

## 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）    長野市豊野ひがし保育園

### 1 調査概要

|                    |         |   |
|--------------------|---------|---|
| 調査対象者              | 保護者     |   |
| 調査方法               | アンケート方式 | * 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。 |
| 利用者総数（人）           | 108人    | 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）          | 90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）          | 40人     |   |
| 調査対象者数に対する回答者割合（%） | 44.4%   |   |

### 2 利用者調査全体のコメント

|   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 調査票を記入いただいた方は「母」とする方が85.0%で、「父母一緒に」という方が7.5%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37.5%。次に「30～35歳未満」が32.5%、「40～50歳未満」が17.5%、「25～30歳未満」が7.5%と続いている。保護者の勤務形態のうちの「父」では77.5%が「常勤」で、自営業が12.5%であった。また、「母」の勤務形態では「パート、アルバイト」が45.0%、「常勤」が35.0%、自営業が7.5%、その他が5.0%という状況であった。</li> <li>■ 「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」「満足」「どちらかと言えば満足」とする保護者の合計が94%と満足度はかなり高い。「感謝のみです！いつもありがとうございます」「安心して預けることができ、とても感謝している」「これからも宜しく願います」等の満足や感謝の声が寄せられている。</li> <li>■ 有効回答のうち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)には納得していますか」「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」「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」「散歩等で戸外にで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、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」という7項目が上げられる。「安全で安心できる生活の場を整え、子どもが自己を十分発揮できるようにします」「専門の資格を持った職員が養護と教育を一体的に行い、子どもの発達を援助します」「保護者の気持ちを受け止め、共に子育てをします」ほか3つの長野市保育基本方針及び当保育園の保育目標「かんがえよう！ やってみよう！ 元気にあいさつ ひがしっこ」に沿い、子どもたちがやりたいことに向かって心と体を養い、好奇心や探求心を持って人や物と関われるように日々の活動に取り組んでいることが窺える。</li> </ul> |
|---|

### 3 利用者調査の結果

(注) 回答の実数の合計が40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   | 31      | 8         | 0   | /     |
|  | 79%     | 21%       | 0%  | /     |
| ・基本的な考え方について79%の方が「知っている」としている。「どちらともいえない」とする方からこの項目についての意見・要望等はなかった。  |         |           |     |       |
| 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   | 32      | 1         | 0   | 0     |
|  | 97%     | 3%        | 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、97%の方が「人権を尊重している」としている。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望等は上がっていない。                              |         |           |     |       |
| 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   | 32      | 1         | 0   | /     |
|  | 97%     | 3%        | 0%  | /     |
| ・問2に同じく問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、97%の方が「納得している」としている。「どちらともいえない」とする方も含め、この項目についての意見・要望等はなかった。                    |         |           |     |       |
| 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   | 28      | 3         | 0   | 2     |
|  | 85%     | 9%        | 0%  | 6%    |
| ・問2・問3に同じく問1で「はい」と回答をいただいた方を対象とした項目で、85%の方が「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」「わからない」とする方からこの項目について意見・要望等は上がっていない。 |         |           |     |       |

＜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  | 36  | 3   | 1   | 0   |
|  | 90% | 8%  | 3%  | 0%  |
| ・回答を頂いた方の90%の方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」とする方も含め、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  | 31  | 6   | 1   | 2   |
|  | 78% | 15% | 3%  | 5%  |
| ・78%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」とする方もおり、「外の遊具をもう少し増やしてほしい」との要望が上がっている。「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なく判断に迷われたのではないと思われる。   |     |     |     |     |
| 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   | 14  | 16  | 5   | 5   |
|  | 35% | 40% | 13% | 13% |
| ・安全面で対策がとられているかについては40%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」という方の13%も含めると合計53%となっている。「安全面は少し心配です。園庭で遊んでいる時に不審者が入ってきた場合など心配になります。基本どなたでも入れるようになっているため」「18:00過ぎの迎えの際、園庭は真っ暗で携帯のライトを持参して歩いている。誰でもは入れる状態でちょっと心配な時はあります。センサーライトだけではすぐに消えてしまい、防犯対策を下ざると安心できる。近所や国道からも見えないし、真っ暗で他の保護者の方とぶつかってしまったり、子供が転んでしまうこともあった。節電ということも分かりますが」「誰でも入れてしまう気がするのではどのような対策をしている等、保育園からの対策内容を聞くと安心できるかなと思った」等、多くの意見・要望が寄せられている。問7同様「わからない」とする方については他の保育園等の対策も含めて判断する材料が少なく迷われたのではないと思われる。今後、アンケートを取るような機会があれば、更に詳しい意見・要望等をいただき、前向きに検討をされていくことが必要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   | 32     | 8         | 0   |       |
|   | 80%    | 20%       | 0%  |       |
| ・80%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」する方から、「朝泣く子供に気を取られて他の子を見ていない。もう1人先生いるのだから呼べばいい」と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   | 34     | 5         | 1   | 0     |
|   | 85%    | 13%       | 3%  | 0%    |
| ・85%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」とする方も含め、この項目については意見・要望等はなかった。  |        |           |     |       |
| 問10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか   | 38     | 2         | 0   | 0     |
|   | 95%    | 5%        | 0%  | 0%    |
| ・95%の保護者が満足している。「どちらともいえない」とする方も含め、この項目についても具体的な意見・要望等はなかった。  |        |           |     |       |
| 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  | 38     | 1         | 0   | 1     |
|   | 95%    | 3%        | 0%  | 3%    |
| ・回答を頂いた保護者のうちの95%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。「家庭ではなかなか創作できない物を作って下さり家庭では体験できないことをして下さっているのがありがたいです」「ダンボールでトンネルを作って下さり、マットを重ねて山を作ったりして子供たちが好きな遊びを工夫してやらせてくれています」等の声が寄せられている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方からの具体的な意見・要望等は聞かれていない。 |        |           |     |       |
| 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   | 37     | 1         | 0   | 2     |
|   | 93%    | 3%        | 0%  | 5%    |
| ・93%の保護者が「良い所や個性を認めている」としている。「子どもの特性、成長に合わせた対応をして頂き感謝しております」との声が寄せられている。  |        |           |     |       |

| 調査項目   | 実数 (人) |               |     |       |
|--|--------|---------------|-----|-------|
| コメント   | はい     | どちらとも<br>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   | 27     | 6             | 2   | 5     |
|  | 68%    | 15%           | 5%  | 13%   |
| <p>・68%の保護者が「ばらつきが少ない」としている。「子供がのびのびと楽しく園での時間を過ごしていると思う。先生方も皆さんがいつも穏やかで感じが良く、子供を大切に思ってくれているのを感じます」「担任含め、他の先生は園の子供たちの名前を覚えて下さっていること、すごいことだなと感じています。ありがとうございます」「園長先生をはじめどの先生方も忙しくても声を掛けてくれ、気に掛けてくれ大変な時はすぐに駆けつけて下さいます」との声が寄せられています。一方「クラスによって先生方の対応に差がある。挨拶をして部屋へ入っても先生方からの挨拶がなかったりすることも多い」との意見が上がっている。「わからない」とする方からの意見・要望等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。</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   | 31     | 8             | 1   |       |
|  | 78%    | 20%           | 3%  |       |
| <p>・回答を頂いた方のうち78%の方が「話を聞くことができる」としている。「どちらともいえない」とする方がおり、「お迎え時、今日一日どう過ごしたのかなど少しでもいいので話してほしい。全く話してくれない時がある」との期待の声と意見が聞かれている。</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  | 39     | 1             | 0   |       |
|  | 98%    | 3%            | 0%  |       |
| <p>・98%と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。「テレビで目にする、保育所からのいじめや嫌がらせはないと信じて預けています。今のところ、子供も園では楽しく生活しているようで非常に助かっています」「休日も保育園に行きたがるくらい、保育園を楽しんでいます。毎日何をしたのかが分かるのでありがたいです」「毎日楽しく登園しています」「子供も園に行くのが楽しい様子で、親もそんな姿を見ていると嬉しく思う。楽しく過ごせる保育園でこれからもあってほしいと思う」との多くの声が寄せられている。</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)  | 32     | 0             | 1   | 7     |
|  | 80%    | 0%            | 3%  | 18%   |
| <p>・この項目については80%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。「毎日朝早くから遅くまで、お世話になっています。日本の仕事の仕方が変われば、このような長時間の保育も少なくなるのではと思いながら通わせております」との満足の声が上がっている。「いいえ」とする方からの意見・要望等は聞かれていない。「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。</p>  |        |               |     |       |
| 問17 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか   | 34     | 1             | 1   | 3     |
|  | 87%    | 3%            | 3%  | 8%    |
| <p>・こちらの項目にはついては回答をいただいた方の87%が「病気への対応が適切である」と感じている。「保育園の先生には本当にお世話になっています。ただ、発熱した場合の対応を考えて欲しいと思います。マニュアル的なものはあると思うのですが、それが伴っていない感情的に対応している先生がいて指導を統一してほしい。これは指導というよりも社会人としての対応かなとも思います」との要望と期待の声が上がっている。「いいえ」とする方からの意見・要望等は上がっていない。「わからない」とする方については、今までの園生活の中でそうした経験がなかったのではないと思われる。</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  | 28     | 8             | 0   | 4     |
|  | 70%    | 20%           | 0%  | 10%   |
| <p>・事故・けがについての対応については70%の保護者が対応しているとしている。「どちらともいえない」とする方も含め、この項目については意見・要望等はなかった。「わからない」とする方については当園で事故・けがなどにあった経験がなく必要性を感じなかったものと思われる。</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<br>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   | 29     | 8             | 3   |       |
|   | 73%    | 20%           | 8%  |       |
| <p>・73%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ている」としている。「連絡ノートはいつも子どもの様子が分かりやすく書いてあり、のびのびと過ごせていることが分かります」との声が上がっている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方からの具体的な意見・要望等は聞かれていない。</p> |        |               |     |       |

| 調査項目   | 実数 (人) |               |     |       |
|--|--------|---------------|-----|-------|
|  | はい     | どちらとも<br>いえない | いいえ | わからない |
| 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   | 35     | 1             | 0   | 4     |
|  | 88%    | 3%            | 0%  | 10%   |
| ・88%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」「わからない」とする方からの意見・要望等は聞かれていない。  |        |               |     |       |
| 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   | 34     | 5             | 1   |       |
|  | 85%    | 13%           | 3%  |       |
| ・85%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」とする方からの意見・要望等は聞かれていない。   |        |               |     |       |
| 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  | 32     | 6             | 2   |       |
|  | 80%    | 15%           | 5%  |       |
| ・80%の方が「配慮を感じる」としている。「コロナ禍でも色々考えて行事等をやって下さっているのありがたい」「コロナ禍の中、色々な工夫をし感染対策をはかり参観等子どもたちのイベント開催に努力して頂き良い思い出作りができたのではないかと感じています」等の満足の声が上がっている。一方、「運動会、楽しみ会が土曜日なので上の子供を連れていけない。預ける場所もない」「年間行事予定表の配布時期をもっと早めてほしいです。年度始めの個別懇談や参観日など仕事の休みの調整が必要なので、入園式前後には配布してもらえたら嬉しいです」等の意見・要望が寄せられている。 |        |               |     |       |

《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<br>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   | 11     | 20            | 2   |       |
|  | 33%    | 61%           | 6%  |       |
| ・「地域住民との交流を図っている」かについては61%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」という方の6%も含めると合計67%となっている。「コロナの状況で以前のような地域住民との交流は無理だと思いました。以前はとても良く色々な行事があり楽しかったです」「コロナの感染対策上のご都合もあると思うので仕方ないご対応だと理解しております。改善を望みたい等は思っておりません」など、新型コロナウイルスの感染による交流の自粛については多くの方が理解を示されており、新型コロナウイルスの収束が待望されることとなっている。 |        |               |     |       |

《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<br>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     | 9             | 2   | 4     |
|  | 58%    | 25%           | 6%  | 11%   |
| ・この項目については58%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。「子どもの園での様子を教えてもらったり、トラブルがあった際もしっかり説明し対処して頂いているのでとても信頼しています」との声が上がっている。一方「子ども同士の軽微なトラブルや怪我に対する対応が不十分に感じる事があった。『よくあること』として終わらせるのではなく対策案やどのような対応をしたのかを詳しく教えてもらいたい。たとえ『よくあること』であったとしてもそういった対応があるか、ないかで園に対する印象や不安感はかなり違ってくると思います」との意見が寄せられている。「どちらともいえない」とする方も見られ、不満やトラブルに直面したことが今まで当園でなかったため「わからない」としたのではないかとと思われる方もいる。 |        |               |     |       |
| 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   | 25     | 5             | 1   | 5     |
|  | 69%    | 14%           | 3%  | 14%   |
| ・69%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。「どちらともいえない」「いいえ」とする方から、具体的な意見・要望等は上がっていない。今まで、直面する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。  |        |               |     |       |