

## 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）      さみずっ子保育園

### 1 調査概要

調査対象者	保護者	
調査方法	アンケート方式	* 保護者へは園から説明をいただきアンケート用紙もお渡しいただき順次実施。
利用者総数（人）	85人	
調査対象者数（人）	71人	
有効回答者数（人）	18人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	25.4%	

### 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16人であった。調査票の記入者の年齢で多いのは「35～40歳未満」で全体の47.1%、次に「30～35歳未満」が23.5%、「40～50歳未満」が17.6%となっている。保護者の勤務形態のうちの「父」では64.7%が「常勤」で、また、自営業という方もおられた。「母」の勤務形態では「常勤」という方が35.3%で、「自営業」の方が29.4%、「パート、アルバイト」という方が11.8%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、どのように感じていますか」という総合的な問に対する感想では大変満足と「満足」、また、「どちらかといえば満足」とする保護者が全員の18名と満足度はかなり高い。「先生方のおかげで保護者が安心して働くことができているので、大変感謝しています。これからも素敵な保育園であり続けてください」、「いつも楽しく登園している子どもの姿を見ると、先生方や園長先生には感謝しかありません。これからもよろしく願います」との声が寄せられている。

・回答された方の100%の保護者が満足としている項目として「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」、「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」という3項目が上げられる。町の保育理念の中の「一人一人の子どもを心から尊重し」という一文や6つの保育方針として掲げるうちの「一人ひとりを大切に、すべての子どもの発達を保障します」という方針に沿って園全体で子どもにとっての最善を尽くすことに傾注していることが感じられる。

・同じく満足度が高い項目として「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」、「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」、「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」という5項目も上げられ、町の保育方針の一つ「家庭としっかり手をつなぎ、共に協力し合って、子どもを育てていきます」という方針の具現化にむけて職員が取り組み、子どもや保護者、地域の人々との関係性を大切にしていることが窺える。

### 3 利用者調査の結果

(注) 回答の実数の合計が18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	11	5	2	/
	61%	28%	11%	/
・基本的な考え方については三分の二近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。				
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	11	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・有効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。この項目についても意見・要望などはなかった。				
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	10	0	0	/
	100%	0%	0%	/
・この項目についても回答をいただいたほとんどの方が「納得している」としている。この項目への意見・要望などは上がっていない。				
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	9	1	0	0
	90%	10%	0%	0%
・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。この項目についても意見・要望などはいただいていない。「どちらともいえない」とする回答があり、限られた当園での利用のみで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	18	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・ほとんどの保護者が園の雰囲気に満足している。この項目についての意見・要望などはなかった。				
問 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	2	0	0
	89%	11%	0%	0%
・多くの保護者が「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る」としている。この項目については「どちらともいえない」と回答した方がおり、他の保育園と較べて回答されたのではないかとと思われる。				
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	8	6	2	2
	44%	33%	11%	11%
・この項目については「どちらともいえない」、「いいえ」と回答した方が多く、安全面で対策がとられているかについては「わからない」とする方もおり考える余地があるのではないかとと思われる。「いつも子供たちを安全に、丁寧に指導いただきありがとうございます」、「先生方のおかげで保護者が安心して働くことができているので、大変感謝しています」等の声が上がっている。				

＜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	17	1	0	
	94%	6%	0%	
・かなり多くの保護者が「声をかけることができる」と回答している。この項目についての意見・要望などはなかった。				
問 9 食事(給食)のメニューは充実していますか	17	1	0	0
	94%	6%	0%	0%
・かなり多くの方が「充実している」としている。「手作りの給食・おやつは野菜をたくさん使ったメニューで、子どもが食べやすい工夫をして頂けるので、家ではあまり野菜を食べない息子も保育園では食べるようで、帰りに給食のサンプルを私に自慢し、家でも作って！とせがませる日々です」との声が寄せられている。				
問 10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか	16	0	0	2
	89%	0%	0%	11%
・この項目についても多くの方が満足している。「わからない」とする回答もあり、多いのか少ないのか、ふつうなのか、標準的となる指標がないので判断に迷われたのではないかとと思われる。				
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	17	1	0	0
	94%	6%	0%	0%
・この項目についてもかなり多くの方が満足している。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	15	1	0	2
	83%	6%	0%	11%
・多くの保護者が満足している。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	12	3	3	0
	67%	17%	17%	0%
<p>・三分の二近くの保護者が「ばらつきが少ない」としている。「保育士の先生方もいつも笑顔で挨拶をして下さり、全体的にいい雰囲気です」、「いつも細やかに気を配って保育して頂き、保護者として大変感謝しております」、「子どもがのびのびと過ごしていると日々感じています。先生たちの細やかな気配りもありがたく思います。保育園に行くことの喜びが子どもから感じられるので感謝です」と好感を示す声の一方、「いいえ」とする回答もあり「もう少し幼児の特性に添った個別的で丁寧な対応を望む」といった意見も上がっている。</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	15	2	0	
	88%	12%	0%	
<p>・多くの保護者が「話を聞くことができる」としている。「先生方からお声をかけて頂けるので、話しやすいです。本人の気持ちを大事にして無理強いせず、工夫された対応が大変有難いです」といった声が寄せられている。おそらく「どちらともいえない」と回答されて方ではないかと思われるが、「バス登園している為、担任の先生とお話する機会があまりありません。園の様子をもっとわかるようになればいいなと思うのですが…」といった期待の声が上がっている。</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	17	1	0	
	94%	6%	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。この項目については「毎日が楽しいようで、帰宅してからもおしゃべりが止まりません」という満足の声が寄せられている。</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)	15	0	0	3
	83%	0%	0%	17%
<p>・回答をいただいたほとんど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。「わからない」とする保護者もあり、定時でのお迎えが可能で、延長保育などを必要とする機会が少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	17	1	0	0
	94%	6%	0%	0%
<p>・こちらの項目についてもかなり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。この項目についての意見・要望などはなかった。「どちらともいえない」とする回答もあり、実際にそうした目に合われたことがなく判断が難しかった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	13	4	0	1
	72%	22%	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。この項目についての意見・要望などはなかった。「どちらともいえない」とする回答もあり、問18同様、実際にそうした目に合われたことがなく判断が難し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	10	7	1	
	56%	39%	6%	
<p>・「どちらともいえない」、「いいえ」とする保護者があり、「子どもが『保育園に行きたくない』と言いながらも通園した日は、その日の様子を連絡ノートなどで教えてもらえると安心できます」といった意見が上がっており、手段、方法について検討する余地がありそう。一方、「おたよりもカラー写真になって見やすく、カラフルになりました」という声が寄せられている。</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	16	1	0	1
	89%	6%	0%	6%
<p>・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。この項目についての意見・要望などはなかった。「どちらともいえない」、「わからない」とする回答もあり、実際にそうした機会がなく判断が難しかっ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	12	6	0	
	67%	33%	0%	
<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」とする回答もあり、改善の余地があるように思われる。</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	15	3	0	/
	83%	17%	0%	
<p>・「配慮を感じる」とする保護者が多く、「新しい体制になり、運動会の演目の配置の配慮や急な保護者への連絡対応、行事の日程などの相談を快く聞いて下さり、改善しようとする姿勢が見られました」という声が上がっている。「どちらともいえない」とする保護者もおり行事についての意見・要望等を具体的に聞く機会を設けられる必要があるのかもしれない。</p>				

《地域との交流についてお聞きします》

調査項目	実数 (人)			
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	13	5	0	/
	72%	28%	0%	
<p>・多くの方が地域住民との交流ができているとしている。「地域とかかわりを持たせて頂ける機会も多く、私も知らないようなことを教えてくれることがあります」と満足の声寄せられている。「どちらともいえない」とする回答もあり、更に、交流する機会を持てるのかどうか検討される余地があるのではないと思われる。</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	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	14	3	0	1
	78%	17%	0%	6%
<p>・この項目についても意見・要望はいただいていない。「どちらともいえない」、「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かったのではないと思われる。</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	11	4	1	2
	61%	22%	6%	11%
<p>・三分の二近くの保護者は的確であるとしている。問24同様、直面するような要望や意見がないのではないと思われる方が「どちらともいえない」、「わからない」としているのではないと思われる。「いいえ」とする方もおり、具体的な意見・要望に沿い改善につなげて欲しいという期待感も持たれているのではないと思われる。</p>				