
	どちらともいえない	1 件	7.7%	
	いいえ	1 件	7.7%	
	わからない			
・回答を頂いた方のうち84.6%の方が「話を聞くことができる」としている。「どちらともいえない」とする方と「わからない」とする方がいるが、具体的な意見・要望などは寄せられていない。				
問15 お迎え時に、お子さんが満たされた表情や喜んだ表情をしていることが多いですか	はい	12 件	92.3%	
	どちらともいえない	1 件	7.7%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない			
・92.3%の保護者が「満たされた表情をしていることが多い」と感じている。「どちらともいえない」とする方も含め、この項目についての意見・要望等はなかった。				

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
問16 開園時間内であれば、保護者の急な残業や不定期な業務への対応は柔軟に行われていますか(降園時間など)	はい	11 件	84.6%	
	どちらともいえない	0 件	0%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	2 件	15.4%	
<p>・この項目については84.6%の保護者が時間について臨機応変に対応してくれていると感じている。この項目についての意見・要望等は上がっていない。「わからない」とする方がおり、定時での送迎が可能なことからそうした経験がないので「わからない」としたのではないと思われる。</p>				
問17 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか	はい	11 件	84.6%	
	どちらともいえない	1 件	7.7%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	1 件	7.7%	
<p>・こちらの項目については回答をいただいた方のうち84.6%の方が「病気への対応が適切である」と感じている。「どちらともいえない」とする方から「プール開きをして早々に1ヶ月以上先のプール参観を中止にされ残念だった。理由(熱中症アラート)も理解はできるが判断が早すぎる。胃腸炎も流行したからと言われたが、通常の保育でのプールは行われていて中止との関連が理解できず納得しなかった。職員に何か尋ねても『何でしょうね?』など、まともな返答がなくて困る。感染症など何人等表示されることがあるが、途中で増減表示が切れている。やるならばしっかりやっていただき、受診や自粛の目安にもなるので徹底してやってほしい」との意見が寄せられている。</p>				
問18 保育園で起きた事故・けがに対して、園は責任を持って対応していますか	はい	12 件	92.3%	
	どちらともいえない	1 件	7.7%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	0 件	0%	
<p>・事故・けがについての対応については92.3%の保護者が対応しているとしている。「どちらともいえない」とする方も含め、この項目について意見・要望等は上がっていない。</p>				

◀保護者の方の保育園との関わりや交流についてお聞きします▶

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
問19 保育園からのおたよりや連絡帳などで、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	はい	11 件	84.6%	
	どちらともいえない	1 件	7.7%	
	いいえ	1 件	7.7%	
	わからない	0 件	0%	
<p>・84.6%の保護者が「おたよりや連絡帳などで、日々のお子さんの様子や気持ちを知ることができる」としている。「今年度の園だよりは全く内容がないものを感じる。コドモンでの対応になったためなのか理由の説明もなく、不信感を感じる人が多いです」「ある先生はその日にあったこと(良いことも悪いことも)色々教えてくれていましたが、他の先生は簡潔なコメントしか教えてくれません。子どもに何があったか教えてもらっても何を言っているのか良く分からないし、もし怪我をさせてしまったら相手に申し訳ないし、家庭でも注意して見ることができるので。親にもよるかもしれないが1日何をしてたか、ちゃんと教えてほしい。子どもの成長も知ることができると嬉しいです。コドモンで1日の内容は分かるけれど当たり障りない感じです。写真とかもあると(毎日は大変だと思うので、誕生日会やクリスマス会など)子どもとの会話もより楽しいです」などの声が上がっている。</p>				
問20 子育てに関する気がかりな点や悩み等について、気軽に個別相談に応じてくれますか	はい	12 件	92.3%	
	どちらともいえない	1 件	7.7%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	0 件	0%	
<p>・92.3%の保護者が「気軽に個別相談に応じてくれる」と回答している。「どちらともいえない」とする方も含めこの項目についての意見・要望等は上がっていない。</p>				
問21 保護者のいろいろな意見や価値観に理解を示していると感じますか	はい	12 件	92.3%	
	どちらともいえない	1 件	7.7%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	0 件	0%	
<p>・92.3%の保護者が「意見や価値観に理解を示している」と回答している。こちらの項目については「どちらともいえない」とする方も含め意見・要望等は上がっていない。</p>				

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
問22 行事日程に、保護者が参加しやすいような配慮を感じますか	はい	6 件	46.2%	
	どちらともいえない	6 件	46.2%	
	いいえ	1 件	7.7%	
	わからない			
<p>・こちらの項目については46.2%の方が「配慮を感じる」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が53.9%となっており、「コロナ禍で様々な制限があることは承知しているが、保育参加・運動会・絵本の貸出など過度な制限に感じる。今の年長児は3年間ずっと制限のある園生活を送っているまま卒園になる。年長児だけ配慮のある対応があっても良かったのでは…」幼児さんの保育参加は中止になったのに未満児は行われていて納得いかなかった。予備日などを設けるなどの策をとってほしかった」「未満児さんの行事が少ないと思います。安全面等あると思いますが、保護者としては日々成長を少しでも多く見たいと思います」などの意見が寄せられている。</p>				

《地域との交流についてお聞きします》

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
問23 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	はい	9 件	75.0%	
	どちらともいえない	3 件	25.0%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない			
<p>・「地域住民との交流を図っているか」については75.0%の保護者が「交流を図っている」としている。こちらの項目については「どちらともいえない」とする方がいるが、意見・要望等は上がっていない。新型コロナの感染による交流の自粛については多くの方が理解を示されていると思われ、新型コロナの収束が待たれるところとなっている。</p>				

《要望・意見や不満・トラブルへの対応についてお聞きします》

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
問24 お子さんや保護者の不満やトラブルへの職員の対応は的確ですか	はい	8 件	66.7%	
	どちらともいえない	3 件	25.0%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	1 件	8.3%	
<p>・この項目については66.7%の保護者の方が「お子さんや保護者の不満やトラブルへの職員の対応は的確である」としている。この項目について具体的な意見・要望は寄せられていない。「わからない」とした方については今まで当園で不満やトラブルに直面したことがなかったことから「わからない」としたのではないかとと思われる。</p>				
問25 お子さんや保護者の要望・意見をもとに、改善が行われていますか	はい	6 件	50.0%	
	どちらともいえない	2 件	16.7%	
	いいえ	1 件	8.3%	
	わからない	3 件	25.0%	
<p>・50%の保護者の方が「要望・意見をもとに、改善が行われている」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が25.0%となっているが、具体的な意見・要望などは上がっていない。今まで、直面するような要望や意見がなかったのではないかとと思われる方が「わからない」としているのではないかとと思われる。</p>				