

## 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）   長野市柳町保育園

### 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）           | 171人    |   |
| 調査対象者数（人）          | 138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）                           |
| 有効回答者数（人）          | 66人     | 家庭数とした。   |
| 調査対象者数に対する回答者割合（%） | 47.8%   |   |

### 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74.2%、「父」とする方が10.6%、「父母一緒に」という方7.6%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33.3%、次に「35～40歳未満」が25.8%、「40～50歳未満」が22.7%、「25～30歳未満」が6.1%、「50歳以上」が3.0%と続いている。保護者の勤務形態のうちの「父」では81.8%が「常勤」で、「自営業」の方が7.6%、「パート、アルバイト」が1.5%であった。また、「母」の勤務形態では「常勤」が63.6%、「パート、アルバイト」が22.7%、「自営業」の方が1.5%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しての感想では、「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87.7%と満足度は高い。「子どもが頑張ったこと、良かったところなどいつも褒めて認めていただき感謝しています。毎日保育園に行くことを楽しみにしており、親としても嬉しくまたありがたく感じています。今後どうぞよろしく願いいたします」「いつもお世話になってます。親や親族以外に子どもを愛してくれる存在がいるとこんなに安心するんだと実感しました。これからも宜しくお願いします」「いつも大変お世話になっておりありがたく思っています」「いつも本当にありがとうございます」「日々ありがとうございます」との満足と感謝の声が寄せられている。一方「この2年間の柳町保育園は以前のようなものではない。何も言いたくないです。早く某職員を変えてほしいです。お願いします」との意見が聞かれている。

■ 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)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」「食事(給食)のメニューは充実していますか」「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」という4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「安全で安心できる生活の場を整え、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「みんなが楽しい保育園 ～みんなともだち柳町～」に沿い、大規模園ながら未満児保育、障がい児保育にも力を入れ、保護者の就労に合わせ時間外保育や一時的保育事業も行い、子どもたちが園での生活を通して、将来にむけての「生活の自立」「学びの自立」「精神的自立」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

(注) ①回答の実数の合計が66人に満たない項目には無回答という方がいます。  
②回答比率については四捨五入のため合計が100%を超過場合があります。

《保育園運営方針についてお聞きします》

| 調査項目  | 回答        | 回答数  | (%)   | グラフ |
|---|-----------|------|-------|-----|
| コメント  |           |      |       |     |
| 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        | 55 件 | 83.3% |     |
|   | どちらともいえない | 5 件  | 7.6%  |     |
|   | いいえ       | 6 件  | 9.1%  |     |
|   | 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のうちの83.3%の方が「知っている」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方も含めてこの項目についても意見・要望等は寄せられていない。 |           |      |       |     |
| 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        | 49 件 | 89.1% |     |
|   | どちらともいえない | 5 件  | 9.1%  |     |
|   | いいえ       | 1 件  | 1.8%  |     |
|   | 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、89.1%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        | 51 件 | 92.7% |     |
|  | どちらともいえない | 3 件  | 5.5%  |     |
|  | いいえ       | 1 件  | 1.8%  |     |
|  | わからない     |      |       |     |
| <p>・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、92.7%の方が「納得している」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方も含め、問2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。</p>  |           |      |       |     |
| 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        | 38 件 | 69.1% |     |
|  | どちらともいえない | 12 件 | 21.8% |     |
|  | いいえ       | 2 件  | 3.6%  |     |
|  | わからない     | 3 件  | 5.5%  |     |
| <p>・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、69.1%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。「『子どもも大人も楽しい保育園』が目標だと思いますがあまり楽しそうには見えない先生がいる。トラブルを恐れているのでしょうか。前例にないことはさせないし、子どもに対してもあまり温かさを感じません」という意見が寄せられている。</p> |           |      |       |     |

《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        | 56 件 | 84.8% |     |
|  | どちらともいえない | 7 件  | 10.6% |     |
|  | いいえ       | 1 件  | 1.5%  |     |
|  | わからない     | 2 件  | 3.0%  |     |
| <p>・回答を頂いた方の84.8%の方が園の雰囲気に満足している。「エアコンについて、教室にお迎えに行った際に冷房が入っているのに暑く感じた。このご時世、かなり気温が高くなる子どもがマスクをしている状態なので熱中症が心配なので。効きの悪いエアコンは修理なり、新しいものに変えてほしいです。クラスによってエアコンの効きが良い、悪いというのはちょっと心配です」との意見が上っている。</p>  |           |      |       |     |
| 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        | 45 件 | 78.9% |     |
|  | どちらともいえない | 11 件 | 19.3% |     |
|  | いいえ       | 1 件  | 1.8%  |     |
|  | わからない     | 0 件  | 0%    |     |
| <p>・78.9%の保護者の方が「用意されている」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21.1%となっているがこの項目について意見・要望等は頂いていない。</p>  |           |      |       |     |
| 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        | 31 件 | 47.0% |     |
|  | どちらともいえない | 18 件 | 27.3% |     |
|  | いいえ       | 13 件 | 19.7% |     |
|  | わからない     | 4 件  | 6.1%  |     |
| <p>・安全面で対策がとられているかについては「はい」とする方が47.0%で、「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計も47.0%となっている。「わからない」とする方が6.1%いる。この項目について「日々、安全に保育していただき感謝しています」との声が寄せられている。一方、「外部からの侵入に対して安全な対策があるか」というと少し不安です。入り口のカギは誰でも開けることができ、時間帯によっては職員の方に会うことなく教室まで行くことができます。職員室のカーテンが閉まっていたり入口の方に向けられる目線がないのももう少し目配りがあると安心です」との意見・要望が上っている。</p> |           |      |       |     |

《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        | 47 件 | 72.3% |     |
|   | どちらともいえない | 14 件 | 21.5% |     |
|   | いいえ       | 4 件  | 6.2%  |     |
|   | わからない     |      |       |     |
| <p>・72.3%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27.7%となっており、「時折、廊下で職員が話しをしていて通路が通りにくいと感じます。話し込んでいると挨拶しづらかったり戸惑うことがあるので、できればお迎えの通路で話し込まないでいただきたいです」との意見が寄せられている。</p> |           |      |       |     |

| 調査項目   | 回答        | 回答数  | (%)   | グラフ |
|--|-----------|------|-------|-----|
| コメント   |           |      |       |     |
| 問9 食事(給食)のメニューは充実していますか  | はい        | 62 件 | 93.9% |     |
|  | どちらともいえない | 2 件  | 3.0%  |     |
|  | いいえ       | 2 件  | 3.0%  |     |
|  | わからない     | 0 件  | 0%    |     |
| <p>・「食事、おやつメニューもいつも参考になります。好き嫌いをなく食べられるようになり感謝しています」との声が上がっており、93.9%の方が「充実している」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方からの具体的な意見・要望等はなかった。</p>   |           |      |       |     |
| 問10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか  | はい        | 29 件 | 43.9% |     |
|  | どちらともいえない | 21 件 | 31.8% |     |
|  | いいえ       | 14 件 | 21.2% |     |
|  | わからない     | 2 件  | 3.0%  |     |
| <p>・回答をいただいた方の43.9%の方が「戸外にでる機会が多い」としている。「人数のわりに限られた敷地である中、積極的に戸外遊びを取り入れて下さりありがたいです」との満足の声寄せられている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が53.0%となっており、「コロナ対策のためかと思いますが、やま保育を掲げているのに外で遊ぶ機会が少ないように感じます。春は園から出て散歩に行くことはほとんどなく、秋の遠足後からようやく4~5回散歩に公園まで行くようになっていました」「散歩や戸外遊びの時間が少なく感じます」等の期待も込めた意見が上がっている。</p>  |           |      |       |     |
| 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        | 50 件 | 75.8% |     |
|  | どちらともいえない | 7 件  | 10.6% |     |
|  | いいえ       | 1 件  | 1.5%  |     |
|  | わからない     | 8 件  | 12.1% |     |
| <p>・回答を頂いた保護者のうちの75.8%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。「子どもの様子や趣向に合わせて対応していただいているので子どももほぼ毎日楽しみに登園していますし、親も安心して預けることができます」「毎日子どもが楽しみに登園していく姿を見て嬉しく感じています」「子どもが本当に楽しむのびのびと過ごしていると実感しています」等の満足の声寄せられている。一方、「図書袋を用意しているが本を借りることがなく残念。雨合羽も園に置いてはいるが雨降り散歩をしたことがない」との意見が上がっている。</p>  |           |      |       |     |
| 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        | 56 件 | 83.6% |     |
|  | どちらともいえない | 6 件  | 9.0%  |     |
|  | いいえ       | 1 件  | 1.5%  |     |
|  | わからない     | 4 件  | 6.0%  |     |
| <p>・83.6%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」「いいえ」「わからない」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。</p>  |           |      |       |     |
| 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        | 39 件 | 59.1% |     |
|  | どちらともいえない | 15 件 | 22.7% |     |
|  | いいえ       | 9 件  | 13.6% |     |
|  | わからない     | 3 件  | 4.5%  |     |
| <p>・59.1%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「クラス担任の先生方は皆さんとても優しく、子どもが安心して通園できていると思います」「比較的大規模な園にも関わらずほとんどの先生方が子どもの名前を覚えて下さり、声掛けしていただく様子を目にし、親としてもとても安心感があります」「先生が皆さん明るく挨拶をして下さったり、子どものことを名前を呼んで下さって良く見て下さっているのが伝わってきます」「いつも元気よく挨拶をしてくれて安心して子供を預けています。先生の間でも仲の良さを感じます」「先生方はどなたもハキハキと感じが良く、明るく、温かく見守って下さっていると感じます。いつもありがとうございます」「柳町保育園の先生は皆さん、名前を呼んで声を掛けて下さり大変ありがたいと思っています」「保育園と先生が大好きで落ち着いた気持ちで通っている我が子を見て、先生にすごく良くしていただいているのだろうと思っています」「挨拶や子どもへの声かけなどいつもしていただきありがとうございます」「保育士の皆さん親切で良くしていただいています」「子ども1人1人の性格や個性を尊重してくれる先生達で安心して預けることができる」等、多くの声寄せられている。一方、「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が36.3%あり、「朝夕も挨拶もしてくれない先生もいますし、送りに行っても出てくれないこともあります。お迎えに行っても1日の様子を聞いたことは1回もありません。担任の先生がいても挨拶のみです」「担任の先生には満足しているが他の先生の対応、スタッフの態度が冷たく不満がある」「子どもたちに話しかけられたりする時、顔を見て話すことをなるべくして欲しいと思います」「事務方の先生方の対応に温かみがないと感じることがある」「園児が多いので一人一人の家庭に対して関わりを積極的に持っている印象はあまりありません。ですが、保育士の方それぞれが対応して下さる時も丁寧だと感じます」等の意見が上がっている。</p> |           |      |       |     |

| 調査項目  | 回答        | 回答数  | (%)   | グラフ |
|---|-----------|------|-------|-----|
| コメント  |           |      |       |     |
| 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        | 48 件 | 72.7% |     |
|   | どちらともいえない | 14 件 | 21.2% |     |
|   | いいえ       | 4 件  | 6.1%  |     |
|   | わからない     |      |       |     |
| <p>・回答を頂いた方のうち72.7%の方が「話を聞くことができる」としている。「担任を請け負っていない先生も子どもの名前を把握してくれているのがすごくありがたいです。看護師さんも把握してくれていて風邪など休んでいた時に話を聞いてくれるので安心感がある。園長先生、主任の先生、看護師さんなど皆さんと子どものことなどを相談しやすい環境で助かっています。園長先生や看護師さんからも日中の子どもの様子を教えてもらうことがよくありますが、それを聞くたびに日々子どもたちのことを良く見てくれているなどありがたいと思います。他の園ではどうか分からないのですが、そういった場面が多いので、柳町保育園に入園して良かったなと思います」との長文の満足の声が上がっている。一方、「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が27.3%あり、「迎えの際にこちらに気づいているのに関わらず反応がない保育士がいる」「先生方も明るく、良い先生ばかりなのですが朝夕の送迎時にしかお話しできる機会もない中、いつもお忙しいでなかなか子どもの様子を聞いたり伝えたりすることができず少し寂しく思います。未満児は連絡帳で丁寧にその日のことを書いていただけこちらも諸連絡等も伝えられるのですが、年少さんに上がってからはコロナのせいもあってかほぼなく、朝も夕もこちらから一方的に挨拶だけして子どもを送ったり回収したりして終わる日が多いです。何かあった時(お友達とのトラブルやおもらし等の失敗、怪我等)にしか声をかけてもらえないので先生に声をかけられるのが怖くなってきてしまっています」「迎えの時間が遅いので仕方ないとは思いますが、担任の先生が不在だと子どもの様子を聞くことができません。怪我とか体調面での連絡は当番の先生に引き継がれていますが、友達との関わりや食事のことなどもう少し教えていただけるとありがたいです」等、要望も含めた意見が寄せられている。</p>   |           |      |       |     |
| 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        | 55 件 | 83.3% |     |
|   | どちらともいえない | 10 件 | 15.2% |     |
|   | いいえ       | 1 件  | 1.5%  |     |
|   | わからない     |      |       |     |
| <p>・83.3%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。「毎日娘はとても楽しそうに登園しています。先生のことが大好きなようです」「その日、我が子がどんなことで楽しく過ごせたのか、どんなことができるようになったのかなどを先生がすごく嬉しそうな笑顔で報告してくれます。そのことがとても嬉しいですしとても感謝しています」との声が寄せられている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方からの意見・要望等は聞かれていない。</p>   |           |      |       |     |
| 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        | 48 件 | 75.0% |     |
|   | どちらともいえない | 4 件  | 6.3%  |     |
|   | いいえ       | 2 件  | 3.1%  |     |
|   | わからない     | 10 件 | 15.6% |     |
| <p>・この項目については75.0%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。「はい」と回答しつつも「長時間預かっていただいております。担任の先生と顔を合わせる機会が少なく園での様子などお話しがなかなか聞けません。1日どのように過ごしているのか、お友達のかかわりなどが等知りたいなと思います。できればカメラを設置して1日の様子を見せていただけたらと思います。毎日ではなくても日にちを決めてその日の分だけ見られるようにするとかでも良いです」との要望が上がっている。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15.6%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」としたのではないかと思われる。</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        | 53 件 | 81.5% |     |
|   | どちらともいえない | 9 件  | 13.8% |     |
|   | いいえ       | 0 件  | 0%    |     |
|   | わからない     | 3 件  | 4.6%  |     |
| <p>・こちらの項目にはについては回答をいただいた方のうち81.5%の方が「病気への対応が適切である」と感じている。「アレルギーや言葉の発達について通院状況などを聞いてくださり、子どもに対しても気に掛けてくれていて真摯に対応してくれている園だと思っています」との満足の声聞かれている。一方、「どちらともいえない」とする方から「これは市の方針になるかと思いますが、園でコロナの陽性者が判明した際に、もう少し情報提供をしていただけるとありがたいです。体調不良時に発熱外来で園での感染状況を聞かれても答えられないことが何度もあり、困惑したことがありますのでその当たりの行政との対応の整合性をとっていただきたいです」「子どもが眠くなるころ体温を測ると少し熱が上がります。それは誰もが知っていると思いますが、38度以上の熱は別として、昼頃の子どもが眠くなる時間帯に熱を測って37度あるからお迎えに来てほしいというのはちょっと辛いです。何回かお迎えに行きましたが午後お昼寝後は熱もなく元気でした。コロナで大変なのは分かりますが、熱を測るタイミングを考慮してほしいです」「鼻水、咳で受診し、熱がなければ登園して大丈夫だよと医師に言われるが『RSウイルスは流行っているからね～。』『ヒトメタニューモウイルス流行っているからね～。』などコロナの影響からウイルス名を出し圧を感じる。『何のウイルスでも対処療法しかないから悪化すれば特定するけど必要ないね。』が医師の意見であり検査はしない。受診しても鼻、咳していると預けづらい」「コロナについて、個人情報のことは理解しているが、せめてコロナが出たクラスは教えてほしい。発熱して病院を受診した際に園で発生しているか、同じクラスで発生しているか聞かれる。それによって検査する・しないに関わるため」「感染症などに対する対応に敏感になっていただくはともありがたいですが、時に少し過剰かなと思う時があります。かかりつけの病院も予約が取りづらく、仕事上休みも取りづらく病院受診をすすめられ何でもないことが数回あったので、大変難しいとは思いますがもう少し様子を見てもらえたらと思いました」との意見・要望が寄せられている。</p> |           |      |       |     |



| 調査項目   |           | 回答   | 回答数   | (%) | グラフ |
|--|-----------|------|-------|-----|-----|
| コメント   |           |      |       |     |     |
| 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        | 50 件 | 89.3% |     |     |
|  | どちらともいえない | 5 件  | 8.9%  |     |     |
|  | いいえ       | 1 件  | 1.8%  |     |     |
|  | 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89.3%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」「いいえ」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        | 48 件 | 72.7% |     |     |
|  | どちらともいえない | 10 件 | 15.2% |     |     |
|  | いいえ       | 8 件  | 12.1% |     |     |
|  | わからない     | 0 件  | 0%    |     |     |
| <p>・72.7%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」としているが「はい」とする方の声は上がっていない。「どちらともいえない」「いいえ」とする方から「園からのお便りが保育業務支援システムで配信されるようになったので、給食の予定が入れ替わった日が分からなくなりました。配信されているものも変わっている所がある場合はその旨も一緒に配信してもらえると分かりやすくありがたいです」「以前、別の保育園に通っていた時は保育士がデジカメで子ども達の写真を撮って保護者にも共有していたので、普段の子ども達の様子が分かって安心したが、今の保育園でそういったことがないので日頃、どんな様子なのか分かるすが欲しい」「写真について、運動会やお楽しみ会などの行事の際に写真館の方がきて写真を撮ってくれればと思います。後ろの方だと自分で撮影が難しいのと、ビデオ撮影や実際自分で見ているためなかなか撮影ができないのであればいいなと思いました。未満児さんの共通の掲示板や未満児・幼児クラス前のホワイトボードに写真付きで先生方が作成してくれたお便りがとても丁寧で作られているし、可愛かったので撮影禁止なら印刷していただきたかったです。掲示して終わりなのももったいないと思いました。」「欠席情報についてホワイトボードに欠席人数やどの症状、病気で欠席しているか細かく記入してあるのが良い。もし可能であれば保育園で流行している疾患があればその都度コドモンで情報を流してほしいです」「お便りについて、以前はお便りを紙で配布してくれていたため助かっていました。保育業務支援システムからデータで見ることができますが、今まで通り用紙でいただけるほうがありがたいです」などの要望が上がっている。</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        | 46 件 | 69.7% |     |     |
|  | どちらともいえない | 11 件 | 16.7% |     |     |
|  | いいえ       | 5 件  | 7.6%  |     |     |
|  | わからない     | 4 件  | 6.1%  |     |     |
| <p>・69.7%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。「先生方は子ども達を可愛がってくれ悩み事など相談するときちゃんと受け答えして下さりとても感謝しています。なので私も安心して仕事ができます」との声が聞かれている。「どちらともいえない」とする方から「ズボンを後ろ前に履いていたり、下着をズボンの中に入れてなかつたりするのが気になり、家や休日は声を掛けるのですが日中、園でも声を掛けて下されば嬉しいです。先生方も沢山の子どもをみて大変だと思うのですが、平日の日中園での時間が長いので気にしていただけると助かります」との期待の声が聞かれている。「わからない」とする方が6.1%おり、個別相談の必要性を感じたことがなかったので「わからない」としたのではないと思われる。</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        | 42 件 | 63.6% |     |     |
|  | どちらともいえない | 19 件 | 28.8% |     |     |
|  | いいえ       | 5 件  | 7.6%  |     |     |
|  | わからない     | 0 件  | 0%    |     |     |
| <p>・63.6%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」「いいえ」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        | 24 件 | 36.9% |     |
|                                 | どちらともいえない | 28 件 | 43.1% |     |
|                                 | いいえ       | 13 件 | 20.0% |     |
|                                 | わからない     |      |       |     |

・こちらの項目については36.9%の方が「配慮を感じる」としている。「はい」とする方からの声は上がっていない。一方「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が63.1%となっており、「未満児の行事が全くないので、保育園での様子が分かりにくい」「コロナ禍で保育参加などの行事がままならない中、園としても最大限努力していただいていると感じますが、これからもう少し増やしていただいで普段の様子を直に見ることができるとありがたいです」「コロナもあり難しいとは思いますが、保育参観の機会が欲しいです。園での様子がまったく分かりません。先生から聞くだけでなく、実際に見てみたい」「コロナを理由に、未満児の保育参観がここ2年、一度もありません。感染状況により延期などは理解できますが、状況が落ち着いている時にやっていただくようにリスケジュールしたり、半数ごとにしつたりしていただきたい。入園してから2年、一度も機会がなく園での様子を直に見ることや他のお子さんや保護者とコミュニケーションをとる機会もなく、なんとなく不安です。何でもコロナを理由に・・・と行ってしまいます」「コロナ禍となり行事はほとんど中止。未満児ですがこの1年何もありません。他の園は写真を撮っては多めに貼り出す、少人数でも行事をする、ライブカメラの導入、発表会のDVD販売など工夫しています。公立とはいえ少し自粛しすぎと感じます」「仕方ないかもしれないが、コロナ禍になってから行事予定の連絡が遅く予定の都合をつけるのが困難なことがある」「保育参加の行事を平日にしないでほしい」「未満児の行事が無くなりどんな風に過ごしているのか見ることができず寂しい」「園の行事の日程(詳しい時間)をもう少し早く教えてもらえるとう仕事の都合がつけやすい。行事の際に駐車場をもう少し広く使えるようにしてほしい(縦列駐車でたくさんとめられるようにするなど)」「コロナ禍なので仕方ないのかもしれませんが、2年の在籍で一度も参観日がないことはとても残念です。運動会や楽しみ会など工夫して開催していただいています、普段の様子も見られる工夫があれば良いと思います」等、新型コロナの影響を感じつつも、多くの意見と期待の声が寄せられている。

＜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  | 14.5% |     |
|                                  | どちらともいえない | 25 件 | 40.3% |     |
|                                  | いいえ       | 28 件 | 45.2% |     |
|                                  | わからない     |      |       |     |

・「地域住民との交流を図っているか」については14.5.0%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」「いいえ」とする方の合計が85.5%となっているが、意見・要望等は上がっていない。新型コロナの感染による影響があるものと思われ、新型コロナの収束が待望される。

＜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＞

|                                   |           |      |       |  |
|-----------------------------------|-----------|------|-------|--|
| 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        | 33 件 | 50.8% |  |
|                                   | どちらともいえない | 13 件 | 20.0% |  |
|                                   | いいえ       | 2 件  | 3.1%  |  |
|                                   | わからない     | 17 件 | 26.2% |  |

・この項目については50.8%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。この項目については「どちらともいえない」「いいえ」とする方も含めて具体的な意見・要望等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」としたのではないと思われる。

|                                    |           |      |       |  |
|------------------------------------|-----------|------|-------|--|
| 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        | 28 件 | 43.1% |  |
|                                    | どちらともいえない | 15 件 | 23.1% |  |
|                                    | いいえ       | 5 件  | 7.7%  |  |
|                                    | わからない     | 17 件 | 26.2% |  |

・43.1%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30.8%となっているが、「子どもがクラスの友達との関係に悩んでいるが相談しても改善の道筋が見いだせない」との声が寄せられている。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と思われる方が「わからない」としているのではないと思われる。