

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） 須坂市立相之島保育園

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）	57人	
調査対象者数（人）	44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）	13人	
調査対象者数に対する回答者割合（%）	29.5%	

2 利用者調査全体のコメント

・調査票の記入者は「母」とする方が回答者全体の92.3%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」で回答者全体の38.4%で次に「35～40歳未満」と「40～50歳未満」が23.1%、「25～30歳未満」が15.4%と続いている。保護者の勤務形態のうちの「父」では69.2%が「常勤」で、「自営業」という方が23.1%であった。また、「母」の勤務形態では「パート、アルバイト」が53.8%、「常勤」が30.8%、「自営業」が7.7%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する感想では、「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100%と満足度はかなり高い。「毎日元気に園に通わせて頂いて感謝しております」「年度途中からの入園で、ようやく保育園に子どもが慣れてきたのですが、食事や日々の遊び等、園での生活全般において担任の先生が本当に良くやって下さり、感謝しています」との満足と感謝の声が寄せられている。

・満足度が高い項目として「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）」という5項目が上げられる。園としての保育理念の「すべての子どもが等しく、安心して預けられる保育園を目指します」「一人ひとりの子どもを大切に、発達を保障をします」などを基にし、保護者との心の通う挨拶を大切に、また、地域の人々との交流も図りながら、職員が子ども達の支援に誠実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13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	5	5	3	/
	38%	38%	23%	/
・基本的な考え方について「どちらともいえない」と「いいえ」とする方を合わせると60%強で、「知っている」とする方が38%と、保育目標・保育方針にふれる機会が少ないのかもしれない。この項目に関連した意見・要望などはなかった。				
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	5	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・基本的には問1で「はい」と回答いただいた方を対象とした項目であるが、回答をいただいた方のほとんどの方が「尊重している」としている。この項目についても意見・要望などはなかった。				
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	5	0	0	/
	100%	0%	0%	/
・問2に同じく、基本的に問1で「はい」と回答いただいた方を対象とした項目であるが、回答をいただいた方のうちほとんどの方が「納得している」としている。この項目についても意見・要望などは上がっていない。				
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	4	1	0	0
	80%	20%	0%	0%
・問2・問3に同じく、基本的に問1で「はい」と回答いただいた方を対象とした項目で、回答をいただいた方のうちの80%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。この項目についても意見・要望などはいただけない。				

《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	11	1	0	1
	85%	8%	0%	8%
・多くの保護者が園の雰囲気に満足している。「どちらともいえない」とする方がいるが、こちらの項目については意見・要望などはいただいていない。				
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	11	1	1	0
	85%	8%	8%	0%
・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」「いいえ」と回答した方もいるが、こちらの項目についても意見・要望などはいただいていない。				
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	4	7	1	1
	31%	54%	8%	8%
・安全面で対策がとられているかについては54%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62%となっている。こちらの項目についても意見・要望などはいただいていない。				

《毎日の保育内容についてお聞きします》

調 査 項 目	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	11	2	0	
	85%	15%	0%	
・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。意見・要望などはいただいていないが、「どちらともいえない」とする方もいる。				
問 9 食事(給食)のメニューは充実していますか	10	2	1	0
	77%	15%	8%	0%
・多くの方が「充実している」としている。「どちらともいえない」「いいえ」と回答した方がおり、「主食(ごはん)持参をやめて、保育園で提供して頂きたいです」との意見が上がっている。				
問 10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか	9	3	1	0
	69%	23%	8%	0%
・70%弱の保護者が満足している。「どちらともいえない」「いいえ」とする方もいるが意見・要望などはいただいていない。				
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	12	0	1	0
	92%	0%	8%	0%
・かなり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。「いいえ」とする方からの意見・要望などは上がっていない。				
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	13	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・ほとんどの保護者が「良い所や個性を認めている」としており、こちらの項目についての意見・要望は上がっていない。				

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
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	8	4	0	1
	62%	31%	0%	8%
・62%の保護者が「ばらつきが少ない」としている。「園の他の先生方の丁寧な対応と笑顔にも感謝しています」「保育士さんも優しく接してくれるためとても助かり、安心して預けられます」との声が上がっている。一方、「園長先生が変わるごとに細かい決まりごとが変わるので、ある程度統一してほしい」との意見も聞かれている。				
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	12	0	1	
	92%	0%	8%	
・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。「他の先生や園長先生もいつも気軽に挨拶、声掛けして下さり、この園に大変満足しています」との声が上がっている。「いいえ」とする方もいるが、具体的な意見・要望は上がっていない。				
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	12	1	0	
	92%	8%	0%	
・かなり多くの保護者が「満たされた表情をしていることが多い」と感じている。「どちらともいえない」とする方もいるが意見・要望などはいただいている。				
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)	12	1	0	0
	92%	8%	0%	0%
・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。「担任の先生はもちろん、延長保育での先生の対応にはとても安心して親のフォローまでして頂いています」との満足の声が上がっている。				
問17 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか	11	2	0	0
	85%	15%	0%	0%
・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。「どちらともいえない」とする方もいるが意見・要望などはいただいている。				
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	7	3	0	3
	54%	23%	0%	23%
・事故・けがについての対応については54%の保護者が対応しているとしている。こちらの項目について「どちらともいえない」とする方もいるが意見・要望などはいただいている。「わからない」とする方については今までそうした経験が園ではなかったということではないと思われる。				

＜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)			
	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	10	2	1	
	77%	15%	8%	
・多くの保護者が満足している。「先生のお話や連絡帳から、毎日の本人の様子や成長が知れ、安心して園に預ける事ができ、仕事することが出来ています」との満足の声が上がっている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方もいるが意見・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	10	2	0	1
	77%	15%	0%	8%
・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。「どちらともいえない」「いいえ」とする方もいるが意見・要望などはいただいている。				

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
コメント				
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	11	1	1	/
	85%	8%	8%	
この項目については多くの保護者が「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」「いいえ」とする方もいるが、意見・要望等は寄せられていない。				
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	10	3	0	/
	77%	23%	0%	
・多くの方が「配慮を感じる」としている。「どちらともいえない」とする方もおり、更に、行事についての具体的なアンケート等を取られることを期待したい				

＜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
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	11	1	1	/
	85%	8%	8%	
・多くの方が「地域住民との交流ができている」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方もおり、更に具体でなアンケート等でその要因を分析されることを期待したい				

＜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
コメント				
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	6	4	1	2
	46%	31%	8%	15%
・こちらの項目についても46%の方が「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、「子どもの友達とのトラブルでケガをした(させられた)時の説明はあるが、友達にケガをさせた時もしっかり報告してほしい」との意見が上がっている。「どちらともいえない」とする方も見られ、「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	8	3	0	2
	62%	23%	0%	15%
・62%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、「どちらともいえない」とする方も見られ、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。				