

## 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） 長野市立加茂保育園

### 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）	52人		
調査対象者数（人）	37人		
有効回答者数（人）	30人		
利用者総数に対する回答者割合（%）	81.1%		

### 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25人で全体の83.3%で「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36.6%で次に「40～50歳未満」が26.6%、「35～40歳未満」が23.3%と続いている。保護者の勤務形態のうちの「父」では76.6%が「常勤」で「自営業」という方が13.3%であった。また、「母」の勤務形態では「パート、アルバイト」という方が43.3%、「常勤」が33.3%、「自営業」が6.7%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」という総合的な問い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%で満足度は高い。満足するかしないかは関わる保育士の対応・関わりが全てと言って過言ではないと思う、保育士の教育や研修の充実が大切だと感じている保護者の声も聞かれ、当保育園ではそれに答えよう職員が切磋琢磨している。

・回答された方の100%の保護者が満足としている項目として「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」、「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」、「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」、「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」の四つが上げられる。当保育園の理念や基本方針に沿って利用する園児が自己を十分に発揮できるように運営面、環境面を整備していることが窺える。

・同じく満足度が高い項目として「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」、「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4項目も上げられ、当保育園の「よく食べ、元気に遊べる子ども」、「思いやりのある、心豊かな子ども」、「自分で考え、意欲的に行動する子ども」という保育目標にむけて誠実に職員が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30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	27	2	1	
	90%	7%	3%	
・かなり多くの保護者が「知っている」と回答している。若干名の方から異動により園長が変わる毎に園の方針が変わる、方針も統一してもらいたいとの声が聞かれた。				
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	28	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・この項目に回答いただいたほとんどの方が「人権を尊重している」としており、この項目についての意見・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	28	0	0	
	100%	0%	0%	
・この項目についても回答いただいたほとんどの方が「納得している」としており、また、この項目についても意見・要望などはなかった。				
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	24	3	0	1
	86%	11%	0%	4%
・かなり多くの保護者が職員の言動については園の方針と一致しているとしている。「どちらともいえない」とする方から1・2年で先生が変わるので保育園に方針があっても先生によって変わる気がし、結局、人(職員)によると思うとご意見をいただいている。				

《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	30	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
<p>・ほとんどの保護者が園の雰囲気に満足している。保育園全体がとても家庭的な雰囲気がして安心して、職員がいつも笑顔でとても雰囲気が良いです、小さな園ならではのアットホームさも気に入っています、この園の良さがこれからも受け継がれていくことを願います、優しい担任の先生でその他の先生方々が皆園児の名前を覚えて対応してくれていて素晴らしいです、今後も宜しくお願い申し上げます、いつもあたたかく見て下さりありがたく思っています、先生方がいつも笑顔で優しく安心して子どもをあずける事ができます、人数も少なく全てのクラスが仲良くアットホームな感じがとても良い、子どもも優しく大好きと言っているので安心して預ける事が出来ていますなど、職員や全体についての好感度が高いと感じられる。</p>				
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	25	4	0	1
	83%	13%	0%	3%
<p>・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」と回答した方の中にトイレについて、今は男女1つずつですが前より園児の人数も増えているようですのでトイレトレーニングは大丈夫かな?、0・1・2歳児クラスにも少しトイレがあってもいいように思うと設備面での懸念を示されている方が見られた。園自体に大きな問題はないが、すべり台、のぼり棒、鉄棒のみで園庭の遊具が少なすぎると思うとの声も聞かれた。</p>				
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	17	7	3	3
	57%	23%	10%	10%
<p>・安全面では60%近くの保護者が対策がとられているとしている。一方、「対策がとられていない」、「どちらともいえない」とする方もおり、とても良い保育園なのですが出入りがとても簡単で安全対策が充分ではないと感じますという声も上がっている。</p>				

《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	26	4	0	
	87%	13%	0%	
<p>・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。保育園に預け始めて数年になる子どもがいつも笑顔で楽しく登園してくれることが親としては何より嬉しいです、園長などの上の先生にも気軽に話しかけられような雰囲気とても良いなどの声が聞こえる。一方、「どちらともいえない」とする方の中には先生により送り迎えの時の対応が大きく違うのでもう少し笑顔で対応してほしいといった意見や無表情だったり時々怖いことがあるとの感想を述べられている方もいる。</p>				
問9 食事(給食)のメニューは充実していますか	29	1	0	0
	97%	3%	0%	0%
<p>・かなりの多くの方が「充実している」としている。給食がとにかく美味しくバランスが良いのでとても感謝していますという保護者もいた。「どちらともいえない」という方で、給食のメニューが学校の給食とちがってメニュー数が月の半分で一ヶ月になっている理由が知りたい、毎日がうメニューにしてもらえたらうれしい(可能なら。予算、食材の調達等色々あると思いますが…)、なぜ毎日のメニューではないのかなど、市への質問や要望ともとれる声もいただいている。</p>				
問10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか	28	2	0	0
	93%	7%	0%	0%
<p>・この項目についてもかなり多くの方が満足をしている。この項目に対する意見・要望はいただいていない。</p>				
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	1	0	0
	97%	3%	0%	0%
<p>・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。また、この項目に対しても意見・要望はいただいていない。</p>				
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	27	1	0	2
	90%	3%	0%	7%

・90%の保護者が園児の可能性を認め養育をしていると感じている。保護者では引き出せない子どもの可能性を引き出していただいていると感謝の意を表している方もいる。また、担任の先生がいつでも良いところをみつけて報告してくれる事がうれしいとの声も聞かれている。

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	21	5	2	1
	72%	17%	7%	3%
<p>・多くの保護者が「ばらつきが少ない」としている。「子どもがまだ未満児クラスにいた頃、毎朝ロッカーに必要とするものを補充する際に職員の方が子どもを見てくれたのでスムーズに補充できていたが、2年目に担当職員の方が変わると補充中の対応をあまりしてもらえない状態となったので対応を統一してもらえたらと思うことができました」とする声が聞かれた。</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	25	4	0	
	86%	14%	0%	
<p>・多くの保護者が「話を聞くことができる」としている。先生方全員が園児の名前をわかってくれて朝や帰りもあいさつだけでなく「〇〇くん」や「〇〇ちゃん」と声をかけてくれるので話がしやすく感じています、とても良くして下さり気軽に話すことができます、ほぼ毎日何かあれば口頭で伝えてくださり助かっています、園長は今年になって初めて園長になって不慣れなこともあると思うがいつも笑顔で子ども達・保護者に寄り添った運営をしてくれている様に思いますなど、好感度が高いように感じられる。</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	1	0	
	97%	3%	0%	
<p>・この項目についての意見・要望はなく、ほとんどの保護者が「満たされた表所をしていることが多い」と感じている。</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)	26	2	0	1
	90%	7%	0%	3%
<p>・この項目についても意見・要望はなく、かなり多くの保護者が時間にはフレキシブルに対応していると感じていることが窺える。</p>				
問17 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか	29	1	0	0
	97%	3%	0%	0%
<p>・こちらの項目についても意見・要望はなく、ほとんどの保護者が病気への対応が適切であると感じている。</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	25	2	0	1
	89%	7%	0%	4%
<p>・事故・けがについての対応も十分にされていることが窺える。今まで事故・けがが起きていませんとの声も聞かれている。事故ではないが要望として、うっかりミスなどで謝ってくることが多いとして、子ども任せにせず、保育園側でも再度確認してほしいとする意見も上がっている。</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)			
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	25	4	0	
	86%	14%	0%	
<p>・この項目に対しての意見・要望はいただいていないが、かなり多くの方が満足をしている。</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	28	1	0	1
	93%	3%	0%	3%
<p>・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。悩んだ時や困った時などにいつも親身に相談に乗って下さり子育てが初めての我が家にとっては保育園は本当に力強く有り難い存在です、この保育園に通わせて良かったと心から思っていますなど満足とする声が上がっている。「どちらともいえない」とする方の中から、前例が無いと頭から否定せずに相談に乗ってほしい、特に無理難題を言う気はないので対応してもらいたいとの要望等も聞かれた。</p>				

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	24	5	0	
	83%	17%	0%	
・多くの方が満足しており、前の項目と関連し、職員は意見等にも耳を傾け対応しているのではないかとと思われる。				
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	27	3	0	
	90%	10%	0%	
・多くの方が「配慮を感じる」としており、意見・要望はなく、行事日程について保護者の都合等に合わせたことが窺える。				

《地域との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	30	0	0	
	100%	0%	0%	
・保護者からの意見・要望はなかったが、ほとんどの方が地域住民との交流ができているとしている。地元から通う園児も多いのではないかと推測され、保護者だけでなく行事等にも馴染みの方々が多く参加されているものと思われる。				

《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)			
コメント	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない
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	5	1	3
	70%	17%	3%	10%
・70%の保護者は的確な対応をしているとしている。トラブル等の経験はなく良くみていただいていると思います、子ども同士でケンカ等があると仲裁に入り公平に接していただいているようですとの声が上がっている。意見・要望はいただいているが「どちらともいえない」、「いいえ」とする方もやや見られる。				
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	23	4	0	3
	77%	13%	0%	10%
・ほぼ80%近くの方が「要望・意見をもとに、改善が行われている」としている。いつも楽しく通っており何か先生に相談もしているようです、園での様子や困ったことがあれば相談や世間話もでき保護者と先生方のコミュニケーションもとれていると思っています、気になる事があれば改善してくれるよう行動して頂き一つ一つちゃんと報告して頂けていますなど、園として誠実に対応していることが窺える。				