

### 利用者調査の結果

福祉サービス種別 保育所

1 調査概要 事業所名 ひまわり保育園

|                |         |
|----------------|---------|
| 調査対象者          | 保護者     |
| 調査方法           | アンケート方式 |
| 利用者総数(人)       | 75人     |
| 調査対象者数(人)      | 70人     |
| 有効回答者数(人)      | 68人     |
| 利用者総数に対する回答者割合 | 91%     |

2 利用者調査全体のコメント

利用者総数75名中68名の有効回答があり高い結果となった。回答の中で13名の無記入の回答者があった。調査票記入者は「母」が48名、「父」が3名、「その他」1名、「無回答」13名であった。年齢は「35歳～40歳」が35名、「40歳～50歳」が16名、「30歳～35歳」が12名となっている。保護者の勤務形態は「父」が42名常勤、「母」は25名常勤、24名パート、アルバイトという状況であった。約20%の「無回答」の比率については、今後、アンケートの回答の動向を注視する必要があると思われる。総合的には「大変満足している」「満足」「どちらかといえば満足している」は71%と高い結果となっている。特に「食事(給食)のメニューは充実していますか」、「散歩等で戸外に出かけ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項目が高く、総合的評価として高い満足度につながっている。結果として保育園の理念、方針、目標の基本的な考え方に沿った運営に対する満足度は高い。

3 利用者調査の結果

#### 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    | 無回答         |
| 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  | 32<br>(48%) | 16<br>(24%) | 5<br>(8%) | 0<br>(%) | 13<br>(20%) |
| 保育園の基本的な考え方を知っている割合は約2分の1となっている。一方「どちらともいえない」が4分の1、知らない割合が8%となった。「どちらともいえない」「いいえ」「無回答」の割合については、今後の動向を注意して観察する必要があると思われる。 |             |             |           |          |             |
| 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  | 30<br>(94%) | 2<br>(6%)   | 0<br>(%)  | 0<br>(%) | 0<br>(%)    |
| 問1で「はい」と回答したほとんどの方が「基本的な考え方は子どもの人権を尊重している」と思っている。  |             |             |           |          |             |
| 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  | 29<br>(91%) | 2<br>(6%)   | 1<br>(3%) | 0<br>(%) | 0<br>(%)    |
| 問1で「はい」と回答したほとんどの方が「保育園の基本的な考え方」に納得している。「病気中の幼児を各保育園で受け入れることができれば、もっと、お母さん、保護者は働きやすくなると思います」との要望があった。                    |             |             |           |          |             |
| 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  | 29<br>(91%) | 2<br>(6%)   | 1<br>(3%) | 0<br>(%) | 0<br>(%)    |
| 問1で「はい」と回答したほとんどの方が「保育園の職員の行動等は、保育園の基本的な考え方と一致している」と思っている。   |             |             |           |          |             |

#### 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                                       | 51<br>(75%) | 3<br>(4%)   | 1<br>(1%) | 0<br>(%)  | 13<br>(19%) |
| 多くの方が落ち着いて過ごせる雰囲気と感じている。「先生方にまともがあり、とてもアットホームで良い保育園だと思います」等のコメントがあった。 |             |             |           |           |             |
| 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                                 | 39<br>(59%) | 13<br>(20%) | 1<br>(2%) | 2<br>(3%) | 13<br>(20%) |
| 約6割の方が十分に用意されているとしている。また保護者からは、「勉強不足で子どもに合っているのかわからない」という声があった。       |             |             |           |           |             |
| 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  | 27<br>(42%) | 21<br>(32%) | 3<br>(5%) | 3<br>(5%) | 14<br>(22%) |

| 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 | 無回答 |
| コメント  |       |           |     |       |     |
| 安全対策がとられているとする割合は42%であった。保護者からは「日中送り迎えの時間以外は鍵をかける等、外部からの侵入者等の対応を強化してほしい」要望があった。 |       |           |     |       |     |

## 毎日の保育内容についてお聞きます

|   |             |            |           |            |             |
|---|-------------|------------|-----------|------------|-------------|
| 登園時に、家庭でのお子さんの様子等について、園<br>問 8 に気軽に声をかけることができますか  | 51<br>(75%) | 2<br>(3%)  | 1<br>(1%) | 0<br>(%)   | 14<br>(21%) |
| 多くの方が園に気軽に声をかけることができている。この項目について具体的な意見や要望はなかった。   |             |            |           |            |             |
| 問 9 食事(給食)のメニューは充実していますか  | 54<br>(79%) | 0<br>(%)   | 0<br>(%)  | 0<br>(%)   | 14<br>(21%) |
| ほとんどの方が食事(給食)メニューについては、無回答を除き、全て「はい」と回答しており満足度が高い。保護者からは「特に給食は本当においしく、メニューも沢山あり、作り方も気軽に教えてください」のコメントがあった。                                     |             |            |           |            |             |
| 問 10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか  | 52<br>(78%) | 1<br>(1%)  | 0<br>(%)  | 0<br>(%)   | 14<br>(21%) |
| ほとんどの方が散歩等で戸外にでる機会が多いと思っている。保護者からは「子供が安全にのびのびと活動できるように、野外学習を多く取り入れてほしい」旨の希望が寄せられている。  |             |            |           |            |             |
| お子さんの発育や意欲を促すような活動・遊び等が<br>問 11 行なわれていますか   | 47<br>(73%) | 3<br>(5%)  | 0<br>(%)  | 4<br>(6%)  | 14<br>(22%) |
| 多くの方が満足している結果となった。この項目に対する具体的な意見や要望はなかった。   |             |            |           |            |             |
| 担当保育士はお子さんの良い所や個性を認めていま<br>問 12 すか  | 52<br>(78%) | 0<br>(%)   | 1<br>(1%) | 1<br>(1%)  | 14<br>(21%) |
| ほとんどの方が満足している結果となっている。保護者からは「それぞれの個性を認め、保護者と密に子どもについて話を下さるので、安心して預けさせて頂いています」等の感謝のコメントが多かった。  |             |            |           |            |             |
| 園の職員の保育姿勢や対応はだいたい同じ(ばらつ<br>問 13 きが少ない)ですか   | 43<br>(65%) | 8<br>(12%) | 1<br>(2%) | 2<br>(3%)  | 14<br>(21%) |
| 概ね職員の保育姿勢や対応はだいたい同じと思っている。「保護者への対応のばらつきが気になる」という意見があった。   |             |            |           |            |             |
| お迎え時に、園でのお子さんの様子等について、園<br>問 14 から気軽に話を聞くことができますか   | 50<br>(74%) | 4<br>(6%)  | 0<br>(%)  | 0<br>(%)   | 14<br>(21%) |
| 多くの方が気軽に話を聞くことができている。入園したばかりの頃から、担任の先生以外の先生も子供の名前や、その日どうだったのかを把握してくれていて、安心して、子どもを預けられます」等のコメントがあった。   |             |            |           |            |             |
| お迎え時に、お子さんが満たされた表情や喜んだ表<br>問 15 情をしていることが多いですか  | 53<br>(78%) | 0<br>(%)   | 1<br>(1%) | 0<br>(%)   | 14<br>(21%) |
| ほとんどの方が満足している結果となっている。「いつも親切に対応してくれています。子どもも保育園が好きで、たまにお休みの日でも「保育園に行きたい」と言っています。楽しんでいると思います」等のコメントが多かった。                                      |             |            |           |            |             |
| 開園時間内であれば、保護者の急な残業や不定期な<br>問 16 業務への対応は柔軟に行われていますか(降園時間など)  | 50<br>(75%) | 3<br>(4%)  | 0<br>(%)  | 1<br>(1%)  | 14<br>(21%) |
| ほとんどの方が柔軟な対応をしてくれていると思っている。保護者からは、「土曜日に早く迎えにこななければならないので対応してほしい」要望があった。   |             |            |           |            |             |
| 問 17 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか   | 52<br>(76%) | 1<br>(1%)  | 1<br>(1%) | 0<br>(%)   | 14<br>(21%) |
| ほとんどの方が病気への対応に満足している。保護者からは、保育士のローテーションがしっかりしていて、皆さんの働く環境が良さそうに見える。大勢の先生でちょっと大変かなと思ったが、保育士が元気であることが事故防止につながるの、大勢いることは素晴らしいと思っている。」とのコメントがあった。 |             |            |           |            |             |
| 保育園で起きた事故・けがに対して、園は責任を持<br>問 18 って対応していますか  | 42<br>(69%) | 4<br>(7%)  | 1<br>(2%) | 7<br>(11%) | 14<br>(23%) |
| 概ね保護者は、園は責任を持って対応しているとしていると思っている。   |             |            |           |            |             |

(別添3-1)

| 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 | 無回答 |
| コメント |       |           |     |       |     |

## 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

|  |             |            |           |           |             |
|--|-------------|------------|-----------|-----------|-------------|
| 保育園からのおたよりや連絡帳などで、日々のお子さん<br>問 19 さんの様子や気持ちを知ることができますか   | 48<br>(71%) | 5<br>(7%)  | 1<br>(1%) | 0<br>(%)  | 14<br>(21%) |
| 多くの保護者は満足している結果となっている。「毎日の様子を細かく連絡ノートに記入して下さるので、園の様子や、子どもの成長している様子が知れることが嬉しい」、「その日どうだったのかを把握してくれて、安心して、子どもを預けられる」等のコメントがある。  |             |            |           |           |             |
| 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<br>問 20   | 50<br>(76%) | 1<br>(2%)  | 1<br>(2%) | 2<br>(3%) | 14<br>(21%) |
| ほとんどの保護者が気軽に個別相談に応じていると思っている。  |             |            |           |           |             |
| 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<br>問 21   | 47<br>(69%) | 6<br>(9%)  | 1<br>(1%) | 0<br>(%)  | 14<br>(21%) |
| 概ね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ている。「母親の私の相談にも耳を傾けていただき助かります」とのコメントがあった。  |             |            |           |           |             |
| 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<br>問 22  | 43<br>(63%) | 9<br>(13%) | 2<br>(3%) | 0<br>(%)  | 14<br>(21%) |
| 概ね行事日程については、参加しやすい配慮を感じている。「周りにある他の園よりも行事などの先生方の協力を感じます。園内の行事もいろいろ考えて頂いていると感じます」のコメントがあった。一方で「年間行事が多すぎる気がする。」「小学校の行事とかぶることが多い」「保護者に頼りすぎていると感じる。行事関係は基本的に園が主体となって活動すべきと思う」等のコメントがあった。 |             |            |           |           |             |

## 地域との交流についてお聞きします

|  |             |           |           |          |             |
|--|-------------|-----------|-----------|----------|-------------|
| 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<br>問 23           | 46<br>(69%) | 4<br>(6%) | 1<br>(1%) | 0<br>(%) | 16<br>(24%) |
| 概ね地域住民との交流を図っていると思っている。この項目に対する具体的な意見や要望はなかった。 |             |           |           |          |             |

## 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

|   |             |            |           |             |             |
|---|-------------|------------|-----------|-------------|-------------|
| 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<br>問 24   | 35<br>(57%) | 8<br>(13%) | 2<br>(3%) | 7<br>(11%)  | 16<br>(26%) |
| 57%の方が職員の対応は的確としている。保護者からは感染症に対する対応や保育方針等についてさまざまな要望・意見が出されている。   |             |            |           |             |             |
| 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<br>問 25  | 35<br>(60%) | 6<br>(10%) | 1<br>(2%) | 10<br>(17%) | 16<br>(28%) |
| 6割の方が要望・意見をもとに、改善が行われていると思っている。「この調査により改善されたならと願う」「ネガティブな意見に左右されず、ひまわり保育園の目指す道を進んでほしい」「園の横に川が流れていて、ネットを張ってくださっているが、もう少し、県道側に長く張ってほしい(園の敷地分までネットがあると安全)」「園児が当たり前のように先生を呼びすてにしているなど、社会性・規律をもっと学ばせるべきと思う」等のコメントがあった。 |             |            |           |             |             |