

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） 長野市長沼保育園

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）	66人	
調査対象者数（人）	54人	
有効回答者数（人）	28人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	51.9%	

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人で回答者全体の89.3%を占め、「父」という方もいた。調査票の記入者の年齢で多いのは「40～50歳未満」で全体の42.9%、次に「30～35歳未満」と「35～40歳未満」が同数で21.4%と続いている。保護者の勤務形態のうちの「父」では82.1%が「常勤」で、「自営業」の方も数名おられた。また、「母」の勤務形態では「常勤」という方が53.6%で、「パート、アルバイト」の方が21.4%で、「自営」という方が14.3%等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、有効回答者のうちの「大変満足」と「満足」、また、「どちらかといえば満足」とする方の合計が82%と満足度は高い。「全ての先生が子どもの名前を憶えてくれていて、声をかけて頂き、有難く思っている」、また同じく、「先生方の全員が子どもの顔や名前を把握して下さっていて、安心して預けられる」との満足の声が上がっている。

・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)を知っていますか」、「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」、「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」という5項目が上げられる。園として掲げた平成30年度の事業計画の「長野市がめざす子どもの姿」や「教育・保育基本方針」が保護者にも理解されていることが感じられ、また、園の目標の「地域の人々とのつながりを大切にしながら自然と触れ合い、楽しく遊ぶ」、「おなかをすかせて、楽しく給食を食べる」などの具現化に向けて職員が誠実に取り組んでいることが感じられる。

3 利用者調査の結果

(注) 回答の実数の合計が28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	25	1	1	/
	93%	4%	4%	/
・基本的な考え方についてかなり多くの保護者が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	24	1	0	1
	92%	4%	0%	4%
・回答をいただいた方の中のかなり多くの方が「人権を尊重している」としている。この項目についても意見・要望などはなかったが、「いいえ」とする方や無回答の方がおり、保育目標、保育方針等を知る機会が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	25	1	0	/
	96%	4%	0%	/
・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	21	5	0	0
	81%	19%	0%	0%
・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。「どちらともいえない」という方が19%おり、問2、問3同様、無回答の方もおり、保育目標、保育方針と職員の行動との関係性についての判断に迷われ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＞

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	22	6	0	0
	79%	21%	0%	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」する方も見られ、「施設がちよっと狭いと感じます(部屋、遊戯室)」との意見が上がっている。				
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	14	10	3	1
	50%	36%	11%	4%
・この項目については、50%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思われ、「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。この項目についての具体的な意見は寄せられていない。				
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	8	8	6	6
	29%	29%	21%	21%
・この項目についても具体的な意見は寄せられていないが、安全面で対策がとられているかについては29%の保護者が「どちらともいえない」としており、また、「とられていない」という方も21%で、合計50%となっている。明確な判断基準がないことから「わからない」と迷われた方も21%いるが、安全面については考える余地があるのではないと思われる。				

＜毎日の保育内容についてお聞きします＞

調 査 項 目	実 数 (人)			
	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	19	8	1	
	68%	29%	4%	
・70%近くの保護者が「声をかけることができる」と回答している。「どちらともいえない」、「いいえ」とする方の合計が三分の一ほどあり、「子どもがあいさつをする先生としない先生の顔つきが違い、困ることがある。以前は元気よくニコニコして行っていたが最近あまり見かけない。大変忙しいとは思いますが、こちらも預けているのでコミュニケーションをとれるようにして頂けたらと思います」と、意見とともに期待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	27	1	0	0
	96%	4%	0%	0%
・かなり多くの方が「充実している」としている。この項目については具体的な意見・要望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	28	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・回答を頂いた方の全ての方が満足している。この項目についても意見・要望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	22	6	0	0
	79%	21%	0%	0%
・この項目についても意見・要望は寄せられておらず、多くの方が満足している。				
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	24	3	0	1
	86%	11%	0%	4%
・この項目についても意見・要望などはなく、多くの保護者が満足している。				

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	12	11	2	3
	43%	39%	7%	11%
<p>・43%の保護者が「ばらつきが少ない」としている。「一人一人の意思を大切に下さり、子ども安心して自分の思いを出せていると思います。園全体でいろんな先生方に声をかけて頂き、親も安心して預けられています」と満足の声が上がっている。一方、「いいえ」とする方から「職員により保育の差が大きい。残念。職員の年齢に偏りがあるのでいろんな世代の保育士がいると良い」との意見が上がっている。「どちらともいえない」、「わからない」とする方もおり検討される余地があるのではないかとと思われる。</p>				
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	18	10	0	
	64%	36%	0%	
<p>・64%の保護者が「気軽に話を聞くことができる」としている。「お迎えに行った時に担任の先生がいると1日の出来事を伝えてくれるので嬉しい」との満足の声が上がっている。「どちらともいえない」とする方も三分の一ほどおり、お迎え時に十分なコミュニケーションがとれないことがあるのではないかとと思われる。</p>				
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	4	0	
	86%	14%	0%	
<p>・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。「延長の時間の先生たちも含め、子ども達のことをよくわかっている先生たちが多いと思う。親が考えている以上に様々なイベントや体験をさせてもらっているようで、毎日子どもが生き生きと生きて感謝しています」との声が聞かれている。</p>				
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)	19	3	0	6
	68%	11%	0%	21%
<p>・この項目については具体的な意見が寄せられていない。「わからない」とする方がおり、定時での送迎が可能で、現状、延長保育等を必要としない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	24	3	0	1
	86%	11%	0%	4%
<p>・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。「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	20	2	0	6
	71%	7%	0%	21%
<p>・こちらの項目についても71%の保護者が事故、けがへの対応ができていないとしている。「家族が主に迎えに行っていますが、お友達とのトラブル時(ひっかかれた等)は、私(母)の帰宅時間に合わせて電話連絡、謝罪をしてくれます。きちんと対応して頂いており、感謝しています」との声が上がっている。</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	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	15	9	4	
	54%	32%	14%	
<p>・この項目については具体的な意見・要望が寄せられていない。「どちらともいえない」、「いいえ」とする方の合計が46%あり、検討される余地があるのではないかとと思われる。</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	20	5	0	3
	71%	18%	0%	11%
<p>・71%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。「職員が親の目を気にしすぎているように思う(日頃の信頼関係をもう少し築けたらすむことだと思うが…)。相談しても解決への方向性が見えない。ただ話を聞いてもらうだけでなく、その先の一歩踏み込んだ支援が欲しい。相談→聞いてもらう→問題解決への手立→実行→どうだったか、こんな流れがほしい」との意見が上がっている。「どちらともいえない」、「わからない」とする方もおり、どの程度が「気軽に」というかの判断に迷われているのではないかとと思われる。</p>				

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	19	7	2	
	68%	25%	7%	
<p>・この項目についても意見・要望等はなく、三分の二ほど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。「どちらともいえない」、「いいえ」とする方もおり、「いろいろな意見や価値観」という幅の広さの判断に迷われているのではないと思われる。</p>				
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	14	12	2	
	50%	43%	7%	
<p>・50%の方が「配慮を感じる」としている。「どちらともいえない」と「いいえ」とする方の合計も50%で、「未満児の参観などの行事が数年前に比べ減ってしまい、子どもの成長した姿が見れず、とても残念です。未満児は祖父母参観もなくなってしまい、祖父母も悲しんでいました。また運動会が雨天の場合、未満児の競技がなくなるという事でとても残念でした」との意見が上がっている。</p>				

《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	25	2	1	
	89%	7%	4%	
<p>・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。「どちらともいえない」と「いいえ」とする方もおり、実施されている内容についての周知が必要ではないと思われる。</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》

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	14	6	0	7
	52%	22%	0%	26%
<p>・この項目についても意見・要望はいただいていないが、「どちらともいえない」、「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。</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	12	8	1	7
	43%	29%	4%	25%
<p>・43%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のかと思われる。「どちらともいえない」、「いいえ」とする保護者もあり、園で実施された今までのアンケート等についての対応方法や結果の振り返りをされることを期待したい。</p>				