

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) 長野市象山保育園

1 調査概要

調査対象者	保護者		
調査方法	アンケート方式	*新型コロナウイルス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)	81人		
調査対象者数(人)	63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) 27人 家庭数とした。	
有効回答者数(人)	27人		
調査対象者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

■ 調査票を記入いただいた方は「母」とする方が85.1%、「父」とする方が3.7%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44.4%、次に「40～50歳未満」が22.2%、「30～35歳未満」が14.8%と続いている。保護者の勤務形態のうちの「父」では74.1%が「常勤」で、「自営業」の方が14.8%であった。また、「母」の勤務形態では「常勤」が48.1%、「パート、アルバイト」が33.3%、「自営業」の方が7.4%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96.2%と満足度はかなり高い。「いつもよくして下さいませ」「ありがたいです」との満足と感謝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」「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、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」「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」「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」という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する」「保護者の気持ちを受け止め、共に子育てをする」、当園の保育目標「見たい 聞きたい 話したい やってみたい 何でも食べて元気な象山の子ども達」に沿い、当園周辺の歴史ある風土や自然を身近に感じ、保護者や地域の人々との関わりを大切に、子ども達の小学校からその先の「生きる力」の基礎を培うために、生活上の自立、学びの自立、精神的な自立に向けて職員が熱心に取り組んでいることが窺える。

3 利用者調査の結果

(注) ①回答の実数の合計が27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%を超える場合があります。

《保育園運営方針についてお聞きます》

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	23 件	85.2%	
	どちらともいえない	3 件	11.1%	
	いいえ	1 件	3.7%	
	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85.2%の方が「知っている」としている。この項目についての意見・要望等はなかった。				
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	はい	23 件	100.0%	
	どちらともいえない	0 件	0.0%	
	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、100%の方が「人権を尊重している」としている。こちらの項目についても意見・要望等は上がっていない。				

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	23 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、問2に同じく100%の方が「納得している」としている。問2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。				
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	23 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、100%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。こちらの項目についても意見・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	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	25 件	92.6%	
	どちらともいえない	2 件	7.4%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	0 件	0%	
・回答を頂いた方の92.6%の方が園の雰囲気に満足している。「もう少し未満児組の遊びスペースが広げればいいと思いますが、部屋の仕方がないのかなとも思います」「いつまでたっても2歳児保育室が狭く、トイレトレーニングがスムーズにできない。幼児と同じトイレをどうにかしてほしい。2歳児16名をあの部屋には多すぎる」等の意見が寄せられている。「はい」とする方からの声は上がっていない。				
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	21 件	77.8%	
	どちらともいえない	4 件	14.8%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	2 件	7.4%	
・77.8%の保護者の方が「用意されている」としている。「おもちゃも工夫されていてありがたい」との満足の声がかかっている。「どちらともいえない」「わからない」とする方からの意見・要望は上がっていない。				
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	12 件	44.4%	
	どちらともいえない	12 件	44.4%	
	いいえ	2 件	7.4%	
	わからない	1 件	3.7%	
・安全面に対策がとられているかについては「はい」とする方と「どちらともいえない」とする方がそれぞれ44.4%となっている。「物騒な時代なので門の施錠など安全対策は引き続きしっかりしてもらいたいです」との要望が寄せられている。「わからない」とする方もいるが、具体的な声は上がっていない。				

《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	22 件	81.5%	
	どちらともいえない	4 件	14.8%	
	いいえ	1 件	3.7%	
	わからない	0 件	0%	
・81.5%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。「担任の先生もその他の先生もいつも笑顔で子どもの名前を呼んで挨拶等してくれます」「いつも笑顔で他愛のない話しなどもできて親の方も元気をもらっています」「毎日明るく子ども、親へも声をかけてくれる」等の満足の声がかかっている。一方、「複数担任に朝、口頭で伝えたことが同じクラスの担任に伝わっていないことがよくある。朝、伝えたことが夕方になって聞かれる。(「家で顔に傷ができました。」と伝えると夕方同じクラスの担任から「顔どうされましたか?」と言われる。)報連相をしっかりしてほしい」との意見が上がっている。				

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	25 件	92.6%	
	どちらともいえない	2 件	7.4%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	0 件	0%	
・92.6%の方が「充実している」としている。「どちらともいえない」とする方も含め、この項目についての意見・要望等はなかった。				
問10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか	はい	27 件	100%	
	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%	
・回答をいただいた全員の保護者が「戸外にでる機会が多い」としている。「泥んこ遊びや川遊び、外へ散歩で出たり、色々工夫して下さっています。畑で野菜を育てたりしているのもとても良いと思います」との満足の声寄せられている。				
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	27 件	100.0%	
	どちらともいえない	0 件	0.0%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	0 件	0%	
・回答を頂いた保護者全員が「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。「保育園での集団生活ならではの活動や遊びに子供たちも毎回頭そうにしています」「園での生活は充実していて家庭では体験できないことができていると思います」との満足の声聞かれている。				
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	25 件	92.6%	
	どちらともいえない	1 件	3.7%	
	いいえ	1 件	3.7%	
	わからない	0 件	0%	
・92.6%の保護者が「良い所や個性を認めている」としている。「はい」とする方から「子どものことをすごく良く褒めて下さって嬉しく感じます。よく見ているんだなと思います」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	はい	22 件	81.5%	
	どちらともいえない	3 件	11.1%	
	いいえ	1 件	3.7%	
	わからない	1 件	3.7%	
・81.5%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「とても良く対応して下さいます」「まず先生方がいつも明るく挨拶をして下さることが入園する前から印象的でした。人見知りの娘にも毎日声をかけて下さり、1年経たずに先生方に元気に挨拶できるようになりました。子どもたちそれぞれの気持ちを大切にしてくれる園だと思います」との声寄せられている。「どちらともいえない」「いいえ」とする方の合計が14.8%となっているが、「わからない」とする方も含め具体的な意見・要望などは上がっていない。				
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	22 件	81.5%	
	どちらともいえない	4 件	14.8%	
	いいえ	1 件	3.7%	
	わからない	0 件	0%	
・回答を頂いた方のうち81.5%の方が「話を聞くことができる」としている。「日頃の様子を先生によっては細かく伝えてくれ、まだ自分の言葉で上手く話せない年齢の子どもの様子を知ることができるのでありがたいです」との満足と感謝の声が上がっている。「どちらともいえない」とする方と「わからない」とする方がいるが、具体的な意見・要望などは寄せられていない。				
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	25 件	92.6%	
	どちらともいえない	2 件	7.4%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない	0 件	0%	
・92.6%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。「朝は泣くこともありますが、帰りはハイテンションで1日楽しかったんだなと感じることができます。いつもありがたく思っています」「子どもも毎日家で園の話をしていてとても楽しそうです」との声聞かれている。「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。				

調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
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	22 件	81.5%		
	どちらともいえない	2 件	7.4%		
	いいえ	0 件	0%		
	わからない	3 件	11.1%		
<p>・この項目については81.5%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。この項目についての意見・要望等は上がっていない。「わからない」とする方がおり、定時での送迎が可能な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>					
調査項目		回答	回答数	(%)	グラフ
コメント					
問17 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか	はい	24 件	88.9%		
	どちらともいえない	2 件	7.4%		
	いいえ	0 件	0%		
	わからない	1 件	3.7%		
<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88.9%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」「わからない」とする方も含め、この項目については具体的な意見・要望などは聞かれていない。</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	19 件	70.4%		
	どちらともいえない	3 件	11.1%		
	いいえ	0 件	0%		
	わからない	5 件	18.5%		
<p>・事故・けがについての対応については70.4%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」とする方も含め、この項目について意見・要望等は上がっていないが、「わからない」とする方については、当園でそうした経験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>					

《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		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	21 件	77.8%		
	どちらともいえない	4 件	14.8%		
	いいえ	2 件	7.4%		
	わからない	0 件	0%		
<p>・77.8%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。「アプリ(保育業務支援システム)を導入してもらってから休みの連絡やお知らせがスムーズになり助かっています」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」とする方の合計が22.2%となっているが、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	24 件	88.9%		
	どちらともいえない	1 件	3.7%		
	いいえ	1 件	3.7%		
	わからない	1 件	3.7%		
<p>・88.9%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。「どちらともいえない」「いいえ」「わからない」とする方も含めこの項目についての意見・要望等は上がっていない。</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ますか	はい	24 件	88.9%		
	どちらともいえない	2 件	7.4%		
	いいえ	1 件	3.7%		
	わからない	0 件	0%		
<p>・88.9%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。こちらの項目についても「どちらともいえない」「いいえ」とする方も含め意見・要望等は寄せられていない。</p>					

調査項目	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
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	25 件	92.6%	
	どちらともいえない	2 件	7.4%	
	いいえ	0 件	0%	
	わからない			
<p>・こちらの項目については92.6%の方が「配慮を感じる」としている。「コロナ禍で保護者が関わる事が少ない中でも保育参観を計画して下さった」「本当は未満児は保育参加はなかったのですが、アンケートでやってほしいという意見があり取り入れて下さったのはよかった」「イベントも多く考えて下さり子どもも楽しく過ごしています」との満足の声が上がっている。「どちらともいえない」とする方がおり「コロナの影響で行事が少ないことは少し残念に思います」との声が聞かれている。</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	25 件	92.6%	
	どちらともいえない	2 件	7.4%	
	いいえ	0 件	0%	
	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92.6%の保護者が「交流を図っている」としている。こちらの項目については「どちらともいえない」とする方がいるが、意見・要望等は上がっていない。新型コロナ禍が続いている中、感染拡大の防止策として交流を自粛せざるを得なくなっていることについては多くの方が理解を示されていると思われ、新型コロナの早期の収束が待たれるところとなっている。</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	回答	回答数	(%)	グラフ
コメント				
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	20 件	74.1%	
	どちらともいえない	3 件	11.1%	
	いいえ	1 件	3.7%	
	わからない	3 件	11.1%	
<p>・この項目については74.1%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具体的な意見・要望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」としたのではないかとと思われる。</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	22 件	81.5%	
	どちらともいえない	4 件	14.8%	
	いいえ	0 件	0.0%	
	わからない	1 件	3.7%	
<p>・81.5%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」する方が14.8%となっているが、具体的な意見・要望などは上がっていない。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>				