

## 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） 須坂市立井上保育園

### 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）	114人	
調査対象者数（人）	94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（%）	42.6%	

### 2 利用者調査全体のコメント

<p>・調査票の記入者は「母」とする方が全体の92.5%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「40～50歳未満」で全体の37.5%で次に「30～35歳未満」が30.0%、「35～40歳未満」が25.0%、「25～30歳未満」が5.0%と続いている。保護者の勤務形態のうちの「父」では85.0%が「常勤」で、「自営業」という方が5.0%であった。また、「母」の勤務形態では「パート、アルバイト」が52.5%、「常勤」が30.0%、「自営業」が2.5%という状況であった。</p> <p>・「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、有効回答のうちの「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。「先生方が良く見て下さっているので、安心して預けることが出来ています。先生方に感謝です」「先生方には子どもをよく見てもらい感謝しております」等、満足と感謝の声が上がっている。</p> <p>・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」、「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、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」、「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）」、「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」という7項目が上げられる。園としての保育理念の「すべての子どもが等しく、安心して預けられる保育園を目指します」、「一人ひとりの子どもを大切に、発達の保障をします」などを基にし、保護者とのコミュニケーションを大切に、また、職員間の連携も図りながら子ども達の支援に意欲的に取り組んでいることが窺える。</p>
---

### 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	16	17	7	
	40%	43%	18%	
・基本的な考え方について「どちらともいえない」と「いいえ」とする方を合わせるとほぼ60%で、「知っている」とする方が40%と、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	0	0	2
	90%	0%	0%	10%
・基本的には問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	15	4	0	
	79%	21%	0%	
・問2に同じく、基本的に問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	13	4	0	2
	68%	21%	0%	11%
・問2・問3に同じく、基本的に問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の68%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・要望などはいただけていない。				

＜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	37	3	0	0
	93%	8%	0%	0%
・かなり多くの保護者が園の雰囲気に満足している。「どちらともいえない」とする方がいるが、こちらの項目については意見・要望などはいただいていない。				
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	28	10	1	0
	72%	26%	3%	0%
・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」「いいえ」と回答した方もいるが、こちらの項目についても意見・要望などはいただいていない。				
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	9	19	6	5
	23%	49%	15%	13%
・安全面で対策がとられているかについては49%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64%となっている。「園の出入口は誰でも出入りできてしまう事に不安を感じます」「『侵入者が～』の項目で、改めて不審者等が来た時に先生や子ども達は大丈夫なのか！？と心配になりました」等の意見が寄せられている。				

＜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	34	4	2	
	85%	10%	5%	
・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。「子どもの担任の先生はいつも笑顔で迎えてくれます。子どもも保護者の私達もその笑顔で今日1日安心だなと感じることが出来ます。先生のお仕事はとても忙しく大変だと思いますが、いつも笑顔で明るく挨拶をして頂けるだけでも安心感が生まれ、先生の印象も違います。顔を合わせる時だけでも、担任じゃなくてもやって頂けると嬉しいです」と、満足するとともに期待を込めた声が上がっている。				
問9 食事(給食)のメニューは充実していますか	37	3	0	0
	93%	8%	0%	0%
・かなりの多くの方が「充実している」としている。「給食も給食室で作って頂いたものなので、温かく、子どももおいしいと言って喜んでいきます。保育無償化等保育園を取り巻く環境が日々変わっていくと思いますが、今の当保育園の保育の質、給食の質は保ってほしいと願っています」との満足と期待の声が上がっている。				
問10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか	28	9	1	2
	70%	23%	3%	5%
・70%の保護者が満足している。「どちらともいえない」とする方もいるが意見・要望などはいただいていない。				
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	36	3	0	1
	90%	8%	0%	3%
・かなり多くの保護者の方が「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。「子ども一人ひとりをしっかり見て頂いているなと感じています。保育園でしか出来ない事や、家の中ではなかなか体験できない事、活動をたくさん取り入れて頂いていて、有難いです」「ドッジボールやサッカー等の外遊び、そしてお菓子作りなどの活動を多く取り入れてもらい、有難いです。異年齢との関わりも多く嬉しいです」などの声寄せられている。				
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	37	2	0	1
	93%	5%	0%	3%
・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。「子ども達が自由に伸び伸びと過ごしている雰囲気はとても良いと思う」との満足の声が上がっている。				

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	26	11	2	1
	65%	28%	5%	3%
・65%の保護者が「ばらつきが少ない」としている。「毎日とても良く子ども達を見てくれていると感じます」「先生達も明るく、何時も親身になって下さってとても信頼しています」「先生方のコミュニケーションが良く取れていると感じます。仲の良い雰囲気が園の雰囲気に表れているので、子どもを預けていても安心です」等の声の一方、「先生が優しくない感じを受け、子どもへの対応が冷めていて、我が子もその先生を見ると後ずさりしている」との意見が聞かれている。				
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	34	3	3	
	85%	8%	8%	
・多くの保護者が「話を聞くことができる」としている。「年齢、クラス関係なく先生方も声を掛けて下さるので、有難いです」との感謝の声が上がっている。一方、「降園時には子どもの良い姿だけでなく、先生が継続的に困った姿だと感じている事は早めに伝えてほしい。親が知らないでいるより、一緒に子ども自身の困り感を考えていきたいので知らせてほしい」との要望も寄せられている。				
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	37	3	0	
	93%	8%	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。「子どもが楽しみに保育園に通っているようで、安心しています」「子どもは保育園大好きで、毎日楽しく通っています」等の声が寄せられている。				
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)	39	0	0	1
	98%	0%	0%	3%
・かなり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。この項目については意見・要望はなく、「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なかったということではないかと思われる。				
問17 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか	33	5	0	2
	83%	13%	0%	5%
・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。「働いている親を相手に、病気で子どもを預けようとしている人には、家で様子を見てくださいと伝えていたり、子どもの事を考えてくれているのだと感じます」との満足の声が聞かれている。				
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	26	9	1	4
	65%	23%	3%	10%
・事故・けがについての対応については65%の保護者が対応しているとしている。「活動する中で起こるトラブルはやむを得ないと思っていますが、顔に受けたひっかけ傷や腕にかまれた傷など、後に残ってしまうものがあり、絆創膏以外のキズパワーパッド等の対応をしてもらえると嬉しいなあと感じています(もちろんひどいものに関しては)」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今までそうした経験が園でなかったということではないかと思われる。				

＜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	28	9	3	
	70%	23%	8%	
・70%の保護者が満足している。「いつも子ども達の事をよく見て下さり、ちょっとした微笑ましいエピソードなども話して下さったり、手帳に書いて下さって本当に嬉しいです。大変有難いです」「ケーブルテレビに加入していないので、園での様子を放送した際は見る事が出来ません。時々DVDに録画したものを園から貸し出して頂くことがあります。本当に有難いです」「基本的に毎日園での出来事を教えてくれるので、親としては色々聞けて嬉しいです。延長保育を利用して、なかなか担任の先生と会えない時にもう少し連絡帳に出来事を書いてほしいと思ったことはありますが、先生もお忙しいと思うので、基本的には満足しています」等の声が聞かれている。一方、「月額324円の連絡網システム『オクレンジャー』が全然活用されず(年に数回)、ホワイトボードに連絡事項を書いて下駄箱に置いてあるだけ。母以外も迎えに行くので、ぜひオクレンジャーで連絡事項を送信、活用してほしい」「お帳面に時々先生からのコメントが記入してありますが、だんだんと年齢が大きくなるにつれ、コメント数が減っているように感じます。2ヶ月に1回等日頃の様子を覚えて頂けると嬉しいです」「連絡ノートに子どもの園での様子をもう少し記入して下さいと嬉しい」「日々子どもがどのように1日過ごしているかもっと知りたい。休んだ時の連絡の落ちがあり、困る事がある」等の意見と要望が寄せられている。				

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	36	4	0	0
	90%	10%	0%	0%
・かなり多くの保護者が「気軽に個別相談に応じてくれる」と回答している。「子どもの事で悩みなどがあり担任の先生に相談すると、時間をとって下さったり、話を聞いて下さる。園での様子を聞くことで安心できたり、アドバイスをしてもらえるので助かる」との満足の声が聞かれている。				
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	34	6	0	
	85%	15%	0%	
・この項目については多くの保護者が「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」とする方もいるが、意見・要望等は寄せられていない。				
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	26	11	3	
	65%	28%	8%	
・65%の方が「配慮を感じる」としている。「働いている親にもとても優しい行事日程ややり方をして下さっていると思います」との声がある一方、「年間行事表にない行事の案内がもう少し早く知れると参加できることもあるかなと感じます(1ヶ月前くらいとか)」との意見が上がっている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方もおり、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	21	16	2	
	54%	41%	5%	
・54%の方が「地域住民との交流ができています」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方もおり、その要因を分析されることを期待したい				

＜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	21	9	0	9
	54%	23%	0%	23%
・こちらの項目についても54%の方が「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。この項目についての意見・要望等はいただけていないが、「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のかと思われる。				
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	16	12	1	10
	41%	31%	3%	26%
・41%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、「どちらともいえない」とする方も見られ、直面するような要望や意見がないのではないのかと思われる方が「わからない」としているのではないのかと思われる。				