

## 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） 長野市立昭和保育園

### 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）          | 132人    |                          |
| 調査対象者数（人）         | 105人    |                          |
| 有効回答者数（人）         | 51人     |                          |
| 利用者総数に対する回答者割合（％） | 48.5%   |                          |

### 2 利用者調査全体のコメント

|  |
|--|
| <p>・調査票の記入者は「母」とする方が47人で全体の92.2%を占め、「父母一緒に」、「父」という方もいた。調査票の記入者の年齢で多いのは「30～35歳未満」で全体の47.1%、次に「40～50歳未満」が25.5%、「35～40歳未満」が17.6%と続いている。保護者の勤務形態のうちの「父」では82.4%が「常勤」で、「自営業」の方も数名おられた。また、「母」の勤務形態では「常勤」という方が47.1%、「パート、アルバイト」の方が35.3%という状況であった。</p> <p>・「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。先生方がいつも元気で良いです、不満は特になく感謝しています、親だけではできない事をやって頂いている感じがします、園の先生方にはいつも大変お世話になっております、先生方には本当に良く見て頂いて感謝しています等の感謝の声が多く上がっている。</p> <p>・満足度が高い項目として「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、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」、「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6項目が上げられる。園として掲げた平成29年度の重点課題の「保育内容の充実」の具体策としての「自然を生かした保育を行う」、「地域資源と人材を生かした保育を行う」、「世代間交流を充実させる」及び「保護者支援」の具体策の「相談をしやすい雰囲気作りをする」などの実践に向けて職員が前向きに取り組んでいることが感じられる。</p> |
|--|

### 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  | 33    | 15        | 3   |       |
|  | 65%   | 29%       | 6%  |       |
| ・基本的な考え方について多くの保護者は知っているとしているが、どちらともいえないという方と知らないとする方の合計が有効回答数の三分の一強となっており、保育目標、保育方針等についてふれる機会、知る機会が少ないのかもしれない。      |       |           |     |       |
| 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  | 34    | 0         | 0   | 1     |
|  | 97%   | 0%        | 0%  | 3%    |
| ・回答をいただいた方の中のかなり多くの方が「人権を尊重している」としている。この項目についての意見・要望などはなかったが、無回答の方が16名で回答者全体の31.4%を占めており、保育目標、保育方針等を知る機会が少ないのかもしれない。 |       |           |     |       |
| 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  | 32    | 3         | 0   |       |
|  | 91%   | 9%        | 0%  |       |
| ・有効回答者のうちの多くの方が「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31.4%おり、保育目標、保育方針等について知る機会、ふれる機会が少ないのかもしれない。             |       |           |     |       |
| 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  | 31    | 3         | 0   | 1     |
|  | 89%   | 9%        | 0%  | 3%    |
| ・有効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。問2、問3同様、無回答の方が31.4%おり、保育目標、保育方針等について知る機会、ふれる機会が少ないのかもしれない。              |       |           |     |       |

＜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<br>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   | 39     | 12            | 0   | 0     |
|   | 76%    | 24%           | 0%  | 0%    |
| ・この項目についての意見・要望などはなかったが、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   | 39     | 8             | 2   | 2     |
|   | 76%    | 16%           | 4%  | 4%    |
| ・この項目についても意見・要望などはなく、多くの保護者の方が「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比べて同じレベルとされているのではないかと思われ、「わからない」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。   |        |               |     |       |
| 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  | 11     | 28            | 11  | 1     |
|   | 22%    | 55%           | 22% | 2%    |
| ・安全面で対策がとられているかについては55%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」という方も含めると77%となっている。入口の鍵だけ何とかがして頂ければさらに安全なのではないかと思いき、送迎時の先生方への声掛けについては先生方の対応というよりも子どもの安全な保育に対応できる人員の面に関して問題が感じられる所があります(先生方の人数が子どもに対して少ない)、園の問題ではなく設置基準として国等が対応して頂きたい問題だと思いますなどの声が聞かれており、安全面については考える余地があるのではないかと思われる。 |        |               |     |       |

＜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<br>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   | 43     | 7             | 1   |       |
|   | 84%    | 14%           | 2%  |       |
| ・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。朝子どもを送りに行くと「おはよう」「いってらっしゃい」と声をかけて頂けて有難い、毎日園長先生が立って挨拶をして下さるので相談したい事があればそこで話す事ができ助かります、先生方皆さん明るい雰囲気で挨拶して下さり子どもも楽しく通っていますとの満足の声が上がっている。一方、毎日朝送っているので不足なもの等あるならその時に言ってもらえもしくは連絡ノートに記入しておいてほしいとの声も聞かれた。 |        |               |     |       |
| 問9 食事(給食)のメニューは充実していますか   | 42     | 6             | 3   | 0     |
|   | 82%    | 12%           | 6%  | 0%    |
| ・多くの方が「充実している」としている。子供が食べている食事の量が知りたい、行事等で給食が変わることがあるが事前にわかっている事なので園の予定のものを子供にもわかるひらがなで書いた献立表を配ってほしい、給食のメニュー(おかず)は日によって色々で良いと思うが年少以上児の主食も持参ではなく給食だと有難い等の要望が上がっている。  |        |               |     |       |
| 問10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか   | 46     | 3             | 0   | 2     |
|   | 90%    | 6%            | 0%  | 4%    |
| ・この項目に対する意見・要望等はいただいておりますが回答を頂いた方のうち多くの方が満足をしている。   |        |               |     |       |
| 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  | 44     | 4             | 0   | 3     |
|   | 86%    | 8%            | 0%  | 6%    |
| ・この項目についても多くの方が満足をしている。子どもらしく自由に遊べている所が良いですとの声が上がっている。一方、園庭がもう少し広いといいなと思いますといった期待の声が聞かれた。   |        |               |     |       |
| 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   | 47     | 4             | 0   | 0     |
|   | 92%    | 8%            | 0%  | 0%    |
| ・かなり多くの保護者が満足している。保育園で日々様々な事を学んでいる様子で親の見えていない・見ることのできない部分で成長を感じる事が多いです、個性を大切にされた保育をして頂いているように思います等の声が聞かれています。   |        |               |     |       |

| 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   | 34     | 10        | 5   | 2     |
|  | 67%    | 20%       | 10% | 4%    |
| <p>・多くの保護者が「ばらつきが少ない」としている。園長先生やその他先生方にはいつも子ども一人一人に親身に接して頂いて有難いなと思っています、毎日保育園に行くのを楽しみにしているので先生方が本当に良く子どもたちを見て下さっているのだと思います、子どもは園が大好きなので日ごろから先生が良く見ていてくれるからだだと思います、しっかり見て頂いていると感じます等の声が上がっている。一方、「どちらともいえない」、「いいえ」、「わからない」とする保護者も三分の一ほどおり、保育姿勢の均質化については改善の余地があるのではないかとと思われる。</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   | 41     | 9         | 1   |       |
|  | 80%    | 18%       | 2%  |       |
| <p>・多くの保護者が「話を聞くことができる」としている。お迎えの時にいつも今日あったことを話してくれるので家に帰っても子どもとその話題が出来園での様子が分かりやすい、夕方迎えに行くと「〇〇ちゃんばいばい、またあしたね！」と色々な先生から声を掛けてもらえるので有難い等の声が聞かれている。一方、送迎時にクラス担任であってもその日の様子を全く話してくれない先生もいる事が残念です、迎えは何もなければ基本的に私(母親)が毎日行くので連絡事項は私もしくは父親に伝えて下さい等の意見・要望が聞かれた。</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  | 44     | 7         | 0   |       |
|  | 86%    | 14%       | 0%  |       |
| <p>・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。日頃先生方には良くして頂き子どもが楽しそうに保育園から帰ってくる姿を見ると安心します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)  | 41     | 4         | 1   | 4     |
|  | 82%    | 8%        | 2%  | 8%    |
| <p>・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。長い時間見て頂いていますが飽きることなく過ごせるのは先生方のおかげだと考えており安全に見て頂けるようこれからも宜しくお願ひしますとの声が聞かれた。期待も込めた意見として、18:30間近になつたり帰りが遅いと先生方も替わり園での様子を聞けない時があるのでいつでも様子を聞けるような体制にしてほしいという声が上がっている。</p>  |        |           |     |       |
| 問17 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか   | 43     | 8         | 0   | 0     |
|  | 84%    | 16%       | 0%  | 0%    |
| <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。子どもの事について小さなことでも気づいたことは知らせて頂いたり聞いて下さるので日中しっかり見て下さるのが分かり安心して頂けるとの声が上がっている。一方、病欠した次の日に外遊びを控えさせたい時(病み上がり)にすぐ全力で遊ぶのは体力的にも負担になるので「室内遊びをお願いします」と言っても「職員の配置の関係で外遊びをさせてはだめですか」と言われてしまうがどういう配置をしているのかいつも疑問に思ってしまう、具合悪そうにマスクをして外遊びを見ている子等いてかわいそうに思ってしまう、他園ではもっと柔軟な対応をとってもらっていたのでこの園はどうかという対応なのか配置をもっと考えてほしい、感染症等出た場合に朝の送りの部屋や帰りの部屋がどこのか分からない場合が多々あり入口に書かれていても正直見る時間がない時は気づかない、子どもが熱などでお迎えの電話が入り早く行きたいのはやまやまですが仕事上すくいけないう事もあり急がされると交通面でも危ないので病気の時用に別室で1時間くらい見て頂けると有難いです等、「どちらともいえない」という方の中からも意見や要望が上がっている。</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  | 41     | 5         | 0   | 4     |
|  | 82%    | 10%       | 0%  | 8%    |
| <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頂いていると感じている。小さなケガも報告して頂いて助かりますとの声が上がっている。「わからない」との回答には、今までそうした経験が園ではなかったという方も含まれているのではないかとと思われる。</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) |           |     |       |
|---|--------|-----------|-----|-------|
| コメント  | 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 | 36     | 11        | 4   |       |
|   | 71%    | 22%       | 8%  |       |
| <p>・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。</p>    |        |           |     |       |

| 調査項目  | 実数 (人) |               |     |       |
|---|--------|---------------|-----|-------|
| コメント  | はい     | どちらとも<br>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  | 44     | 6             | 0   | 1     |
|   | 86%    | 12%           | 0%  | 2%    |
| ・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。園長先生はじめ担任の先生や他の先生もとても話しやすく子どもだけでなく親のことも気にしてくれてとても有難く思っていますと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ると感じますか  | 41     | 10            | 0   |       |
|   | 80%    | 20%           | 0%  |       |
| ・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。  |        |               |     |       |
| 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   | 38     | 13            | 0   |       |
|   | 75%    | 25%           | 0%  |       |
| ・多くの方が「配慮を感じる」としている。参観日が自由に選べるようになってとても参加しやすくなりましたという声が聞かれている。  |        |               |     |       |

＜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<br>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                | 43     | 7             | 0   |       |
|   | 86%    | 14%           | 0%  |       |
| ・この項目についての意見・要望はなかったが、多くの方が地域住民との交流ができているとしている。 |        |               |     |       |

＜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<br>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  | 36     | 12            | 0   | 3     |
|  | 71%    | 24%           | 0%  | 6%    |
| ・この項目についても意見・要望はいただいていないが、「どちらともいえない」、「わからない」とする保護者もあり、園での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。 |        |               |     |       |
| 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   | 34     | 13            | 1   | 3     |
|  | 67%    | 25%           | 2%  | 6%    |
| ・多くの保護者の方が「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。  |        |               |     |       |