

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） 長野市豊野さつき保育園

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
利用者総数（人）	57人	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。
調査対象者数（人）	48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家庭数とした。
有効回答者数（人）	23人	
調査対象者数に対する回答者割合（%）	47.9%	

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73.9%で、「父」とする方が8.7%「父母一緒に」という方が4.3%となっている。調査票の記入者の年齢で多いのは「35～40歳未満」で有効回答者全体の30.4%、次に「30～35歳未満」が26.1%、「40～50歳未満」が21.7%、「25～30歳未満」が8.7%と続いている。保護者の勤務形態のうちの「父」では82.6%が「常勤」で、自営業が4.3%あった。また、「母」の勤務形態では「パート、アルバイト」が56.5%、「常勤」が35.7%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、どのように感じていらっしゃいますか」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100%と満足度はかなり高い。「この保育園で良かったと思っています」「安心して預けることができます」「しっかりと子供を見て下さっている」等の満足や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)には納得していますか」「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」「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」「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」「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」「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」「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」「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」「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15項目が上げられる。「保護者の気持ちを受け止め、共に子育てをします」「家庭と連携を図りながら、子育ての悩みや相談に応じ助言するなど、地域における子育て支援の拠点として、社会的役割を果たす」ほか3つの長野市保育基本方針及び当保育園の保育目標「Oみんな仲良く、いっしょに大きくなろう・自然に触れて遊ぶ子ども・自分も相手も大切にできる子ども・食事を楽しむ子ども」に沿い、子どもの気持ちと育ちを大切に、保護者に寄り添い、自然やものと関わりながら日々の活動に取り組んでいることが垣間見える。

3 利用者調査の結果

(注) 回答の実数の合計が23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	20	3	0	/
	87%	13%	0%	
・基本的な考え方について86%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、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	20	1	0	0
	95%	5%	0%	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、96%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」とする方からの意見・要望等は上がっていない。				
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	20	1	0	/
	95%	5%	0%	
・問2と同じく問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、95%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、この項目についての意見・要望等はなかった。				
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	19	2	0	0
	90%	10%	0%	0%
・問2・問3と同じく問1で「はい」と回答をいただいた方を対象とした項目で、90%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」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。				

＜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	22	1	0	0
	96%	4%	0%	0%
・この項目についての意見・要望等は上がっていない。回答を頂いた方の96%の方が園の雰囲気に満足している。				
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	16	6	1	0
	70%	26%	4%	0%
・70%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」とする方もおり、「園庭がもう少し広げれば良いと思う」「保育園が広くないのは分かるが、固定遊具が全くないしすぐ近くに公園もないので、鉄棒やクライミングウォール(登れる壁)みたいな遊具があったら良いと思う。安全面で難しいなら仕方ないが」等、期待の声が上がっている。				
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	7	11	3	2
	30%	48%	13%	9%
・安全面で対策がとられているかについては48%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」という方の13%も含めると合計61%となっている。この項目についての意見・要望等は寄せられていないが、アンケートを取るような機会があれば、更に詳しい意見・要望等をいただき、前向きに検討をされていくことが必要ではないかと思われる。				

＜毎日の保育内容についてお聞きします＞

調 査 項 目	実 数 (人)			
	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	21	1	1	
	91%	4%	4%	
・91%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」とする方も含め、この項目についての意見・要望等はなかった。				
問9 食事(給食)のメニューは充実していますか	21	1	1	0
	91%	4%	4%	0%
・91%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」とする方も含め、この項目については意見・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	23	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・ほとんどの保護者が満足している。「やま保育園ということもあり、外で遊んだり虫などにも興味を持ってくれてとても良いことだと思います」との満足の声寄せられている。				
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	23	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・回答を頂いた保護者のほとんどが「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。「他の年齢の子どもと一緒に遊べるので色々勉強になるようです」との声が上がっている。				
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	21	2	0	0
	91%	9%	0%	0%
・91%の保護者が「良い所や個性を認めている」としている。「先生方が1人1人の個性を尊重しながら指導してくれていると思います」「1人1人を良く見てもらえていると思います」等の声が上がっている。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望等は聞かれていない。				

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
コメント				
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	21	1	0	1
	91%	4%	0%	4%
・91%の保護者が「ばらつきが少ない」としている。「年齢、クラス、担任関係なく見守って下さっている感じがとても伝わってきます。子供たちのことを一番に考えて下さっていると思います」「人数が少ないので子ども1人1人を良く見てくれています」との声が寄せられている。「どちらともいえない」「わからない」とする方からの意見・要望等は上がっていないが、具体的な例示等がないためおそらく判断に迷われたのではないかとと思われる。				
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	20	2	0	
	91%	9%	0%	
・回答を頂いた方のうち91%の方が「話を聞くことができる」としている。「先生方も色々なことを報告して下さい、安心して預けることができます」「日ごろの様子や変化など連絡帳や口頭でこまめに伝えて頂いてありがたく思っている」「しっかりと子供を見て下さり、日中の様子やなんで喜んでいたか等を教えて下さるのでありがたいです」等、満足の声が寄せられている。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望等は聞かれていない。				
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	23	0	0	
	100%	0%	0%	
・ほとんどの保護者が「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・要望等は上がっていない。				
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)	17	0	1	4
	77%	0%	5%	18%
・この項目については77%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。「いいえ」とする方からの意見・要望等は聞かれていない。「わからない」とする方がおり、定時での送迎が可能なおことからそうした経験がなかったのではないかとと思われる。				
問17 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか	20	3	0	0
	87%	13%	0%	0%
・こちらの項目にはついては回答をいただいた方の87%が「病気への対応が適切である」と感じている。「コロナ禍、感染対策をして行事を行ってくれてとても感謝しています」との満足の声が寄せられている。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望等は上がっていない。				
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	22	0	0	1
	96%	0%	0%	4%
・事故・けがについての対応については96%の保護者が対応しているとしている。「わからない」とする方については当園で事故・けがなどにあった経験がなく必要性を感じなかったものと思われる。				

＜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	実数 (人)			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
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	20	3	0	
	87%	13%	0%	
・87%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。「どちらともいえない」とする方から「定期的なお便りは保育園の様子を知ることができ良いが、重要な内容(クラス分けの変更)を記載しているとは気づかず見落とす心配がある。事前に口頭で伝えるなどしてほしい」との要望が上がっている。「わからない」とする方からの意見・要望等は聞かれていない。				
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	21	1	0	1
	91%	4%	0%	4%
・91%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。「心配に感じていたことをお伝えしたら、すぐに行動に移して下さいそれによって良い方向に向かうことができ感謝しています」「話しかけやすい先生も多く、子供の様子も気兼ねなく聞けます」との満足の声が上がっている。「どちらともいえない」「わからない」とする方からの意見・要望等は聞かれていない。				

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	22	0	1	
	96%	0%	4%	
・96%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。「いいえ」とする方からの意見・要望などは上がっていない。				
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	18	4	1	
	78%	17%	4%	
・78%の方が「配慮を感じる」としている。「コロナの中、対策していただきながらも行事を行っていただけてとても嬉しく思います」との声が上がっている。「どちらともいえぬ」「いいえ」とする方からの意見・要望などは上がっていない。				

《地域との交流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	3	0	
	87%	13%	0%	
・こちらの項目にはついては回答をいただいた方のうち87%の方が「地域住民との交流を図っている」と感じている。「どちらともいえぬ」とする方も含め、この項目についての意見・要望は上がっていない。				

《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	18	1	0	4
	78%	4%	0%	17%
・この項目については78%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。「どちらともいえぬ」とする方も見られ、不満やトラブルに直面したことが今まで当園でなかったため「わからない」としたのではないかと推測される。				
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	16	1	1	5
	70%	4%	4%	22%
・70%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。「どちらともいえぬ」「いいえ」とする方から、具体的な意見・要望等は上がっていない。今まで、直面する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。				