

利用者調査の結果

福祉サービス種別 保育所
事業所名（施設名） 長野市中央保育園

1 調査概要

調査対象者	保護者		
調査方法	アンケート方式	* 新型コロナ禍のため利用者調査についての主旨、手順、記入方法などを記載したご案内とアンケート用紙を園から保護者等に配布していただき実施した。	
利用者総数（人）	83人		
調査対象者数（人）	71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	
有効回答者数（人）	40人	家庭数とした。	
調査対象者数に対する回答者割合（%）	56.3%		

2 利用者調査全体のコメント

▪ 調査票を記入いただいた方は「母」とする方が87.5%、「父母一緒に」という方が7.5%、「父」とする方が5.0%となっている。調査票の記入者の年齢で多いのは「30～35歳未満」で有効回答者全体の32.5%、次に「35～40歳未満」と「40～50歳未満」が30.0%、「25～30歳未満」が7.5%と続いている。保護者の勤務形態のうちの「父」では95.0%が「常勤」で、無回答の方が5.0%であった。また、「母」の勤務形態では「常勤」が47.5%、「パート、アルバイト」が37.5%、自営業が2.5%、その他が12.5%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する感想では、「大変満足」「満足」「どちらかと言えば満足」とする保護者の合計が96%と満足度はかなり高い。「栄養管理された食事、朝から夕方までの日々の保育、保護者への情報共有などいつも大変感謝しています」「日々お忙しい中子どものこと、保護者のことを考え対応して下さりありがとうございます。今後とも宜しくお願い致します」等の満足や感謝の声が寄せられている。

▪ 有効回答のうち満足度が高い項目として「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」「保育中の発熱など病気への対応は適切ですか」という3項目が上げられる。「安全で安心できる生活の場を整え、子どもが自己を十分発揮できるようにします」「専門の資格を持った職員が養護と教育を一体的に行い、子どもの発達を援助します」「保護者の気持ちを受け止め、共に子育てをします」等、5つの長野市保育基本方針及び当保育園の保育目標「良く食べ よく遊ぶ子ども」「優しく 思いやりのある子ども」に沿い、一人ひとりの子どもの状態や発達課程を的確に把握し、子どもや家庭との信頼関係を築きつつ、好奇心や探求心を持って意欲的に生活できるように日々援助していることが窺える。

3 利用者調査の結果

(注) ①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。
②回答比率については四捨五入のため合計が100%を越す場合があります。

《保育園運営方針についてお聞きます》

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
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	はい	29 件	72.5%	
	どちらともいえない	9 件	22.5%	
	いいえ	2 件	5.0%	
	わからない	0 件	0%	
・基本的な考え方について73%の方が「知っている」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方も含め、この項目についての意見・要望等はなかった。				
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	はい	29 件	100%	
	どちらともいえない	0 件	0%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	0 件	0%	
・問1で「はい」と回答をいただいた方を対象とした項目であるが、ほとんどの方が「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・要望等は上がっていない。				

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
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	はい	28 件	96.6%	
	どちらともいえない	1 件	3.4%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	0 件	0%	
<p>・問2に同じく問1で「はい」と回答をいただいた方を対象とした項目であるが、96%の方が「納得している」としている。「どちらともいえない」とする方も含め、この項目についての意見・要望等はいただけていない。</p>				
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	はい	25 件	86.2%	
	どちらともいえない	4 件	13.8%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	0 件	0%	
<p>・問2・問3に同じく問1で「はい」と回答いただいた方を対象とした項目で、86%の方が「行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」とする方も含めこの項目について意見・要望等は上がっていない。</p>				

《施設環境についてお聞きします》

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
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	はい	33 件	82.5%	
	どちらともいえない	5 件	12.5%	
	いいえ	2 件	5.0%	
	わからない	0 件	0%	
<p>・回答を頂いた方のうちの83%の方が園の雰囲気に満足している。「どちらともいえない」「いいえ」とする方から「雨が吹き込む外廊下。そろそろ建て直せると良いな」「園舎が古く子どもが扱うには少し危険だと思う設備もある(ドア、トイレ、水道、通路)」「施設が古く、廊下に窓がないのは冬はとても寒い思いをさせていただきます。雨風しのぐカーテンがありますが、不衛生ですし寒さはしのげないと思います。窓付き廊下の設置を検討していただきたいです」「雨風、雪が吹き込むため改築はできないのか。昔から何も変わらない。カーテンがついたくらい？お迎えが早い時など扉の開閉をもっと楽にしてもらえないのか。職員室前を通過することができなくなり、緑のフェンス？に「こちらから」とラミネートがあり紐で縛ってある。雨の日や布団など荷物が多い日に紐を解き帰る時にまた縛るのが大変。子どもたちが外へ出ていけないようにの対策だとは思いますが、他に方法はないのでしょうか」等、この項目についての意見・要望等が上がっている。</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	はい	28 件	70.0%	
	どちらともいえない	6 件	15.0%	
	いいえ	2 件	5.0%	
	わからない	4 件	10.0%	
<p>・70%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」とする方もいるがこの項目については具体的な意見・要望などは上がっていない。「わからない」とする方については他の保育園等の状況も含めて比較対照することができず判断に迷われたのではないと思われる。</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	はい	12 件	30.0%	
	どちらともいえない	19 件	47.5%	
	いいえ	8 件	20.0%	
	わからない	1 件	2.5%	
<p>・安全面対策がとられているかについては48%の保護者が「どちらともいえない」としており、また、「とられていない」という方の20%も含めると合計68%となっている。「安全面(不審者対応など)は言われてみれば…と気になりました。どのような対応策が考えられるのか、他園のやり方なども含め聞いてみたいと思いました」「防犯の面で改めて考えました。外部からの侵入が今は簡単にできてしまうのでは？と思いました」「門に鍵等がなく誰でも入ってしまうので少し不安」「男性職員や警備員がいないので、もし刃物など持った不審者が侵入してきたときに対処できるのか不安です」等、多くの意見が寄せられている。問6同様「わからない」とする方については他の保育園等の対策も含めて判断する材料が少なく迷われたのではないと思われる。今後、アンケートを取るような機会があれば、更に詳しい意見・要望等をいただき、前向きに検討をされていくことが必要ではないと思われる。</p>				

《毎日の保育内容についてお聞きします》

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
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	はい	29 件	72.5%	
	どちらともいえない	9 件	22.5%	
	いいえ	2 件	5.0%	
	わからない			
<p>・73%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。「園長、主任が門のところに立ち、保護者と毎日顔を合わせ挨拶しているところがとても良い。これからも続けてほしい」との声が寄せられている。「どちらともいえない」する方から「毎朝預ける時『体調変わりないですか?』と先生から聞かなくてもいいのでは?と思う。体調不良であれば預けられない、何かあればこちらから言います」との声が聞かれている。</p>				
問9 食事(給食)のメニューは充実していますか	はい	35 件	87.5%	
	どちらともいえない	5 件	12.5%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	0 件	0%	
<p>・88%の方が「充実している」としている。「どちらともいえない」とする方も含め、この項目については意見・要望等はなかった。</p>				
問10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか	はい	35 件	87.5%	
	どちらともいえない	5 件	12.5%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	0 件	0%	
<p>・88%の保護者が満足している。「どちらともいえない」とする方も含め、この項目についても具体的な意見・要望等はなかった。</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	はい	34 件	85.0%	
	どちらともいえない	4 件	10.0%	
	いいえ	1 件	2.5%	
	わからない	1 件	2.5%	
<p>・回答を頂いた保護者のうちの85%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。「門を開けるとお花が季節に応じて植えられていて、今は蝶々も飛び交っています。春には青虫がきていることも配信いただき、環境面に配慮されていて子供たちもとても喜んでいきます。子どもの発想や作品を大切に下さっていると感じます」「なかなか家庭では経験できないことも、楽しそうにしていたなどお迎えに行くと先生からお話を聞いて子どもの成長が多方面に広がっていることに感謝しています」「視覚支援(見て分かって自分で行動するためのツール)が普通に取り入れられている」「家ではできないダイナミックな遊びをたくさんして下さっていてありがたいです」等の声が寄せられている。「はい」と満足を示しつつ「行事(運動会)の練習なども毎日練習するのではなく、自由に遊ぶ日もあったり、子供たちの負担なく楽しんでできるように配慮されていてとてもありがたいです。散歩が多いので自由に遊ぶ日ももう少しあると嬉しいです」「どんなおもちゃでどんな遊びを日々しているのか、具体的に知りたいことが多いです(どんな歌で手遊びをしているのか等)。家で子どもがやりたがるのですが一緒にできないこともある。外遊びもたくさんしていただけてありがたいです」等の声が聞かれている。</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	はい	34 件	85.0%	
	どちらともいえない	5 件	12.5%	
	いいえ	1 件	2.5%	
	わからない	0 件	0%	
<p>・85%の保護者が「良い所や個性を認めている」としている。「親は『もうできて当たり前になっている部分』についてたくさん褒めてもらえるので、子供としてはとても嬉しいと思う」「個性を温かく見守っていただいています。色々なことに柔軟に対応して下さい感謝しています」との声が寄せられている。</p>				

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
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	はい	26 件	65.0%		
	どちらともいえない	8 件	20.0%		
	いいえ	5 件	12.5%		
	わからない	1 件	2.5%		
<p>・65%の保護者が「ばらつきが少ない」としている。「先生方がいつも気持ちよく挨拶して下さい、親子共々安心してこれます」「担当の保育士以外の方からも名前を呼んで子どもに挨拶をして下さっていつも嬉しく思います」「どの先生も気軽に挨拶してくれるので雰囲気が良いと思う」「どの先生も子どもの名前を分かって下さっているようで、クラス以外の先生も『〇〇ちゃんさようなら』など名前入りで声をかけてくれるので嬉しいです」との満足の声が寄せられている。一方「今年から入った先生のことですが、子どもに対して上から目線というか少し小馬鹿に対応しているのが残念です。子どもが可哀想に見えました。もう少し子どもに寄り添って子ども目線に対応していただけたらと感じました。先生の見直しが必要かと思えます」「時間によってそれぞれの保育士さんの役割分担があると思いますが…、子どもや親にとってはいつの時間でも”〇〇先生”や”担任の〇〇先生”なのでこの時間を過ぎたらもうこちらの子ともとはあまり関わらない、関係ないという感じはやめてほしいかなと思います(もちろんある程度の分別)は必要なのは分かりますが、態度が極端な感じが時々します)」先生によっては言っていることが違うことがあるので統一してほしいと思うことがある。情報伝達にやや不正確さがある」「職員同士のコミュニケーションが不足していて親への連絡が上手くないことがある。保護者(母親)は保育士と共通する点や話分かることも多いが、同じ母親という立場でなれあうことは違うと思う。あくまでも保護者と保育士という立場で話しをしてほしい。言葉遣いや話す内容等。市立の保育園という意識をきちんと持ってほしい。職員自体の教育ももっとしっかりしてほしい(人権意識、教養、価値観が多様なことを理解してほしい)」「同じ内容でも聞く先生により返答が違う(持ち物、土曜保育の預かり範囲など)」等の意見が上がっている。「わからない」とする方からの意見・要望等は上がっていないが、具体的な例示等がないためおそく判断に迷われたのではないと思われる。</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	はい	29 件	72.5%		
	どちらともいえない	10 件	25.0%		
	いいえ	1 件	2.5%		
	わからない				
<p>・回答を頂いた方のうち73%の方が「話を聞くことができる」としている。「どちらともいえない」とする方が25%おり、「基本的にとってもよく対応していただいていると思うが、年(担当の先生)によってお会いした際に園での様子を詳しく聞けたり聞けなかったりの差がある気がする。朝早かったり、夕方遅かったりするとなかなか話しをする機会が持てない」「延長保育を利用しているため降園時に1日の様子を担当保育士から聞くことができないのが残念。延長保育の時間の様子だけでも直接聞けると嬉しく思う」「年度初めに職員の異動があったがもう少し新しい職員の声掛けがあったらよいと思う。保護者はなかなか職員と話す時間も少ないのでできる限りでいいので、朝夕、顔を出してほしい。年長の担任はできれば前年度在籍していた職員でお願いしたい(子どもの様子を知っているの)」「こちらからの連絡が保育士の間で共有されていないことがあるので改善してほしい。担任とあわない場合に変更を要望できるシステムが欲しい」「登降園時に先生に相談したいことや話したいことがあっても他の園児の登降園が立て込んでいると忙しそうで相談しにくいことがあります」等の意見・要望が上がっている。</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	はい	35 件	87.5%		
	どちらともいえない	4 件	10.0%		
	いいえ	1 件	2.5%		
	わからない				
<p>・88%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。「どちらともいえない」「いいえ」とする方も含め、この項目についての意見・要望等はなかった。</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)	はい	31 件	77.5%		
	どちらともいえない	4 件	10.0%		
	いいえ	1 件	2.5%		
	わからない	4 件	10.0%		
<p>・この項目については78%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。「どちらともいえない」「いいえ」とする方も含め、この項目についての意見・要望等は聞かれていない。「わからない」とする方がおり、定時での送迎が可能なことからそうした経験がないので「わからない」となったものと思われる。</p>					
問17 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか	はい	37 件	92.5%		
	どちらともいえない	3 件	7.5%		
	いいえ	0 件	0%		
	わからない	0 件	0%		
<p>・こちらの項目にはついては回答をいただいた方の93%が「病気への対応が適切である」と感じている。「どちらともいえない」とする方も含め意見・要望等は上がっていない。</p>					

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
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	はい	30 件	75.0%	
	どちらともいえない	6 件	15.0%	
	いいえ	1 件	2.5%	
	わからない	3 件	7.5%	
<p>・事故・けがについての対応については75%の保護者が対応しているとしている。「ケガをした時も申し訳ないくらい謝ってくれたり、夜も心配して連絡をくれます。病院へも的確に連れていってくれました。本当に子どものせいなのにありがたかったです」との声が寄せられている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方からの意見・要望等は上がっていない。「わからない」とする方については当園で事故・けがなどにあった経験がなく対処の必要性を感じなかったものと思われる。</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	回答	回答数	(%)	グラフ
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	はい	31 件	77.5%	
	どちらともいえない	8 件	20.0%	
	いいえ	1 件	2.5%	
	わからない			
<p>・78%の保護者が「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ている」としている。「おたよりは全体のことで、そこから個々の様子は分からないが、登降園時にやりとりしたり本人(子ども)から直接聞くので分かる」との声が上がっている。「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・要望等は聞かれていない。</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	はい	26 件	65.0%	
	どちらともいえない	9 件	22.5%	
	いいえ	1 件	2.5%	
	わからない	4 件	10.0%	
<p>・65%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。「どちらともいえない」「いいえ」「わからない」とする方も含めこの項目についての意見・要望等は聞かれていない。</p>				
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ますか	はい	31 件	77.5%	
	どちらともいえない	8 件	20.0%	
	いいえ	1 件	2.5%	
	わからない			
<p>・78%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」とする方も含め意見・要望等は上がっていない。</p>				
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	はい	26 件	66.7%	
	どちらともいえない	13 件	33.3%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない			
<p>・67%の方が「配慮を感じる」としている。この項目については「はい」「いいえ」とする方いずれからも意見・要望等は寄せられていない。</p>				

《地域との交流についてお聞きします》

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
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	はい	17 件	44.7%	
	どちらともいえない	16 件	42.1%	
	いいえ	5 件	13.2%	
	わからない			
<p>・「地域住民との交流を図っている」かについては42%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」という方の13%も含めると合計55%となっている。「この項目について、コロナ禍でなかなか交流が実現しにくいと思うので質問されても判断しにくいとか…。今現在としてこの間はいるのかと思いました」「コロナの影響で他の保護者との交流がほとんどなく(送迎も時間外なので)、園全体の状況は分からないので、この質問項目が適切なのかと疑問が残ります」等、設問そのものに対する意見があり、新型コロナウイルスの感染による交流の自粛については多くの方が理解を示されていると思われ、新型コロナウイルスの収束が待望されることとなっている。</p>				

《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	回答	回答数	(%)	グラフ
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	はい	23 件	57.5%	
	どちらともいえない	6 件	15.0%	
	いいえ	1 件	2.5%	
	わからない	10 件	25.0%	
<p>・この項目については58%の保護者の方が「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ある」としている。この項目について具体的な意見・要望は寄せられていない。「わからない」とした方については今まで当園で不満やトラブルに直面したことがなかったことから「わからない」としたのではないと思われる。</p>				
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	はい	21 件	52.5%	
	どちらともいえない	7 件	17.5%	
	いいえ	2 件	5.0%	
	わからない	10 件	25.0%	
<p>・53%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。「こうしてほしいという要望等はすぐに対応してもらっていてとても助かる」との満足の声が寄せられている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方から、具体的な意見・要望等は上がっていない。今まで、直面するような要望や意見がなかった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。</p>				