

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） 北旭ヶ丘保育園

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）	92人	
調査対象者数（人）	68人	
有効回答者数（人）	27人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	39.7%	

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25人、全体の92.5%で、「父」という保護者もいた。調査票の記入者の年齢で多いのは「30～35歳未満」で全体の33.3%、次に「40～50歳未満」が25.9%、「25～30歳未満」と「35～40歳未満」が18.5%と続いている。保護者の勤務形態のうちの「父」では77.8%が「常勤」であった。また、「母」の勤務形態では「常勤」が44.4%、「パート、アルバイト」が40.7%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」とする保護者の合計が96%と満足度はかなり高い。「先生方がいつも明るく接して下さり、子どもも毎日元気に保育園で遊んでいる様で、とても有難いです」、「子どもも担任の先生が大好きで、保育園に行くのを楽しみにしている」、「0歳で人数も少ないのですが、先生がちゃんと見てくれて安心して園に出せています」、「子どもが毎日喜んで通園しているので嬉しく思います」、「保育園についてはいつもお世話になっており、満足に感じております」との感謝と満足の声が上がっている。

・満足度が高い項目として「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」、「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）」、「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。園としての保育理念の「子ども、家庭、地域、みんなを笑顔をつなぐ保育園」、「安心して、一人ひとりが伸び伸び育つ保育園」などを基に職員が連携し、お互いのスキルと知識の習得に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27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	7	10	9	/
	27%	38%	35%	/
・基本的な考え方について知っている方と知らないという方、どちらともいえないという方が有効回答数のほぼ三分の一ずつとなっている。				
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	8	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・有効回答をいただいた方のうちのほとんどの方が「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19名、全体の70.4%おり、保育目標、保育方針等にふれ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	8	0	0	/
	100%	0%	0%	/
・有効回答者のうちのほとんどの方が「納得している」としている。この項目についても意見・要望などはなく、問2同様、無回答の方が70.4%おり、保育目標、保育方針等にふれる機会、知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	8	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・有効回答をいただいたほとんど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70.4%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。この項目についても意見・要望などは上がっていない。				

＜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 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	24	3	0	0
	89%	11%	0%	0%
・多くの保護者が園の雰囲気に満足している。この項目についても意見・要望などは上がっていない。				
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	20	5	0	2
	74%	19%	0%	7%
・この項目についても意見・要望などはなかった。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較べて同レベルと思われるのではないかとと思われる。「わからない」という方についても「十分に」という判断の基準がどのようなものか分からず迷われたのではないかとと思われる。				
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	6	11	4	5
	23%	42%	15%	19%
・安全面で対策がとられているかについては42%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57%となっている。判断基準が明確でないことから「わからない」とする方も19%おり、「セキュリティについて把握していなかった。逆にこの問7についてどのような対策がとられているのか知りたい」という要望が上がっている。				

＜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
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	25	2	0	
	93%	7%	0%	
・かなり多くの保護者が「園に気軽に声をかけることができる」としている。「送迎時大きな声で挨拶をしてくれ、子どもの名を呼び『おはよう』、『さようなら』と言ってくれる」とする声が上がっている。				
問 9 食事(給食)のメニューは充実していますか	25	1	0	1
	93%	4%	0%	4%
・かなりの多くの方が「充実している」としている。「診断書不要でも牛乳抜きの対応をお願いできれば有難い」と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	25	1	0	1
	93%	4%	0%	4%
・この項目に対する意見・要望等はいただいておらず、かなり多くの方が「戸外にでる機会が多い」と満足している。				
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	23	3	0	1
	85%	11%	0%	4%
・この項目についての意見・要望などはなかった。多くの保護者の方が「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。				
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	21	4	0	2
	78%	15%	0%	7%
・多くの保護者が満足している。「一人一人の生活に合わせた対応をして下さって有難いと感じております」、「担任の先生は子どもの気持ちをよく理解して下さっていて、子どもも本当に信頼できる存在だと思います。また、保護者目線にもなってくれ、私たちの話をよく聞いてくれ、大変有難く思っております」との声が上がっている。				

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	18	4	1	4
	67%	15%	4%	15%
・三分の二の保護者が「ばらつきが少ない」としている。「それぞれの年齢の子に合わせて先生方は対応していて、一人一人を見てくれていてすごいなと感じます」、「他のクラスの子の名前も覚えていたり、今日どう過ごしていたかをお迎えの時教えてくれたり、悩みも聞いてくれてすごくいい保育園だと思います」との満足の声が上がっている。				
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	25	0	2	
	93%	0%	7%	
・かなり多くの保護者が「話を聞くことができる」としている。「担任の先生方はもちろん、他のクラスの先生方も気軽に親子共に声をかけて下さり、大変感謝しています」と満足を示す声が上がっている。				
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	24	3	0	
	89%	11%	0%	
・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。この項目についての意見・要望はなかった。				
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)	26	0	0	1
	96%	0%	0%	4%
・この項目についても意見・要望はなく、かなり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。				
問17 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか	23	2	0	2
	85%	7%	0%	7%
・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。この項目についての意見・要望はなかった。				
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	5	2	3
	63%	19%	7%	11%
・事故・けがについての対応については63%の保護者が対応しているとしている。「ちょっとした怪我でも丁寧に処置して頂いたり、連絡をもらったりしてとても有難いと思っています」との声が聞かれているが、「どちらともいえない」・「いいえ」とする方の合計が26%ほどあり、検討される余地があるのではないかとと思われる。「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。				

＜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	18	8	1	
	67%	30%	4%	
・三分の二ほどの保護者が満足している。この項目についての意見・要望はなかったが、「どちらともいえない」・「いいえ」とする方の合計が34%ほどあり、その要因について検討されることを期待したい。				
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	23	1	0	3
	85%	4%	0%	11%
・この項目に対する意見・要望等はなく、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。「わからない」とする回答もあり今まで個別に相談すべきことがなかったのではないかとと思われる。				

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	18	9	0	/
	67%	33%	0%	
・この項目についても意見・要望等はなく、三分の二の保護者が「気軽に個別相談に応じてくれる」と回答している。「どちらともいえない」とする方が三分の一ほどおり、要因について検討されることを期待したい。				
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	16	9	2	/
	59%	33%	7%	
・大半の方が「配慮を感じる」としている。「企業は月末・月初が繁忙期な所も多いと思います。共働き家庭も多いと思うので、この日の行事設定はなるべく避けたほうが良いのでは？と感じます」という意見が上がっている。				

《地域との交流についてお聞きします》

調 査 項 目	実 数 (人)			
	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	25	1	0	/
	96%	4%	0%	
・この項目についての意見・要望はなかった。かなり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)			
	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	14	6	0	5
	56%	24%	0%	20%
・意見・要望はいただいていないが、「どちらともいえない」とする方も見られる。「わからない」とする保護者も20%おり、不満やトラブルに直面したことが今までなかったのではないと思われる。				
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	15	5	0	5
	60%	20%	0%	20%
・60%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。問24同様、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」としているものと推測される。				