

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) 長野市安茂里保育園

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)	125人		
調査対象者数(人)	101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)	48人	家庭数とした。	
調査対象者数に対する回答者割合(%)	47.5%		

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91.7%、「父母一緒に」とする方が6.3%、「父」とする方が2.0%、となっている。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52.1%、次に「30～35歳未満」が25.0%、「40～50歳未満」が20.8%、「20～25歳未満」が2.0%などとなっている。保護者の勤務形態のうちの「父」では81.3%が「常勤」で、「自営業」の方が12.5%であった。また、「母」の勤務形態では「常勤」が62.5%、「パートアルバイト」が27.1%「自営業」と「その他」がそれぞれ4.7%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」という総合的な問いに対しての感想では、「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93.6%と満足度はかなり高い。「とても満足しています」「園の先生方は良くやってくれています」との満足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」「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」「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」「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」「保育中の発熱など病気への対応は適切ですか」の11項目が上げられる。長野市保育理念の「子どもの最善の利益を考慮し、その福祉を積極的に増進する」、長野市保育基本方針の「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」、当保育園の保育目標「げんき あもりっこ ☆やってみよう ☆かんがえてみよう ☆とことんあそんでみよう」に沿い、子どもたちが園での「遊び」や「生活」を通して「生活上の自立」「学びの自立」「精神的な自立」という長野市が目標とする子どもの姿の実現に向けて、全職員が熱心に子どもたちや保護者に接していることが感じられる。

3 利用者調査の結果

(注) ①回答の実数の合計が48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%を超す場合があります。

《保育園運営方針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	38 件	79.2%	
	どちらともいえない	7 件	14.6%	
	いいえ	3 件	6%	
	わからない			
・基本的な考え方について回答をいただいた方のうちの79.2%の方が「知っている」としている。「どちらともいえない」する方も含めてこの項目についても意見・要望等は寄せられていない。				
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いますか	はい	38 件	100.0%	
	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、全員の方が「人権を尊重している」としている。「担任以外の先生方も声を掛けてくれたり、子どもの思いや尊重していただいているように思います」との声が上がっている。				

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		37 件	100.0%	
	どちらともいえない		0 件	0%	
	いいえ		0 件	0%	
	わからない				
<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、殆どの方が「納得している」としている。この項目についての意見・要望等は頂いていない。</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		35 件	94.6%	
	どちらともいえない		2 件	5.4%	
	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」と回答をいただいた方を対象とした項目で、この項目に回答をいただいた94.6%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。問3に同じくこの項目についても意見・要望等は頂いていない。</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		46 件	95.8%	
	どちらともいえない		2 件	4.2%	
	いいえ		0 件	0%	
	わからない		0 件	0%	
<p>・回答を頂いた方の95.8%の方が園の雰囲気に満足している。「どちらともいえない」とする方も含めて、この項目については意見・要望等は頂いていない。</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	はい		36 件	75.0%	
	どちらともいえない		9 件	18.8%	
	いいえ		2 件	4.2%	
	わからない		1 件	2.1%	
<p>・75.0%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」「わからない」とする方の合計が25.1%となっている。がこの項目について意見・要望等は頂いていない。「遊具がないまたは少ない。滑り台はあってよいと思う」との意見が上がっている。</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		13 件	27.1%	
	どちらともいえない		24 件	50.0%	
	いいえ		5 件	10.4%	
	わからない		6 件	12.5%	
<p>・安全面対策がとられているかについては「はい」とする方が27.1%で、「どちらともいえない」といする方が50.0%となっている。また、「わからない」とする方が12.5%となっており、他の保育園の状況などが把握できないことから「わからない」とされているのではないと思われる。「いいえ」という方が10.4%で「もう少しセキュリティが充実していると良いなと思います」「保育園の入り口が子どもでも開けられて、外へ出られることが心配です。特に迎えの時はチェーンが外れているため、2人子どもがいる時に危険を感じます。2つ入り口がありますが、1つは坂になっているので凍っている時が怖いです」等の声が寄せられている。</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		42 件	87.5%	
	どちらともいえない		3 件	6.3%	
	いいえ		3 件	6.3%	
	わからない				
<p>・87.5%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。この項目について意見・要望等は頂いていない。</p>					

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
問9 食事(給食)のメニューは充実していますか	はい	42 件	87.5%	
	どちらともいえない	6 件	12.5%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	0 件	0%	
・87.5%の方が「充実している」としている。「どちらともいえない」する方も含めてこの項目についても意見・要望等は寄せられていない。				
問10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか	はい	33 件	68.8%	
	どちらともいえない	11 件	22.9%	
	いいえ	3 件	6.3%	
	わからない	1 件	2.1%	
・回答をいただいた方の68.8%の方が「戸外にでる機会が多い」としている。「園庭が狭いが近くの公園や神社へのお散歩も多く、自然との触れ合いも多いと思う」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」「わからない」とする方の合計が31.3%となっており、「戸外への散歩の回数を可能な限り増やしていただけるとありがたい」との期待の声が寄せられている。				
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	46 件	95.8%	
	どちらともいえない	1 件	2.1%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	1 件	2.1%	
・回答を頂いた保護者のうちの95.8%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。「虫と触れ合う機会も多く成長を感じた」との満足の声が上がっている。また、満足しつつも期待を込めて、「四季の変化、社会の仕組み(信号、横断歩道など)家庭でも極力出かけるようにしているが、保育園でも対応してもらいたい」「箸を使う練習を家庭でも行っているが、園側でも指導してもらえるとありがたい」「家庭でも行うが、文字や数字などの遊びも取り入れてもらえるとありがたい」等の声が寄せられている。				
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	はい	45 件	93.8%	
	どちらともいえない	1 件	2%	
	いいえ	1 件	2%	
	わからない	1 件	2.1%	
・93.8%の保護者が「良い所や個性を認めている」としている。「『～ができない。大変だ』などとよく言われます。できることも多くなってきていると思うので、そういう所にも目を向けてほしいです。(目を向けて下さる先生もいます。)」との意見が寄せられている。				
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	はい	36 件	75.0%	
	どちらともいえない	7 件	14.6%	
	いいえ	2 件	4.2%	
	わからない	3 件	6%	
・75.0%の保護者が「ばらつきが少ない」としている。「はい」とする方から「良い先生ばかりだと思う。子どもから先生に対する不満は聞いたことがない」との声が上がっている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が18.8%となっているが、意見・要望等は寄せられていない。				
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	42 件	87.5%	
	どちらともいえない	3 件	6.3%	
	いいえ	3 件	6.3%	
	わからない	0 件	0%	
・回答を頂いた方のうち87.5%の方が「話を聞くことができる」としている。「送迎の際、担任の先生が出迎えてくれた際は日頃の様子等や子どもの気持ちを詳細に話して下さいます」との満足の声が上がっている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が12.6%となっているが、「運動会やお楽しみ会の練習風景など写真では分からない子ども同士の関り状況もみたい」との期待の声や「保育園での日常の風景を動画で確認したい」との自らの意向を示す声が寄せられている。				

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
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	46 件	95.8%	
	どちらともいえない	2 件	4.2%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない			
<p>・95.8%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。「朝と帰りしか先生方にお会いできませんが、そのわずかな時間に気持ちのよい対応をしていただくだけで、一日が充実した気持ちで過ごすことができますと思います。そして、一日を楽しく過ごした子どもの笑顔を見ることができれば満足です」と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	32 件	69.6%	
	どちらともいえない	3 件	6.5%	
	いいえ	1 件	2%	
	わからない	10 件	21.7%	
<p>・この項目については69.6%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。「祖父母に送迎を頼めるご家庭は、送迎時間をずらしてほしいなど思うことがあります。祖父母が時間的に余裕があるのであれば、混みあう時は避けてもらえたらなど。例えば、雨などで16時前に来るとか、近ければ歩いてくるなど。毎回混みあい方が違うので何とも言えませんが、そもそも短時間の枠組みが狭すぎて(交通事故を引き起こす)たまに飛ばしてこないと間に合わないことも。園は何も悪くないと思いますが」との意見が上がっている。「わからない」とする方が21.7%おり、定時での送迎が可能なおことからそうした経験がないので「わからない」としたのではないと思われる。</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	43 件	89.6%	
	どちらともいえない	4 件	8.3%	
	いいえ	1 件	2%	
	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うち89.6%の方が「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」する方も含めてこの項目については意見・要望等は寄せられていないが、「わからない」とする方については当園で発熱などの経験がないことから「わからない」としたのではないと思われる。</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	はい	40 件	83.3%	
	どちらともいえない	2 件	4.2%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	6 件	12.5%	
<p>・事故・けがについての対応については83.3%の保護者が対応しているとしている。「怪我をした時もしっかり対応してくれています」との満足の声が上がっている。「わからない」とする方については当園で事故・けがなどの経験がないことから「わからない」としたのではないと思われる。</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	39 件	81.3%	
	どちらともいえない	8 件	16.7%	
	いいえ	1 件	2.1%	
	わからない			
<p>・81.3%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る」としている。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。</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	38 件	79.2%	
	どちらともいえない	4 件	8.3%	
	いいえ	1 件	2.1%	
	わからない	5 件	10.4%	
<p>・79.2%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。「わからない」とする方がおり、個別相談の必要性を感じたことがなかったことで「わからない」としたのではないと思われる。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。</p>				

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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	はい		41 件	85.4%	
	どちらともいえない		6 件	12.5%	
	いいえ		1 件	2.1%	
	わからない				
<p>・85.4%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」とする方の合計が14.6%となっているが、「先生によっては医者に行った翌日に再度医者に行ってほしいなどと言われたり、頻繁に迎えの電話がかかってきたりします。迎えに行く元気だったり、体調も問題がなかったことが多々ありました。また、仕事が忙しいと話しをしても特に子どもが具合が悪くなくても休めと話しをされたりします」との声が上がっている。</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	はい		38 件	79.2%	
	どちらともいえない		10 件	20.8%	
	いいえ		0 件	0%	
	わからない				
<p>・こちらの項目については79.2%の方が「配慮を感じる」としている。「はい」とする方から「コロナの影響で行事の開催方法等変更があったかと思いますが、先生方が工夫して考えてやってくれてありがたかったです」との声が聞かれている。「どちらともいえない」する方からの意見・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		11 件	25.0%	
	どちらともいえない		23 件	52.3%	
	いいえ		10 件	22.7%	
	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25.0%の保護者が「交流を図っている」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が75.0%となっているが、この項目には意見・要望等は寄せられていない。</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》

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		27 件	57.4%	
	どちらともいえない		3 件	6.4%	
	いいえ		1 件	2%	
	わからない		16 件	34.0%	
<p>・この項目については57.4%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。この項目については「どちらともいえない」「いいえ」とする方も含めて具体的な意見・要望等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		29 件	61.7%	
	どちらともいえない		3 件	6.4%	
	いいえ		1 件	2.1%	
	わからない		14 件	29.8%	
<p>・61.7%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。「トイレも積極的にやってくれた」との満足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・要望等は寄せられていない。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>					