

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） 長野市加茂保育園

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）	37人	
調査対象者数（人）	33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）	20人	
調査対象者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」とする方が有効回答者全体の80.0%で、「父」とする方が同じく10.0%、「父母一緒に」という方もいた。調査票の記入者の年齢で多いのは「35～40歳未満」で有効回答者全体の40.0%、次に「30～35歳未満」が35.0%、「40～50歳未満」が20.0%と続いている。保護者の勤務形態のうちの「父」では90.0%が「常勤」で、「自営業」という方もいた。また、「母」の勤務形態では「パート、アルバイト」が50.0%、「常勤」が30.0%、「自営業」が15.0%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。「いつも楽しく温かい保育園です。先生方が入れ替わっていてもそれは変わることなく、先生方は皆素敵な方ばかりです。加茂保育園でよかった、そう思うことばかりで、日々感謝しております」「いつもありがとうございます」「先生方の笑顔が本当に素敵で子供も私も温かい気持ちになっています」等、満足や感謝の声が寄せられている。

・有効回答のうち満足度が高い項目として「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」「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」「散歩等で戸外にでる機会が多いですか」「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、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」「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」「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」という13項目が上げられる。長野市保育基本方針の「安全で安心できる生活の場を整え、子どもが自己を十分に発揮できるようにする」「保護者の気持ちを受け止め、共に子育てをします」「家庭と連携を図りながら、子育ての悩みや相談に応じ助言するなど、地域における子育て支援の拠点として、社会的役割を果たします」ほか二つに沿い、職員が子ども一人ひとりの人権を大切に、保護者とのコミュニケーションを十分に取っながら、長年にわたり培ってきた地域の人々との連携も図りつつ「からだもこころもげんきな子ども」を育もうと熱意と誠意を持って取り組んでいることが窺える。

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＞

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	15	4	1	/
	75%	20%	5%	/
・この項目についての意見・要望等はなかった。基本的な考え方について「知っている」とする方が75%と四分の三を占めている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が25%となっており、保育目標・保育方針にふれる機会が少なかつたのではないかと推測される。				
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	0
	100%	0%	0%	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、ほとんどの方が「人権を尊重している」としている。「個々を尊重し成長させて頂けます。本当に良く見て頂きありがとうございます」との声が上がっている。				
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	0	0	/
	100%	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、ほとんどの方が「納得している」としている。この項目については意見・要望などはなかった。				
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	15	0	0	0
	100%	0%	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、ほとんどの方が「行動については園の方針と一致している」としている。「運動会や楽しみ会などの行事の際も、先生方の子供達に向けた眼差しが温かく、寄り添って下さっているのが分かり、ありがたい気持ちでいっぱいです」との満足の声が上がっている。				

＜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
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	19	1	0	0
	95%	5%	0%	0%
<p>・回答を頂いた方の95%の方が園の雰囲気に満足している。「アットホームな雰囲気ですいつも温かみを感じます」との満足の声が聞かれています。一方、「施設の老朽化が気になります。部屋は夏は涼しく、冬は暖かいです。廊下やトイレは寒そうです。トイレも清潔ですが暗い感じがします。手洗い場はお湯が出ません。未満児クラスは、給湯所と水回りの部屋がありますが、この2部屋が繋がっていない事、水回りの部屋は使用していないお風呂?があり、動線が悪く先生方の使い勝手が悪いのではないかと思います」との意見が上がっている。</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	17	2	1	0
	85%	10%	5%	0%
<p>・85%の保護者の方が「用意されている」としている。「絵本の貸し出しを多くしてほしい」との意見が寄せられている。</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	9	8	2	1
	45%	40%	10%	5%
<p>・安全面で対策がとられているかについては40%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」という方の10%も含めると合計50%となっている。この項目についての意見・要望などはなかったが、保護者との懇談やアンケートを取られるような機会に、更に詳しい意見等をいただき、検討をされていくことが必要ではないかと思われる。</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
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	1	0	
	95%	5%	0%	
<p>・95%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」と回答された方から「朝登園時に子どもがぐずった際、ある保育士に心ない一言を言われ傷ついたことがあります」との意見が上がっている。</p>				
問9 食事(給食)のメニューは充実していますか	19	1	0	0
	95%	5%	0%	0%
<p>・95%の方が「充実している」としている。「どちらともいえない」とする方も含めて、この項目についての意見・要望等は聞かれていない。</p>				
問10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか	18	2	0	0
	90%	10%	0%	0%
<p>・90%の保護者が満足している。この項目についても、「どちらともいえない」とする方も含めて、意見・要望等は上がっていない。</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	20	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
<p>・回答を頂いた方全員が「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。この項目についても具体的な意見・要望などはいただけていない。</p>				
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	20	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
<p>・ほとんどの保護者が「良い所や個性を認めている」としている。「マイペースな子をよく保育して下さっていると感謝しています」との満足の声が上がっている。</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	16	4	0	0
	80%	20%	0%	0%
・80%の保護者が「ばらつきが少ない」としている。「子どもの様子をしっかりと見て対応してくれています。子ども自身も先生や園生活を好きで(楽しんで)登園しています」との満足の声が寄せられている。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望等は上がっていない。				
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	20	0	0	
	100%	0%	0%	
・回答を頂いた方全員が「話を聞くことができる」としている。「時間外にお迎えに行くことが多いのですが、先生同士で連絡がとられており、必要な情報は得られていると感じます」との満足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	20	0	0	
	100%	0%	0%	
・回答を頂いた方全員が「満たされた表情をしていることが多い」と感じている。「温かく見て頂き、とてもありがたいです。園生活、子どもはとても楽しいようで、『もっと遅くに迎えに来て！』とせがむほどです。先生方には日々子供のためにご尽力頂き感謝です」との声が寄せられている。				
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)	18	2	0	0
	90%	10%	0%	0%
・この項目については90%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。「どちらともいえない」とする方も含めて、この項目についての意見・要望等は聞かれていない。				
問17 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか	20	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・こちらの項目にはついては回答をいただいた全保護者が「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具体的な意見・要望などは上がっていない。				
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	19	1	0	0
	95%	5%	0%	0%
・事故・けがについての対応については95%の保護者が対応しているとしている。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望などはいただいている。				

＜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	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	15	5	0	
	75%	25%	0%	
・75%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」とする方が25%いるが意見・要望などはいただいている。				
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	19	1	0	0
	95%	5%	0%	0%
・95%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。「先生方がとにかく素晴らしいです。子供の悩みだけでなく、親の悩み(育児、家庭など)も聞いて下さり、心の拠り所となって下さいます」との満足の声が寄せられている。「どちらともいえない」とする方もいるが、この項目についての具体的な意見・要望等は上がっていない。				

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
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	17	3	0	
	85%	15%	0%	
・85%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」とする方からの意見・要望などは上がっていない。				
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	3	0	
	85%	15%	0%	
・85%の方が「配慮を感じる」としている。こちらの項目についても「どちらともいえない」とする方がいるが、意見・要望などは上がっていない。				

《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	20	0	0	
	100%	0%	0%	
・こちらの項目にはついては回答をいただいた全保護者が「地域住民との交流を図っている」と感じている。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。				

《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	17	2	0	1
	85%	10%	0%	5%
・この項目については意見・要望はいただいていないが、85%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。「どちらともいえない」とする方も見られ、今後、アンケートなどを取られる機会があれば掘り下げた設問等を独自に考え検討されることを期待したい。「わからない」とする保護者もあり、不満やトラブルに直面したことが今まで当園でなかったのではないかと推測される。				
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	15	3	0	2
	75%	15%	0%	10%
・75%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」とする方が15%ほどおり、具体的な意見・要望等は上がっていないものの、問24同様、アンケートなどの機会をとらえ、要因を探り検討されることを期待したい。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かとと思われる方が「わからない」としているのではないかとと思われる。				