

## 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）      箕輪町木下北保育園

### 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）	92人	
調査対象者数（人）	78人	
有効回答者数（人）	28人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	35.9%	

### 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24人で回答を頂いた方全体の85.7%で、「父」、「父母一緒に」という保護者もいた。調査票の記入者の年齢で多いのは「30～35歳未満」で全体の46.4%、次に「40～50歳未満」が28.6%、「35～40歳未満」が21.4%と続いている。保護者の勤務形態のうちの「父」では89.2%が「常勤」であった。また、「母」の勤務形態では「常勤」が39.3%、「パート、アルバイト」という方が32.1%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96%と満足度はかなり高い。「雰囲気が良い」、「安心してお願いしています」、「感謝しています」、「助かります」等、感謝の声が上がっている。

・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、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」という6項目が上げられ、町の保育理念や町の保育指針を基にした当保育園としての「子どもの最善の利益を考慮し、最も相応しい生活の場」、「安全な環境を作り、一人ひとりの子どもの欲求を満たし、情緒の安定を図りながら、快適に生活できるようにする」という目標にむけて、職員が子どもや保護者との意思疎通を大切に取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28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	16	7	4	/
	59%	26%	15%	/
・園の基本的な考え方について「知っている」という方が多いが、不確かであるという面から「どちらともいえない」という方や「知らない」という方も見られた。この項目についての意見・要望などはなかった。				
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	15	0	0	1
	94%	0%	0%	6%
・有効回答をいただいた方のほとんどのの方が「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42%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	16	0	0	/
	100%	0%	0%	/
・有効回答者のうちのほとんどのの方が「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42%おり、保育目標、保育方針等にふれ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	15	1	0	0
	94%	6%	0%	0%
・有効回答をいただいた多くの保護者が「職員の行動等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42%おり、保育園の基本的な考え方について知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
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	24	4	0	0
	86%	14%	0%	0%
・多くの保護者が園の雰囲気に満足している。この項目についても意見・要望などはなかった。				
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	16	7	2	3
	57%	25%	7%	11%
・この項目についても意見・要望などはいただいていない。半数以上の保護者の方が「用意されている」としており、「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」という方については希望される遊具・玩具があるものと思われる。				
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	5	13	4	6
	18%	46%	14%	21%
・安全面で対策がとられているとしている方は18%とやや少ないように感じられる。一方、「対策がとられていない」、「どちらともいえない」とする方で60%を占めており、また、「わからない」とする方もおり、安全とする判断基準が不明確であると感じられているのではないかとと思われる。対策について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
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	25	3	0	
	89%	11%	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。先生の数が足りないことに理解をしめしつつ、先生が忙しいのを察して何も言えないこともあるようですとの声が聞かれた。				
問 9 食事(給食)のメニューは充実していますか	27	1	0	0
	96%	4%	0%	0%
・この項目について意見・要望等はなかったが、かなりの多くの方が「充実している」としている。				
問 10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか	23	1	0	4
	82%	4%	0%	14%
・この項目についても多くの方が満足をしている。この項目に対する意見・要望等はいただいていないが、「わからない」とする方もおり、「多い」とする判断が不確かで戸惑われている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	25	1	0	2
	89%	4%	0%	7%
・前の項目と同じくこの項目についてもかなり多くの方が満足をしている。「子どもが休み明けの保育園を嫌がり、天気の良い日には散歩へ出かけたりしているようであるが毎日同じ事をするのではなく、色々な事をして子どもが園に行くのが楽しみにしてくれたらいいなと思います」と期待感を示されている声も聞かれた。				

調査項目	実数 (人)			
コメント	はい	どちらとも いえない	いいえ	わからない
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	25	3	0	0
	89%	11%	0%	0%
・この項目に対する意見・要望等はいただいているが、かなり多くの保護者が満足している。				
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	17	6	0	5
	61%	21%	0%	18%
・大半の保護者が「ばらつきが少ない」としている。担任ではない先生も名前を呼んで関わってくれ嬉しく思いますとの声も上がっている。「どちらともいえない」、「わからない」とする方もおり、当保育園だけの利用であることから判断が難しいと思われるのかもしれない。				
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	25	3	0	
	89%	11%	0%	
・かなり多くの保護者が満足している。担任の先生・園長先生はとても話しやすく何かあっても相談できるという安心感があります。園長先生はじめ先生方がいつもニコニコしていて雰囲気が良いです、子供たちの細かい所まで見て頂いて安心してお願いできています、先生方とも気さくに交流が持て私たちの意見や話を聞いて下さり有難く思っています、お迎え時に先生から聞く子どもの園での様子がとても楽しみですなど、多く声が上がっている。				
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	27	1	0	
	96%	4%	0%	
・ほとんどの保護者が「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。				
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)	21	2	0	5
	75%	7%	0%	18%
・多くの保護者が時間には臨機応変に対応していると感じることが窺える。急な仕事の残業や時間変更(早退等)に柔軟に対応して頂き非常に助かっています。急な延長保育にも毎回対応して下さり本当に感謝しています。家の都合・仕事の都合で延長保育をお願いして助かっていますなどの声が聞かれた。「わからない」との回答もあるが、過去に必要性がなく、実際にお願いをしたことがなかったものと思われる。				
問17 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか	23	1	0	4
	82%	4%	0%	14%
・この項目に対する意見・要望等はいただいているが、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。				
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	16	4	0	8
	57%	14%	0%	29%
・事故・けがについての対応については半数以上の保護者が対応しているとしている。この項目についても意見・要望はなかった。				

＜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 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	22	6	0	
	79%	21%	0%	
・多くの保護者が満足している。連絡帳にその日にあったことか記入されているのでいつも帰る時の楽しみになっていますとの声が上がっている。				

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	18	5	0	5
	64%	18%	0%	18%
・大半の保護者が「気軽に個別相談に応じてくれる」と回答している。この項目に対する意見・要望等はなかったが、「わからない」とする回答もあり個別相談を必要とする機会がなかったのではないと思われる。				
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	22	6	0	
	79%	21%	0%	
・この項目に対しての意見・要望等はいただいていないが、多くの保護者が理解を示していると感じている。				
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	19	9	0	
	68%	32%	0%	
・多くの方が「配慮を感じる」としている。園の行事も負担の少ない日程で企画して頂いており助かっていますとの声が上がっている。				

＜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 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	22	6	0	
	79%	21%	0%	
・多くの方が地域住民との交流ができているとしている。保護者からの意見・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＞

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	16	4	0	8
	57%	14%	0%	29%
・意見・要望はいただいていないが半数以上の保護者が「的確」としている。「わからない」とする保護者が29%と多く、今まで、不満やトラブルに直面したことがなかったのではないと思われる。				
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	17	3	0	8
	61%	11%	0%	28%
・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、改善を伴うようなことについて要望や意見がないのではないと思われる方が「わからない」としているのではないと思われる。				