

利用者調査の結果

福祉サービス種別: 保育所
事業所名: わかば保育園

1 調査概要

調査対象者: 保護者等が子どもの気持ちになって回答	
調査方法: 郵送アンケート方式	
利用者総数(180人)	
調査対象者数(152人) ※保護者等の総数	
有効回答者数(75人)	※回答内容の割合は四捨五入してあるため、合計が100%とならない場合もあります。
保護者等の総数に対する回答者割合(49.3%)	

2 利用者調査全体のコメント

回答者の属性は母親が89.7%で、年齢では40歳以上～50歳未満が29.4%で割合が高く、30歳以上～35歳未満、35歳以上～40歳未満がともに27.9%で続いている。
また、父親、母親の勤務形態では、前者の常勤が90.8%、後者が35.8%である。
総合的な満足度においては、多くの保護者が「大変満足～どちらかといえば満足」と回答しており、合計で88.1%となっている。
自由意見においては、「保護者向けのHPで園での様子が画像としてまとめてある」など、保護者と共に子どもの成長を共有していく姿勢や取り組みへの評価・感謝の言葉が上がっている。
なお、問24、25の設問に関する肯定回答の割合が他の設問に比べて割合が少ないこと、問19における否定意見が設問中で一番高いことについての検証などは必要と思われる。

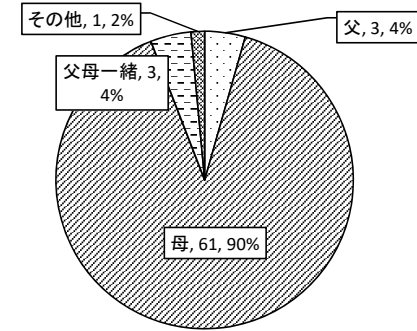
3 利用者調査の結果

保育園の運営方針について

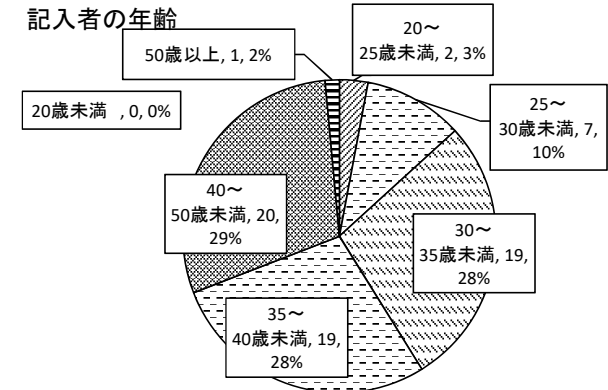
調査項目		実数(人)	実数(人)	実数(人)	実数(人)
		比率(%)	比率(%)	比率(%)	比率(%)
問1	保育園の基本的な考え方(保育目標・保育方針)を知っていますか	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答
		57	14	4	0
		76.0%	18.7%	5.3%	0.0%

・7割を超える方が保育目標・方針を知っていると回答しています。園の保育目標・方針は提供する保育の基本であり、周知方法の工夫などで、2割を超えるその他の回答者についての対策が必要と思われます。

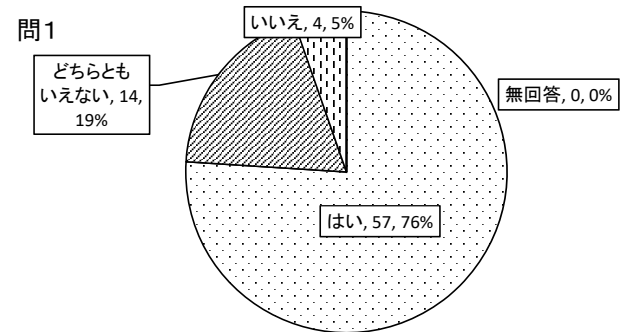
記入者



記入者の年齢

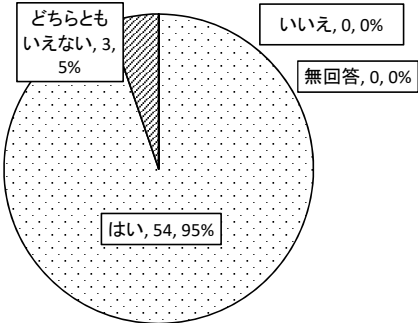


問1

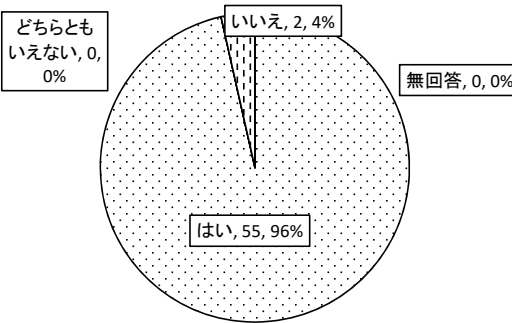


問 2	保育園の基本的な考え方(保育目標・保育方針)は、子どもの人権を尊重していると思いますか ※問1で「はい」と回答した方への質問です。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		54	3	0	0
		94.7%	5.3%	0.0%	0.0%
・園の保育目標・方針を知っている方のほとんどが、子どもの人権を尊重していると理解しているようです。					
問 3	保育園の基本的な考え方(保育目標・保育方針)には納得していますか ※問1で「はい」と回答した方への質問です。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		55	0	2	0
		96.5%	0.0%	3.5%	0.0%
・園の方針等について知っている方の多くが納得している回答ですが、否定する回答もあり、その原因についての検討は必要と思われます。					
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 ※問1で「はい」と回答した方への質問です。	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		50	5	2	0
		87.7%	8.8%	3.5%	0.0%
・8割の方は概ね職員の行動と園の方針との整合性について一致していると回答していますので、その他の回答について検討する価値はあると思います。					

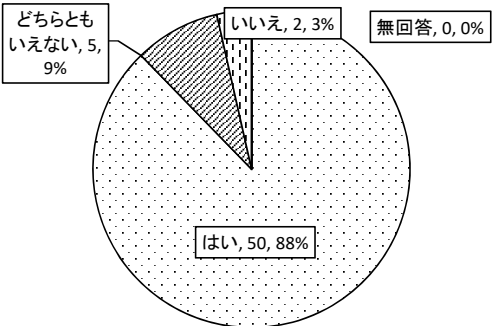
問2



問3



問4



施設環境について

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	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		64	11	0	0
		85.3%	14.7%	0.0%	0.0%

・子どもが落ち着いて過ごせると感じている方は8割を超えていますが、その他の回答については、理由はなぜか検討する必要もあるでしょう。

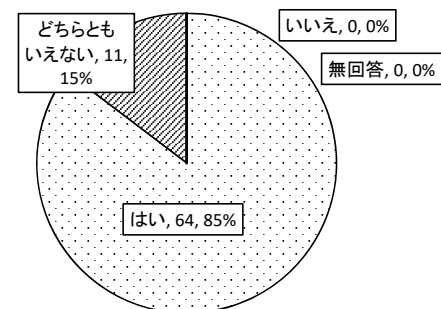
問 6	お子さんの発育や意欲を促すような遊具・玩具が、十分に用意されていますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		63	10	0	2
		84.0%	13.3%	0.0%	2.7%

・肯定する回答は8割を超えていますので、連絡帳などを通して遊具・玩具を通しての子どもの育ちを伝える工夫で「どちらともいえなし」と回答する保護者の割合を減らす努力は必要と思われます。

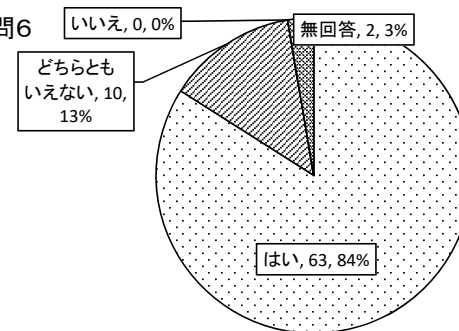
問 7	外部からの侵入に対して、安全な対策が取られていますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		44	24	5	2
		58.7%	32.0%	6.7%	2.7%

・肯定する回答が6割を割っています。園の対策としてどのような工夫や定期的な訓練を行っているのか、具体的な内容を周知するなどして保護者に安心を提供するとともに、定期的な園の安全対策についての検証は必要と思われます。

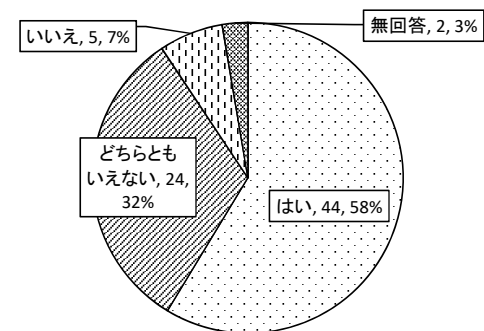
問5



問6

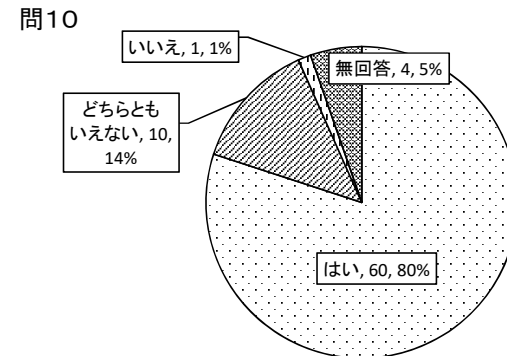
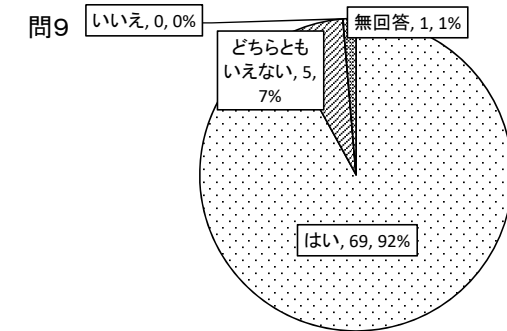
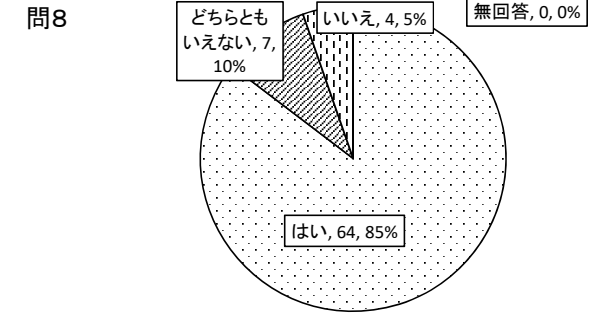


問7



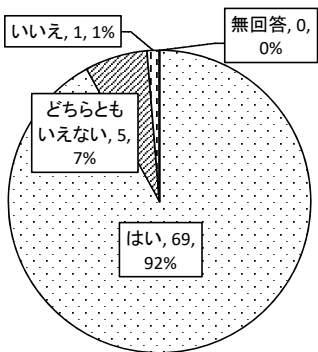
保育内容について

問 8	登園時に、家庭でのお子さんの様子等について、園に気楽に声をかけることができますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		64	7	4	0
		85.3%	9.3%	5.3%	0.0%
・登園時、園長が玄関で挨拶と一人づつに声掛けをしているものの、その他の回答についての検討や対応の改善は必要でしょう。					
問 9	食事(給食)のメニューは充実していますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		69	5	0	1
		92.0%	6.7%	0.0%	1.3%
・市の作成した献立表や食育計画で子どもたちは残食もなく喜んで食べているので、食事については9割を超える方が満足しています。					
問 10	散歩等で戸外に出る機会が多いですか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		60	10	1	4
		80.0%	13.3%	1.3%	5.3%
・肯定する回答が8割です。歩く機会が少ないのか、保護者へのその周知が不足しているのか、結果についての原因の解明が必要と思われま					

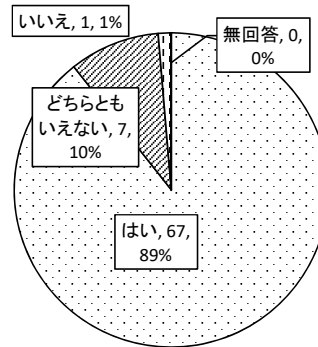


問 11	お子さんの発育や意欲を促すような、活動・遊び等が行われていますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		69	5	1	0
		92.0%	6.7%	1.3%	0.0%
・9割を超える方が肯定回答ですが、活動や遊びの内容が十分なのか、それを保護者が知らないのか、原因の解明とともに、その他の回答を減らす努力は必要と思われます。					
問 12	担当保育士は、お子さんの良い所や個性を認めていますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		67	7	1	0
		89.3%	9.3%	1.3%	0.0%
・様々な体験を通して一人ひとりの子どもの特性を理解しての保育で、9割近くの方が肯定回答ですが、情報の共有方法を更に充実させるなど、その他の回答割合を減らす努力は必要と思われます。					
問 13	園の職員の保育姿勢や対応は大体おなじ(ばらつきが少ない)ですか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		57	13	3	2
		76.0%	17.3%	4.0%	2.7%
・この結果の改善のための必要な取り組みについて、職員間での十分な話し合いや体制の見直しなど、職員全体での保育姿勢の共有化とその実践が期待されます。					

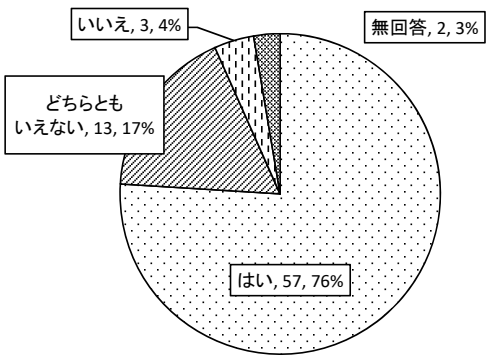
問11



問12



問13



問 14	お迎え時に、園でのお子さんの様子について、園から気軽に話を聞くことができますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		67	5	3	0
		89.3%	6.7%	4.0%	0.0%

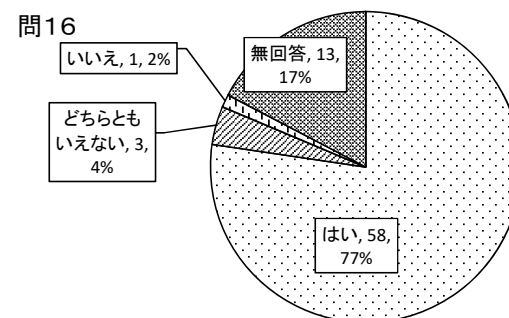
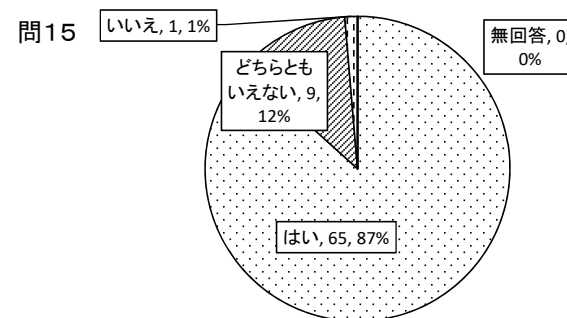
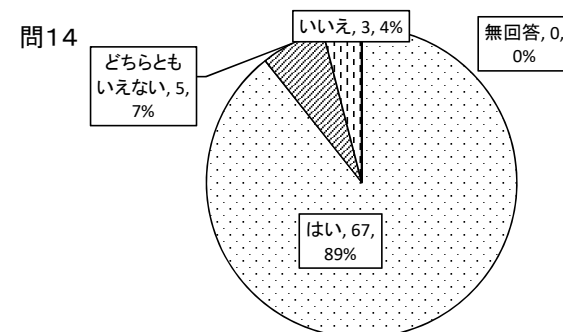
・一人ひとりの子どもが大事にされており9割近くの方が肯定回答ですが、登降園時の挨拶だけでなく、保育士からの積極的な声掛けなど、保護者との会話の機会や連絡の内容・方法についての見直しや改善・工夫が必要と思われます。

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	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		65	9	1	0
		86.7%	12.0%	1.3%	0.0%

・概ね満足しているようで、8割を超える方が肯定回答です。その他の回答について、提供する保育が原因なのか、家庭環境が問題なのかなど、検討する価値はあると思われます。

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	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		58	3	1	13
		77.3%	4.0%	1.3%	17.3%

・急な保護者の仕事による降園時間変更など、8割近くの方がその際の園の対応には満足している様子です。しかし、勤務形態が常勤の割合が父母ともに高く、保護者の仕事と子育ての支援について、園の現状確認が必要と思われます。

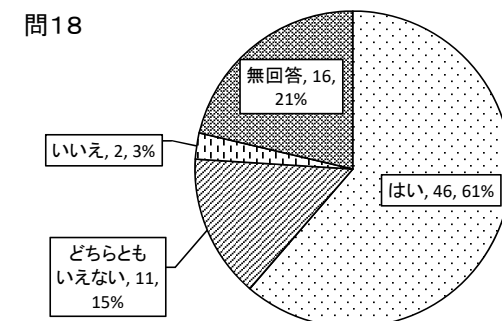
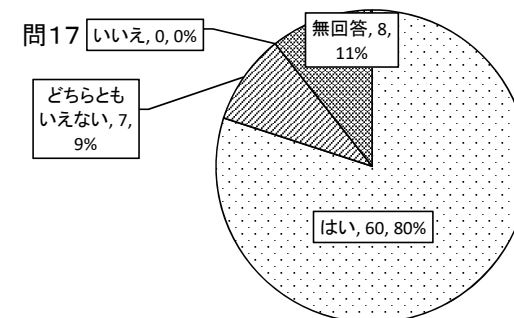


問 17	保育中の発熱など、病気への対応は適切ですか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		60	7	0	8
		80.0%	9.3%	0.0%	10.7%

・充分な対応ができていようで、病気の際の園の対応には概ね満足している様子です。「どちらともいえない」や「無回答」との回答について、原因の検討やその改善が期待されます。

問 18	保育園で起きた事故・ケガに対して、園は責任を持って対応していますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		46	11	2	16
		61.3%	14.7%	2.7%	21.3%

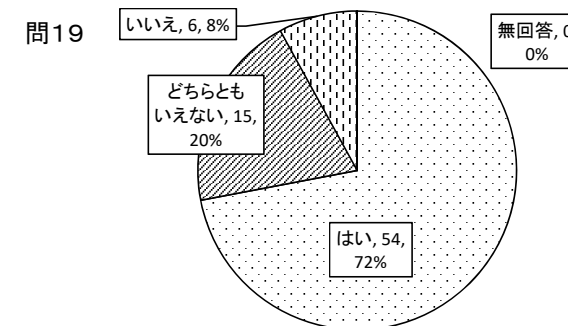
・無回答が2割を超えています。利用の際の説明の徹底、起きた事に対する対応やその後の対策・説明など、事故・けがに対するマニュアル等の整備・充実とともに、福祉施設における利用者保護の意識を更に高め、その姿勢を保護者等に周知する取り組みが必要と思われます。



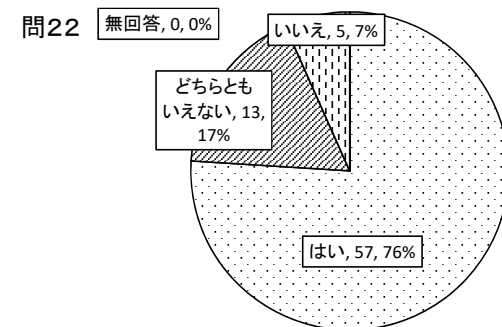
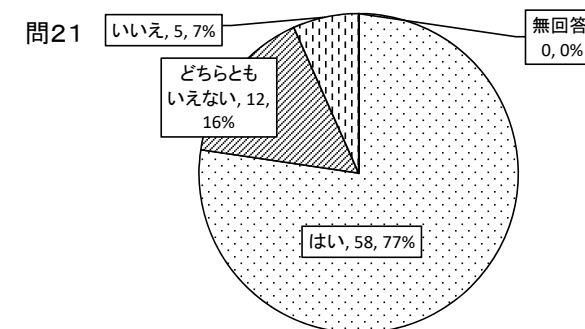
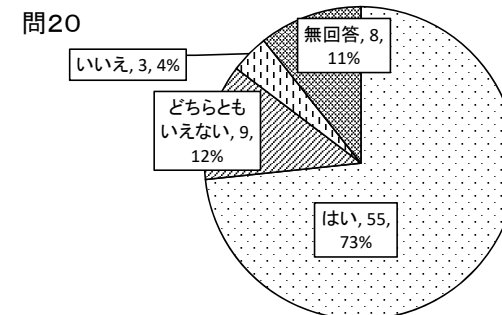
保護者の方と保育園との係わりや交流について

問 19	保育園からのお便りや連絡帳などで、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	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		54	15	6	0
		72.0%	20.0%	8.0%	0.0%

・肯定する回答が7割を超えていますが、その他の回答も3割近くあります。保護者が知りたい事は何かに視点を置いた、園たより、クラスたより、HPなどの内容については検討・改善が必要と思われます。



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	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		55	9	3	8
		73.3%	12.0%	4.0%	10.7%
・年間計画の中で個別相談を行っているものの、随時の相談など、保護者の勤務形態を考慮した気楽に園へ相談に来られる工夫も必要と思われます。					
問 21	保護者の色々な意見や価値観に理解を示していると感じますか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		58	12	5	0
		77.3%	16.0%	6.7%	0.0%
・保護者とのコミュニケーションは大事で、この結果が保護者と園とのコミュニケーション不足なのか、保護者の多様な価値観への理解不足なのかなど、原因の解明・対策は園の質を更に上げるものと思われます。					
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	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		57	13	5	0
		76.0%	17.3%	6.7%	0.0%
・6割を超える方が参加しやすいと回答していますが、多様な働き方がある現在、参観日などの各種行事の実施内容や日程などについては、保護者を交えた話し合いを通して納得・理解できる丁寧な説明が必要と思われます。					

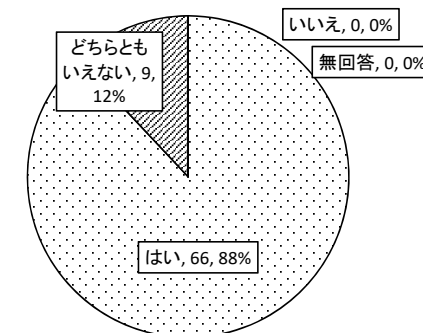


地域との交流について

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	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		66	9	0	0
		88.0%	12.0%	0.0%	0.0%

・交流についての肯定回答は8割を超えています。地域との交流が子どもの育ちに与える影響を理解して、様々な大人との積極的な交流が実施されている模様です。

問23



要望・意見や不満・トラブルへの対応について

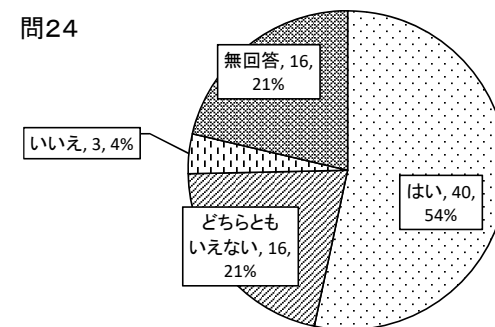
問 24	お子さんや保護者の不満やトラブルへの職員の対応は的確ですか	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		40	16	3	16
		53.3%	21.3%	4.0%	21.3%

・肯定回答は設問の中で最低の割合です。その他の回答の検討とともに意見・要望を受け入れる体制の整備を進め、職員間の共有と保護者への周知、そして、匿名性を持たせた意見とその対応などの公表で、真摯な姿勢・行動は保護者の信頼を更に高めることにつながると考えられます。

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	どちらとも いえない	いいえ	無回答
		42	19	4	10
		56.0%	25.3%	5.3%	13.3%

・問24と同様に、当事者だけでなく、どのような理由で事が起き、その対応はこうだったという掲示等での公表で、園からの情報発信の機会をより多くするなど、保護者の気持ちに寄り添う真摯な園の姿勢の理解を深める取り組みの必要があると考えられます。

問24



問25

