

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） 須坂東部保育園

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）	159人	
調査対象者数（人）	125人	
有効回答者数（人）	32人	
利用者総数に対する回答者割合（％）	25.6%	

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28人で全体の87.5%で「父」、「父母一緒に」という保護者も2人ずついた。調査票の記入者の年齢で多いのは「30～35歳未満」で全体の40.6%で次に「40～50歳未満」が25.0%、「35～40歳未満」が21.9%、「25～30歳未満」が12.5%と続いている。保護者の勤務形態のうちの「父」では90.6%が「常勤」で、「自営業」という方もおられた。また、「母」の勤務形態では「パート、アルバイト」という方が65.6%、「常勤」が21.9%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」と「満足」、また、「どちらかといえば満足」とする保護者の合計が93%と満足度は高い。先生方には本当に良くして頂いており、上の子や下の子どもに困ったことは先生に相談しアドバイスを頂ける、保育園に入り1人で子育てをしている感じが薄れホッとしました、私(母)が体調を崩した際にも柔軟に対応して頂き本当に救われました、いつもありがとうございます、今年から園長先生が替わり声をかけて頂くこともありますがとてもいい園長先生です、先生たちも親身に話してくださいますし預けることにとても安心してきています等の満足や感謝の言葉が上がっている。

・満足度が高い項目として「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」、「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3項目が上げられ、登園のランドデザインに掲げる「保護者の思いに寄り添い子育てを一緒に楽しむ子育て支援」や「食育」などの具体的な活動目標に沿い、その実現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32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	9	12	11	/
	28%	38%	34%	/
・基本的な考え方について知っている方と知らないという方、どちらともいえないという方がそれぞれ有効回答数のほぼ三分の一ずつとなっている。				
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	9	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・有効回答をいただいた方のほとんどが「人権を尊重している」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が、無回答の方が23名、全体の71.9%おり、保育目標、保育方針等を知る機会が少ないのかもしれない。				
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	9	0	0	/
	100%	0%	0%	/
・有効回答者のほとんどが「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71.9%おり、保育目標、保育方針等にふれる機会、知る機会が少ないのかもしれない。				
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	8	1	0	0
	89%	11%	0%	0%
・有効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。問2、問3同様、無回答の方が71.9%おり、保育目標、保育方針等について知る機会、ふれる機会が少ないのかもしれない。				

《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
コメント				
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	25	6	1	0
	78%	19%	3%	0%
・多くの保護者が園の雰囲気に満足している。この項目についての意見・要望はなかった。「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ではないかと思われる。「いいえ」という方についても他の保育園と比べて判断され回答をいただいたものと思われる。				
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	23	8	1	0
	72%	25%	3%	0%
・問5同様、この項目についても意見・要望などはなかった。多くの保護者の方が「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レベルと思われるのではないかとと思われる。「いいえ」という方についても他の保育園と比べ充足しているとは判断できないということで回答をいただいたものと思われる。				
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	7	18	4	3
	22%	56%	13%	9%
・安全面対策がとられているかについては56%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」という方も含めると69%となっている。外部からの侵入に対しての安全対策をしっかりとってもらいたいという声も上がっており、安全対策については考える余地があるのではないかとと思われる。				

《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
コメント				
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	30	2	0	
	94%	6%	0%	
・多くの保護者が「声をかけることができる」と回答している。この項目に対する具体的な意見・要望などはなかった。				
問9 食事(給食)のメニューは充実していますか	29	2	0	1
	91%	6%	0%	3%
・かなりの多くの方が「充実している」としている。この項目についても意見・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	23	7	0	2
	72%	22%	0%	6%
・この項目に対する意見・要望等はいただいておらず多くの方が満足をしている。「どちらともいえない」、「わからない」と回答した方もおり、多いか少ないかの判断に迷われたのではないかとと思われる。				
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	28	3	0	1
	88%	9%	0%	3%
・この項目についても多くの方が満足をしている。外で遊ぶ機会も多く、体も強くなったと感じていますとの声が上がっている。				
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	28	2	0	2
	88%	6%	0%	6%
・多くの保護者が満足している。この項目についても意見・要望等はなかった。				

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	21	7	1	3
	66%	22%	3%	9%
<p>・大半の保護者が「ばらつきが少ない」としている。クラス問わず先生方は子どもの名前を憶えて下さり、お迎えの時などは名前を呼んで「さよなら」してくれて温かみがあり、預ける親としては嬉しいですとの好感を示す言葉が聞かれています。「どちらともいえない」、「わからない」と回答した方もおり、多いか少ないかの標準となるものが分からず判断に迷われた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	27	4	1	
	84%	13%	3%	
<p>・多くの保護者が「話を聞くことができる」としている。朝、夕ともに延長保育をお願いしていますが、ケガやお友達との接触で問題があった時は、延長保育士さんでなく担任の先生から直接ご説明頂く対応をして下さりとても安心してますとの声が上がっている。</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	29	3	0	
	91%	9%	0%	
<p>・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。この項目についての意見・要望はなかった。</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)	27	3	0	2
	84%	9%	0%	6%
<p>・この項目についても意見はなく、多く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。「わからない」との回答には、今までそうした経験が園ではなかったという方も含まれている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	26	3	0	3
	81%	9%	0%	9%
<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。感染症など、その時に保育園で流行している病気などをわかりやすく提示して頂けると有難いと要望が聞かれた。「わからない」との回答には、問16同様、今までそうした経験が園ではなかったという方も含まれているのでは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	17	7	0	8
	53%	22%	0%	25%
<p>・事故・けがについての対応については半数の保護者が対応しているとしている。「トラブルやケガでの対応は素早くして頂けるので有難いですが、ケガをして応急処置で軟膏を塗るのはどうかと思います」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」と回答した方もおり、問16・問18同様、今までそうした経験が園ではなかったという方も含まれているのではないかとと思われる。</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)			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
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	20	10	2	
	63%	31%	6%	
<p>・多くの保護者が満足している。担任の先生方といつでも気軽に子どものことを話せる雰囲気がとても嬉しく「お母さん達が安心して預けられる様に…」と話して下さったことも印象に残っています、子ども同士でトラブルがありその際も要望・意見に丁寧に耳を傾け対応して頂いて気持ち落ち着きましたなどの声が上がっている。一方、日々の連絡帳は保護者が書いたとしても、ほぼ園の担任からは無記入なので子どもに聞いて情報を得るほかないため不満との意見が聞かれた。</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	26	5	0	1
	81%	16%	0%	3%
<p>・この項目に対する意見・要望等はなく、多くの保護者が「気軽に個別相談に応じてくれる」と回答している。「わからない」とする回答もあり個別に相談すべきことがなかった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	27	5	0	
	84%	16%	0%	
・この項目についても意見・要望等はなく、多くの保護者が「いろいろな意見や価値観に理解を示している」と回答している。				
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	22	9	1	
	69%	28%	3%	
・三分の二の保護者が「配慮を感じる」としている。先日行事予定が配られたのですが年間行事表に記載されているものではなくてびっくりしました。行事の都合上、月の行事は年間行事表を見ておりますので急な日程で都合をつけるのが大変でした等の意見があり、「どちらともいえない」とする回答もあり、検討の余地があるように思われる。				

＜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 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	16	16	0	
	50%	50%	0%	
・保護者からの意見・要望はなかったが、「交流を図っている」とする方と「どちらともいえない」とする方が半数ずつで、地域住民との交流については工夫が必要なのかも知れない。				

＜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	18	10	0	4
	56%	31%	0%	13%
・意見・要望はいただいているが、「どちらともいえない」、「わからない」とする保護者もあり、不満やトラブルに直面したことがない方もいるのではないかとと思われる。				
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	15	10	0	7
	47%	31%	0%	22%
・ほぼ半数の保護者の方が「要望・意見をもとに、改善が行われている」としている。問24同様、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。				