

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） 長野市東条保育園

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）	56人	
調査対象者数（人）	39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）	20人	
調査対象者総数に対する回答者割合（%）	51.3%	

2 利用者調査全体のコメント

<p>・ 調査票を記入いただいた方は「父」・「父母一緒に」という方はなく、全員が「母」であった。調査票の記入者の年齢で多いのは「35～40歳未満」で有効回答者全体の40.0%、次に「30～35歳未満」が30.0%、「25～30歳未満」と「40～50歳未満」が15.0%で続いている。保護者の勤務形態のうち「父」では95.0%が「常勤」であった。また、「母」の勤務形態では「パート、アルバイト」が85.0%、「常勤」が15.0%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」という総合的な質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100%と満足度はかなり高い。「ありがとうございます」「日々感謝しています」等、満足や感謝の声が寄せられている。</p> <p>・ 「いつも楽しく温かい保育園です。先生方が入れ替わっていてもそれは変わることなく、先生方は皆素敵な方ばかりです。東条保育園でよかった、そう思うことばかりで、日々感謝しております」「いつもありがとうございます」「先生方の笑顔が本当に素敵で子ども私も温かい気持ちになっています」等、満足や感謝の声が寄せられている。</p> <p>・ 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)を知っていますか」「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」「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、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」「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11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に発揮できるようにする」「保護者の気持ちを受け止め、共に子育てをします」ほか3つの長野市保育基本方針及び当保育園の3つの保育目標、「行ってみよう!」「やってみよう!」「おもいっきりあそぼう!」「育てて作っておいしく食べよう!」に沿い子どもたちとの日々の活動に小まめに誠意をもって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20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	19	1	0	/
	95%	5%	0%	
・この項目についての意見・要望等はなかった。基本的な考え方について95%の方が「知っている」としている。				
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	2	0	0
	90%	10%	0%	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、90%の方が「人権を尊重している」としている。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望等は上がっていない。				
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	19	1	0	/
	95%	5%	0%	
・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、90%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	16	4	0	0
	80%	20%	0%	0%
・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、80%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」とする方からの意見・要望等は上がっていない。				

＜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
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	17	3	0	0
	85%	15%	0%	0%
<p>・回答を頂いた方の85%の方が園の雰囲気に満足している。「コロナ禍で大変な中、感染予防をしながらとても丁寧に保育をして下さってとても助かっています。安心して子供を預けることができ安心して仕事をする事ができます」との満足の声が聞かれている。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望等は上がっていない。</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	14	5	1	0
	70%	25%	5%	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」とする方からの意見・要望等は上がっていない。</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	7	9	3	1
	35%	45%	15%	5%
<p>・安全面で対策がとられているかについては45%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15%も含めると合計60%となっている。この項目についての意見・要望などはなかった。保護者との懇談やアンケートを取る機会があれば、更に詳しい意見等をいただき、検討をされていくことが必要ではないかと思われる。</p>				

＜毎日の保育内容についてお聞きします＞

調 査 項 目	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	19	1	0	
	95%	5%	0%	
<p>・95%の保護者が「園に気軽に声をかけることができる」としており「朝の受け入れ時家族の体調の変化を聞くことは良いと思います」との声があがっている。「どちらともいえない」と回答された方からの意見・要望などは聞かれていない。</p>				
問 9 食事(給食)のメニューは充実していますか	18	2	0	0
	90%	10%	0%	0%
<p>・95%の方が「充実している」としている。「サイクルメニューで同じ給食を好きなメニューならば月に2回食べられるのは楽しみみたいです」との満足の声が寄せられている。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望等は聞かれていない。</p>				
問 10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか	19	1	0	0
	95%	5%	0%	0%
<p>・95%の保護者が満足している。「外での活動も多く、子供たちものびのびと過ごせているのでありがたいです」「夏ならではの泥んこ遊び、プール、川遊びの経験をさせてもらいありがたい。子供は楽しんでいるようです」との声が上がっている。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望等は聞かれていない。</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	19	1	0	0
	95%	5%	0%	0%
<p>・回答を頂いた方のうち95%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。「視覚支援でホワイトボードへ1日の行程を子供が分かるように絵で示していて分かりやすいと思います。園で何時になったら何の活動を把握しているようです。お陰様で、時計、数字に興味を持ってました」「コロナ感染拡大予防として、今まで通りに保護者参加ができないことや子供たちの活動に対して、様々な工夫や配慮をして代替案を実施して下さることに本当に感謝しています」等の声が聞かれている。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望等は聞かれていない。</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
コメント				
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	2	0	0
	90%	10%	0%	0%
・90%の保護者が「良い所や個性を認めている」としている。この項目には「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。				
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	4	1	1
	70%	20%	5%	5%
・70%の保護者が「ばらつきが少ない」としている。「いつも細かい所まで子供のところを見て下さり安心して仕事をする事ができます。ありがとうございます」「先生方には、子供の気持ちに寄り添っていただき感謝です」との満足の声があがっている。一方「幼児とはいっても子供同士の関わりで『それは…』という場面を見かけた時に感じたことですが、もう少しいけないことに対してははっきり子供に伝えてもいいのかなと思った。ただその場面しか見ていないので普段は違うのかもかもしれませんが」との期待を込めた意見が寄せられている。				
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	18	1	1	
	90%	5%	5%	
・回答を頂いた方のうち90%の方が「話を聞くことができる」としている。「担任の先生方から園長先生まで気にとめていただいたこと(良いことも悪いことも)を送迎の際に声を掛けていただけるので、園全体で共有していただきながら見ていただけていることに日々感謝しています」「お迎えに行くと、先生方が1日の様子など、詳しく話してくれるのが楽しみ。自分のことのように喜んでくれたり、話してくれるのを見ると嬉しく感じる。感謝しています」「先生方が園児全体を見守って下さっている温かい雰囲気をいつも感じています(送迎の際に我が子の様子を担任の先生以外の先生からもお聞きすることがあるから)」との多くの声が寄せられている。一方、「お迎え時、他の保護者がいるとその日の様子を聞けないこともあり、そうでない時でもその日の様子を聞けないこともあり、少し残念です。(こちらから「どうでしたか?」とお聞きすればいいのですが…)また、私ではなく主人が迎えに行った時もその日のこと何かあればお話していただけると助かります」「送迎時、先生同士の仲が良いのはいいことだと思いますが、私語をされているように見受けられることもあり(業務連絡だったのかもかもしれませんが)、どうなのかなと思うこともありました」との意見が上がっている。				
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	20	0	0	
	100%	0%	0%	
・回答を頂いた方全員が「満たされた表情をしていることが多い」と感じている。この項目については具体的な意見・要望は聞かれていない。				
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)	15	0	0	5
	75%	0%	0%	25%
・この項目については75%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」とする方から意見・要望等は聞かれていない。「わからない」とする方は定時での送迎が可能なのでそうした経験がないのではないと思われる。				
問17 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか	17	3	0	0
	85%	15%	0%	0%
・こちらの項目にはついては回答をいただいた方の85%が「病気への対応が適切である」と感じている。「コロナ感染症予防対策を念入りして下さっていて、安心感があります」との声が寄せられている。一方、「人数が多いわけでもないのに1つの机に2、3人前を向いて食べるでも充分だと思います」「コロナ対策で厳しくなっているのは分かるが、少しの鼻水や咳等でも呼び出しがあるのでこちらも厳しい」など、園の事情にも理解を示しつつ、期待を込めた意見が寄せられている。				
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	15	1	0	4
	75%	5%	0%	20%
・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。「どちらともいえない」とする方からの意見・要望などはいただけていない。「わからない」とする方は当園での事故・けがなどにあったことがなく対応の必要性がなかった方ではないと思われる。				

《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)			
	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	17	3	0	
	85%	15%	0%	
<p>・85%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。「連絡網がアプリになり、園児に風邪が流行っていること、保護者からこういう意見がありこうなったなど、先生の気になったことをどんどん入れていただいているので、情報を把握しやすいです。とてもありがたいです。連絡帳も毎日丁寧に書いていただき先生たちの対応から子供を大切に感じていただいていることが伝わり、とても嬉しく思っています」との長文が寄せられている。「どちらともいえない」と回答された方からの意見・要望などは聞かれていない。</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	18	1	0	0
	95%	5%	0%	0%
<p>・95%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。「子供の悩みもしっかり聞いてくれ、温かいアドバイスをくれて励みになります」「療育の日等に担当の先生に相談できますし助かります」との声が聞かれている。</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ると感じますか	14	6	0	
	70%	30%	0%	
<p>・70%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」とする方からの意見・要望などは上がっていない。</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	17	2	1	
	85%	10%	5%	
<p>・85%の方が「配慮を感じる」としている。「保育園の行事の様子をビデオ上映で見ていただき活動の様子を知ることができました。ありがとうございます」との満足の声も寄せられている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方からの意見・要望などは上がっていないが、。</p>				

《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	13	6	1	
	65%	30%	5%	
<p>・こちらの項目にはついては回答をいただいた方のうち65%の方が「地域住民との交流を図っている」と感じている。この項目についても「どちらともいえない」「いいえ」とする方からの意見・要望などは上がっていない。この問に対し「コロナ前は交流は活発でした。今は感染リスクを軽減するため、極力外部との交流を減らしているのでもどちらに○をすれば良いか迷いました。という声も聞かれていることから、新型コロナの感染を回避するため交流を自粛せざるを得なくなっていることに理解を示しつつも「どちらともいえない」「いいえ」という回答も含め迷われた方が多いものと思われる。</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	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	13	2	0	5
	65%	10%	0%	25%
<p>・この項目については65%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。「子供同士でトラブルがあったら、その都度教えていただくと助かります(毎日になってしまっ先生は大変かもしれませんが)」との要望が上がっている。「どちらともいえない」とする方も見られ、「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今まで当園でなかったのではないかと推測される。</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	12	5	0	3
	60%	25%	0%	15%
<p>・60%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。「どちらともいえない」とする方が25%ほどおり、具体的な意見・要望等は上がっていないものの、今後、アンケートなどの機会をとらえ、要因を探り検討されることを期待したい。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かとと思われる方が「わからない」としているのではないと思われる。</p>				