

## 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）    東部保育園

### 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）	107人	
調査対象者数（人）	87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）	51人	
調査対象者数に対する回答者割合（%）	58.6%	

### 2 利用者調査全体のコメント

・調査票の記入者は「母」とする方が回答者のうちの全体の86.2%で、「父母一緒に」という方が7.8%おり、「父」という保護者もいた。調査票の記入者の年齢で多いのは「35～40歳未満」が全体の43.1%で、次に「40～50歳未満」が27.5%、「30～35歳未満」が17.6%、「25～30歳未満」が7.8%等と続いている。保護者の勤務形態のうちの「父」では80.4%が「常勤」で、「自営業」という方が5.9%であった。また、「母」の勤務形態では「常勤」が43.1%、「パート、アルバイト」が41.2%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」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98%と満足度はかなり高い。「保育園はとても良く見てくれていると思います。まだ数ヶ月の関りですので、これからも宜しくお願ひしたいと思います」との感謝の声が上がっている。

・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」「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」という3項目が上げられる。市としての保育の基本方針の「保護者の気持ちを受け止め、共に子育てをします」、園保育目標『ともだちいっぱい うーんとわくわく とうぶのこ』の中の「よく食べ元気に遊ぶことも」などに沿い、職員は保護者と力を合わせて子どもの成長を見守り、支援している。

### 3 利用者調査の結果

(注) 回答の実数の合計が51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	41	9	1	/
	80%	18%	2%	/
・基本的な考え方について「知っている」とする方が80%であるが、「どちらともいえない」と「いいえ」とする方もおり、保育目標・保育方針にふれる機会が少なかったのかもしれない。この項目に関連した意見・要望などはなかった。				
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	40	0	0	1
	98%	0%	0%	2%
・問1で「はい」と回答いただいた方を対象とした項目であるが、回答をいただいた方のうちほとんどの方が「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	41	0	0	/
	100%	0%	0%	/
・問2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あるが、回答をいただいた方うちほとんどの方が「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	38	3	0	0
	93%	7%	0%	0%
・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、回答をいただいた方うちかなり多くの保護者が「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。「どちらともいえない」「わからない」とする方がいるが、この項目についても意見・要望などはいただいていない。				

＜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	43	8	0	0
	84%	16%	0%	0%
・この項目についての意見・要望などはなく、かなり多くの保護者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	43	5	2	1
	84%	10%	4%	2%
・多くの保護者の方が「用意されている」としている。この項目についても具体的な意見・要望などはいただいていない。				
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	22	22	5	2
	43%	43%	10%	4%
・安全面対策がとられているかについては43%の保護者が「侵入に対して安全な対策がとられている」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意見・要望などはなかった。説明される機会があれば、園で実施されている色々な訓練の内容等について保護者に詳しく話されることを期待したい。				

＜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	43	7	1	
	84%	14%	2%	
・多くの保護者が「園に気軽に声をかけることができる」としている。一方、「登園時に担当が不在で、他の先生も来ていてこちらに気付いているのに対応してもらえない。伝えたい事があるのに見て見ぬ振りされている感じが強い」との意見が寄せられている。				
問 9 食事(給食)のメニューは充実していますか	48	2	0	1
	94%	4%	0%	2%
・かなり多くの方が「充実している」としている。「どちらともいえない」とする方がいるが、具体的な意見・要望などはいただいていない。				
問 10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか	44	4	1	2
	86%	8%	2%	4%
・多くの保護者が満足しており、「散歩や公園によく行って下さるので有難いです」との声が上がっている。「どちらともいえない」「いいえ」「わからない」とする方がいるが、意見・要望などはいただいていない。				
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	44	4	0	3
	86%	8%	0%	6%
・多くの保護者が「発育や意欲を促すような活動・遊び等が行なわれている」としているが、「どちらともいえない」とする方から「もっと外で遊具、玩具を使って遊んでほしいです。私達が小さかった頃より物が少ないと思います」という期待を込めた意見が寄せられている。				
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	46	5	0	0
	90%	10%	0%	0%
・かなり多くの保護者が「子どもの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」とする方がいるが、この項目についての意見・要望などはなかった。				

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	35	13	1	2
	69%	25%	2%	4%
・70%弱の保護者が「ばらつきが少ない」としている。「普段から担任の先生にはとても良くしてもらっていると感じました」「子どもの細かな所までみてくれるので有難い。ちょっとした変化や成長等伝えてくれる」等の声が上がっている。一方「挨拶をしない先生がいらっしゃるの、そこはしっかり治してほしいです」との意見も寄せられている。				
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	38	12	1	
	75%	24%	2%	
・多くの保護者が「話を聞くことができる」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方から「異年齢保育の為、日中の活動の際にみてくれる先生とお迎えに行った時に対応してくれる先生が違う事があるので、日中の様子が分からない時がありますが、こちらから聞くとわかる先生に聞きに行って様子を教えてくださいるので安心です。また途中で担任が変わってしまったので残念です」「異年齢保育なので、なかなかどの先生に日頃の様子を聞けばいいのかわからず、あまり日頃の様子を聞けない」「先生の名前が未だに覚えられない。良く知らない先生が対応してくれる時がある」等の意見が上がっている。				
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	47	4	0	
	92%	8%	0%	
・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。「毎日楽しく過ごしているようで、安心して通わせられています」「子どもは毎日楽しそうに通っています。先生方も園での様子を話して下さるので、とても有難いです」「毎日たくさん遊ばせてもらって色んな刺激を受けて、4月の入園時に話すことができなかった我が子は、今では園であったことを話してくれるようになりました」等、満足の声が上がっている。「どちらともいえない」とする方がいるが、具体的な意見・要望などはいただいていない。				
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)	41	1	0	7
	84%	2%	0%	14%
・この項目については意見・要望はなく、多く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。「本当に良く子どもの事を見てもらっていて感謝しています。常勤で働いている為、園での生活の方が長くなってしまいますが、子どもが常に楽しかった事を話してくれるので、東部でよかったですと思います」との声が寄せられている。「わからない」とする方については定時でのお迎えが可能となっており、今までそうした経験が園ではなかったということではないかと思われる。				
問17 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか	43	7	0	1
	84%	14%	0%	2%
・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。「どちらともいえない」された方がいるが、具体的な意見等は上がっていない。「わからない」とする方については問16同様今までそうした経験が園ではなかったということではないかと思われる。				
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	44	5	0	2
	86%	10%	0%	4%
・事故・けがについての対応については多く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今までそうした経験が園ではなかったということではないかと思われる。「どちらともいえない」とする方からの具体的な意見等は上がっていない。				

＜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
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	37	12	2	
	73%	24%	4%	
・ほぼ四分の三の保護者が満足している。「どちらともいえない」「いいえ」とする方がおり、「おたより帳に日頃の家での様子や成長した事等一生懸命記入しても全くそれに触れずに、その日の様子のみ返答のお便りノートが返ってくる。少し寂しい感じがしている」「連絡ノートがない。「働き方改革」だそうだがこの件について説明はあった)、園の様子をもう少し知りたい。こちらからも伝えたい」「話をする時間をとる」とのことですが、そちらの方がかえって面倒。頼みにくい。少しでもいいので毎日何かコメントがあると嬉しい」等の意見、期待の声が上がっている。				

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	42	7	0	2
	82%	14%	0%	4%
<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。「相談(愚痴)等も聞いて下さり、自分1人で悩んでいたこと等も聞いて下さり、また頑張ろうという気持ちにしてくれました」との声が寄せられている。「どちらともいえない」とする方がいるが、具体的な意見・要望などはいただけていない。</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	41	10	0	
	80%	20%	0%	
<p>・この項目については意見・要望等はなく、80%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。「どちらともいえない」とする方もいるが、具体的な意見・要望は聞かれていない。</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	37	12	2	
	73%	24%	4%	
<p>・四分の三弱の方が「配慮を感じる」としている。「発表会等の行事に小学生以上の兄弟が行けないのが、困る家庭があると思う」「日頃の様子分かる参観日を増やしてほしい。自由遊びが見える参観日、同世代の子どもの関わる姿、また小学校に行っても同年代の子を持つ親が顔を見知りになれるような参観日があるといいと思います(異年齢保育での受け渡しの為、自分の子どもと同じ歳の子を持つ親が分からない)」「運動会の平日はやめて欲しい」「参観日は年齢毎の姿を見たい(食事等)同級のお母さんやお友達との姿をゆっくり見たい為)」等の意見・要望が寄せられている。</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	41	8	1	
	82%	16%	2%	
<p>・82%の保護者が「地域住民との交流を図っている」と回答している。「どちらともいえない」「いいえ」とする方もいるが、具体的な意見・要望は聞かれていない。</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)			
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	37	7	1	4
	76%	14%	2%	8%
<p>・76%の保護者が「地域住民との交流を図っている」と回答している。「上の子ども東部保育園でお世話になっていたので、今年で〇年目になりますが、いろいろな事がありました。保育園での子どものケガやお友達とのトラブル等、その都度先生方が親身になって対処して下さいたのでとても助かりました」との声が上がっている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方も見られるが意見・要望は寄せられていない。「わからない」とする保護者もあり、園で、不満やトラブルに直面したことがないのではないのかと思われる。</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	33	10	1	5
	67%	20%	2%	10%
<p>・三分の二強の保護者の方が「要望・意見をもとに、改善が行われている」としている。問24同様、直面するような要望や意見がないのではないのかと思われる方が「わからない」としているのではないのかと思われる。「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・要望などは上がっていない。</p>				