

利用者調査の結果

福祉サービス種別 保育園
事業所名（施設名） 西部保育園

1 調査概要

調査対象者	保護者		
調査方法	アンケート方式	* 保護者説明会を開き手順、記入方法などを説明。	
利用者総数（人）	127人		
調査対象者数（人）	98人		
有効回答者数（人）	49人		
利用者総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

<p>・調査票の記入者は「母」とする方が45名、回答者全体の91.8%で、「父」とする方は1名であった。調査票の記入者の年齢は「35～40歳未満」と「40～50歳未満」が同数でそれぞれ36.7%、「30～35歳未満」が16.3%、「25～30歳未満」が0.4%となっている。保護者の勤務形態のうちの「父」では「常勤」の方が67.3%で、「自営」の方が10.2%、また、「母」の勤務形態では59.2%が「パート、アルバイト」で、「常勤」の方が28.6%、「自営業」の方が0.2%という状況であった。</p> <p>・「現在利用している保育園を総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか」という総合的な問に対する感想では、有効回答のうちの「大変満足」と「満足」、また、「どちらかといえば満足」とする保護者の合計が78%と満足度は高い。「保育士さんから笑顔で挨拶してくれると、こちらも嬉しい気持ちになる」、「先生方皆さんのやさしい言葉がけや笑顔にとても嬉しく思います」等の満足を示す声が寄せられている。</p> <p>・有効回答者数の多い項目の中で、満足度が高い項目として「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」の5つが上げられ、今年度の園としての保育方針の「保護者と共に一人一人の子どもの健やかな育ちを支えます」、重点課題の(2)の保護者支援の「相談しやすい雰囲気作りをする」等についての取り組みが子どもや保護者にも伝わっていることが感じられる。</p>

3 利用者調査の結果

(注) 回答の実数の合計が49人に満たない項目には無回答という方がいます。

《保育園運営方針についてお聞きします》

調 査 項 目	実 数 (人)			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
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	38	9	2	/
	78%	18%	4%	/
・基本的な考え方について、多くの保護者は知っているとしている。この項目についての意見・要望などはいただいていないが、「どちらともいえない」、「いいえ」とする方もおり、更に、周知する機会が必要なかもしれない。				
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	37	1	0	0
	97%	3%	0%	0%
・回答をいただいた方の中のかなり多くの方が「人権を尊重している」としている。この項目についての意見・要望などはなかった。無回答の方が9名ほどおり、保育目標、保育方針等にふれる機会、知る機会がなかったのかもしれない。				
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	37	1	0	/
	97%	3%	0%	/
・有効回答者のうちのかなり多くの方が「納得している」としている。この項目についても意見・要望などはなく、問2同様、無回答の方が9名ほどおり、保育目標、保育方針等にふれる機会、知る機会が少なかったのかもしれない。				
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	30	4	1	3
	79%	11%	3%	8%
・有効回答をいただいた多くの保護者が職員の行動については園の方針と一致しているとしている。「わからない」とする方と問2・問3同様、無回答の方9名を合わせると12名ほどおり、職員の日常的な行動について見る機会が少なく、保育目標、保育方針等との関連性についての判断が難しかったのではないかとと思われる。				

《施設環境についてお聞きします》

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	41	7	1	0
	84%	14%	2%	0%
・この項目については多くの保護者が園の雰囲気に満足している。「施設はとてもきれいで大変満足しております」との声が上がっている。具体的な意見・要望はなかったが「どちらともいえない」、「いいえ」とする方の合計が16%ほどとなっている。				
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	35	8	1	5
	71%	16%	2%	10%
・この項目についても、71%の保護者の方が「用意されている」としている。「子ども達が楽しく気軽に過ごせるように、色々工夫をしてくれています」との声が聞かれている。具体的な意見・要望はなかったが、「どちらともいえない」と回答した方は他の保育園と比べて同じレベルと思われるのではないかと考え、「いいえ」という方についても他の保育園と比べて十分用意されているとは判断できないということで回答されたものと思われる。「わからない」という方もおり、どの程度が「十分に」とする判断に値するのか迷われたものと思われる。				
調 査 項 目	実 数 (人)			
コ メ ン ト	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
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	15	22	8	4
	31%	45%	16%	8%
・この項目についての意見・要望などはいただけていないが、安全面で対策がとられているかについては45%の保護者が「どちらともいえない」としており「とられていない」という方も含めると61%となっており、安全面については対策を考える余地があるのではないかと考えられる。				

《毎日の保育内容についてお聞きします》

調 査 項 目	実 数 (人)			
コ メ ン ト	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
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	42	6	1	
	86%	12%	2%	
・多くの保護者が「声をかけることができる」と回答している。一方、「登園時、担任が『〇〇ちゃん、おはよう！』とかけ寄って声をかけてくれない」との声が上がっている。				
問 9 食事(給食)のメニューは充実していますか	43	5	1	0
	88%	10%	2%	0%
・多くの方が「充実している」としている。この項目についての意見・要望などはなかったが、「どちらともいえない」、「いいえ」という方も12%ほどおり、「給食」についての満足度アンケートを取られるような機会があれば、アンケート項目の内容について検討されることを期待したい。				
問 10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか	47	2	0	0
	96%	4%	0%	0%
・回答を頂いた方のうち、かなり多くの方が満足をしている。この項目についての意見・要望などはなかった。				
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	43	1	0	5
	88%	2%	0%	10%
・この項目についても多くの方が満足をしている。「今、異年齢クラスで沢山の事を学んでいるのはとてもよく感じています」、「いつも子どもたちの為にわくわくすること、楽しい事を計画して下さっています。時には気持ちを受け止め、支え、伸ばして下さいます。日々感謝です」等の満足を示す声が上がっている。一方、「どの学年もそうですが、皆学年毎に1時間だけでも(週に2、3回)椅子に座って同じ作業(制作、絵)をしてほしいです。外で体を動かすことも大切ですが、このことも大切だと思います」との意見・要望も上がっている。「わからない」という方もおり、判断の基準に迷われたのではないかと考えられる。				

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	44	2	1	2
	90%	4%	2%	4%
<p>・この項目についても多くの保護者が満足している。「時には気持ちを受け止め、支え、伸ばして下さっています。日々感謝です」、「忙しい中で大変良く一人一人、子どもたちを先生方は見てくれていると思います。担任の先生だけでなく、主任の先生、もちろん園長先生も子どもの名前を呼んでくれるので、毎日いろんな先生方に話しかけていく子供の姿を見て、大変安心して毎日預けさせて頂いています」等、満足を示す声が聞かれている。</p>				
調 査 項 目	実 数 (人)			
コ メ ン ト	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
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	31	10	4	4
	63%	20%	8%	8%
<p>・「先生方はクラスが違ったりパートの方でも、一人一人の顔と名前をきちんとわかっていて、きちんと一人一人を見ていてくれるのはとても分かります。対応も丁寧で伝達事項も先生方にちゃんと伝わるので安心です」、「園長先生をはじめ、クラス担当の先生以外の先生方も子どもの名前をしっかりと覚えて頂いており、園全体で子どもたちを支えています」、「園長先生をはじめ、担任の先生やその他の先生方(パートの方も)子どもの名前をよく覚えて下さり、いつも笑顔で対応して下さい、安心して預けることが出来ています」、「どの先生も優しく感じが良く、どの子どもにも平等に接してくれていて安心します」との声があり「ばらつきが少ない」としている保護者が多い。「どちらともいえない」、「いいえ」、「わからない」とする方の合計も36%と、職員の保育姿勢については検討の余地があるのかも知れない。</p>				
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	36	11	2	
	73%	22%	4%	
<p>・「日々の話をして下さい、仕事と育児の両立で忙しい親に代わって時には厳しく、優しく愛情を持って保育して頂いている事をとても有難く思っています」、「子どもから園で過ごした一日のことを必ず聞くようにしています。子どもから話してくれた内容で、集団生活の行動、保育士の子どもに対する対応等を詳しくわかるようになり、非常に安心しています」等、多くの保護者が「気軽に話ができる」としている。一方、「朝は仕事に行くので時間もあまりなく、夕方のお迎えの時間は担任の先生は帰られているので、園での子どものお話しする時間がなかなかない」、「お迎え時、延長しているので先生方から子どもの様子を全く聞き取れません。夕方、保育士(当番)1人としようがない気もしますが、お迎えに行っても先生が出てこなかったりと。園長、主任も延長の時間には不在で…。せめてどちらかで対応して、園での様子を聞かせてもらいたい。通常の時間のお迎えの方は様子が聞けていてうらやましいです」との意見が上がっている。</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	46	2	0	
	96%	4%	0%	
<p>・かなり多くの保護者が「満たされた表情をしていることが多い」と感じている。この項目についての意見・要望などはなかった。</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)	30	6	0	7
	70%	14%	0%	16%
<p>・70%の方が「対応は柔軟に行われている」としている。この項目に対する意見・要望等はなかった。「わからない」とする方は定時での送迎が可能で、現状、延長保育等を必要としていない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	41	5	0	3
	84%	10%	0%	6%
<p>・こちらの項目についても多くの保護者が病気への対応が適切であると感じている。この項目に対する具体的な意見・要望等はなかった。「わからない」とする方は園での活動の中でこうした突発的な事態に直面したことがないのではないと思われる。</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	33	6	1	9
	67%	12%	2%	18%
<p>・こちらの項目については67%の保護者が事故、けがへの対応ができていていると感じている。「今まで二度程、園でケガ(小さいものです)をして病院に連れて行ってもらっていますが、どちらの時も大変スムーズに的確に判断して対応して頂き、トラブルがあっても冷静に行動していた先生達を見て、大変感激致しました。西部保育園で良かったなあと親子共々思っています」との声が上がっている。「わからない」とする方は園での活動の中でこうした事態に直面したことがなかったのではないと思われる。</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	実数 (人)			
コメント	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
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	30	13	5	/
	63%	27%	10%	
<p>・この項目については多くの保護者の方が「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。「どちらともいえない」「いいえ」とする方も37%おり、「おたよりの数が月一回くらいなので、週一くらいになればより子どもの園での様子が分かる気がする」、「毎月、保育士さんとしっかり話す時間がとれるわけではない。駐車場台数の関係で、長時間車を停めて保育士さんと話が出来ない」、「連絡帳にその日の子どもの悪い様子ばかり書いてあり、良い点は一つも書いてくれないことがあった」等の声が「どちらともいえない」「いいえ」とする方から上がっている。</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	34	7	3	4
	71%	15%	6%	8%
<p>・この項目に対する意見・要望等はなかった。多くの保護者が「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」「いいえ」とする方も21%おり、「わからない」とする方は園での活動の中で該当するような事態に直面したことがなかったのではないかとと思われる。</p>				
調査項目	実数 (人)			
コメント	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
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	32	14	3	/
	65%	29%	6%	
<p>・この項目についても意見・要望等はなく、多くの保護者が意見や価値観に理解を示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35%おり、「価値観」という面での判断が難しいのかも知れない。</p>				
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	34	13	1	/
	71%	27%	2%	
<p>・65%の方が「配慮を感じる」としている。「未満児(2歳)の運動会参加が全くなかった。親子競技が旗拾いくらい参加させてほしいと感じた(以前は未満児はかけっこ、親子競技があった)」、「年間通して参観日が少ないので、普段の活動の様子をもっと参観したい」、「行事の細かいおたよりをもっと早く欲しい」、「子どもは今未満児ですが、未満児の行事がほぼ無いので少し寂しいです」との意見や期待の声が聞かれている。</p>				

《地域との交流についてお聞きます》

調査項目	実数 (人)			
コメント	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
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	20	20	8	/
	42%	42%	17%	
<p>・この項目についての意見・要望はなかったが、「どちらともいえない」という方と「いいえ」という方の合計が59%と、地域住民との交流については保護者が知る機会がないのかも知れず、検討の余地があるのかもしれない。</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	実 数 (人)			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
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	23	12	3	11
	47%	24%	6%	22%
<p>・この項目についても意見・要望はいただいていないが、「いいえ」とする方がおり何らかの実体験から判断されたものと思われる。「わからない」とする保護者もおり、園での不満やトラブルに直面したことがない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	29	12	0	8
	59%	24%	0%	16%
<p>・三分の二近くの保護者の方が「改善が行われている」としている。問24同様、直面するような要望や意見がない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>				