(別添３－１)

利用者調査の結果

福祉サービス種別　　保育所

1　調査概要

事業所名　　長野市山王保育園

調査対象者　　保護者	調査方法
調査方法　　アンケート方式	調査対象者は保護者（家族）単位で保育園から保護者にアンケートを渡していただき、保育園に設置した調査機関アンケート回収ボックスに入れていただき回収しました。また調査機関で開封集計しました。
利用者総数（人）　９７人	
調査対象者数（人）　８１人	
有効回答者数（人）　５７　人	
利用者総数に対する回答者割合　７０％	

2　利用者調査全体のコメント

利用者総数97人、調査対象者81人中、57人の回答があり、有効回答割合は70%であった。総合的感想では「たいへん満足している」が40%、「満足」が37%、「どちらかといえば満足している」が14%で合計91%の方が満足している回答となっている。「どちらともいえない」が1%、「どちらかといえば不満」が4%、「無回答」4%という結果となった。
回答の記入者は母親が79%、回答年齢は40～50歳未満が39%、35～40歳未満と30～35歳未満がそれぞれ23%となっている。保護者の勤務形態は父親が常勤84%、自営が5%、母親が常勤61%、パート、アルバイトが23%となっている。母親の常勤の勤務形態が他の保育園と比較して高い傾向がある。個別の意見、要望等も寄せられた。また、調査機関のアンケートについても意見、要望があった。保育園の運営方針についての理解は高い。「はい」の回答が90%以上の特に高い項目は、問2、問3、問4、問8、問11、問15、問17の７項目あった。80%以上の項目は、問5、問9、問10、問12、問14、問16、問19、問20、問21の９項目あった。「はい」が50%以下の項目は問7の１項目であった。前回令和元年の第三者評価の調査結果と比較して保護者の勤務状態は、ほぼ同じである。総合的満足度は87%から91%に向上した。前回は「はい」が80%以上の項目は16項目あり、ほぼ同じ傾向である。「はい」が50%以下の項目が前回は問7、問23、問24の３項目あったが１項目に減った。問7の「外部からの侵入に対して安全な対策がとられているか」は前回の35%から今回は47%となっており向上している。前回33%の問23の「地域住民との交流」や前回38%の問25の「お子さんや保護者の要望・意見をもとに、改善」もそれぞれ前回より向上している。

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）				
コ メ ン ト		はい	どちらともいえない	いいえ	わからない	無回答
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	41 72%	12 21%	3 5%	0 0%	1 2%
・園の基本的考え方を知っている方の割合は72%となっている。問２から問４は、問１で「はい」と回答した41人の方向けの設問である。ほとんどの保護者が、園の基本的な考え方に納得している。職員の行動も保育園の基本的な考え方と一致していると回答している。						
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	41 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
・全員の保護者が、園の基本的な考え方は子どもの人権を尊重していると回答している。						
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	40 98%	0 0%	0 0%	0 0%	1 2%
・ほとんどの保護者が、園の基本的な考え方に納得していると回答している。						
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	39 96%	1 2%	0 0%	0 0%	1 2%
・ほとんどの保護者が、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）と一致していると回答している。						

≪施設環境についてお聞きします≫

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	49 85%	4 7%	2 4%	2 4%	0 0%
・大多数の保護者が、落ち着いて過ごせる雰囲気であると回答している。						
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	43 75%	5 9%	2 4%	7 12%	0 0%
・概ね保護者が、遊具・玩具が十分に用意されていると回答している。						

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	無回答
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	27 47%	16 28%	8 14%	6 11%	0 0%
・「はい」が47%と低く、「どちらともいえない」は28%、「いいえ」の回答が14%,となっている。保護者の安全に対する関心が高い項目である。周りは市街地の中心地域である。不審者に対する不安や防犯を強化してほしい要望がある。						

≪毎日の保育内容についてお聞きします≫

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	53 93%	3 5%	1 2%	0 0%	0 0%
・ほとんどの保護者が、気軽に声をかけられると回答している。						
問 9	食事(給食)のメニューは充実していますか	51 89%	5 9%	1 2%	0 0%	0 0%
・大多数の保護者が給食のメニューは充実していると回答している。給食は、栄養士がメニューを作成し、給食の外部委託はなく園で直接調理員が調理している。						
問 10	散歩等で戸外にでる機会が多いですか	48 84%	4 7%	1 2%	4 7%	0 0%
・大多数の保護者が散歩等で戸外にでる機会が多いと回答している。信州やま保育の認定を受けている。市街地に立地し、さまざまな交通機関やお店があり戸外に散歩にでることができる。						
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	53 93%	1 2%	0 0%	3 5%	0 0%
・ほとんどの保護者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回答している。毎日違う遊びを取り入れてもらっているという保護者からのコメントがある。また外部の方の英語あそび、体操教室、けん玉や竹馬教育、工作教室など子どもの興味を持つ機会を増やしてほしい要望がある。						
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	50 87%	4 7%	1 2%	2 4%	0 0%
・大多数の保護者が良い所や個性を認めていると回答している。「どちらともいえない」が7%ある。						
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	45 79%	6 11%	3 5%	3 5%	0 0%
・概ね保護者は、園の職員の保育姿勢や対応はだいたい同じと回答している。「どちらともいえない」が11%ある。						
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	46 81%	7 12%	4 7%	0 0%	0 0%
・大多数の保護者は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ると回答している。「どちらともいえない」が12%ある。						
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	52 91%	4 7%	1 2%	0 0%	0 0%
・ほとんどの保護者はお迎え時に、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と回答している。						
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）	47 82%	2 4%	0 0%	8 14%	0 0%
・大多数の保護者からは、柔軟に行われていると回答している。4%は「どちらともいえない」、「わからない」が14%ある。不定期な業務のないケースがあると推測される。						
問 17	保育中の発熱など病気への対応は適切ですか	52 91%	3 5%	0 0%	2 4%	0 0%
・ほとんどの保護者からは、保育中の発熱など病気への対応は適切と回答している。						
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	41 72%	3 5%	1 2%	12 21%	0 0%
・概ね保護者は保育園で起きた事故・けがに対して、園は責任を持 って対応していると回答している。「わからない」が21%あり、保育園で事故やけがの経験がないケースが考えられる。						

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	無回答

≪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≫

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	46 80%	9 16%	2 4%	0 0%	0 0%
・大多数の保護者は、日々の子どもの様子や気持ちを知ることができると回答している。保護者支援アプリを利用し保護者に連絡している。未満児の連絡帳もアプリで電子化してほしい要望がある。					
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	46 81%	7 12%	0 0%	4 7%	0 0%
・大多数の保護者は、気軽に個別相談に応じてくれると回答している。よく相談にのってもらっているというコメントが寄せられている。					
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	47 82%	8 14%	2 4%	0 0%	0 0%
・大多数の保護者は、多様な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」が14%ある。					
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	45 78%	10 18%	1 2%	0 0%	1 2%
・概ね保護者は参加しやすいと感じている。現在1名の参観を父母で参加したい希望がある。					

≪地域との交流についてお聞きします≫

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	32 56%	18 32%	4 7%	0 0%	3 5%
・56%の保護者が行事等を通して、地域住民との交流を図っていると回答している。「どちらともいえない」が32%、「いいえ」が7%ある。					

≪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≫

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	35 61%	3 5%	2 4%	14 25%	3 5%
・61%の保護者が、不満やトラブルへの対応が的確であると回答している。「どちらともいえない」が5%、「いいえ」が4%、「わからない」が25%ある。					
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	33 57%	6 11%	2 4%	13 23%	3 5%
・58%の保護者が、要望・意見をもとに、改善が行われていると回答している。「どちらともいえない」が11%、「いいえ」が4%、「わからない」が23%ある。					