

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） 須坂千曲保育園

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）	70人	
調査対象者数（人）	51人	
有効回答者数（人）	30人	
利用者総数に対する回答者割合（%）	58.8%	

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26人で全体の86.7%を占め、「父」、「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」で全体の43.3%で次に「30～35歳未満」が30.0%、「40～50歳未満」が13.3%と続いている。保護者の勤務形態のうちの「父」では80.0%が「常勤」であった。また、「母」の勤務形態では「常勤」が40.0%、「パート、アルバイト」という方が36.7%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」という総合的な問に対する感想では、「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97%と満足度はかなり高い。日々先生方には感謝をしております千曲保育園に入園して良かったと思っています、私としてはとても良い園ですここに通わせて「よかった!」と思っております、周りの人に聞かれても自信を持って「いい保育園だよ!」と言っています、今のところ設備・保育内容・先生方の対応等満足のいく内容です等、感謝や満足の言葉が聞かれている。

・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」、「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」、「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、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」、「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）」、「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」という10項目が上げられ、市の保育理念や保育目標を基にした「豊かな自然の中でのびのび育つ保育園」、「友だちや地域の人と触れ合って楽しく遊ぶ保育園」、「保護者の気持ちに寄り添い、安心して預けられる保育園」という当保育園が目指す姿の具現化に向けて子どもや保護者との意思疎通を図りながら子どもも成長を支えて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30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	8	12	10	
	27%	40%	33%	
・基本的な考え方について、どちらともいえないという方と知らないという方で73%を占めており、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	8	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・この項目についての有効回答の比率は回答をいただいた方のうちの27%で、いただいた方のほとんどが「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22名、全体の73%おり、保育目標、保育方針等を知る機会がもしかしたら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	8	0	0	
	100%	0%	0%	
・有効回答者のうちのほとんどの方が「納得している」としている。この項目についても意見・要望などはなく、問2同様、無回答の方が73%おり、保育目標、保育方針等にふれる機会、知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	8	0	0	0
	100%	0%	0%	0%
・有効回答をいただいた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。問2、問3同様、無回答の方が73%おり、保育目標、保育方針等について知る機会、ふれる機会が少ないのかもしれない。この項目及び当園の保育目標の具体策の中の「気持ちのいいあいさつをする」に関連して、パートの先生だと思いますが子どもにも挨拶せず帰ろうとしている方を見かけることがあり挨拶は子どもや保護者にもするべきだという意見が上っている。				

《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
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	28	1	1	0
	93%	3%	3%	0%
・かなり多くの保護者が園の雰囲気に満足している。家から近く少人数保育園でとても安心できる環境で希望園に登園でき満足をしています、地域性や小さな園というのもあってかとても良い環境だと思います等の声が聞かれている。				
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	23	5	1	1
	77%	17%	3%	3%
・多くの保護者の方が「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較べて同レベルとされているのではないかと考えられ、「いいえ」という方についても他の保育園と比べ十分用意されているとは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。広い園庭で毎日のびのびと過ごせるとも良い園だと思いますという声が上がっている。				
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	9	14	2	5
	30%	47%	7%	17%
・この項目についても意見・要望などはなかった。安全面対策がとられているかについては47%の保護者が「どちらともいえない」としており「とられていない」という方と「わからない」という方も含めると71%となっている。外部からの侵入に対しての安全対策については考える余地があるのではないかとと思われる。				

《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
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	28	1	1	
	93%	3%	3%	
・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。この項目に関連して園の登園(AM8:30)と降園(PM4:30)のチャイムが正しい時間より1分程早く鳴っていると思うので正確にして頂きたいとの要望が聞かれた。				
問 9 食事(給食)のメニューは充実していますか	29	1	0	0
	97%	3%	0%	0%
・かなりの多くの方が「充実している」としている。地域の方や園児が作った野菜を使ったおいしい給食で良いと思いますという声が聞かれた。				
問 10 散歩等で戸外にでる機会が多いですか	29	0	0	1
	97%	0%	0%	3%
・この項目に対する意見・要望等はなく、かなり多くの方が満足をしている。				
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	26	3	0	1
	87%	10%	0%	3%
・この項目に対する意見・要望等もいただいておらず多くの方が満足をしている。				
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	28	1	1	0
	93%	3%	3%	0%
・かなり多くの保護者が満足している。この項目に対する意見・要望等はなかった。				

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	20	5	2	3
	67%	17%	7%	10%
<p>・多くの保護者が「ばらつきが少ない」としている。いつも大変手をかけ目をかけ心をかけて子ども達を見て下さって本当に感謝しておりますという声が聞かれています。一方、先生方の子ども達に対する態度の不平等さが目につきすべての子ども達に対し平等に接して下さい、信頼できる先生とそうでない先生がいて信頼できる先生が不在或いはお休みの日は不安を感じることがあり先生が一番重要な役割を担っていると思いますのでバラつきのないようになつたら良いなど感じます、担任になった先生によってノートの書き方がチェックのみで返事を書いてくれないこともあり悲しくなる時がある等の意見が上がっている。</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	26	3	1	
	87%	10%	3%	
<p>・多くの保護者が「話を聞くことができる」としている。園にはたくさんのお園児がいるのに1人1人の園児の様子を降園時に話して下さりこんなところまで見てくれるのかといつも嬉しく思います、担任・他のクラス・延長の先生方にはいつもお世話になっており子どものことで1日の様子をどの時間帯の先生方もきちんと話を下さるので先生方同士のコミュニケーションがしっかりされているなどいつも思っています、先生方には大変良くして頂いているので頭が下がりが親御さん方も気さくで優しい方達ばかりなのでクラスの保護者誰かれを問わず仲良くなれている等の声が上がっている。</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	25	4	0	
	86%	14%	0%	
<p>・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。この項目についての意見・要望等はなかった。</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)	26	2	0	2
	87%	7%	0%	7%
<p>・この項目については多くの保護者が「柔軟に行われている」としている。就業時間の件で朝7:30～だとしても仕事に間に合わない時もあり出来る事なら7:00～にしてほしく夕方も18:30までだと残業がある場合は間に合わないので延長を希望したい、登降園時に保護者と子どもが駐車場でかたまて話しており入るづらく一旦話に加わると帰りづらいのでやめてほしい、迎えの時間に少しでも遅れると延長料金が発生するのですがチャイムが実際の時間より早いので時計と合わせてもらうとより正確だと思います等の意見・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	25	5	0	0
	83%	17%	0%	0%
<p>・こ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。子どもの体調の変化により急に迎えが必要になった際の対応について先生として他の園児に移さない為というのは理解できますが仕事の都合上迎えの段取りがすぐできない時もあり家庭によってすぐお迎えに行けるケースとそうでないケースがあることをご理解頂きたいです、電話でも雰囲気は伝わり自分自身でも早急に対応したいが色々なケースがあるので先生方にも対応をお願いしたいです等の要望が聞かれた。</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	16	6	1	6
	55%	21%	3%	21%
<p>・事故・けがについての対応については半数強の保護者が対応しているとしている。私の子どものことではないがトラブル等に関しては(ケガ)お友達が押したのかふざけてなのか分かりませんがあごを切っしまい病院に行ったようで子ども達が「○○くんがおした！」と声を揃えて言っていたようですがケガをした子どものお母さんには園からの説明が不十分と悩んでいるようで園側は気づかれていないと思います、ケガの時の対応が良くなかった等の意見が聞かれた。</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	23	5	2	
	77%	17%	7%	
<p>・この項目についての意見・要望等はなかった。多くの保護者が満足しているが、「いいえ」という方も複数いる。</p>				

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	1	2	1
	87%	3%	7%	3%
<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。子どもに関して先生に時々相談しており兄弟関係の事でもアドバイスも頂け話を聞いて下さった後「がんばろう」と言われリセットし私が困っていたり悩んでいる姿を見ると「いつでも声をかけてね!」と言って下さり心強いですが、子どもについての悩み等良く聞いてくれ相談にのってくれるので有難い等の声が聞かれた。</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	23	5	2	
	77%	17%	7%	
<p>・この項目についても意見・要望等はなく、多くの保護者が「理解を示している」と回答している。</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	16	9	5	
	53%	30%	17%	
<p>・半数強の保護者は「配慮を感じる」としているが、「どちらともいえない」・「いいえ」という方も多く検討の余地があるのではないと思われる。子どもの誕生日会に親も出席して子どもの成長を感じたい(私立や市外の園ではあるそうです)、クリスマス会の保護者の発表は何のためにあるのか良く分からず子どもの発表のみで良いのではないと思う、行事について疑問がありクリスマス会を「お遊戯会」として親や祖父母が参加しやすいように土曜日にやって欲しいです(入園式、卒園式も土曜日にやって欲しいです)等の意見が聞かれた。</p>				

＜地域との交流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	6	0	
	79%	21%	0%	
<p>・多くの方が地域住民との交流ができていているとしている。保護者からの意見・要望はなかった。</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)			
	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	13	4	5	5
	48%	15%	19%	19%
<p>・意見や要望はいただいているが、「どちらともいえない」、「いいえ」とする方も見られる。「わからない」とする保護者も19%おり、当園での不満やトラブルに直面したことはないのではないのかと思われる。</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	12	2	4	9
	44%	7%	15%	33%
<p>・意見・要望はいただいているが、「どちらともいえない」、「いいえ」とする方も見られる。「わからない」とする保護者も33%おり、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。</p>				