

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） 豊野ひがし保育園

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） | 98人 | |
| 調査対象者数（人） | 79人 | |
| 有効回答者数（人） | 46人 | |
| 利用者総数に対する回答者割合（%） | 58.2% | |

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38名、全体の82.6%で、「父」及び「父母一緒に」とする方が3名ずつであった。調査票の記入者の年齢は「30～35歳未満」が52.2%、「35～40歳未満」が26.1%、「40～50歳未満」が13.0%、「25～30歳未満」が0.4%となっている。保護者の勤務形態のうち「父」では86.9%で、「自営」の方が8.7%、また、「母」の勤務形態では50%が「パート、アルバイト」で、「常勤」の方が32.6%、「自営業」の方が4.3%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ますか」という総合的な問に対する感想では、有効回答のうち「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83%と満足度は高い。「とても良い園です。何人かの子どもを通わせてもらいました」、「働くことが出来ているのは保育園のおかげです。日々感謝しています。急な事でも柔軟に対応して頂いています」、「いつもよくやって頂いていると思います」等の感謝の言葉が上がっている。</p> <p>・有効回答者数の多い項目の中で、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」、「散歩等で戸外にでる機会が多いですか」、「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」の4つが上げられ、今年度の園としての重点課題の(1)保育内容の充実のうち「自然を生かした保育を行う」、「(2)の保護者支援の「相談しやすい雰囲気作りをする」という園の取り組みが子どもや保護者にも伝わって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46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 | 34 | 11 | 1 | / |
| | 74% | 24% | 2% | / |
| ・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。この項目についての意見・要望などはいただけないが、「どちらともいえない」、「いいえ」とする方も三分の一近くあり、更に、周知する機会が必要なかもしれない。 | | | | |
| 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 | 1 | 0 | 0 |
| | 97% | 3% | 0% | 0% |
| ・回答をいただいた方のうち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。無回答の方が11名ほどおり、保育目標、保育方針等にふれる機会、知る機会が少なかったのかもしれない。 | | | | |
| 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 | 33 | 2 | 0 | / |
| | 94% | 6% | 0% | / |
| ・有効回答者のうちのかなり多くの方が「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11名ほどおり、保育目標、保育方針等にふれる機会、知る機会がなかったのかもしれない。 | | | | |
| 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 | 29 | 4 | 0 | 2 |
| | 83% | 11% | 0% | 6% |
| ・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。「わからない」とする方と問2・問3同様、無回答の方が11名ほどおり、保育目標、保育方針等と職員の行動についての関連性がわからなかったのではないと思われる。 | | | | |

＜施設環境についてお聞きします＞

| | | | | |
|--|-----|-----|----|----|
| 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 | 38 | 7 | 1 | 0 |
| | 83% | 15% | 2% | 0% |
| ・この項目については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」、「いいえ」という方も17%ほどおり、「各部屋の床や壁を張り替えて頂きたいです。全体的にカビ臭くて子供たちがかわいそうです」との意見をいただいている。 | | | | |

| 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 | 34 | 10 | 1 | 1 |
| | 74% | 22% | 2% | 2% |
| ・この項目についても、74%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じレベルとされているのではないかと考えられ、「いいえ」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。「うんていや鉄棒が出来るようになったよ！と言われても見る事が出来ないで(近所も遊具のある公園がない)」との意見が寄せられている。 | | | | |
| 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 | 17 | 20 | 5 | 4 |
| | 37% | 43% | 11% | 9% |
| ・安全面で対策がとられているかについては「安心して子供を預けられる園だと思います」という声があがっているが、43%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54%となっており、安全面については対策を考える余地があるのではないかと考えられる。 | | | | |

《毎日の保育内容についてお聞きします》

| 調査項目 | 実数 (人) | | | |
|--|--------|---------------|-----|-------|
| コメント | 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 | 40 | 6 | 0 | |
| | 87% | 13% | 0% | |
| ・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。「登園時などに必ず名前を呼んで挨拶してくれるのがとても嬉しい」との満足の声が上がっている。 | | | | |
| 問9 食事(給食)のメニューは充実していますか | 37 | 7 | 2 | 0 |
| | 80% | 15% | 4% | 0% |
| ・多くの方が「充実している」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、「どちらともいえない」、「いいえ」という方も19%ほどおり、「給食」についてご意見・要望等を取られる機会があれば、詳しくお答えいただけるようなアンケート項目が必要になるのではないかと考えられる。 | | | | |
| 問10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか | 39 | 5 | 1 | 1 |
| | 85% | 11% | 2% | 2% |
| ・回答を頂いた方のうち、かなり多くの方が満足をしている。「ゆっくりと散歩に出るなど、自然の中にある園だからその取り組みをしてもらっています」と現状に満足されている声が聞かれている。「どちらともいえない」、「いいえ」という方も13%ほどおり、「多い」とする頻度の判断に迷われたのではないかと考えられる。 | | | | |
| 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 | 39 | 4 | 0 | 3 |
| | 85% | 9% | 0% | 7% |
| ・この項目についても多くの方が満足をしている。「自然豊かな中で日々生活できるので、子どもにとって良いと思う」、「子ども達は毎日楽しく保育園で過ごせていると思います」等の満足を示す声が上がっている。一方、降園時に園庭で遊ぶことが出来なくなったため保護者の情報交換の場が減った、園庭の開放はお迎え時間が重なり駐車場の問題もあると思うけれど有難かったのでまたお願いしたい、おやつ後に外に出て遊ぶ日(自由時間)を増やしてほしい、降園前の遊びもぜひやってほしい等の意見・要望も上がっている。「わからない」という方もおり、判断の基準に迷われたのではないかと考えられる。 | | | | |
| 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 | 40 | 4 | 0 | 2 |
| | 87% | 9% | 0% | 4% |
| ・この項目についても多くの保護者が満足している。「何人かの子どもをお願いしてきましたが、それぞれの子どもの特性、性格を理解して下さり、温かく見守って下さっています。安心してお願いすることができています」という声が聞かれている。 | | | | |

| 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 |
| 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 | 29 | 9 | 2 | 6 |
| | 63% | 20% | 4% | 13% |
| ・「保育園の規模が適度であり、保育士の先生方が子ども達の顔と名前を把握されているところが良い」、「先生方が良く声をかけて下さり(親にも子どもにも)、相談しやすい。有難い」との声があり「ばらつきが少ない」としている保護者が多い。「どちらともいえない」、「いいえ」、「わからない」とする方の合計も37%と、職員の保育姿勢については改善の余地があるのかも知れない。 | | | | |
| 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 | 38 | 7 | 1 | |
| | 83% | 15% | 2% | |
| ・多くの保護者が「気軽に話ができる」としている。「担任でなくても声をかけ、園の様子を教えてください、話しやすい雰囲気がある」、「日々、先生から1日の様子、子どもがどんなことをしていたかしっかり伝えてくれて安心しています」、「小さなけがも報告してくれますし、とても親切な先生が多くて子供も楽しく保育園に通ってくれています」と好感を示す声が上がっている。一方、幼児組には連絡帳がないため問19のような日々の子どもの様子や気持ちを知ることが出来ないの、預けている間にどんな活動や楽しい事をしていたのかを知らせてもらうことで子どもとその内容を共有したいと考えているとの要望が上がっている。 | | | | |
| 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 | 41 | 5 | 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。「何より子どもが喜んで通えていることがうれしい」との満足の声が上がっている。 | | | | |
| 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) | 30 | 6 | 0 | 10 |
| | 65% | 13% | 0% | 22% |
| ・65%の方が以上の「対応は柔軟に行われている」としている。この項目に対する意見・要望等はなかった。「わからない」とする方は定時での送迎が可能で、現状、延長保育等を必要としていないのではないと思われる。 | | | | |
| 問17 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか | 41 | 3 | 1 | 1 |
| | 89% | 7% | 2% | 2% |
| ・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。「いいえ」及び「どちらともいえない」とされた方から服薬に関することや進級時に旧担任から新担任への子どもの健康状態の引継ぎが出来ていなかった等の意見が具体的に上がっている。「わからない」とする方は園での活動の中でこうした突発的な事態に直面したことがないのではないと思われる。 | | | | |
| 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 | 31 | 7 | 1 | 7 |
| | 67% | 15% | 2% | 15% |
| ・こちらの項目については67%の保護者が事故、けがへの対応ができていてと感じている。この項目についての意見・要望などはなかった。「わからない」とする方は園での活動の中でこうした事態に直面したことがないの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 |
| 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 | 35 | 10 | 1 | |
| | 76% | 22% | 2% | |
| ・この項目については多くの保護者の方が「日々のお子さんの様子や気持ちを知ることができている」としている。「どちらともいえない」・「いいえ」とする方も24%おり、延長保育利用の方から「子どもの様子を担任の先生から聞くことがほとんどなく、残念にも思っています」という声が上がっている。 | | | | |
| 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 | 36 | 8 | 0 | 2 |
| | 78% | 17% | 0% | 4% |
| ・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。この項目に対する意見・要望等はなかった。「わからない」とする方は園での活動の中で該当するような事態に直面したことがなかったのではないと思われる。 | | | | |

| 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 | 37 | 9 | 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 | 30 | 14 | 2 | |
| | 65% | 30% | 4% | |
| ・65%の方が「配慮を感じる」としている。「アンケートを取って行事等決めてもらっている様なので、その辺は良いと感じる。働く母親にとって、行事は適度である」、「運動会の日程も配慮して頂き、嬉しく思っています」との満足の声が上がっている。一方、運動会やプール参観への未満児の参加についての期待の声、行事の時の盛り上がり欠けることや行事の連絡などについての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 | 34 | 11 | 0 | |
| | 76% | 24% | 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) | | | |
|---|---------|---------------|-----|-------|
| | 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 | 21 | 16 | 1 | 7 |
| | 47% | 36% | 2% | 16% |
| ・この項目についても意見・要望はいただいていないが、「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 | 24 | 13 | 1 | 7 |
| | 53% | 29% | 2% | 16% |
| ・半数の保護者の方が「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と思われる。 | | | | |