

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） 塩崎保育園

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）	76人	
調査対象者数（人）	66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）	35人	
調査対象者数に対する回答者割合（％）	53.0%	

2 利用者調査全体のコメント

・調査票の記入者は「母」とする方が回答者のうちの全体の82.9%で、「父」あるいは「父母」という保護者もいた。調査票の記入者の年齢で多いのは「35～40歳未満」が全体の34.3%で次に「30～35歳未満」が25.7%、「40～50歳未満」が22.9%、「25～30歳未満」が8.6%等と続いている。保護者の勤務形態のうちの「父」では82.9%が「常勤」で、「自営業」という方が5.7%であった。また、「母」の勤務形態では「常勤」が48.6%、「パート、アルバイト」が40.0%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94%と満足度はかなり高い。

・満足度が高い項目として「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」「散歩等で戸外にでる機会が多いですか」「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、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4項目が上げられる。市としての保育の基本方針の「保護者の気持ちを受け止め、共に子育てをします」、園保育目標『生き生きと生活する子ども』の中の「のびのびと自然に親しむ」などに沿い、職員は保護者と力を合わせて子どもの成長を見守り、支援している。

3 利用者調査の結果

(注) 回答の実数の合計が35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 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	22	7	4	
	67%	21%	12%	
・基本的な考え方について「知っている」とする方が三分の二強であるが、「どちらともいえない」と「いいえ」とする方もおり、保育目標・保育方針にふれる機会が少ないのかもしれない。この項目に関連した意見・要望などはなかった。				
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	23	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・問1で「はい」と回答いただいた方を対象とした項目であるが、回答をいただいた方のうちのほとんどの方が「尊重している」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 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	23	0	0	
	100%	0%	0%	
・問2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あるが、回答をいただいた方のうちほとんどの方が「納得している」としている。この項目についても意見・要望などは上がっていない。				
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	20	2	0	1
	87%	9%	0%	4%
・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、回答をいただいた方のうち多くの保護者が「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。「どちらともいえない」「わからない」とする方がいるが、この項目についても意見・要望などはいただいていない。				

《施設環境についてお聞きます》

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 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	30	4	0	1
	86%	11%	0%	3%
・この項目についての意見・要望などはなく、かなり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	7	0	4
	69%	20%	0%	11%
・三分の二強の保護者の方が「用意されている」としている。「小さな子どもがいる所なので仕方ありませんが、玄関(上がって廊下の所)の砂が気になる事があります」との意見が寄せられている。				
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	14	13	2	6
	40%	37%	6%	17%
・安全面で対策がとられているかについては40%の保護者が「侵入に対して安全な対策がとられている」としている。「どちらともいえない」「いいえ」「わからない」とする方もいるが、この項目についての意見・要望などはなかった。園で実施されている色々な訓練の内容等について保護者に説明される機会を持たれることが期待される。				

《毎日の保育内容についてお聞きます》

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 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	31	1	3	
	89%	3%	9%	
・多くの保護者が「園に気軽に声をかけることができる」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方がいるが、この項目についても意見・要望などはいただいていない。				
問 9 食事(給食)のメニューは充実していますか	30	5	0	0
	86%	14%	0%	0%
・多くの方が「充実している」としている。一方「給食のご飯が冷たい状態で食べる事が改善されないかなと思います。他市町村では、給食時に温めている所もあります」等の期待を込めた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	31	2	2	0
	89%	6%	6%	0%
・多くの保護者が満足しており、「あぜ道散歩など、自然に触れ合える機会があり嬉しく感じる」との声が上がっている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方がいるが、この項目についての具体的な意見・要望などはいただいていない。				
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	29	4	0	2
	83%	11%	0%	6%
・多くの保護者が「発育や意欲を促すような活動・遊び等が行なわれている」としている。「今年度になってから園に花や緑が増えて明るくなった気がします」との声が上がっている。				

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
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	32	1	2	0
	91%	3%	6%	0%
・かなり多くの保護者が「子どもの良い所や個性を認めている」としている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方がいるが、この項目についての意見・要望などはなかった。				
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	6	2	2
	71%	17%	6%	6%
・70%強の保護者が「ばらつきが少ない」としている。「どの方も挨拶がとても徹底されている印象です。担任の先生に恵まれていると感じている」「登園、降園時の先生方の挨拶がとても明るく元気になります」「先生方は優しく、子どもも楽しんで通っています」「園全体では先生方はとてもよく子ども達を見て下さって有難いです」との好感を示す声が上がっている。一方、「先生方は比較的に子どもに対して熱心ですが、中にはとても冷たい対応に感じてしまう先生もいらっしゃるの、残念に思う事があります。保護者への挨拶なども冷たいです」「大きな声で『先生!!』と言える子の所だけを見ていて、おとなしい子は後回しな感じがする」との意見も寄せられている。				
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	30	3	2	
	86%	9%	6%	
・多くの保護者が「話を聞くことができる」としている。「子ども達の様子を毎日先生方から聞けてとても安心して預けられています。今年からの園長先生も親しみやすく話しやすい先生でとても良かったです!」「お迎えに行くと、その日の様子など伝えてくれているので、安心して預けることが出来ていると思います」「担任の先生には良く見て頂き、その日にあったことなどを話してもらるので、生活の様子が分かり安心する」との満足の声が上がっている。保護者からの期待の声もあり「クラスと年齢での生活が分かれ、年齢で過ごしている時の様子もボードで分かるのも有難く感じるが、年齢での先生からも時々話を聞けたらいいな...と感じる時もある」「パートの先生によっては1日の様子を聞けない時もあり、どんな様子が教えてもらえると良いなと感じる時もあった」「早期、延長で子どもを預けているので、担任の先生と話をすることがあまりありません。クラス全体の様子や出来事については、毎日担任の先生が掲示してくれてあり、有難いです。個人の様子についても、何かわかれば良いなと思います」等が寄せられている。一方、「おじいちゃんおばあちゃんを送り迎えの子は特に、親が様子を知れませんが」「担任の先生が休みの時、代理の先生が何かを貼り出すとか、分かるようにしてほしい。前日にあった事とか、質問とか、話をしたい時に担任が休みで話せない時が多い」との意見も聞かれている。				
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	31	3	1	
	89%	9%	3%	
・かなり多くの保護者が「満たされた表情をしていることが多い」と感じている。「園で覚えて来ることも多く、楽しく生活できているので満足しています」「子どもが『保育園に早く行こうママ!!』と毎朝言います。それが子どもの素直な気持ちだと思います。楽しく先生とお友達と過ごせているんだと安心します」「日々お世話になっております。子どもが毎日楽しみに通えているので、とても有難く思っております」との声が上がっている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方がいるが、具体的な意見・要望などはいただいていない。				
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)	25	0	0	10
	71%	0%	0%	29%
・この項目については意見・要望はなく、71%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。「わからない」とする方については定時でのお迎えが可能となっており、今までそうした経験が園ではなかったということではないかと思われる。				
問17 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか	29	4	0	2
	83%	11%	0%	6%
・こちらの項目についてもかなり多くの保護者が「病気への対応が適切である」と感じている。「どちらともいえない」された方がいるが、具体的な意見等は上がっていない。「わからない」とする方については問16同様に今までそうした経験が園ではなかったということではないかと思われる。				
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	28	4	1	2
	80%	11%	3%	6%
・事故・けがについての対応については多くの保護者が対応しているとしている。「わからない」とする方については今までそうした経験が園ではなかったということではないかと思われる。「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等は上がっていない。				

《保護者の方の保育園との関わりや交流についてお聞きます》

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	26	5	4	
	74%	14%	11%	
・ほぼ四分の三の保護者が満足している。この項目について、「個別に連絡帳がなく、付箋で必要な事を伝えても返答がない。改善策として、連絡帳の依頼をしたことがあったが、スタッフがその都度申し送りをしているので、口頭で良いとの回答のまま終わってしまった。実際、申し送りされない事もあった。仕事をしている中でゆっくり話をする時間がなく、今では連絡帳がない事に慣れてしまい、家での様子など伝える場が全くない(諦めている)」「各クラスのお便りは4ヶ月に1回の発行です。だいたい月1回は発行する方が良いのではと感じます」「幼児クラスの一人ひとりの様子が分らないです。現在、気付いた事は付箋にて書いていますが、それでは記録？に残らないので…。未満児のように毎日でなくともいいですが、気が付いた時や気になった時に気軽に使えるような小さなノート(交換日記のような?)がついているといいなと思います」等、具体的な意見が聞かれている。				
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	25	4	2	4
	71%	11%	6%	11%
・71%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・要望などはなく、かなり多くの保護者が園の雰囲気満足している。「わからない」とする方については今までそうした育児に関する気がかりな点や悩み等が園ではなかったということではないかと思われる。「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等は上がっていない。				
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	25	7	1	
	76%	21%	3%	
・この項目については意見・要望等はなく、四分の三強の保護者が「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」とする方もいるが、具体的な意見・要望は聞かれていない。				
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	26	9	0	
	74%	26%	0%	
・四分の三弱の方が「配慮を感じる」としている。「どちらともいえない」とする方から「集団での行事が少ない気がします。一昨年はハロウィンなどありましたが、昨年はありませんでした。他の保育園ではもちつき大会等季節に合わせた行事が多かったかと思います」との意見が上がっている。				

《地域との交流についてお聞きます》

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	20	9	2	
	65%	29%	6%	
・三分の二の保護者が「地域住民との交流を図っている」と回答している。「他園に通っていた頃と比べると、地域とのつながり(デイサービスのお年寄りとの触れ合い)や、社会見学(ごみ収集車や消防士等)が少ない、もしくはないのかな?と感じています。また、学年を越えた活動も少ないように思います」との声が聞かれている。				

《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	16	5	3	7
	52%	16%	10%	23%
・この項目については「どちらともいえない」「いいえ」とする方も見られる。「怪我をした時、お友達とのトラブル時等の説明で『ちょっと見ていなかったんですけど…』と言われる。じゃあ何を見ているんだろうと思う」との声が上がっている。「わからない」とする保護者もあり、園では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	14	8	1	8
	45%	26%	3%	26%
・半数弱の保護者の方が「要望・意見をもとに、改善が行われている」としている。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「わからない」としているのではないのかと思われる。「どちらともいえない」「いいえ」とする方もいるが、具体的な意見・要望は聞かれていない。				