

## 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）      とがくし保育園

### 1 調査概要

調査対象者	保護者	* 保護者説明会を開き手順、記入方法などを説明。
調査方法	アンケート方式	
利用者総数（人）	51人	
調査対象者数（人）	40人	
有効回答者数（人）	22人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	55.0%	

### 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20人で回答をいただいた方全体の90.9%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40.9%、次に「30～35歳未満」が27.3%、「35～40歳未満」が22.7%となっている。保護者の勤務形態のうちの「父」では72.7%が「常勤」で、自営業という方が18.2%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54.5%、「常勤」という方が22.7%、自営業という方が13.6%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95%と満足度はかなり高い。とても良い保育園で有難く思っています、今の先生たちは子ども達を本当にかわいがってくれていて大変満足している、大切に育ててもらっている感じがして良かったなあ…と思っています等、満足や感謝の言葉が寄せられている。

・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」、「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」、「食事（給食）のメニューは充実していますか」、「散歩等で戸外にでる機会が多いですか」、「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。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」、園の保育目標の「好きな遊びを見つけられる子ども」、「故郷戸隠を大好きになる子ども」などを基にし豊かな自然を生かす子どもが自己を十分発揮できるように誠意を込めて取り組んでいることが感じられる。

(注)

- ①回答の実数の合計が22人に満たない項目には無回答という方がいます。
- ②比率については小数点第一位を四捨五入してありますので必ずしも合計が100%にはなりません。

### 3 利用者調査の結果

#### ≪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	5	1	/
	73%	23%	5%	/
・基本的な考え方について多くの保護者は知っているとしているが、どちらともいえないという方と知らないとする方の合計が有効回答数27.3%となっており、保育目標、保育方針等についてふれる機会、知る機会が少ないのかもしれない。				
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えますか	15	1	0	0
	94%	6%	0%	0%
・回答をいただいた方のうちの多くの方が「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・要望などはなかったが、無回答の方が6名で回答者全体の27.3%を占めており、保育目標、保育方針等を知る機会が少ないのかもしれない。				
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	16	0	0	/
	100%	0%	0%	/
・有効回答者のほとんどの方が「納得している」としている。この項目についても意見・要望などはなく、問2同様、無回答の方が27.3%おり、保育目標、保育方針等について知る機会、ふれる機会が少ないのかもしれない。				
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	12	3	0	1
	75%	19%	0%	6%
・有効回答をいただいた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。問2、問3同様、無回答の方が27.3%おり、「どちらともいえない」、「わからない」という方もあり、保育目標、保育方針等について知る機会、ふれる機会が少ないのかもしれない。				

《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	20	2	0	0
	91%	9%	0%	0%
・多くの保護者が園の雰囲気に満足している。この項目についての意見・要望などはなかった。				
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	14	7	1	0
	64%	32%	5%	0%
・この項目については意見はなく、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」と回答した方は他の保育園と比べて同じレベルと思われるのではないかと思われ、「いいえ」という方については他の保育園と比べて十分用意されているとは判断できないということで回答されたものと思われる。歌もたくさん覚えてほしいですという期待の声があがっている。				
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	7	9	4	2
	32%	41%	18%	9%
・この項目についての意見・要望などは具体的にはなかった。安全面で対策がとられているかについては41%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59%となっている。「わからない」とする方もおり安全面については考える余地があるのではないかと思われる。				

《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	19	3	0	
	86%	14%	0%	
・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。この項目についての意見・要望などはなかった。				
問 9 食事(給食)のメニューは充実していますか	19	3	0	0
	86%	14%	0%	0%
・多くの方が「充実している」としている。長野市の給食について毎月の食育便りに書かれている給与目標の熱量やたんぱく質等いつも達成できていないのですがその点についてはどう考えているのか、おやつ(マンナ)の登場回数も多く午前のおやつにも少しバリエーションがあると良い等の質問や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	21	1	0	0
	95%	5%	0%	0%
・この項目に回答をいただいた方のうちのかなりの多くの方が満足をしている。やまほいくの姿勢はとてもすばらしいものだと思います。保育参加でお散歩も楽しかったです。県のホームページのやまほいくは楽しく見えています。家庭ではなかなかできないこと(川遊びや雪の中での散歩等)を体験できて子どもが楽しかったと嬉しそうに話してくれるので有難い等、の満足の声がかかれています。要望として祖父母参加の時間だけは室内で交流できるものに少し高齢の方も多い足の丈夫な方ばかりではありませんのでさすがに外出する事は避けて頂けるといいと思いますとの声がかかれました。				
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	17	4	0	1
	77%	18%	0%	5%
・この項目についても多くの方が満足をしている。どうすれば子ども達ももっと楽しめるか学習ができるかを考えていることが伝わってくるとの声が上がっている。				
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	18	3	0	1
	82%	14%	0%	5%
・多くの保護者が満足している。一人ひとりの個性や成長のでこぼこを園全体で温かく支えてまとめて導いて下さっていると感謝しています。家では甘えて出来ない事も指導して頂き自分で出来るようになった事もあり助かっています等の声が上がっている。				

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	14	5	3	0
	64%	23%	14%	0%
<p>・三分の二の保護者は「ばらつきが少ない」としている。たまに保育園に訪れた際に先生が目が行き届いてない場面を目にすることがあったので先生の人数がもう少しいてもいいのかなと思いましたがとの期待の声が上がっており、三分の一の保護者が「どちらともいえない」、「いいえ」としており改善の余地があるのではないかとと思われる。</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	20	1	1	
	91%	5%	5%	
<p>・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。お迎えに行くとはほぼ毎日先生が何かあったかを教えてくれて本当に有難いです。給食も「今日こんな出でおいしかったよ」と話してくれます。お迎え時に担任の先生より1日の子どもの様子を伺う事が出来て安心してお願いが出来ている等の声寄せられています。一方、「どちらともいえない」、「いいえ」とする保護者もあり、子どもの様子が伝わってこない(園バス利用の為、先生(担任)と話をすることが少ないせいもあるが、時々園へ迎えに行っても先生から何のアクションもない)との意見が聞かれている。</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	19	3	0	
	86%	14%	0%	
<p>・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。この項目についての意見・要望などはなかった。</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)	18	0	0	4
	82%	0%	0%	18%
<p>・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。形式にこだわらず臨機応変に対応してほしい(迎えの時間を1分でも過ぎたら料金も払います、というのはひどいです)、延長の時間のパートの先生に引継ぎがしっかり行われていない事がある(先生によってバラつきが…)等の声が上がっている。「わからない」とする保護者もあり、延長保育の必要性に直面したことがないのではないかとと思われる。</p>				
問17 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか	19	1	0	2
	86%	5%	0%	9%
<p>・この項目についての意見・要望などはなかった。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。「わからない」とする保護者もあり、発熱や病気等での対応の必要性がなかったのではないかとと思われる。</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	16	4	0	2
	73%	18%	0%	9%
<p>・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。ひっかき傷を作ってくるので爪のチェックをお願いしたいです、頭にぶつけた跡や転んだ時に出来た傷について帰ってから気づいて子どもからきくことが何度かあり園から時に連絡ノートにも書いてないという事がありました。大事でもなさそうで先生が知らないうちに起きてしまっている事かもしれませんがバツと見て気づくところがあったのでそこは少し気になりました等、「どちらともいえない」という方の中からも意見や要望が上がっている。「わからない」とする保護者もあり、園で事故・けががなどに直面したことがないのではないかとと思われる。</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	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	17	3	2	
	77%	14%	9%	
<p>・多くの保護者が満足している。その日の各組で何をしたのかの様子は毎日お知らせ頂いて分かるのですが自分の子ども(子ども達)1人ひとりの様子は書かれていないので毎日聞く様にはしていません、今こんなことを楽しんでいる今日はこんなことをしてくれお友達と喧嘩しましたがその後はこうですなどもっと1人ひとりの事が分かる内容を連絡帳に書いてもらえると嬉しいです等、保護者の現状や要望が寄せられている。</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	18	3	0	1
	82%	14%	0%	5%
<p>・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。この項目についての意見・要望などはなかった。</p>				

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	18	4	0	/
	82%	18%	0%	
・この項目についても意見・要望等はなく、多くの保護者が意見や価値観に理解を示しているとしている。				
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	11	8	3	/
	50%	36%	14%	
・「配慮を感じる」とする保護者が半数ほどで、この項目については意見・要望等はなかった。「どちらともいえない」、「いいえ」とする保護者もあり意見・要望等を具体的に聞く機会を更に設けられる必要があるのかもしれない。				

＜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
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	18	1	2	/
	86%	5%	10%	
・この項目についての意見・要望はなかったが、多くの方が地域住民との交流ができていているとしている。				

＜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)			
	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	9	5	0	6
	45%	25%	0%	30%
・この項目についても意見・要望はいただいていない。「どちらともいえない」、「わからない」とする保護者もあり、園での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	11	6	0	4
	52%	29%	0%	19%
・「改善が行われている」とする保護者が多いが、問24同様、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「どちらともいえない」、「わからない」としているのではないのかと思われる。				