

## 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）      須坂市立須坂保育園

### 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）	116人	
調査対象者数（人）	98人	
有効回答者数（人）	42人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	42.9%	

### 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35人、全体の83.3%で、「父」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31.0%、次に「35～40歳未満」が28.6%、「40～50歳未満」が21.4%と続いている。保護者の勤務形態のうちの「父」では78.6%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」という方が47.6%、「常勤」が38.1%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84%と満足度は高い。とにかく毎日よく見て頂いていると思っています、感謝しています、良く保育してもらっています、とても助かりますなどの声が聞かれ、当保育園の保育理念のうちの「安心して預けられる保育園を目指します」に沿いより良い保育サービスの提供に向けて職員が前向きに取り組んでいることが窺える。

・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」、「食事(給食)のメニューは充実していますか」、「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」という5項目が上げられ、市の保育理念や保育目標を基にした「私たちが大切にしていること」の「一人ひとりの個性を大切に、成長を見守りましょう」、「保護者の気持ちに寄り添い、安心して預けることができる保育園を目指します」、「自己肯定感・豊かな感性が育めるような保育環境を整えます」という考え方にむけて職員が真摯に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42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	13	16	13	/
	31%	38%	31%	
・園の基本的な考え方について知っている方と知らないという方が同数でそれぞれ有効回答数のほぼ三分の一となっている。				
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	14	0	0	1
	93%	0%	0%	7%
・有効回答をいただいた方のほとんどの方が「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・要望などはなかったが、無回答の方が64%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	14	1	0	/
	93%	7%	0%	
・有効回答者のうちの多くの方が「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64%おり、保育目標、保育方針等に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	11	4	0	0
	73%	27%	0%	0%
・有効回答をいただいた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。問2、問3同様、無回答の方が64%おり、保育目標、保育方針等について知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
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	37	4	0	1
	88%	10%	0%	2%
・この項目についても意見・要望などはなかったが、多くの保護者が園の雰囲気に満足している。				
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	24	9	3	6
	57%	21%	7%	14%
・この項目についても意見・要望などはなかったが、半数以上の保護者の方が「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レベルと思われるのではないと思われる。「わからない」という方についても他の保育園の状況がわからないので充足していると判断できないということで回答をいただいたものと思われる。				
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	18	13	3	8
	43%	31%	7%	19%
・安全面では40%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」とする方で40%弱を占めており、安全対策については考える余地があるのではないと思われる。				

＜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
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	35	7	0	
	83%	17%	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。この項目に対する具体的な意見・要望はなかった。				
問 9 食事(給食)のメニューは充実していますか	38	3	0	1
	90%	7%	0%	2%
・かなりの多くの方が「充実している」としている。この項目についても意見・要望等は少なかったが、温かいご飯を食べさせてあげられないことが不満との声が聞かれた。				
問 10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか	35	4	0	3
	83%	10%	0%	7%
・この項目についても多くの方が満足をしている。この項目に対する意見・要望等はいたっていない。				
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	33	5	0	4
	79%	12%	0%	10%
・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。園長先生をはじめ先生方やクラスのお友達と過ごす事で良い刺激を受け日々成長していることに感謝していますとの声が聞かれた。				
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	37	3	0	2
	88%	7%	0%	5%
・かなり多くの保護者が満足している。担当保育士によって違いはあるようですが子供達の良い所を見つけているように感じ園全体でこの意識が浸透してくれていれば良いかと思います。園長先生・保育士の皆さん・給食の先生など皆さんがとても熱心で子供の良い所や個性を尊重して保育して下さっています、娘は苦手なことも克服して何でもチャレンジできるようになり担任の先生の素晴らしい保育のおかげと思大変感謝しています、担任の先生は子どものことを良く見てくれて個性を理解してくれ見守ってくれているのが分かりますと有難いと日々感じていますなど、多くの声が上がっている。				

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	25	7	2	8
	60%	17%	5%	19%
<p>・大半の保護者が「ばらつきが少ない」としている。今現在の園の職員にはとても良くやって頂いているが転園してくる前の園は酷かった、先生方は皆さんが元氣良く子供が大好きなことが伝わってきて安心して預けることが出来ています、担当の保育士さんには非常に愛情深く子どもに接してもらってとても感謝していますなどの声がある一方、公立でも職員によって対応の差が大きい、今の園でも園長によっては病気にに対する対応が疑問に感じるがあった、現在はとても満足だがたまたま先生たちに恵まれていると思うなど、「どちらともいえない」、「いいえ」ととらえられるような声が上がっている。</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	36	5	1	
	86%	12%	2%	
<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。この項目に対する意見・要望等はなかった。</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	40	2	0	
	95%	5%	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「満たされた表情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)	34	1	1	5
	83%	2%	2%	12%
<p>・この項目についても意見はなく、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。祝日保育があると有難い、19時まで保育して頂けると助かると思う時があるなど、可能であればという意味からの要望が上がっている。</p>				
問17 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか	31	7	1	3
	74%	17%	2%	7%
<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。すぐく丁寧に子どもを見て頂いていると思い、1歳よりお世話になっておりますが何も不満や不安を抱くことなく安心して預かって頂いています、病気が流行る頃等の対応も早く徹底して頂いていると思いますなどの声が聞かれています。一方、「どちらともいえない」、「いいえ」とする方で20%を占めている。</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	23	7	2	10
	55%	17%	5%	24%
<p>・事故・けがについての対応については半数以上の保護者が対応しているとしている。市の保育園なので臨機応変に対応してもらうことは難しいようで、虫よけスプレーや虫刺されへの処置が不可な事には疑問を感じるという声があり、「どちらともいえない」、「いいえ」と回答している保護者の中に含まれるのではないかとと思われる。「わからない」とする保護者も四分の一近くあり、実際に事故・け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)			
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	33	4	5	
	79%	10%	12%	
<p>・多くの保護者が満足している。ケーブルテレビでの園の様子の紹介もとても楽しみにしています、日々様子を細かく教えてくれ園での様子が分かり先生にも恵まれていると思いますとの声がある一方、園での様子をいつもノートに書いて頂いたり先生が話して下さるのですが保育参観が年に2回しかないのが3回位あってもよいかなと思います(園での様子をもっと知りたいです)、子供が保育園にいる一日の様子を毎日ノートに書いてほしい等、園へ期待したいという声も聞かれた。連絡帳への記入がほぼ無いこともあり園での子供の様子がわからない、園での様子やお友達関係がわかりにくくなったと思うなど、「いいえ」とする意見も聞かれています。</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	26	9	0	7
	62%	21%	0%	17%
<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。この項目に対する意見・要望等はなかったが、「わからない」とする回答もあり個別相談について知る機会がなかったのではないかとと思われる。</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	26	14	2	
	62%	33%	5%	
<p>・この項目についても多くの保護者が「気軽に個別相談に応じてくれる」と回答している。保育中の指導(保育)が困難かもしれませんが服装について細かいと思われるもう少し柔軟な対応をして頂けると有難いです、子供が風邪をひいた時に親としては昼食後に薬を飲ませたいのですが保育園からは帰ってからではだめですか？と言われてしまったことがあり先生方が忙しいのもわかりますが親の目線で快く受けて頂けたら有難い等の意見が上がっている。</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	29	11	2	/
	69%	26%	5%	
<p>・多くの方が「配慮を感じる」としている。祖父母交流があまり長い期間(給食参観等)だと祖父母から「慣れない場所で疲れた」と言われ祖父母参観は1時間位の参観で良いのではないかと思うという意見が上がっている。</p>				

≪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	23	18	1	/
	55%	43%	2%	
<p>・保護者からの意見・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るとしている。</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	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	18	7	1	16
	43%	17%	2%	38%
<p>・「わからない」とする保護者が38%と多く、不満やトラブルに直面したことがないのではないかとと思われる。意見・要望はいただいていないが「どちらともいえない」、「いいえ」とする方も見られる。</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	21	8	1	12
	50%	19%	2%	29%
<p>・半数の保護者方が「要望・意見をもとに、改善が行われている」としている。問24同様、直面するような要望や意見がない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かとと思われる。</p>				