

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） 長野市信州新町保育園

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）	51人	
調査対象者数（人）	42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）	25人	
調査対象者数に対する回答者割合（%）	59.5%	

2 利用者調査全体のコメント

・調査票の記入者は「母」とする方が全体の84.0%で、「父」あるいは「母は」という保護者もいた。調査票の記入者の年齢で多いのは「40～50歳未満」が全体の40.0%で次に「35～40歳未満」が24.0%、「30～35歳未満」が20.0%、「25～30歳未満」が8.0%等と続いている。保護者の勤務形態のうち「父」では60.0%が「常勤」で、「自営業」という方が20.0%であった。また、「母」の勤務形態では「パート、アルバイト」が36.0%、「常勤」が24.0%、「自営業」が12.0%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100%と満足度はかなり高い。「先生にはいつも大変お世話になり、感謝しております」「保育園の職員の皆様の対応に日々感謝しております」「大変安心して子どもを預けられます。毎日ありがとうございます」「子どもの事をよく見て頂いて、安心して預けることが出来ています」等、満足と感謝の声が寄せられている。

・満足度が高い項目として「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、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」「保育中の発熱など病気への対応は適切ですか」という7項目が上げられる。市としての保育の基本方針の「安全で安心できる生活の場を整え、子どもが自己を十分に発揮できるようにします」「保護者の気持ちを受け止め、共に子育てをします」などに沿い、当園として保護者との連携を図りながら子ども達の支援に誠実に取り組んでいることが窺える。

3 利用者調査の結果

（注）回答の実数の合計が25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	19	5	1	/
	76%	20%	4%	/
・基本的な考え方について「知っている」とする方が四分の三強であるが、「どちらともいえない」と「いいえ」とする方もおり、保育目標・保育方針にふれる機会が少ないのかもしれない。この項目に関連した意見・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	18	1	0	1
	90%	5%	0%	5%
・問1で「はい」と回答いただいた方を対象とした項目であるが、回答をいただいた方のうちかなり多くの方が「尊重している」としている。この項目についても意見・要望などはなかった。				
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	18	2	0	/
	90%	10%	0%	/
・問2と同じく、問1で「はい」と回答いただいた方を対象とした項目であるが、回答をいただいた方のうちかなり多くの方が「納得している」としている。この項目についても意見・要望などは上がっていない。				
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	19	1	0	0
	95%	5%	0%	0%
・問2・問3と同じく、問1で「はい」と回答いただいた方を対象とした項目で、回答をいただいた方のうちかなり多くの保護者が「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。この項目についても意見・要望などはいただいていない。				

＜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	23	2	0	0
	92%	8%	0%	0%
・この項目についての意見・要望などはなく、かなり多くの保護者が園の雰囲気に満足している。				
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	12	10	3	0
	48%	40%	12%	0%
・半数弱の保護者の方が「用意されている」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方から「園庭にある遊具がずっと使用できないようになっている。撤去または安全な遊具に変更してもらいたい。あれば子どもはダメと言っても登ってしまいます」「滑り台ずっと使えないままになっています。安全の確認、修理はいつになったらやってくれるのでしょうか」等の意見・要望があり、同様の内容が他に5件ほど寄せられている。				
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	11	0	0
	56%	44%	0%	0%
・安全面で対策がとられているかについては44%の保護者が「どちらともいえない」としている。その「どちらともいえない」という方の中から「対策はとられているのだと思いますが、どのような対策をとられているのかわからないので、知りたい」という要望が上がっており、色々な訓練の内容等について保護者に説明される機会を持たれることが期待される。				

＜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	22	3	0	
	88%	12%	0%	
・多くの保護者が「園に気軽に声をかけることができる」としている。「朝の受け入れやお迎え時に、職員の方がいない事がよくあり、少々寂しさを感じる」との意見が寄せられている。				
問9 食事(給食)のメニューは充実していますか	22	2	1	0
	88%	8%	4%	0%
・かなりの多くの方が「充実している」としている。一方「長野市立の保育園なので、今通っている保育園だけの事ではないと思うのですが…、加工品、おそらく冷凍食品の使用が多いように思います。各園に栄養士さんを配置しているわけではないと調理員が少ない等、理由はいろいろあるんだろう…と思いますが、それが不満です」「給食が甘い味付け、毎日甘いおやつが出る等、甘いもの(糖分)を摂りすぎているのが受け入れられず、弁当にて対応している」等の意見が寄せられている。				
問10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか	24	0	1	0
	96%	0%	4%	0%
・かなり多くの保護者が満足しており、「自然がたっぷりの恵まれた環境中で、のびのびと保育して頂いています」との声が上がっている。一方、「1歳児と0歳児が同じクラスなので、もっと活発に遊びたいと思っている1歳児もいるのではないと思う。小さい子に合わせているので物足りなさを感じてるのでは。外で走り回ったり、歩いて散歩に行く機会を増やしてほしい」との要望も寄せられている。				
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	24	1	0	0
	96%	4%	0%	0%
・この項目についての意見・要望などはなかった。かなり多くの保護者が「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。				

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	24	1	0	0
	96%	4%	0%	0%
・かなり多くの保護者が「良い所や個性を認めている」としている。「先生方も子どもの特性や個性を尊重して下さり、細かいところまで配慮して下さるの感謝しています」「クラスの先生以外の方も、朝『〇〇ちゃんおはよう!』と名前を言いながら挨拶してくれることが嬉しく、またクラスの先生はもちろんだが、皆さんからこんな事ができるんです! できました! と声を掛けて頂けるので安心感がある」等の声が上がっている。				
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	20	2	3	0
	80%	8%	12%	0%
・多くの保護者が「ばらつきが少ない」としている。「毎朝必ず園長先生、主任の先生、行き会う先生方から『〇〇ちゃんおはよう』と声を掛けて頂き、毎朝笑顔で行かれます。娘もようやく先生に慣れ、泣かずに行かれるようになったのは、泣いても毎朝必ず声を掛けてくれた先生方のおかげだと思います」との満足の声寄せられている。一方、「担任の先生がお休みの日の、非常勤やパートの先生の対応にバラつきがあり、少々不安や物足りなさを感じます」との意見も聞かれている。				
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	23	1	1	
	92%	4%	4%	
・かなり多くの保護者が「話を聞くことができる」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方からの具体的な意見等は上がっていない。				
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	24	1	0	
	96%	4%	0%	
・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。「先生に教えてもらったことを家でも話してくれます。先生方は日中いろいろな事を子どもに教えて頂いていて有難いです」との声が上がっている。				
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)	20	0	0	4
	83%	0%	0%	17%
・この項目についても意見・要望はなく、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」とする方については定時でのお迎えが可能となっており、今までそうした経験が園ではないということではないと思われる。				
問17 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか	23	0	1	1
	92%	0%	4%	4%
・こちらの項目についてもかなり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。「いいえ」された方がいるが、具体的な意見等は上がっていない。				
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	19	2	1	3
	76%	8%	4%	12%
・事故・けがについての対応については四分の三強の保護者が対応しているとしている。「わからない」とする方については今までそうした経験が園ではなかったということではないと思われる。「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等は上がっていない。				

＜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	21	2	1	
	88%	8%	4%	
・多くの保護者が満足している。この項目についての意見・要望はなかったが、「どちらともいえない」「いいえ」とする方もおり、その要因について検討されることを期待したい。				

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	22	2	0	1
	88%	8%	0%	4%
・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。「子どもの事はもちろんだが、親の話も聞き、アドバイスをして下さったり褒めて頂けたりするので、私も(子どもはもちろんですが)保育園に行くのが楽しみになります」との声が寄せられている。				
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	19	5	1	
	76%	20%	4%	
・この項目については意見・要望等はなく、四分の三強の保護者が「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」とする方もいるが、具体的な意見・要望は聞かれていない。				
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	21	4	0	
	84%	16%	0%	
・多くの方が「配慮を感じる」としている。「どちらともいえない」とする方もおり、機会があれば更に具体的なアンケート等を取られ要因を分析されることを期待したい。				

＜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	20	4	0	
	83%	17%	0%	
・この項目については意見・要望等はなく、多くの保護者が「地域住民との交流を図っている」と回答している。「どちらともいえない」とする方もいるが、具体的な意見・要望は聞かれていない。				

＜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	1	1	4
	75%	4%	4%	17%
・意見・要望はいただいていないが、「どちらともいえない」とする方も見られる。「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のではないかと思われる。				
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	5	2	2
	63%	21%	8%	8%
・三分の二弱の保護者の方が「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いのではないかと思われる方が「わからない」としているのではないかと思われる。「どちらともいえない」「いいえ」とする方もいるが、具体的な意見・要望は聞かれていない。				