

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） 中央保育園

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）	87人	
調査対象者数（人）	71人	
有効回答者数（人）	32人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	45.1%	

2 利用者調査全体のコメント

・調査票の記入者は「母」とする方が24名で回答者全体の75%で、「父」とする方は4名で12.5%であった。調査票の記入者の年齢は「35～40歳未満」が34.4%、「40～50歳未満」が25%、「30～35歳未満」が12.5%、「25～30歳未満」が9.4%、「20～25歳未満」が6.3%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62.5%で、「自営」の方が9.4%、また、「母」の勤務形態では43.8%が「常勤」で、「パート、アルバイト」の方が37.5%、「自営業」の方が6.3%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、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79%と満足度は高い。「先生方にはとてもよくして頂き、大変満足です」、「現職員の方の日々努力している姿を見えています。毎日有難く思っています」等の声が上がっている。

・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」、「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」、「保育中の発熱など病気への対応は適切ですか」の5つが上げられ、今年度の目標「よく食べよく遊ぶ子ども」、園としての保育方針の「一人一人の気持ちに寄り添い、安心して自己発揮できるようにします」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。

3 利用者調査の結果

(注) 回答の実数の合計が32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	22	5	5	/
	69%	16%	16%	
・基本的な考え方について、三分の二強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	19	3	0	0
	86%	14%	0%	0%
・回答をいただいた方のうちの多くの方が「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。この項目について無回答の方が5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	15	7	0	/
	68%	32%	0%	
・有効回答者のうちの三分の二強の方が「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、この項目についても無回答の方が5名ほどおり、「どちらともいえない」とする方も三分の一ほどおり、保育目標、保育方針等にふれる機会、知る機会が少なかつたのかもしれない。				
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	14	7	1	0
	64%	32%	5%	0%
・有効回答をいただいた保護者のうちの三分の二弱の方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。「いいえ」とする方と問2・問3同様、無回答の方が5名おり、「どちらともいえない」とする方も三分の一ほどおり、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＞

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	21	6	5	0
	66%	19%	16%	0%
<p>・この項目については三分の二の保護者が「落ち着いて過ごせる雰囲気」としているが、「どちらともいえない」、「いいえ」とする方の合計が35%ほどとなっており、多くの意見をいただいている。「設備には古さを感じ、本はボロボロの物もある(修理は十分にしていると思います)。トイレも古く、数も少なく感じる」、「建物」が古いので仕方ないが、もう少し新しい設備が整っていればなあと思う、「保育園の施設として廊下がほぼ戸外でトイレに行くのにとでも寒い。未満児の廊下も真冬は部屋に連れていくのに靴を脱いで冷たい所を歩いていかなければならないので、足が痛くなります。スリッパも用意して下さったりしていますが、スリッパも外に出ている硬いビニール素材で冷たいです」、「渡り廊下が屋外(部屋を出るとほぼ外)の建物構造は、雨天時に濡れて滑りやすく、防犯上も良くないと思う。冬は寒い！ハード面でありコストの問題もあるだろうが、市へ強く改善を求めると思慮します」、「教室から廊下に出ると冬は寒いので、もう少し対策してほしい(風が入らないようドアをもう一つ増やすとか、西部保育園のように)」、「雨風等が吹き込みやすい。冬はとでも寒いと思う。トイレは外にあるも同然でかわいそうに思う。改善してほしい。駐車場が遠い。夜は光が少なく、暗くて危ない」、「子どもの荷物を置く場所(ロッカー)が高い位置にあり、落ちてきて子どもに当たったら危ないなと思う…(オムツも置いてあり、オムツは当たっても痛くないだろうが、おしりふきケースも同位置なので)。子どもの手の届かない位置に、という配慮もあるのだろうと思う。ロッカーに扉があればいいのではと思う。駐車場が遠くて不便(工事もあり、園ではどうしようもないが…)」、「冬はとにかく寒い。子どもの手足にしもやけが出来ます。夏は蚊に刺されて大変です。テラスには鳥のフンが落ちていて不衛生です。他の公立保育園と比べて施設環境の格差があります。せめてテラスに窓のようなものが欲しいです」、「ちゅうりっぷ組(未満児)のオムツ替え、ならびに手洗い場(ループ付タオルをかけてある場所含む)の寒さ対策が不十分である。電気毛布またはホットカーベット等(オムツ替えをする場所は屋外と同等の寒さを感じる場所なので)使って頂くとか少しは考えて頂きたい。ちゅうりっぷ組は室内では素足なので、手洗いに外に出るだけでも足先の寒さは相当だと思う」、「保育園が古い。今時廊下がテラスになっている施設なんて他にない。一時預かり用の部屋に未満児棟の一部屋が使われており、2歳児は年少以上の園児と同じ棟にいる。トイレや上履き等は未満児と同じ扱いの為、廊下=テラスを裸足で歩く事になっている。一時預かりよりも在園児をメインに考え、部屋わりをしてほしい。在園児が後回しになるなら(キャバがないなら)一時預かりはやめてほしい」等の声が上がっている。</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	12	15	3	2
	38%	47%	9%	6%
<p>・この項目についての意見・要望などはなかったが、回答を頂いた方のうち、「どちらともいえない」、「いいえ」、「わからない」とする方の合計が62%と、遊具・玩具については検討の余地があるのかも知れない。</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	11	12	7	2
	34%	38%	22%	6%
<p>・この項目についての意見・要望などはいただいているが、安全面で対策がとられているかについては38%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」、「わからない」という方も含めると66%となっており、外部からの侵入ほか、諸々の安全面について対策を考える余地があるのではないかとと思われる。</p>				

＜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
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	19	10	3	
	59%	31%	9%	
<p>・60%弱の保護者が「声をかけることができる」と回答しており、「どの先生も声をかけてくれるのは安心します」、「担任の先生以外でも名前を憶えて下さり、挨拶や声がけをしてもらえるので、子どもも嬉しそうです」との声が上がっている。「どちらともいえない」、「いいえ」とする方の合計が40%となっているが、具体的な意見・要望が上がっていないことから色々な機会に意見・要望を把握されることが望まれる。</p>				
問9 食事(給食)のメニューは充実していますか	27	5	0	0
	84%	16%	0%	0%
<p>・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」という方が16%ほどおり、「給食」についてのアンケートの機会があれば、更に、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。</p>				
問10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか	25	5	2	0
	78%	16%	6%	0%
<p>・回答を頂いた方のうち、多くの方が満足をしている。この項目についても意見・要望などはなかったが、「どちらともいえない」という方が16%、「いいえ」とする方も6%ほどおり、戸外での活動の更なる充実を期待したい。</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	27	2	2	1
	84%	6%	6%	3%
<p>・この項目についても意見・要望などはなかったが多くの人が満足をしている。「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と思われる。</p>				

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	26	3	2	1
	81%	9%	6%	3%
・この項目についても多くの保護者が満足している。この項目についても意見・要望などはなかった				
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	20	4	6	2
	63%	13%	19%	6%
・回答を頂いた方うちの三分の二弱の方が満足をしている。「先生方はよく気を配って頂いていて、子どもをよく見ていてくれると思います」、「子どもの名前を担任以外の先生も覚えていてくれて嬉しいし、チームワークを感じる」との声が上がっている。一方、「どちらともいえない」、「いいえ」、「わからない」とする方の合計が38%となっており、「保育士によって対応の差はかなりある。担任の先生に当たり外れがある印象」とする声が聞かれた。				
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	18	9	5	
	56%	28%	16%	
・回答を頂いた方うちの56%の方が「気軽に話を聞ける」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44%となっており、「もっと降園時にその日どういった様子だったかを話してほしい」との声が上がっている。				
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	27	4	1	
	84%	13%	3%	
・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。				
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)	23	2	2	4
	74%	6%	6%	13%
・70%強の方が「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されていないのではないと思われる。「どちらともいえない」、「いいえ」とする方もいるが具体的な意見・要望は上がっていない。				
問17 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか	26	4	1	1
	81%	13%	3%	3%
・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ないと思われる。「どちらともいえない」、「いいえ」とする方もいるが具体的な意見・要望は上がっていない。				
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	24	5	2	1
	75%	16%	6%	3%
・この項目については75%の保護者が事故、けがへの対応ができていると感じている。「怪我に対しての連絡が少し過敏な所がある。自然現象での出来事。誰が悪いというわけではないので謝らなくてもよいのでは?と思いました。こんなことで謝っていたら先生方も大変!」、「子ども本人が自分でやったことに対しても『すみません』と謝られると複雑です。そこまでしないとけないのは気を遣って大変だなあと感じます」等の保護者からの配慮の言葉が上がっている。「どちらともいえぬ」、「いいえ」、「わからない」とする方もいるが具体的な意見・要望は上がっていない。				

＜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
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	19	11	2	
	59%	34%	6%	
<p>・この項目については60%弱の保護者の方が「日々のお子さんの様子や気持ちを知ることができている」としている。「おたより帳に書かれている内容が楽しみなのですが、先生により内容に差があるように感じます」、「年少から連絡帳がなくなり、日中の様子がやや分かりにくい。担任の先生と毎回話せるわけではないし、玄関前の一枚だけよりもっと知りたい」、「ほぼ毎日時間外のお迎え、送りなので仕方ないかもしれませんが、子どもに関するエピソードを聞く機会がほとんどありません。親は子どもがどう過ごしていたのかだけでなく、成長したことを教えてもらいたいと思います。時々会う担任でさえ挨拶ぐらいしかありません。子どものことをどんな気持ちで保育されているのか全く伝わらない先生が多くいると感じます」、「学級だよりが年に数回しかなくなりました。去年までは1ヶ月に1度はあった。お迎えに行けないので普段の様子がさっぱり分からない」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	25	3	3	1
	78%	9%	9%	3%
<p>・80%近くの多くの保護者が「気軽に個別相談に応じてくれる」と回答している。「基本的にどの先生方もしっかり子どものことを見て下さり、気になる事などはその都度お話しできたり、してくれるので大変助かっています」との声が上がっている。一方、「どちらともいえない」・「いいえ」とする方から「もう少し担任の先生方とじっくり話す機会などが欲しい」との要望が上がっている。「わからない」とする方は園での活動で該当するような相談事項がなかったのではないかとと思われる。</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	21	8	3	
	66%	25%	9%	
<p>・この項目については意見・要望等はなく、三分二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 34%おり、「価値観」という面での判断が難しかったのかも知れない。</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	17	13	2	
	53%	41%	6%	
<p>・53%の方が「配慮を感じる」としている。この項目についても具体的な意見・要望等はなかったが、「どちらともいえない」・「いいえ」とする方の合計が47%となっており、行事についての保護者の具体的な意見・要望等について把握される機会を持たれることを期待したい。</p>				

＜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	14	13	4	
	45%	42%	13%	
<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55%と、地域住民との交流についてはどのようなことをしているか、保護者が知る機会が少ないのかも知れない。</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	12	10	3	6
	39%	32%	10%	19%
<p>・この項目についても意見・要望はいただけていないが、「どちらともいえない」・「いいえ」とする方もおり、園での何らかの実体験から判断されたものと思われる。園での不満やトラブルに直面したことがない方が「わからない」としているのではないかとと思われる。</p>				
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	17	9	3	2
	55%	29%	10%	6%
<p>・この項目についても意見・要望はいただけていないが、55%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、「どちらともいえない」・「いいえ」とする方もおり、過去に要望・意見等を出した結果から判断されたものと思われる。「わからない」とする方は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。</p>				