

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） 長野市東部保育園

1 調査概要

調査対象者	保護者	
調査方法	アンケート方式	* 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。
利用者総数（人）	78人	
調査対象者数（人）	65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）	27人	家庭数とした。
調査対象者数に対する回答者割合（%）	41.5%	

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92.％、「無回答」とする方が7.4％となっている。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29.6％、次に「40～50歳未満」が25.9％、「30～35歳未満」が22.2％、「25～30歳未満」が11.1％などとなっている。保護者の勤務形態のうちの「父」では74.1％が「常勤」で、「自営業」「パート、アルバイトの方がそれぞれ7.4％であった。また、「母」の勤務形態では「常勤」が33.3％、「パート、アルバイト」が44.4％、「自営業」が7.4％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する感想では、「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96.2％と満足度はかなり高い。「東部保育園のアウトホームな雰囲気がとても良いと思います」「安心して預けることができます」との満足と安心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「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」「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」「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」「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」「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」の9項目が上げられる。長野市保育理念の「子どもの最善の利益を考慮し、その福祉を積極的に増進する」、長野市保育基本方針の「専門の資格を持った職員が養護と教育を一体的に行い、子どもの発達を援助します」「保護者の気持ちを受け止め、共に子育てをします」、当保育園の保育目標「ともだちいっぱい うーんとわくわく とうぶのこ」に沿い、子どもたちが園での「遊び」や「生活」を通して、自分からやろうとする気持ちを大切に、目的に向かってやり遂げる意欲が育つように、全職員が誠心誠意、子どもたちや保護者に接していることが窺える。

3 利用者調査の結果

①回答の実数の合計が27人に満たない項目には無回答という方がいます。
(注) ②回答比率については四捨五入のため合計が100%を超過場合があります。

＜保育園運営方針についてお聞きます＞

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	20 件	74.1%	
	どちらともいえない	7 件	25.9%	
	いいえ	0 件	0%	
	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74.1%の方が「知っている」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	20 件	100.0%	
	どちらともいえない	0 件	0%	
	いいえ	0 件	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、全員の方が「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	20 件	100.0%	
	どちらともいえない	0 件	0%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	0 件	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	19 件	95.0%	
	どちらともいえない	1 件	5.0%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	0 件	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、この項目に回答をいただいた95%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	23 件	85.2%	
	どちらともいえない	3 件	11.1%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	1 件	3.7%	
・回答を頂いた方の85.2%の方が園の雰囲気に満足している。「ゴミ箱や虫取り網など、歩くところに落ちていたりするので(たぶんずり落ちた)帰る前にさっと片付けてもらえるとうれしいです」との意見が寄せられている。				
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	はい	22 件	81.5%	
	どちらともいえない	3 件	11.1%	
	いいえ	1 件	3.7%	
	わからない	1 件	3.7%	
・81.5%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」「いいえ」「わからない」とする方の合計が18.5%となっているが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	5 件	18.5%	
	どちらともいえない	15 件	55.6%	
	いいえ	2 件	7.4%	
	わからない	5 件	18.5%	
・安全面対策がとられているかについては「はい」とする方が18.5%で、「どちらともいえない」といする方が55.6%となっている。また、「わからない」とする方が18.5%となっており、他の保育園の状況などが把握できないことから「わからない」とされているのではないかとと思われる。「いいえ」という方も含めて、この項目について意見・要望等は頂いていない。				

《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	24 件	88.9%	
	どちらともいえない	2 件	7.4%	
	いいえ	1 件	3.7%	
	わからない	0 件	0%	
・88.9%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。「とにかく子どもが楽しそう。クラス以外の先生からも声を掛けていただきありがたい」「色々な先生に声をかけてもらい親子ともども嬉しいです」などの満足の声があがっている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方からの意見・要望等は寄せられていない。				

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	23 件	85.2%	
	どちらともいえない	4 件	14.8%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	0 件	0%	
・85.2%の方が「充実している」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ついても意見・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	25 件	92.6%	
	どちらともいえない	2 件	7.4%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	0 件	0%	
・回答をいただいた方の92.6%の方が「戸外にでる機会が多い」としている。「自然との触れあいが多くと思う」との満足の声がか寄せられている。「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	25 件	92.6%	
	どちらともいえない	1 件	3.7%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	1 件	3.7%	
・回答を頂いた保護者のうちの92.6%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。この項目については意見・要望等は上がっていない。				
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	26 件	96.3%	
	どちらともいえない	0 件	0%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	1 件	3.7%	
・96.3%の保護者が「良い所や個性を認めている」としている。「できるようになったことや一生懸命取り組むプラスの面をたくさん教えていただけるので嬉しです」「子どもの個性や素質をよく見てくださっており尊重してくださっていると感じます」との満足の声が上がっている。「わからない」とする方もいるが、具体的な意見・要望などは聞かれていない。				
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	21 件	77.8%	
	どちらともいえない	5 件	18.5%	
	いいえ	1 件	3.7%	
	わからない	0 件	0%	
・77.8%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「先生方のアドバイスが的確でとても信頼できます」「保護者にもよく寄り添って話をしてくださりありがとうございます。パートなど常勤の先生ではない方も一人一人を名前呼び、しっかり向き合ってくれるのでとても温かい雰囲気だいい保育園だと思います」との声が上がっている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が22.2%となっているが、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	22 件	81.5%	
	どちらともいえない	5 件	18.5%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない			
・回答を頂いた方のうち81.5%の方が「話を聞くことができる」としている。「どちらともいえない」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。				
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	23 件	85.2%	
	どちらともいえない	4 件	14.8%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない			
・85.2%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。「家でも『先生に見せる』と言ったり、ちよくちよく先生の名前が出てきて先生のことが好きになれているようで良かったです」との声がか寄せられている。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望等は聞かれていない。				

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	18 件	66.7%	
	どちらともいえない	5 件	18.5%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	4 件	14.8%	
<p>・この項目については66.7%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。「急な仕事で土曜保育に申し込みたかったが、園の対応が快くなかった」との意見が上がっている。「わからない」とする方がおり、定時での送迎が可能なことからそうした経験がないので「わからない」としたのではないかとと思われる。</p>				
問17 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか	はい	23 件	85.2%	
	どちらともいえない	3 件	11.1%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	1 件	3.7%	
<p>・こちらの項目にはついては回答をいただいた方のうち85.2%の方が「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」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が、「わからない」とする方については当園で発熱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。</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	はい	24 件	88.9%	
	どちらともいえない	2 件	7.4%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	1 件	3.7%	
<p>・事故・けがについての対応については88.9%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。</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	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	23 件	85.2%	
	どちらともいえない	4 件	14.8%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	0 件	0%	
<p>・85.2%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。「ノートや直接の会話で中の様子が分かる。写真も多い」との声が上がっている。要望も含めて「一日の具体的なスケジュールをもう少し周知してほしい。知らずに色々ご迷惑をおかけしていたことに後から気がつき、非常に申し訳なかったと思ったことがある」との声が寄せられている。「いいえ」する方からの意見・要望等は寄せられていない。</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	はい	23 件	85.2%	
	どちらともいえない	3 件	11.1%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	1 件	3.7%	
<p>・85.2%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。「担任の先生に相談しやすい環境かなと思います」との声が寄せられている。「どちらともいえない」する方からの意見・要望等は上がっていない。「わからない」とする方がおり、個別相談の必要性を感じたことがなかったため「わからない」としたのではないかとと思われる。</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	はい	23 件	88.5%	
	どちらともいえない	2 件	7.7%	
	いいえ	1 件	3.8%	
	わからない	0 件	0%	
<p>・88.5%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。「保護者にもよく寄り添って話をしてくださりありがとうございます」「パートなど常勤の先生ではない方も一人一人を名前呼び、しっかり向き合ってくれるのでとても温かい雰囲気です」との満足の声がかかっている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方からの意見・要望等は上がっていない。</p>				

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	18 件	66.7%	
	どちらともいえない	8 件	29.6%	
	いいえ	1 件	3.7%	
	わからない			
<p>・こちらの項目については66.7%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	19 件	73.1%	
	どちらともいえない	6 件	23.1%	
	いいえ	1 件	3.8%	
	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73.1%の保護者が「交流を図っている」としており、「地域の方との交流が多いと思う」との声がかかっている。こちらの項目について「どちらともいえない」「いいえ」とする方がいるが、意見・要望等は寄せられていない。</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》

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	18 件	66.7%	
	どちらともいえない	7 件	25.9%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	2 件	7.4%	
<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	20 件	74.1%	
	どちらともいえない	5 件	18.5%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	2 件	7.4%	
<p>・74.1%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」「いいえ」とする方からの具体的な意見・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>				