

## 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）      寺尾保育園

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）	48人	
調査対象者数（人）	33人	
有効回答者数（人）	20人	
利用者総数に対する回答者割合（％）	60.6%	

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16名、回答者全体の80.0%で、「父母一緒に」とする方と「母」とする方はそれぞれ1名ずつ、全体の5.0%であった。調査票の記入者の年齢は「35～40歳未満」が35.0%、「40～50歳未満」が30.0%、「30～35歳未満」が20.0%、「25～30歳未満」が5.0%となっている。保護者の勤務形態のうち「父」では「常勤」の方が75.0%で、「自営」の方が5.0%、また、「母」の勤務形態では50.0%が「パート、アルバイト」で、「常勤」の方が35.0%、「その他」の方が5.0%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、有効回答者のうちの「大変満足」と「満足」、また、「どちらかといえば満足」とする方の合計が96%と満足度は高い。「先生方に良く見て頂いてとても感謝しています」との満足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「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」、「保育中の発熱など病気への対応は適切ですか」、「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」の4つが上げられ、今年度の園目標「たくさんあそんで みんなで やってみよう」や事業計画の重点課題(3)安全・安心な保育の実施、世代間交流事業等についての取り組みが子どもや保護者にも浸透していることが感じられる。

3 利用者調査の結果

(注1) 回答の実数の合計が20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≫

(注2) 回答比率については小数点以下を四捨五入としています。

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	16	3	1	/
	80%	15%	5%	/
・基本的な考え方についてかなり多くの保護者が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	15	0	0	1
	94%	0%	0%	6%
・回答をいただいた方のうちのかなり多くの方が「人権を尊重している」としている。この項目についても意見・要望などはなかったが、「わからない」とする方や無回答の方がおり、保育目標、保育方針等を知る機会が少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	16	0	0	/
	100%	0%	0%	/
・回答者全員の方が「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	13	2	0	1
	81%	13%	0%	6%
・「保育に対する方針、考えが良く伝わり、よりよく活動されている事が伝わります。とても感謝しています。ありがとうございました」との声があり、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。「どちらともいえない」、「わからない」とする方の合計が19%となっており、問2、問3同様、無回答の方もいることから、保育目標、保育方針と職員の行動との関係性についての判断に迷われ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	16	3	0	0
	84%	16%	0%	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。「どちらともいえない」する方も見られ、他の保育園と比較する機会がおそらくないことから判断したのではないと思われる。				
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	13	6	1	0
	65%	30%	5%	0%
・この項目については三分の二近くの保護者の方が「用意されている」としている。「どちらともいえない」と回答した方は他の保育園と較べて同じレベルと思われるのではないと思われる、「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。この項目についての具体的な意見・要望は寄せられていない。				
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	9	10	0	1
	45%	50%	0%	5%
・この項目についても具体的な意見は寄せられていないが、「安全面で対策がとられているか」については50%の保護者が「どちらともいえない」としており、また、明確な判断基準がないことから「わからない」と迷われた方もいるように推測され、安全面については考える余地があるのではないと思われる。				

＜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
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	17	2	0	
	89%	11%	0%	
・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。「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具体的な意見・要望などは頂いていない。				
問 9 食事(給食)のメニューは充実していますか	15	4	0	0
	79%	21%	0%	0%
・多くの方が「充実している」としている。この項目についても具体的な意見・要望などは寄せられていない。「どちらともいえない」とする方も20%ほどおり、今後の保護者アンケート等でその要因を掘り下げて回答いただけるような項目を検討していただくことを期待したい。				
問 10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか	17	1	0	1
	89%	5%	0%	5%
・回答を頂いた多くの方が満足をしている。この項目についても意見・要望などは頂いていない。				
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	15	3	0	1
	79%	16%	0%	5%
・「子どもが楽しく保育園へ通えている。新しい遊び、色々な遊びが出来て良い」との声があり、多くの方が満足している。「どちらともいえない」とする方も16%ほどおり、保護者アンケート等の機会での要因を掘り下げていただけるような項目を検討していただくことを期待したい。				
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	16	1	0	2
	84%	5%	0%	11%
・この項目についても多くの保護者が満足している。「子ども一人ひとりのことを先生方皆さんが把握して下さっており、素晴らしいと思います。これからもずっとお願いしたいです」との声が上がっている。また、「わからない」と迷われた方もおり、園からの伝え方について工夫が必要なかもかもしれない。				

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	12	5	1	0
	67%	28%	6%	0%
<p>・67%の保護者が「ばらつきが少ない」としている。「いつも温かく元気いっぱいな笑顔と声で子どもたちに接して下さっており、安心して子どもをお願いすることが出来ています」との声が上がっている。「どちらともいえない」と「いいえとする」方の合計が34%となっており、「先生達の雰囲気は良いが、態度が良くない先生がいる」との声が聞かれている。</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	18	1	0	
	95%	5%	0%	
<p>・かなり多くの保護者が「気軽に話を聞くことができる」としている。「園全体の出来事、クラス全体での様子は掲示板等で知ることが出来ますが、その日の子ども一人ひとりの様子や気持ち等は毎日知る事は難しい状況に思います。気になる事や特別何かあった時等は口頭にて教えてはもらっています」、「気が付いた事、気になった事などその日に伝えてもらい有難いです」などの満足の声が寄せられている。</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	18	1	0	
	95%	5%	0%	
<p>・この項目についても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。「いつも子どもをしっかり保育していただき、毎日笑顔で帰ってくる息子を目にして、楽しい保育生活が送れているんだと思います。感謝しかありません」との声が上がっている。</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	2	0	1
	83%	11%	0%	6%
<p>・多くの保護者が「急な残業や不定期な業務への対応は柔軟に行われている」と感じている。「登園が早く降園が遅い我が家、それでも先生たちは時間に合わせて準備、保育してくれています。毎日感謝だけです」との満足の声が上がっている。「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	18	1	0	0
	95%	5%	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。この項目についても意見・要望は頂いていない。</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	17	0	0	2
	89%	0%	0%	11%
<p>・こちらの項目についても多くの保護者が「事故、けがへの対応ができています」としている。「今のところ事故やけが等、起きていないので対応は分かりませんが、起きないように配慮頂いていると思っています」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	12	7	0	
	63%	37%	0%	
<p>・この項目については具体的な意見・要望が寄せられていない。「どちらともいえない」する方が37%あり、今後、保護者アンケート等の機会にその要因を掘り下げていただけるような項目を検討されることを期待したい。</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	15	2	0	2
	79%	11%	0%	11%
<p>・79%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。「色々相談に乗ってくれて安心して園に預けられます」との声が上がっている。「わからない」とする方がおり、園での活動の中でこうした相談をする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>				

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	15	4	0	/
	79%	21%	0%	
<p>・この項目についても意見・要望等はなく、79%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」とする方もおり、「いろいろな意見や価値観」という幅の広さについての判断に迷われたのではないと思われる。</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	14	5	0	/
	74%	26%	0%	
<p>・74%の方が「参加しやすいような配慮を感じる」としている。「どちらともいえない」とする方も26%あり、「平日の行事等がとても負担」という声が上がっている。</p>				

＜地域との交流についてお聞きします＞

調査項目	実数 (人)			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
コメント				
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	18	2	0	/
	90%	10%	0%	
<p>・この項目についての意見・要望はなかったが、かなり多くの方が「地域住民との交流ができて」としている。「どちらともいえない」とする方もおり、実施されている内容についての周知が必要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)			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
コメント				
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	13	4	1	1
	68%	21%	5%	5%
<p>・この項目について64%の方が「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。「どちらともいえない」と「いいえ」とする方もおり、「トラブルを穩便に済ませようとしている感じがある」との意見が上がっている。</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	12	4	2	1
	63%	21%	11%	5%
<p>・63%の保護者の方が「改善が行われている」としている。「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」とする保護者もあり、園で実施されたこれまでのアンケート等についての対応方法や結果の振り返りをされることを期待したい。</p>				