

利用者調査の結果

福祉サービス種別: 保育所

事業所名: 玉川どんぐり保育園

1 調査概要

調査対象者: 保護者等が子どもの気持ちになって回答

調査方法: 郵送アンケート方式

利用者総数(201人)

調査対象者数(178人) ※保護者等の総数

有効回答者数(94人)

保護者等の総数に対する回答者割合(52.8%)

※回答内容の割合は四捨五入してあるため、合計が100%とならない場合もあります。

2 利用者調査全体のコメント

回答者の属性は母親が92.6%で、30歳～35歳未満が24.5%、35歳～40歳未満が46.8%、40歳以上～50歳未満が23.4%で、父親からの回答は1.1%である。

なお、父親、母親の勤務形態では、常勤がそれぞれ90.4%、23.4%である。

総合的な満足度においては、多くの保護者等が「大変満足～どちらかといえば満足」と回答しており、合計で89.4%もある。

自由意見においては、保護者等と共に子どもの成長を共有していく姿勢・取り組みへの感謝の言葉が上がっている一方、それについての不満も上がっている。日々の子どもの育ちをどのように全ての保護者等と共有・共感していくのか、保護者等へ挨拶だけでなく聴く機会を増やすなど、今後の検討・改善を期待したい。

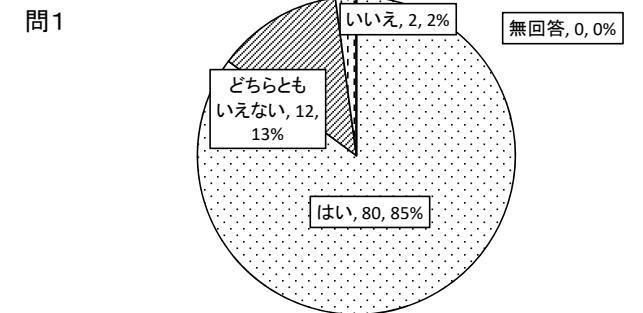
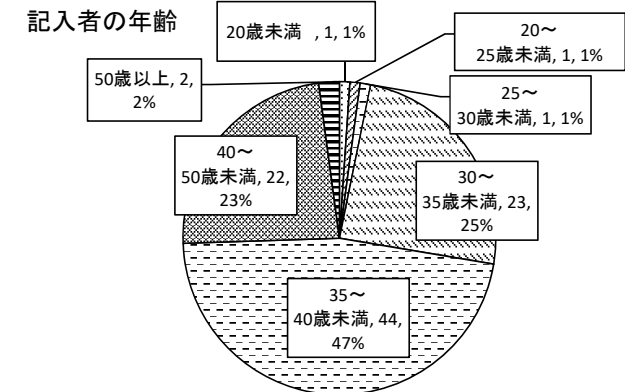
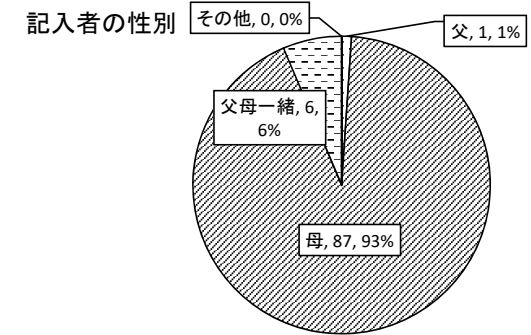
また、問18、問25については「無回答」が2割前後あり、その原因についての対応も期待したい。

3 利用者調査の結果

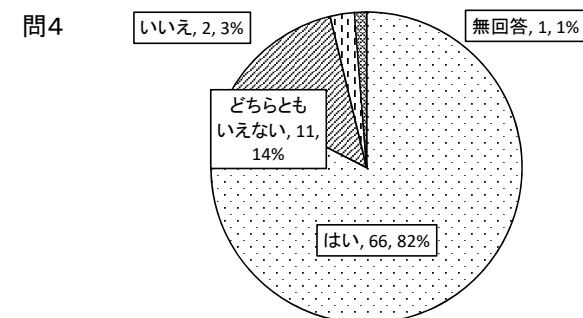
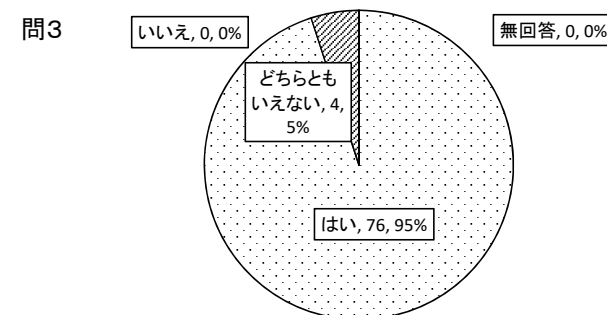
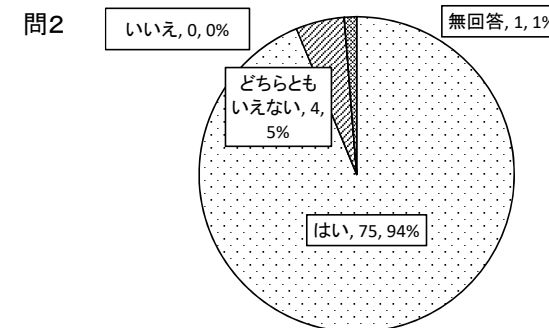
保育園の運営方針について

調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
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	どちらともいえない	いいえ	無回答
		80	12	2	0
		85.1%	12.8%	2.1%	0.0%

・保育園のグランドデザインを配布しているので、保育方針などは概ね周知されているようです。



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 ※問1で「はい」と回答した方への質問です。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		75	4	0	1
		93.8%	5.0%	0.0%	1.3%
・園の方針を知っている方では、9割以上の方で園が子どもを尊重していると回答しており、子どもが主体の保育が行われていると 思います。					
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 ※問1で「はい」と回答した方への質問です。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		76	4	0	0
		95.0%	5.0%	0.0%	0.0%
・園の方針については、知っている方の多くが納得しているとの回答で、保育方針を理解・納得していると思います。					
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 ※問1で「はい」と回答した方への質問です。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		66	11	2	1
		82.5%	13.8%	2.5%	1.3%
・回答者は概ね職員の行動と園の方針との整合性について一致していると答えていますので、「どちらともいえない」や「無回答」につ いて検討する価値はあると思います。					



施設環境について

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	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		80	13	1	0
		85.1%	13.8%	1.1%	0.0%

・広く落ち着いた園舎・園庭であり、8割を超える方が肯定意見です。園の取り組みをさらに周知して、「どちらともいえない」などの回答を減らす取り組みは必要と思われます。

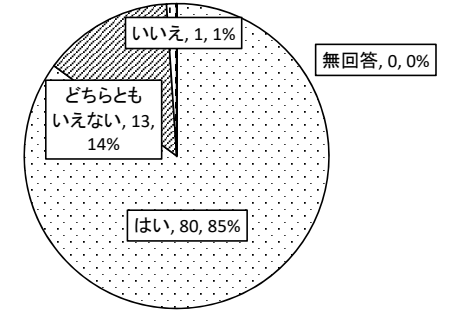
問 6	お子さんの発育や意欲を促すような遊具・玩具が、十分に用意されていますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		65	22	4	3
		69.1%	23.4%	4.3%	3.2%

・園には固定遊具・既成遊具だけでなく手作り玩具などもあり、7割近くの方が満足しています。保育士の手作り玩具、それを使っての遊び、そして、それがどのように発育に効果を上げるのかなど、保護者等へ周知することで割合も増し、併せて保育の専門性の理解も深まると考えられます。

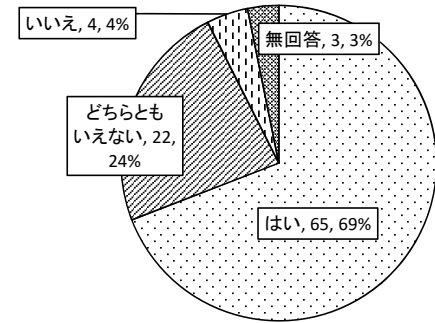
問 7	外部からの侵入に対して、安全な対策が取られていますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		45	36	7	6
		47.9%	38.3%	7.4%	6.4%

・定期的な対策についてどのような工夫・訓練を行っているのかなど、園が行う対策を周知するなどして安心を提供することも必要でしょう。

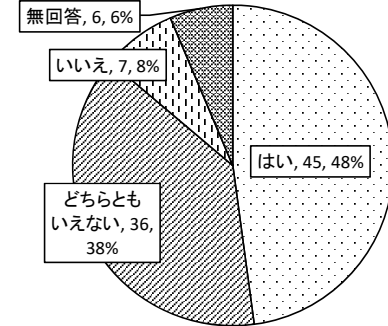
問5



問6



問7



保育内容について

問 8	登園時に、家庭でのお子さんの様子等について、園に気楽に声をかけることができますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		81	9	4	0
		86.2%	9.6%	4.3%	0.0%

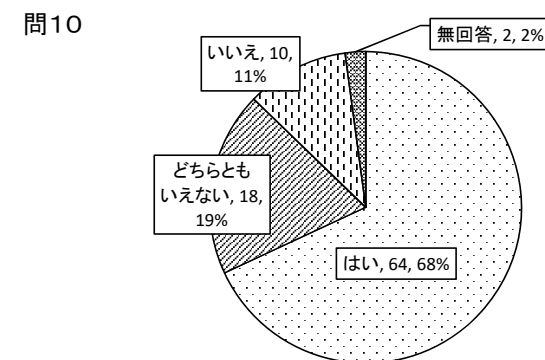
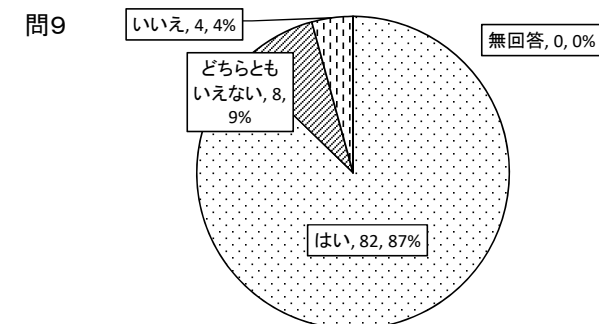
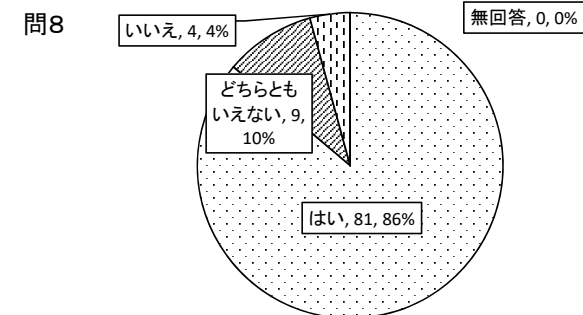
・職員の登園時の声掛けも良く、8割を超える方が園とのコミュニケーションには満足している様子です。毎朝が忙しい保護者等に対して、それ以外の回答についての検討や対策が求められます。

問 9	食事(給食)のメニューは充実していますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		82	8	4	0
		87.2%	8.5%	4.3%	0.0%

・充実した食育計画や行政の給食メニューで子どもたちは残食もなく喜んで食べているので、食事については9割近くの方が満足している様子です。

問 10	散歩等で戸外に出る機会が多いですか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		64	18	10	2
		68.1%	19.1%	10.6%	2.1%

・園外に散歩に行く機会はあるものの、その機会について多いと感じている保護者等は7割を割っています。その原因についての検討は必要と思われます。



問 11	お子さんの発育や意欲を促すような、活動・遊び等が行われていますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		87	4	3	0
		92.6%	4.3%	3.2%	0.0%

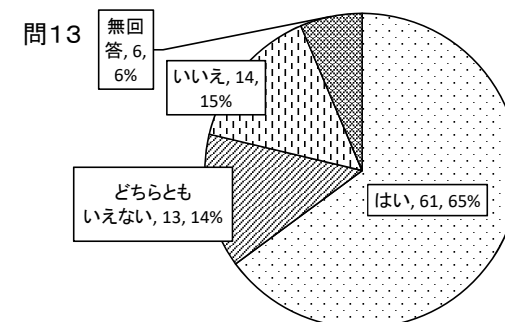
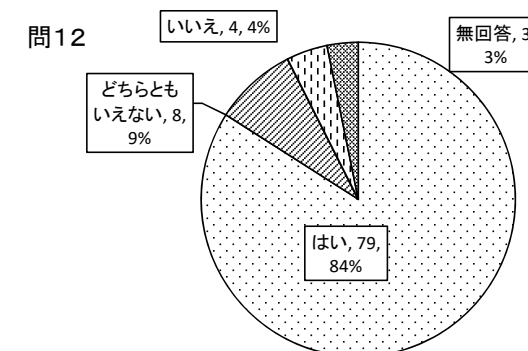
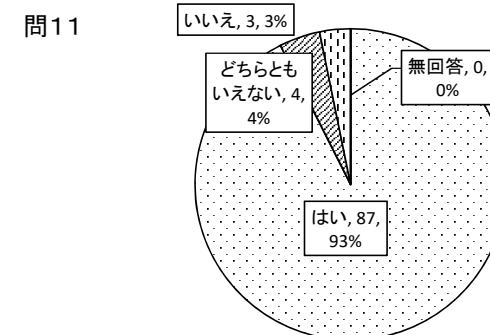
・子どもの主体的な活動を支援していることで概ね好評ですが、日常的に保護者等が子どもの育ちを実感できるように、連絡帳や登降園の際の会話内容などを見直ししたりして、園の統一した個々の保護者等への情報提供と双方の更なる共有化が期待されます。

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	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		79	8	4	3
		84.0%	8.5%	4.3%	3.2%

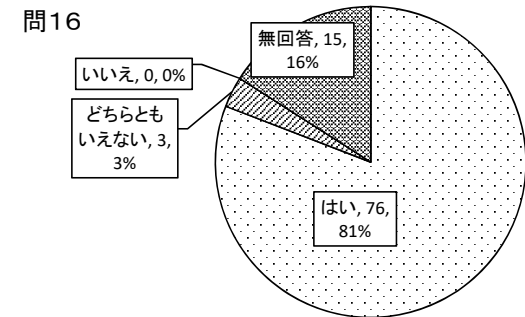
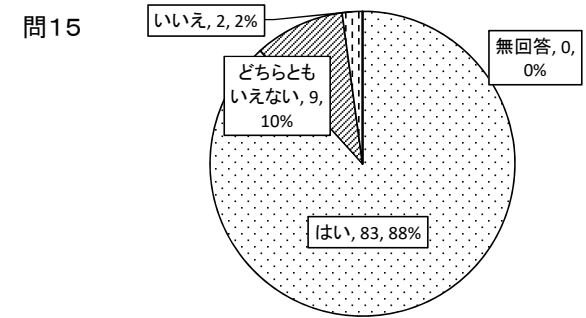
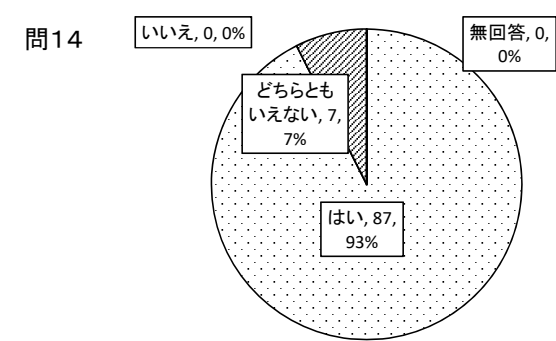
・8割を超える肯定意見で概ね好評ですが、その他の回答で1割を超えています。保護者等との会話や連絡の内容・方法についての見直しや改善・工夫が必要と思われます。

問 13	園の職員の保育姿勢や対応は大体おなじ(ばらつきが少ない)ですか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		61	13	14	6
		64.9%	13.8%	14.9%	6.4%

・この結果の改善のための必要な取り組みについて、職員間での十分な話し合いや体制の見直しなどが期待されます。



問 14	お迎え時に、園でのお子さんの様子について、園から気軽に話を聞くことができますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		87	7	0	0
		92.6%	7.4%	0.0%	0.0%
・肯定意見は9割を超えています。当日の子どもの様子などについて、十分に伝わっているようです。					
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	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		83	9	2	0
		88.3%	9.6%	2.1%	0.0%
・9割近くの方が園生活に満足していると思われます。「どちらともいえない」「いいえ」について、提供する保育が原因なのか、家庭環境が問題なのかなど、検討する価値はあると思われます。					
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)	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		76	3	0	15
		80.9%	3.2%	0.0%	16.0%
・急な保護者等の仕事による降園時間変更など、その際の園の対応には満足している様子です。「どちらともいえない」回答とともに、経験のない方と思われる無回答もあるので、利用の際の説明の徹底が求められます。					



問 17	保育中の発熱など、病気への対応は適切ですか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		79	4	1	10
		84.0%	4.3%	1.1%	10.6%

・十分な対応ができていようで病気の際の園の対応には満足している様子ですが、判断できない回答についての原因の検討やその改善が期待されます。

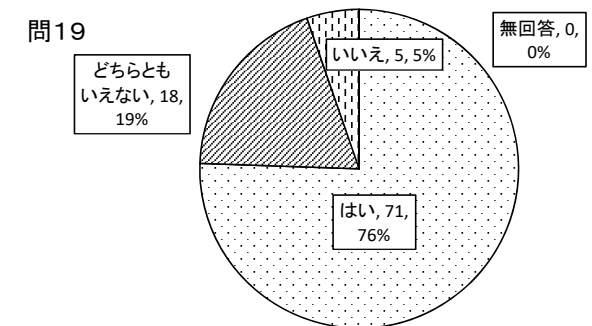
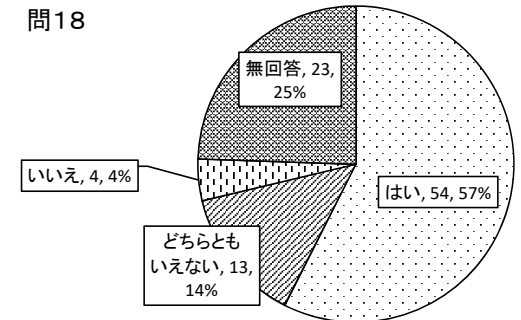
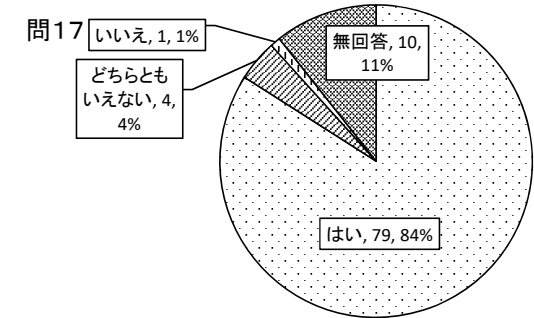
問 18	保育園で起きた事故・ケガに対して、園は責任を持って対応していますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		54	13	4	23
		57.4%	13.8%	4.3%	24.5%

・利用の際の説明の徹底、起きた事に対する対応やその後の対策など、当事者に配慮した保護者等への納得の得られる説明が必要と思われます。

保護者の方と保育園との係わりや交流について

問 19	保育園からのお便りや連絡帳などで、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	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		71	18	5	0
		75.5%	19.1%	5.3%	0.0%

・ホワイトボードを利用して毎日の各クラスの活動を知らせてはいるが、保護者等がお便りや連絡帳などで知りたい事は何かに視点を置いた、連絡帳などの活用については検討・改善が必要と思われます。なお、「無回答」はありません。



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	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		72	12	2	8
		76.6%	12.8%	2.1%	8.5%

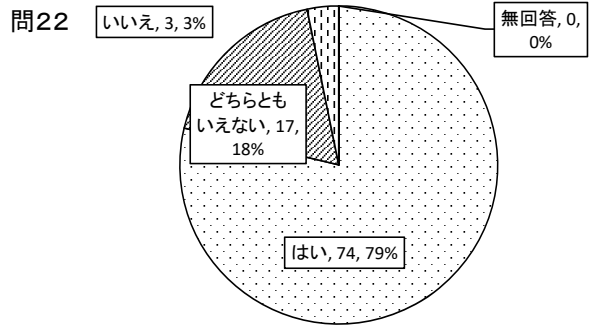
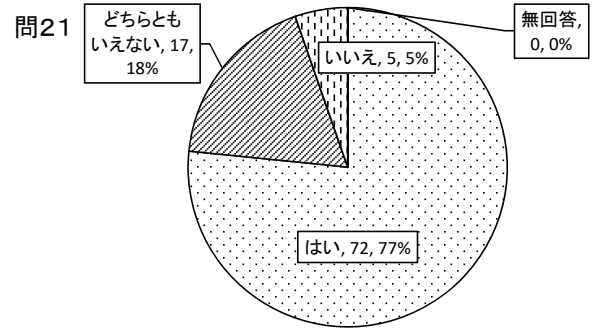
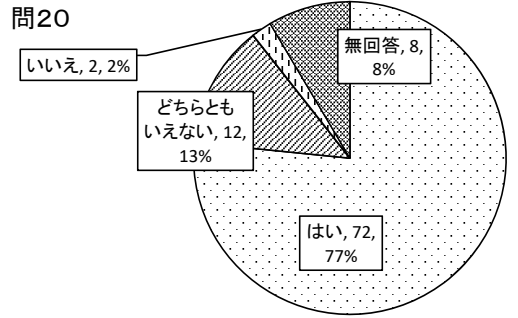
・年間計画の中で個別相談を行っているものの、随時の相談など、保護者等の勤務形態を考慮した気楽に園へ相談に来られる工夫が必要と思われます。

問 21	保護者の色々な意見や価値観に理解を示していると感じますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		72	17	5	0
		76.6%	18.1%	5.3%	0.0%

・この結果が保護者等と園とのコミュニケーション不足なのか、保護者等の多様な価値観への理解不足なのかなど、原因の解明は園の質を更に上げるものと思われます。なお、「無回答」はありません。

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	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		74	17	3	0
		78.7%	18.1%	3.2%	0.0%

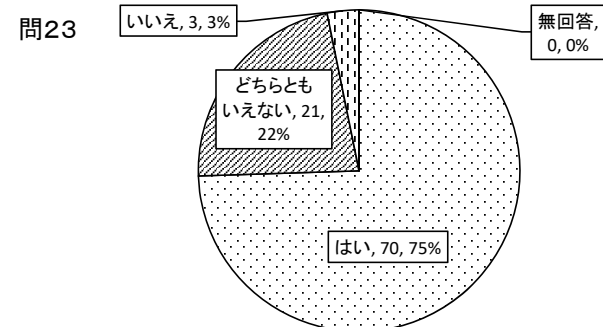
・8割近くの方が参加しやすいと回答しています。その他の回答も2割近くあり、多様な働き方がある現在、保護者等への公開保育や自由参観日などの各種行事の実施や、行事の日程などについては保護者等が納得できる丁寧な説明が望まれます。なお、「無回答」はありません。



地域との交流について

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	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		70	21	3	0
		74.5%	22.3%	3.2%	0.0%

・地域、地域住民との交流も多く取り入れており、交流についての肯定意見は7割を超えています。しかし、「どちらともいえない」や「いいえ」の回答について、その理由について検討・対策をすることは必要と思います。



要望・意見や不満・トラブルへの対応について

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	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		54	21	5	14
		57.4%	22.3%	5.3%	14.9%

・肯定意見は6割を割っています。早急な検討とともに体制の整備を進め、それを職員間で共有していくことは必要と思われます。そして、匿名性を持たせた意見とその対応の公開など、真摯な姿勢は保護者等の信頼を高めることにつながると考えられます。

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	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		52	17	7	18
		55.3%	18.1%	7.4%	19.1%

・当事者だけでなく、どのような理由で事が起き、その対応はこうだったという掲示等での公表で、園からの情報発信の機会をより多くするなど、真摯な園の姿勢の理解を深める必要があると思われます。

