

## 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） 小川村保育園

### 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
利用者総数（人）	41人	ご案内と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）	32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
有効回答者数（人）	12人	家庭数とした。
調査対象者数に対する回答者割合（%）	37.5%	

### 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83.3%、「父」とする方が8.3%となっている。調査票の記入者の年齢で多いのは「40～50歳未満」で有効回答者全体の58.3%、次に「30～35歳未満」が25.0%、「35～40歳未満」が8.3%となっている。保護者の勤務形態のうちの「父」では66.7%が「常勤」で、「自営業」が25.0%であった。また、「母」の勤務形態では「常勤」が25.0%、「パート、アルバイト」が33.3%、その他が16.6%、「自営業」が8.3%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、「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93.6%と満足度はかなり高い。「とてもいい保育園だと思います」「安心して子どもを通わせることができます」「子どもが毎日園で笑顔でいられるのは先生方のおかげでとても感謝しています」との満足と感謝の声が寄せられている。

■ 「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。「とても満足しています」「園の先生方は良くやってくれています」との満足の声寄せられている。

■ 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)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」「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」「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」「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」「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、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」「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)」「保育中の発熱など病気への対応は適切ですか」「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」「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14項目が上げられる。当園の保育理念「子ども一人ひとりの心を大切に、『子どもの最善の利益』を守り、安心・安全を考慮し、子ども達が自ら育とうとする経験を大切に、人として育つための力の基礎を育むことを目指します」を基にした「保育基方針」「保育目標」「目標とする姿の三本柱」に沿い、家庭や地域とともに子どもたちが園での「遊び」や「生活」を通して、豊かな心と身体を育てるように、熱心に取り組んでいることが窺える。

### 3 利用者調査の結果

(注) ①回答の実数の合計が12人に満たない項目には無回答という方がいます。  
②回答比率については四捨五入のため合計が100%を越す場合があります。

《保育園運営方針についてお聞きします》

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
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	はい	10 件	83.3%	
	どちらともいえない	1 件	8.3%	
	いいえ	1 件	8.3%	
	わからない			
・基本的な考え方について回答をいただいた方のうちの83.3%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」する方も含めてこの項目についても意見・要望等は寄せられていない。				
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	はい	10 件	100.0%	
	どちらともいえない	0 件	0.0%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	0 件	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、殆んどの方が「人権を尊重している」としている。この項目への意見・要望等は上がっていない。				

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
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	はい	10 件	100.0%	
	どちらともいえない	0 件	0.0%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	0 件	0.0%	
・問2に同じく問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、殆どの方が「納得している」としている。問2に同じくこの項目についての意見・要望等は頂いていない。				
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	はい	10 件	100.0%	
	どちらともいえない	0 件	0.0%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	0 件	0.0%	
・問2・問3に同じく問1で「はい」と回答をいただいた方を対象とした項目で、この項目に回答をいただいた全員の方が「行動については園の方針と一致している」としている。問2・問3に同じくこの項目についても意見・要望等は頂いていない。				

＜施設環境についてお聞きします＞

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
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	はい	11 件	91.7%	
	どちらともいえない	1 件	8.3%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	0 件	0.0%	
・回答を頂いた方の91.7%の方が園の雰囲気に満足している。「どちらともいえない」する方も含めてこの項目についても意見・要望等は寄せられていない。				
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	はい	11 件	91.7%	
	どちらともいえない	0 件	0.0%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	1 件	8%	
・91.7%の保護者の方が「用意されている」としている。「わからない」とする方も含めてこの項目について意見・要望等は頂いていない。				
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	はい	4 件	33.3%	
	どちらともいえない	6 件	50.0%	
	いいえ	1 件	8.3%	
	わからない	1 件	8.3%	
・安全面に対策がとられているかについては「はい」とする方が33.3%で、「どちらともいえない」方が50.0%となっている。また、「いいえ」「わからない」とする方がそれぞれ8.3%ずつとなっている。「外部からの侵入者に対する安全策」という意味では、セキュリティ面で少し心配はあります。門扉はあれど、施錠は誰でも解除できるので万全にということであれば、入り口をしっかりとロックする方がいいと思う」との意見が寄せられている。				

＜毎日の保育内容についてお聞きします＞

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
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	はい	11 件	91.7%	
	どちらともいえない	1 件	8.3%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	0 件	0.0%	
・91.7%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」する方から「園や先生方にはとても感謝しているのですが、言い方や発言が強い先生がいて、時々気になります。仕事前や急いでいる時に話が長くなると少し迷惑です」との意見が寄せられている。				

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
問9 食事(給食)のメニューは充実していますか	はい	12 件	100.0%	
	どちらともいえない	0 件	0.0%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	0 件	0%	
・殆んどの方が「充実している」としている。この項目についての意見・要望等は寄せられていない。				
問10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか	はい	10 件	83.3%	
	どちらともいえない	2 件	16.7%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	0 件	0.0%	
・回答をいただいた方の83.3%の方が「戸外にでる機会が多い」としている。「どちらともいえない」とする方も含めて、具体的な意見・要望等は寄せられていない。				
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	はい	10 件	83.3%	
	どちらともいえない	0 件	0.0%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	2 件	16.7%	
・回答を頂いた保護者のうちの83.3%の方が「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。「分からない」とするも含めてこの項目への意見・要望等は寄せられていない。				
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	はい	12 件	100.0%	
	どちらともいえない	0 件	0.0%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	0 件	0.0%	
・殆どの保護者が「良い所や個性を認めている」としている。この項目についての具体的な意見・要望などは上がっていない。				
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	はい	10 件	83.3%	
	どちらともいえない	2 件	16.7%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	0 件	0.0%	
・83.3%の保護者が「ばらつきが少ない」としている。「はい」とする方から「どの職員もいつもにこやかに対応してくれて、子どもたちへの愛を感じます」と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・要望等は寄せられていない。				
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	はい	11 件	91.7%	
	どちらともいえない	1 件	8.3%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	0 件	0%	
・回答を頂いた方のうち91.7%の方が「話を聞くことができる」としており、「降園時にその日の様子を聞くことができるので、1人1人しっかり見てもらっていると感じ安心しています」との満足の声が上がっている。「どちらともいえない」する方からの意見・要望等は寄せられていない。				
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	はい	12 件	100.0%	
	どちらともいえない	0 件	0.0%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	0 件	0%	
・殆んどの保護者が「満たされた表情をしていることが多い」と感じている。この項目については意見・要望等は上がっていない。				

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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)	はい	12 件	100.0%		
	どちらともいえない	0 件	0.0%		
	いいえ	0 件	0.0%		
	わからない	0 件	0.0%		
・この項目についても殆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。この項目についても意見・要望等は寄せられていない。					
問17 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか	はい	12 件	100.0%		
	どちらともいえない	0 件	0.0%		
	いいえ	0 件	0%		
	わからない	0 件	0.0%		
・こちらの項目にはついては回答をいただいたうちの殆んどの方が「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・要望等は寄せられていない。					
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	はい	9 件	75.0%		
	どちらともいえない	0 件	0.0%		
	いいえ	0 件	0.0%		
	わからない	3 件	25%		
・事故・けがについての対応については75.0%の保護者が対応しているとしている。この項目については意見・要望等は上がっていない。「わからない」とする方については当園で事故・けがなどの経験がないことから「わからない」としたのではないかとと思われる。					

《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		回答	回答数	(%)	グラフ
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	はい	10 件	83.3%		
	どちらともいえない	2 件	16.7%		
	いいえ	0 件	0.0%		
	わからない	0 件	0.0%		
・83.3%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」する方から、「未満児クラスで連絡帳のコメントがない時が多くあるのでできれば毎回記入してほしいです」「園での子どもの様子を写真で残して、保護者が購入等できるようにしてほしいです」など、期待の声が寄せられている。					
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	はい	12 件	100.0%		
	どちらともいえない	0 件	0.0%		
	いいえ	0 件	0.0%		
	わからない	0 件	0.0%		
・殆んどの保護者が「気軽に個別相談に応じてくれる」と回答している。「少人数で地域に根差している保育園なので気軽に相談しやすい環境だと思います」との満足の声が上がっている。					
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ますか	はい	10 件	83.3%		
	どちらともいえない	1 件	8.3%		
	いいえ	1 件	8.3%		
	わからない	0 件	0.0%		
・83.3%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。「職員の入れ替わりがないためか少し閉鎖的で良くも悪くも昔ながらの保育だと感じる時があります。一部の職員から威圧的な態度を受けたことがあり、とても悲しく悔しい思いをしたこともあります」との意見が寄せられている。					

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
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	はい	10 件	83.3%	
	どちらともいえない	2 件	16.7%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない			
<p>・こちらの項目については83.3%の方が「配慮を感じる」としている。「どちらともいえない」する方も含めてこの項目については意見・要望等は寄せられていない。</p>				

《地域との交流についてお聞きします》

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
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	はい	12 件	100.0%	
	どちらともいえない	0 件	0.0%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない			
<p>・「地域住民との交流を図っている」かについては回答をいただいた殆んど保護者が「交流を図っている」としている。この項目については意見・要望等は上がっていない。</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》

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	はい	8 件	66.7%	
	どちらともいえない	1 件	8.3%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	3 件	25.0%	
<p>・この項目については66.7%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。この項目については「どちらともいえない」とする方も含めて具体的な意見・要望等は寄せられていない。「わからない」とした方については今まで当園で不満やトラブルに直面したことがなかったことから「わからない」とし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	はい	8 件	66.7%	
	どちらともいえない	1 件	8.3%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	3 件	25.0%	
<p>・66.7%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。「どちらともいえない」する方も含めてこの項目には具体的な意見・要望等は寄せられていない。今まで、直面するような要望や意見がなかったのではないと思われる方が「わからない」としているのではないと思われる。</p>				