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) 山ノ内町立ほなみ保育園

1 調査概要

調査対象者	保護者	
調査方法	アンケート方式	*新型コロナ禍のため利用者調査についての主旨、手順、記入方法などを記載した
利用者総数(人)	51人	ご案内とアンケート用紙を園から保護者等に配布していただき実施した。
調査対象者数(人)	41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
有効回答者数(人)	22人	家庭数とした。
調査対象者数に対する回答者割合53.7%		

2 利用者調査全体のコメント

・調査票を記入いただいた方は「母」とする方が85.0%で、「父母一緒」という方が5.0%となっている。調査票の記入者の年齢で多いのは「35～40歳未満」で有効回答者全体の40.0%、次に「30～35歳未満」が35.0%、「40～50歳未満」が15.0%、「25～30歳未満」が5.0%と続いている。保護者の勤務形態のうち「父」では、84.2%が「常勤」で、「自営業」が15.8%であった。また、「母」の勤務形態では、「常勤」、「パート、アルバイト」が30.0%、「自営業」が15.0%、「無職」10.0%、「その他」が15.0%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、「大変満足」「満足」「どちらかと言えば満足」とする保護者の合計が95.3%と満足度はかなり高い。「子どもに対しては親に対しても、細かい所まで配慮してくれるので、安心して預けることができる」「先生たちは、しっかり子どもたちと向き合っていてくれるので安心できます」等の満足や感謝の声が寄せられています。

・有効回答のうち満足度の高い項目として「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・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」「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」「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」「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」「散歩等で戸外に出る機会が多いですか」「お子さんの発育や意欲を促すような活動・遊び等が行われていますか」「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」「保育中の発熱などの対応は適切ですか」「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」「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」「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」という16項目が上げられる。「健康で明るい子ども・創造性豊かな子ども・優しく思いやりのある子ども・言葉を正しく使える子ども・我慢ができる子ども」という町立保育園の全体保育目標に沿い、職員が子ども一人ひとりを大切に保護者との意思疎通も十分に取っながら、地域に愛される保育園を目指し子ども達への支援に取り組んでいることが窺える。

3 利用者調査の結果 (注) ①回答の実数の合計が22人に満たない項目には無回答という方がいます。
②回答比率については四捨五入のため合計が100%を超過場合があります。

<保育園運営方針についてお聞きします>

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
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	はい	20件	95.2%	
	どちらともいえない	1件	4.8%	
	いいえ	0件	0.0%	
	わからない	0件	0.0%	
・基本的な考え方について95.2%の方が「知っている」としている。「どちらとも言えない」とする方も含めてこの項目について意見・要望は寄せられていない。				
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	はい	20件	100.0%	
	どちらともいえない	0件	0.0%	
	いいえ	0件	0.0%	
	わからない	0件	0.0%	
・問1で「はい」と回答をいただいた方を対象とした項目であるが、殆どの方が「人権を尊重している」としている。この項目への意見・要望は上がっていない。				
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	はい	20件	100.0%	
	どちらともいえない	0件	0.0%	
	いいえ	0件	0.0%	
	わからない	0件	0.0%	
・問2と同じく問1で「はい」と回答をいただいた方を対象とした項目であるが、殆どの方が「納得している」としている。問2と同じくこの項目についての意見・要望はなかった。				
コメント				
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	はい	18件	94.7%	
	どちらともいえない	1件	5.3%	
	いいえ	0件	0.0%	
	わからない	0件	0.0%	
・問2・3と同じく問1で「はい」と回答をいただいた方を対象とした項目で、94.7%の方が「行動について園の方針と一致している」としている。「どちらとも言えない」とする方からは、この項目についても意見・要望は上がっていない。				

＜施設環境についてお聞きします＞

調査項目 コメント	回答	回答数	(%)	グラフ
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	はい	20 件	90.9%	
	どちらともいえない	2 件	9.1%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	0 件	0.0%	
・回答をいただいた方の90.9%の方が園の雰囲気に満足しており、「アットホームな雰囲気です子供のびのびと過ごすことができている」という声が寄せられています。「どちらともいえない」とする方からは、この項目についての意見・要望等は上がっていない。				
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	はい	14 件	63.6%	
	どちらともいえない	5 件	22.7%	
	いいえ	1 件	4.5%	
	わからない	2 件	9%	
・63.6%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」とする方からは、具体的な意見・要望は寄せられていない。「わからない」とする方については、他の保育園等の状況も含めて比較対照することができず、判断に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	はい	6 件	27.3%	
	どちらともいえない	9 件	40.9%	
	いいえ	4 件	18.2%	
	わからない	3 件	13.6%	
・安全面で対策がとられているかについては「はい」とする方が27.3%で、「どちらともいえない」方が40.9%となっている。また、「いいえ」とする方から「出入り口の施錠など徹底していただき、事故のないようにお願いしたいです」という要望が上がっている。「わからない」とする方も13.6%となっている。				

＜毎日の保育内容についてお聞きします＞

調査項目 コメント	回答	回答数	(%)	グラフ
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	はい	21 件	95.5%	
	どちらともいえない	1 件	4.5%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	0 件	0.0%	
・95.5%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。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望は上がっていない。				
問9 食事(給食)のメニューは充実していますか	はい	19 件	86.4%	
	どちらともいえない	3 件	13.6%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	0 件	0%	
・86.4%の方が「充実している」としている。この項目については「給食をみたことがないので試食の機会などがあると、家での料理の参考にできる」という期待の声が寄せられた。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望は上がっていない。				
問10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか	はい	22 件	100.0%	
	どちらともいえない	0 件	0.0%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	0 件	0.0%	
・回答をいただいた方の殆どの方が「戸外に出る機会が多い」としており、「戸外の散歩や遊びなど自然を感じながらとても良い経験をさせて頂き感謝しています」「天気の良い日には外でたくさん遊んでいるようで、息子もとても楽しそうに毎日通っていて、とても嬉しく思います」という声が上がっている。一方で「プール遊びの際に炎天下の中、日除けシェードなどを全く付けないのは紫外線の悪影響、熱中症の危険などを伴うため改善して欲しい」という要望が寄せられている。				
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	はい	20 件	90.9%	
	どちらともいえない	0 件	0.0%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	2 件	9.1%	
・回答を頂いた保護者のうち90.9%は「発育や意欲を促すような活動や遊び等が行われている」としている。「わからない」とする方からの具体的な意見・要望は上がっていない。				

調査項目 コメント	回答	回答数	(%)	グラフ
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	はい	20 件	90.9%	
	どちらともいえない	2 件	9.1%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	0 件	0.0%	
・90.9%の保護者が「良い所や個性を認めている」としている。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望は寄せられていない。				
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	はい	17 件	77.3%	
	どちらともいえない	2 件	9.1%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	3 件	13.6%	
・77.3%の保護者は「ばらつきが少ない」としており、「担任の先生はもちろん、園全体とてもいい雰囲気とても話しやすく、安心して、あずけられています」「丁寧に子どもたちを見ていただいているので、大変ありがたいです」「先生方は子どもたちに愛情をもって接して下さっていると、子どもの話をきいて日々感じています」という感謝の声寄せられています。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望は上がっていない。「わからない」とする方からの意見・要望は上がっていないが、具体的な例示等がないため、おそらく判断に迷われたのではないと思われる。				
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	はい	20 件	90.9%	
	どちらともいえない	2 件	9.1%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	0 件	0.0%	
・回答を頂いた方うち90.9%の方が「話を聞くことができる」としている。具体的には「園での様子も細かく教えて下さったり、とてもありがたいです」「園での様子などをおたよりや口頭で聞いて良いと思います」という意見が上がっている。「どちらともいえない」という方からの意見・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	はい	19 件	86.4%	
	どちらともいえない	3 件	13.6%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	0 件	0.0%	
・この項目については86.4%の保護者が時間については臨機応変に「対応してくれる」と感じている。「いいえ」とする方からの意見・要望等は寄せられていない。「わからない」とする方がおり、定時での送迎が可能なことからそうした経験がないのではないと思われる。				
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)	はい	15 件	71.4%	
	どちらともいえない	2 件	9.5%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	4 件	19.0%	
・この項目については保護者の71.4%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」とする方からの意見・要望は上がっていない。「わからない」とする方については、今まで園生活の中でそうした経験が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	はい	20 件	90.9%	
	どちらともいえない	0 件	0.0%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	2 件	9.1%	
・この項目については保護者の90.9%が「病気への対応が適切である」と感じている。「わからない」とする方については、今まで園生活の中でそうした経験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	はい	18 件	81.8%	
	どちらともいえない	1 件	4.5%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	3 件	14%	
・事故・けがについての対応については保護者の81.8%が対応しているとしている。「どちらともいえない」とする方の意見・要望は上がっていない。「わからない」とする方については、今まで園生活の中でそうした経験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	回答	回答数	(%)	グラフ
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	はい	16 件	72.7%	
	どちらともいえない	6 件	27.3%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	0 件	0.0%	
<p>・72.7%の保護者が「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る」としている。「連絡帳に付箋でメモをいただいております、再確認できるのでありがたい」という声が上がっている一方で、「以前は担任の先生からクラスについてのおたよりが発行されていてより詳しくてなお嬉しかったです。今のように1枚の用紙に全体を載せることはもちろん良いと思いますが、運動会、発表会など大きなイベントの近頃はクラスだよりがあるのも嬉しいと感じました」「以前、0才児(未満児)を利用した時、先生方の対応はとても良く、安心して預けられていたのですが、延長保育も利用していたので、1日の様子(ミルクの量など)が分からず、毎朝先生に聞いたりしてしまいました。職員の数や負担とは思うのですが、未満児に対してはほんの少しのメモ書き程度でいいので(子どもがまだ言葉を話せない年齢の時)教えていただけると、より安心して預けられると思います」「おたよりや、欠席連絡を写真購入アプリにしてほしい」等の期待の声も寄せられている。「どちらともいえない」とする方からの具体的な意見・要望は上がっていない。</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	はい	19 件	86.4%	
	どちらともいえない	0 件	0.0%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	3 件	13.6%	
<p>・86.4%の保護者が「気軽に個別に相談に応じてくれる」と回答している。具体的に「1才から保育園に通わせていますが保育士さんには要望・意見・不満も聞き入れて下さり、本当に私の励みに為り充実した5年間でした。出し始めは人並みに育てられるかすごく不安でしたが保育士さん方のおかげで安心してここまで育てる事が出来ました」という感謝の声も寄せられている。「わからない」とする方からの意見・要望は上がっていない。</p>				
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	はい	21 件	95.5%	
	どちらともいえない	1 件	4.5%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	0 件	0.0%	
<p>・95.5%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」とする方からの意見・要望は上がっていない。</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	はい	19 件	86.4%	
	どちらともいえない	3 件	13.6%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	0 件	0.0%	
<p>・86.4%の方が「配慮を感じる」としている。「どちらともいえない」とする方から「入園後、はじめての参観日が7月。もう少し前に設定して頂けると、様子が分かるかと思う」「園開放の日程通知は、ゆめっ子においたり、HPで見られるようにしてもらいたいです」「もっと親の参加できる行事を増やしてほしい」等の意見・要望が上がっている。</p>				

＜地域との交流についてお聞きします＞

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
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	はい	15 件	71.4%	
	どちらともいえない	6 件	28.6%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	0 件	0.0%	
<p>・「地域住民の交流を図っているか」については71.4%の保護者が「交流を図っている」としており、28.6%の方が「どちらともいえない」としているが、具体的な意見・要望等は寄せられていない。</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	回答	回答数	(%)	グラフ
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	はい	13 件	61.9%	
	どちらともいえない	0 件	0.0%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	8 件	38.1%	
<p>・この項目については、61.9%の保護者の方が「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ある」としている。この項目について、「わからない」とした方については、今まで当園で不満やトラブルに直面したことがなかったことから「わからない」としたのではないかとと思われる。</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	はい	15 件	71.4%	
	どちらともいえない	0 件	0.0%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	6 件	28.6%	
<p>・71.4%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。一方「遠足でのおやつに給を子どもに与えていたが、棒付きのものではなく丸いものでした。誤飲の心配があり自宅ではまだ与えたことがなかったので心配になりました」「園でミニトマトを育てて下さっており、食育の観点ではとても有難いのですが、そのまま食べさせるのは窒息が心配です。切って与える、噛みちぎって食べる指導をするなど配慮して欲しい」「年長くらいになればお昼寝もその子にあわせてしなくてもよいのではないか」「パジャマに着替えることで、自宅でのお着替えも上手になり成長を感じ、ありがたく思う一方、歯磨きにも取り組んでいただけると歯の清潔を保つことができ安心します」「バスの利用者は少なく、燃料費の高騰等、維持するのも大変なのではと思う。その分、別の所にお金や職員を配置した方が良い」「カー帽子が個人持ちではないのは何故か。特に夏は汗をかいたり、ヒモをなめていたり、定期的に洗濯が必要。保育園で洗っているのか」等の意見・要望が寄せられている。「わからない」とする方が28.6%いるが、今まで、直面するような要望や意見がなかったのではないかとと思われる方が「わからない」としているのではないかとと思われる。</p>				