

(別添3-1)

## 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) **雪窓保育園**

## 1 調査概要

調査対象者	保護者			
調査方法	アンケート方式			
利用者総数(人)(定員)	187人			現在、保育所を利用している保護者を対象にアンケート調査を行った。保育所から調査表を配布し、回収後は評価機関が直接開封する形を取りました。
調査対象者数(人)	187人			
有効回答者数(人)	111人			
利用者総数に対する回答者割合(%)	59%			

## 2 利用者調査全体のコメント

多くの保護者が感じている満足度の低い項目は、保育所としての基本目標・基本方針の理解が薄く、書面のみではわかりにくい等、保育の計画に基づく個別の指導計画などの具体的な説明が今後の課題と感じられ、保育目標・保育方針の項目は回答率が極端に低いようです。また、子どもの安全への不安は大きく、外部からの侵入に対する意見や説明や安全対策などはさらに深めた説明が必要と思われる。しかし、子どもがこの保育園で笑顔に穏やかに過ごしている様子には満足度が高いようです。そして食育をはじめ食事に対する取り組みは保護者も満足につながっているようです。多くの保護者は職員に信頼を置いており感謝もされています。保護者の意見を聞く姿勢や苦情への対応により更なる保護者とのずれのない保育に期待したいと思います。
---

## 3 利用者調査の結果

調査項目	実数				
	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない	非回答 (あてはまらない)
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	46人 41.4%	36人 32.4%	29人 26.1%	0人 0.0%	0人 0.0%
半数の保護者が保育方針・保育目標を理解されているようですが何を指すか、の大事な項目であり、理解の工夫があるかと思われます。					
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	47人 88.7%	4人 7.5%	0人 0.0%	2人 3.8%	0人 0.0%
半数の保護者が回答しているのみです。人権尊重は、保育の質にもかかわる大事な項目であり理解の必要性が求められます。					
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	47人 92.2%	3人 5.9%	1人 2.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
問2と同様であり半数の保護者が回答しているのみです。保育方針への納得が求められます。					
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	41人 77.4%	8人 15.1%	1人 1.9%	3人 5.7%	0人 0.0%
この項目も上記同様で回答が半数のみです。保育園の基本の考えが理解されていないため職員の行動への行動に対する理解も得られていないようです。					
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	92人 82.9%	15人 13.5%	0人 0.0%	4人 3.6%	0人 0.0%
子どもが生活する場所としては安心できる場であるようです。					
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	85人 75.9%	19人 17.0%	1人 0.9%	7人 6.3%	0人 0.0%
子どもの発育への更なる理解の場も必要に感じます。					
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	24人 21.4%	40人 35.7%	29人 25.9%	19人 17.0%	0人 0.0%
外部からの侵入への対策は、分かりやすくご家族への説明・理解に努める必要があります。					
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	83人 74.8%	23人 20.7%	5人 4.5%	0人 0.0%	0人 0.0%
登園時に、保育士と話ができることは、子どもへの安心に繋がるようです。					

調査項目		実数				
コメント		はい	どちらとも いえない	いいえ	わから ない	非回答 (あてはま らない)
問9	食事(給食)のメニューは充実していますか	104人 93.7%	5人 4.5%	2人 1.8%	0人 0.0%	0人 0.0%
食事は、食育など充実し、大変満足の高い項目です。						
問10	散歩等で戸外にでる機会が多いですか	65人 59.6%	25人 22.9%	6人 5.5%	13人 11.9%	0人 0.0%
保育内容の理解や保護者からの意見をきちんと聞き、理解を得ていく必要がある項目です。						
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	95人 85.6%	7人 6.3%	1人 0.9%	8人 7.2%	0人 0.0%
8割以上の保護者は満足されています。わからないと答えている保護者へ説明の工夫も今後期待したいものです。						
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	97人 87.4%	11人 9.9%	0人 0.0%	3人 2.7%	0人 0.0%
担当職員の子どもへの対応はほぼ満足されているようです。						
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	63人 56.8%	23人 20.7%	9人 8.1%	16人 14.4%	0人 0.0%
保育への基本方針の理解も薄く、職員の保育姿勢は保護者への理解もばらつきがあると思われます。						
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	93人 83.8%	18人 16.2%	0人 0.0%	0人 0.0%	0人 0.0%
8割以上の保護者は、迎え時の子どもの様子を聞くことで満足に繋がります。どちらともいえないという保護者の説明意見なども検討したいものです。						
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	87人 79.1%	22人 20.0%	1人 0.9%	0人 0.0%	0人 0.0%
8割の保護者は満足に感じているようです。更なる努力に期待し、保護者の説明も考慮したいです。						
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)	89人 80.2%	5人 4.5%	0人 0.0%	17人 15.3%	0人 0.0%
8割以上の保護者は、保育士の仕事への配慮に感謝されているようです。						
問17	保育中の発熱など病気への対応は適切ですか	85人 76.6%	12人 10.8%	0人 0.0%	14人 12.6%	0人 0.0%
8割に近い保護者は満足と感じています。						
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	56人 50.9%	19人 17.3%	3人 2.7%	32人 29.1%	0人 0.0%
保育園側の、事故、けがに対する誠実な説明の必要が感じられます。理解しやすい方法や意見も参考に責任ある対応が望まれます。また、対応へのばらつきのないような対応マニュアルなどの検討が望まれます。						
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	88人 80.0%	19人 17.3%	3人 2.7%	0人 0.0%	0人 0.0%
8割の方は満足されています。わからない・いいえと答えている保護者の意見も大事にしていきたいものです。						
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	86人 77.5%	11人 9.9%	2人 1.8%	12人 10.8%	0人 0.0%
子育ての悩みへの対応は8割近い方は満足ようですが、不安に感じている2割以上の保護者の意見にも耳を傾けたいものです。						
問21	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	79人 71.8%	26人 23.6%	5人 4.5%	0人 0.0%	0人 0.0%
7割の保護者は満足ようです。更なる工夫や意見の反映に期待したいものです。						
問22	お子さんや保護者の不満トラブルへ職員対応は的確ですか	75人 67.6%	34人 30.6%	2人 1.8%	0人 0.0%	0人 0.0%
職員の対応について、職員による大きな差が生じないように保護者の意見、不満を吸い上げ検討する機会も必要と思われます。						