

平成28年度 「利用者アンケート」集計資料

わかたけかなえ保育園様

福祉サービス種別	認可保育所
調査対象事業所名称	わかたけかなえ保育園 様
事業所連絡先	03-5918-9868
事業所所在地	東京都板橋区常盤台3-12-15
事業所代表者氏名	山本 慎介 様
利用者調査票配布日	2016/10/28
利用者調査票回収締切日	2016/11/11
調査対象	在園児の保護者(お子さんが複数通園されている場合は年齢の低いほうのお子さんについて回答を得る)。
調査方法	アンケート方式を採用。アンケートの標準項目に独自項目を追加したアンケートと案内文、共通評価項目のねらいを返信用封筒に同封し園職員を通じて保護者に配布。直接ポストへの投函と、園内に設置した箱での回収を並行して行い、弊社事業所にて集計を行った。
コメント(利用者調査の工夫点など)	第三者評価で使用している独自項目を追加したアンケートを使い、多角的に判断できるよう工夫している。また、2種類のポスター掲示により調査の周知を図った。
利用者総数(人)	70
調査対象者数(世帯)	56
有効回答数(世帯)	34
利用者総数に対する回答者割合(%)	60.7

利用者アンケート結果(非該当・無回答合算)

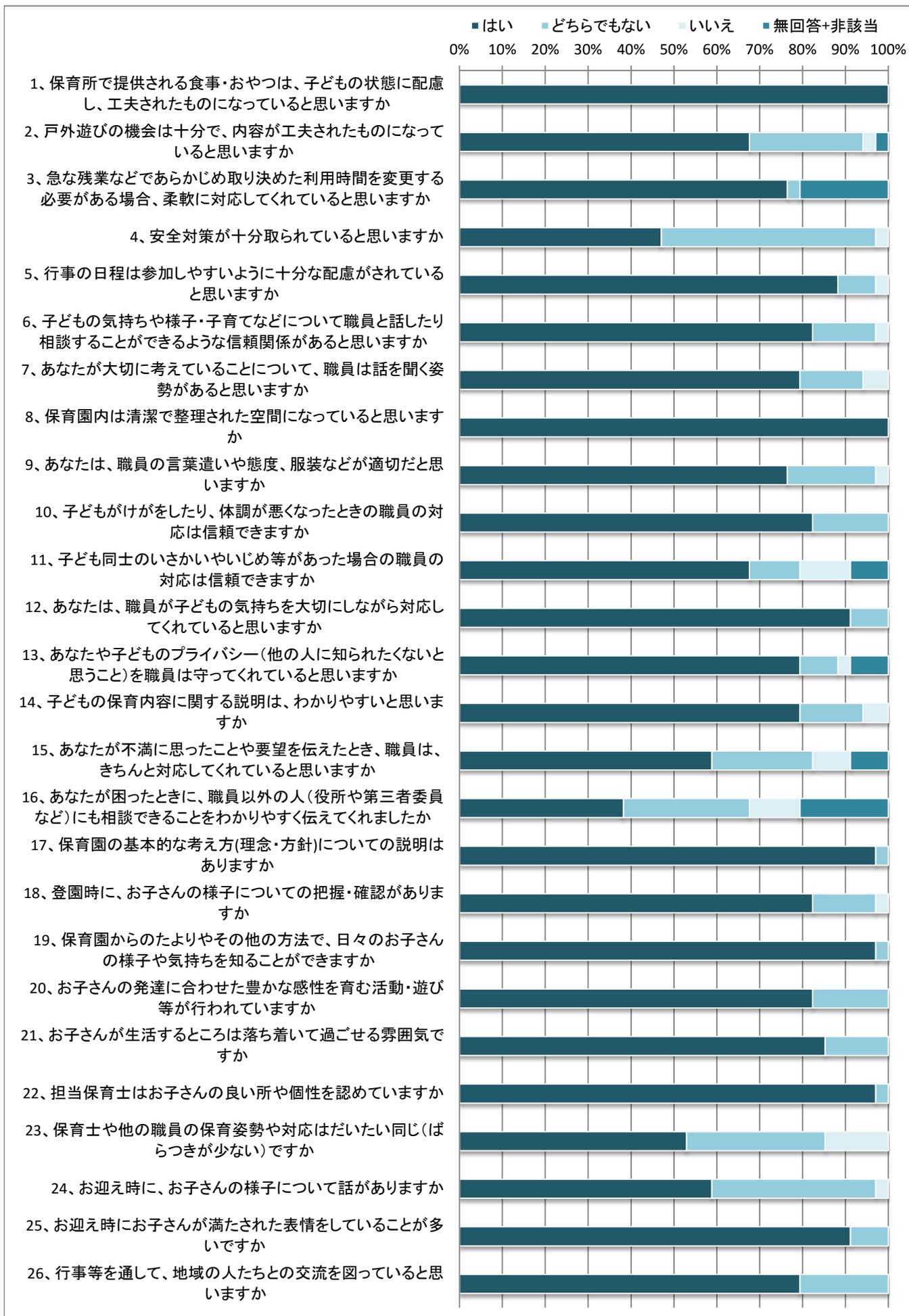
調査概要: 利用者(保護者)、回答は個別に封書返送

わかたけかなえ保育園 様
実施日 2016年10月28日～11月11日

利用者総数(世帯)	56
調査対象者数(世帯)	56
有効回答数(世帯)	34
利用者総数に対する回答者割合(%)	60.7%

※問1～16は公表対象となる共通評価項目です。

No.	共通評価項目	はい		どちらともいえない		いいえ		無回答・非該当	
		実数	比率(%)	実数	比率(%)	実数	比率(%)	実数	比率(%)
1	保育所で提供される食事・おやつは、子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか	34	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
2	戸外遊びの機会は十分で、内容が工夫されたものになっていると思いますか	23	67.6%	9	26.5%	1	2.9%	1	2.9%
3	急な残業などであらかじめ取り決めた利用時間を変更する必要がある場合、柔軟に対応してくれていると思いますか	26	76.5%	1	2.9%	0	0.0%	7	20.6%
4	安全対策が十分取られていると思いますか	16	47.1%	17	50.0%	1	2.9%	0	0.0%
5	行事の日程は参加しやすいように十分な配慮がされていると思いますか	30	88.2%	3	8.8%	1	2.9%	0	0.0%
6	子どもの気持ちや様子・子育てなどについて職員と話したり相談することができるような信頼関係があると思いますか	28	82.4%	5	14.7%	1	2.9%	0	0.0%
7	あなたが大切に考えていることについて、職員は話を聞く姿勢があると思いますか	27	79.4%	5	14.7%	2	5.9%	0	0.0%
8	保育園内は清潔で整理された空間になっていると思いますか	34	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
9	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	26	76.5%	7	20.6%	1	2.9%	0	0.0%
10	子どもがけがをしたり、体調が悪くなったときの職員の対応は信頼できますか	28	82.4%	6	17.6%	0	0.0%	0	0.0%
11	子ども同士のいさかやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか	23	67.6%	4	11.8%	4	11.8%	3	8.8%
12	あなたは、職員が子どもの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	31	91.2%	3	8.8%	0	0.0%	0	0.0%
13	あなたや子どものプライバシー(他の人に知られたくないと思うこと)を職員は守ってくれていると思いますか	27	79.4%	3	8.8%	1	2.9%	3	8.8%
14	子どもの保育内容に関する説明は、わかりやすいと思いますか	27	79.4%	5	14.7%	2	5.9%	0	0.0%
15	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	20	58.8%	8	23.5%	3	8.8%	3	8.8%
16	あなたが困ったときに、職員以外の人(役所や第三者委員など)にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	13	38.2%	10	29.4%	4	11.8%	7	20.6%
17	保育園の基本的な考え方(理念・方針)についての説明はありますか	33	97.1%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%
18	登園時に、お子さんの様子についての把握・確認がありますか	28	82.4%	5	14.7%	1	2.9%	0	0.0%
19	保育園からのたよりやその他の方法で、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	33	97.1%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%
20	お子さんの発達に合わせた豊かな感性を育む活動・遊び等が行われていますか	28	82.4%	6	17.6%	0	0.0%	0	0.0%
21	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	29	85.3%	5	14.7%	0	0.0%	0	0.0%
22	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	33	97.1%	1	2.9%	0	0.0%	0	0.0%
23	保育士や他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	18	52.9%	11	32.4%	5	14.7%	0	0.0%
24	お迎え時に、お子さんの様子について話がありますか	20	58.8%	13	38.2%	1	2.9%	0	0.0%
25	お迎え時にお子さんが満たされた表情をしていることが多いですか	31	91.2%	3	8.8%	0	0.0%	0	0.0%
26	行事等を通して、地域の人たちとの交流を図っていると思いますか	27	79.4%	7	20.6%	0	0.0%	0	0.0%

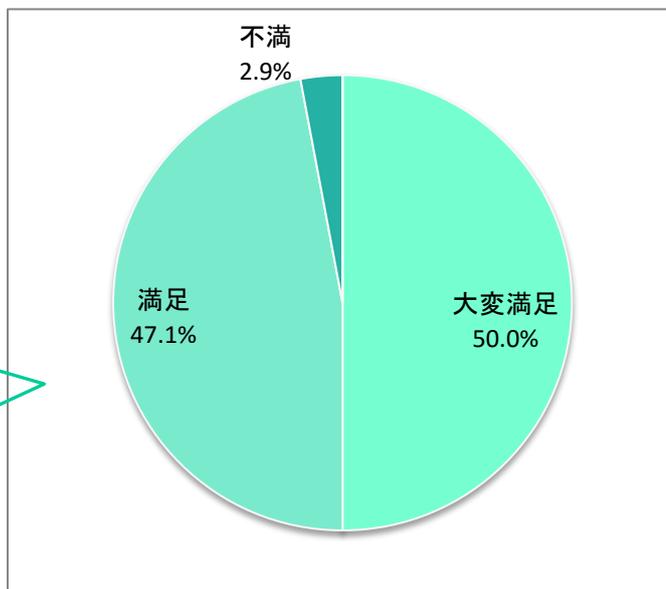


《総合的な感想について》

問28 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

大変満足	17
満足	16
どちらでもない	0
不満	1
大変不満	0
無回答	0

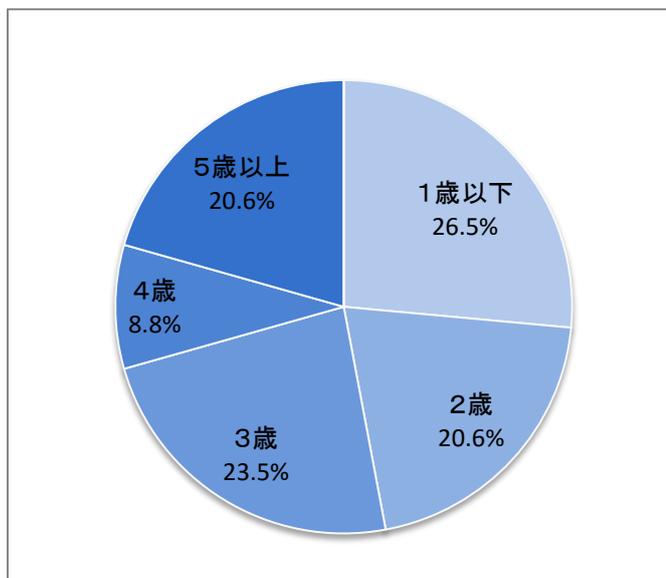
**大変満足
+
満足** **97.1%**



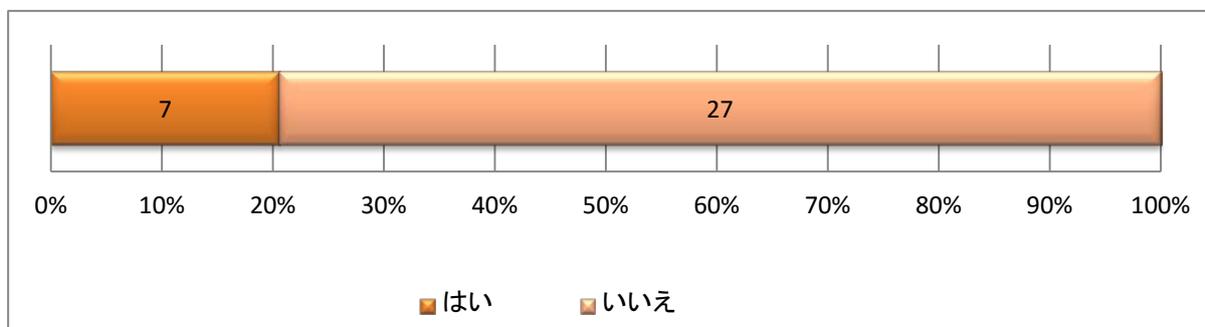
《追加項目》

A、当園を利用されているお子様の年齢はおいくつですか

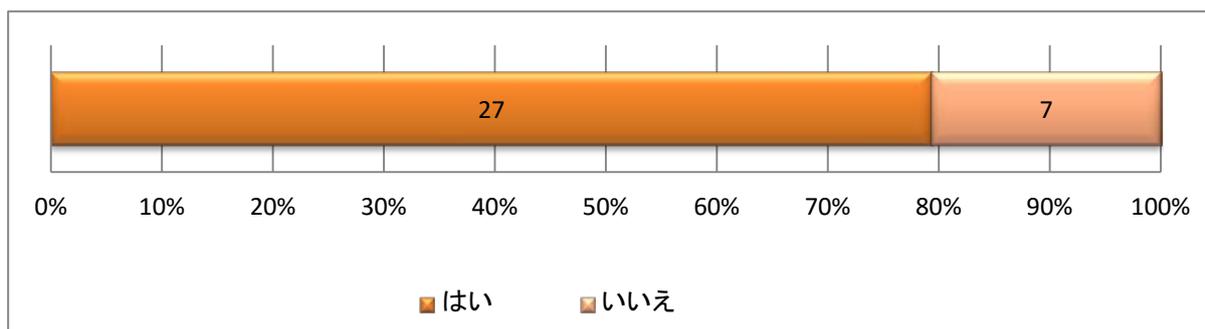
1、	1歳以下	9
2、	2歳	7
3、	3歳	8
4、	4歳	3
5、	5歳以上	7
6、	無回答	0



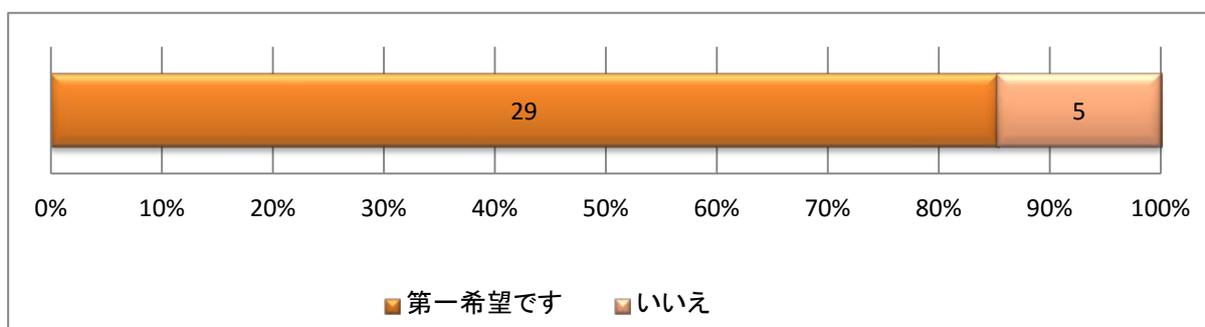
B、当園を利用される前に、他の保育施設を利用されていましたか



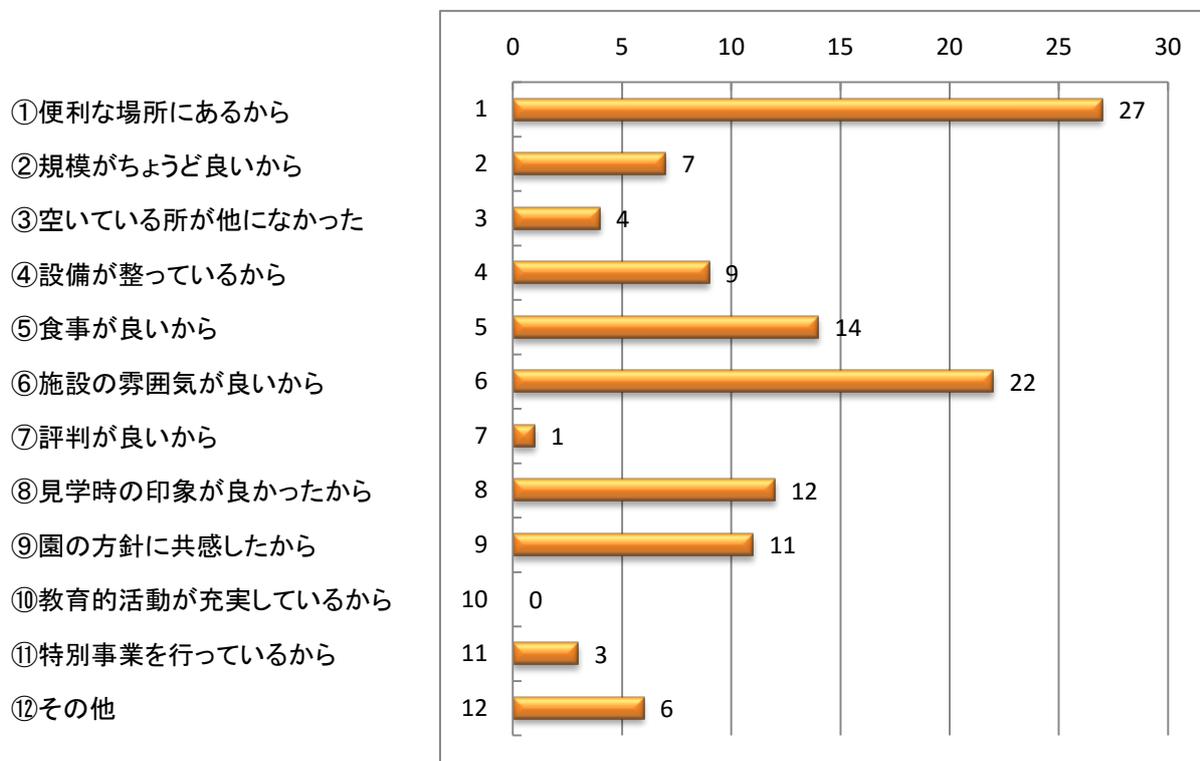
C-(a)、当園を選んだ際に、他の保育園との比較検討をされましたか



C-(b)、当園への入園申し込みは第一希望ですか

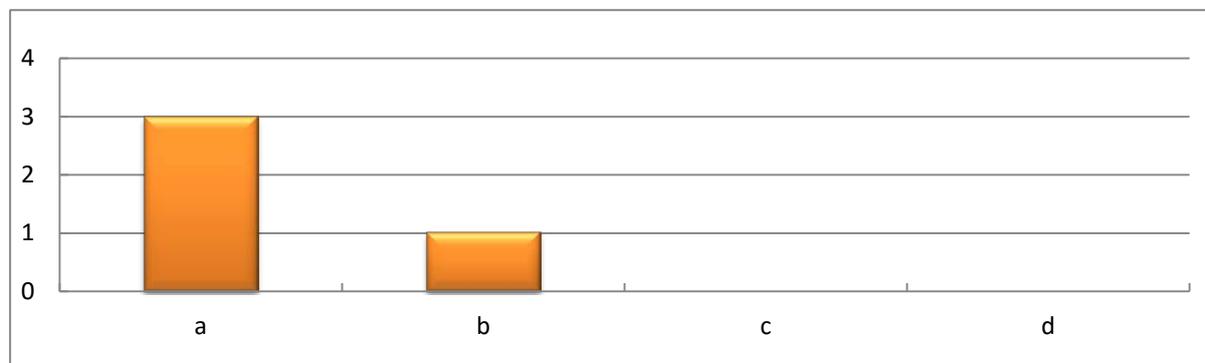


D、当園をお選びになったのは、どのような点からですか。以下の中からいくつかでも



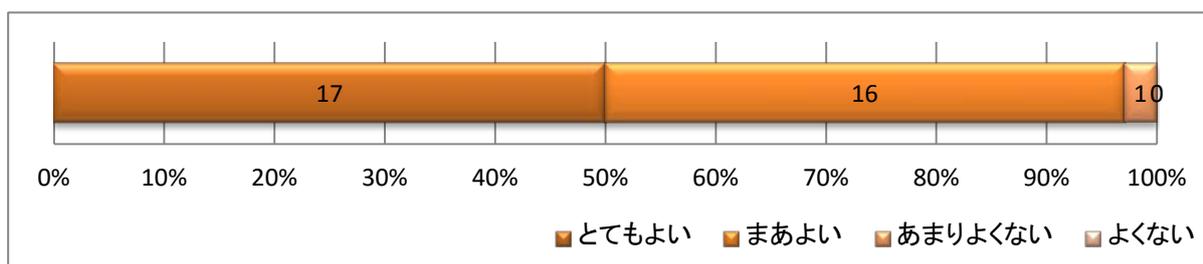
⑪ 特別事業を行っているから

(a. 延長スポット保育 b. 休日保育 c. 年末保育 d. 障がい児保育)

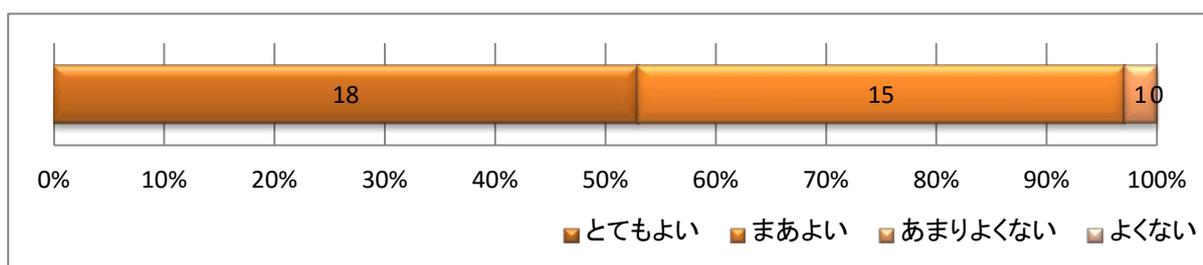


問27 保育サービスの内容について、どのようにお感じになりますか

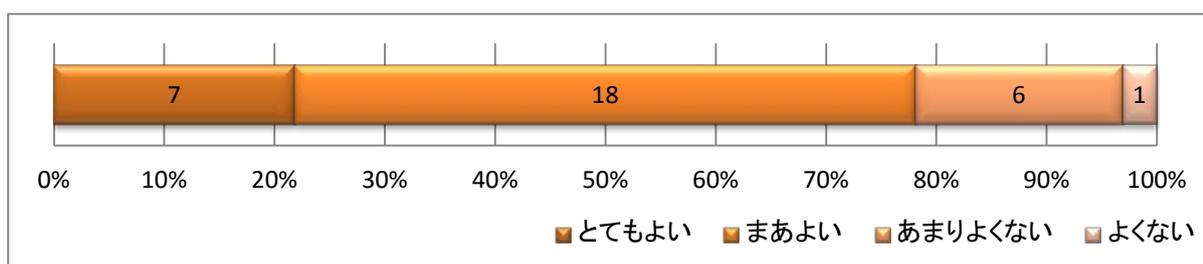
A. あいさつや片付けなど基本的な生活習慣の習得



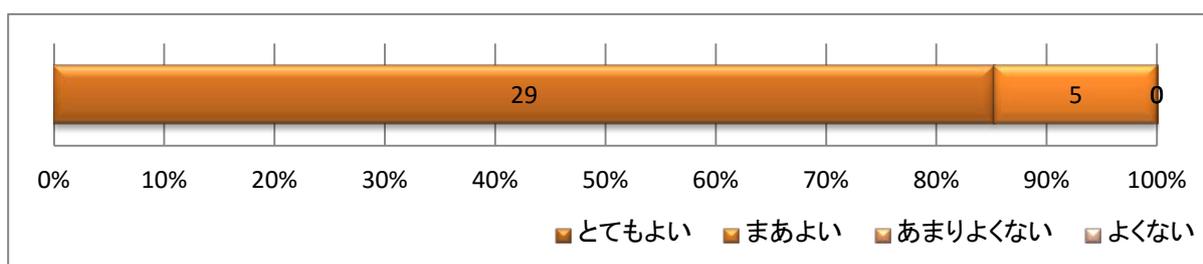
B. 子どもが参加する行事の内容



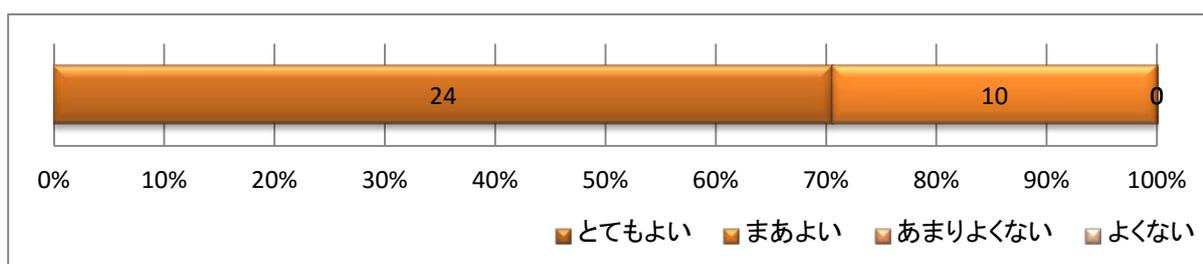
C. 就学に向けた取り組み



D. 多様な年齢同士の関係



E. 遊具・玩具・教材などの充実



わかたけかなえ保育園 様

利用者アンケート【総評】

利用者調査全体のコメント

アンケート全体の回答結果として、平均約76%の高い支持が得られている。特に「食事への配慮」、「施設環境は清潔か」の項目では、満票という極めて高い支持が得られている他、「職員の子どもへの対応」、「行事日程の配慮」、「保育所との信頼関係」、「ケガや体調変化への対応」等、多くの項目において9割前後の高い支持を集める結果となった。一方、「外部の苦情窓口の周知」では3割台、「安全対策」では4割台、「要望や不満への対応」では5割台の支持にとどまり、前年度より支持率に低下が見られている。自由記述では、前年度に引き続き子どもの様子の伝達を求める意見や、安全面に関する具体的な意見が寄せられている。気に入っている点としては、給食や職員の対応に好意的な声が多く集まっている。

評価が高かった点

①	「職員の子どもへの対応」の項目では、前年度に引き続き、9割台の非常に高い支持が得られている。また、追加項目「担当保育士は子どもの良いところや個性を認めているか」において、満票に迫る支持を獲得しており、子どもへの対応に高い信頼が読み取れる結果となった。
②	「食事への配慮」の項目では満票という極めて高い支持が得られた他、自由記述において気に入っている点として最も多くのコメントを集めている。
③	その他の自由記述では、職員の人柄や対応に好意的な声寄せられている。

改善の要望が高かったと思われる点

①	「安全対策」の項目では前年度より支持率が低下した他、具体的な意見が複数寄せられている。
②	「要望や不満への対応」の項目では、特にまとまった意見はなかったが前年度より支持率が低下している結果となった。要望や不満に対する園の対応が、保護者に十分伝わっていない可能性もうかがえる。
③	「外部の苦情窓口の周知」の項目では半数以下の認識にとどまっており、周知の工夫に期待したい。

わかたけかなえ保育園様

28年度利用者調査共通評価項目自由意見

※重複した意見も掲載しています

※文章の頭に付いている記号は「○=はい」、「□=どちらともいえない」、「■=いいえ」、「▲=無回答・非該当」を表しており、利用者アンケートの各設問の回答が反映されています

項目	自由意見
1	保育所で提供される食事・おやつは、子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか

- いつもバランスの良いすばらしい食事です。
- おやつや補食も全て手作りなので、本当にありがたいです。
- 子どもが喜んで食べています。家では食べない物も、保育園では食べています。
- とてもおいしくて、バランスの良いすばらしい給食です。

2	戸外遊びの機会は十分で、内容が工夫されたものになっていると思いますか
---	------------------------------------

- 夏のプール、園外のじゃぶじゃぶ池等では遊ばないことになったのでしょうか。
- 最近の外遊びの機会が少なくなったように感じます。
- 内容等は連絡帳からわかるが、どのような工夫がされているのかはわからない。
- 昔はもっと色々な場所へ連れて行って行ってくれていたと聞きました。
- ▲ 家庭での生活を考えると現状に満足していますが、工夫については考えたことがないため、非該当にしました。

3	急な残業などであらかじめ取り決めた利用時間を変更する必要がある場合、柔軟に対応してくれていると思いますか
---	--

- 園長が柔軟に対応してくれるので、相談しやすいです。

4	安全対策が十分取られていると思いますか
----------	----------------------------

- 色々対策をしているとは思いますが。絶対に安全ということはないので、常に気を付けていただきたいと思います。
- 置き去り事故があったので、不安があります。2度も同じことはないと思うので、大丈夫だと思います。
- 置き去り発生後、書面で改善する旨が伝えられたが、どのような改善があったのかわからないので、信じるしかない。
- 公園で園児が置き去りされたことが一度あり、書面での対応はあったが、重大なことだったので、説明会等が必要であったと感じる。その事件後からは、安全面に対する不安がぬぐえない。
- 公園で園児を置き去りにしてしまった件からは、とても不安を感じています。
- 玄関扉の内側に子どもが指を挟んでしまいそうで、毎回注意しながら開閉しています。

5	行事の日程は参加しやすいように十分な配慮がされていると思いますか
----------	---

- 運動会が日曜日なので、参加しやすいです。
- 兄弟姉妹がいても、保護者会(17時から)は別の週に設定されているので、参加しやすいです。
- 運動会等は日曜日なので助かるが、保護者会は平日なので参加しづらい。
- 保護者会の開始時間が早い。

6	子どもの気持ちや様子・子育てなどについて職員と話したり相談することができるような信頼関係があると思いますか
----------	--

- 先生方から話をしてくれることもあるので、ありがたいです。
- ただし、保育士による。
- 担任の先生以外の方とも信頼関係が築けている。
- あまり相談できる雰囲気ではない。
- 概ねできていると思いますが、先生による差を感じます。
- 先生によります。日によって態度が異なる方がいるので、顔をうかがわなければ話し掛けられません。
- 先生による。
- 先生による。

7	あなたが大切に考えていることについて、職員は話を聞く姿勢があると思いますか
---	---------------------------------------

- 先生による。
- 保育士による。
- ゆっくりと話をする時間が確保されていないと感じる。

8	保育園内は清潔で整理された空間になっていると思いますか
---	-----------------------------

- きれいにされていると思うが、子どもの足の裏に埃がたくさん付いている日もある。

9	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか
---	--------------------------------

- 適切です。不快に思ったことはありません。
- 割と自由な雰囲気ですが、不快ではありません。
- 基本的には適切だと感じるが、子どもに当たるようにイライラした対応をしている時もあるので驚いた。先生も人間なので、仕方がない部分もあると思う。
- 不潔でなければ、服装は何でも良いと思う。

10	子どもがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか
----	--------------------------------------

- いつも丁寧に対応をしていただけています。通院時も気に掛けてくれているので、とても信頼できます。
- ケガについてはわからないが、熱については様子等の連絡をいただける。

11	子ども同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか
----	-------------------------------------

- お互いの話を聞いている姿をよく見掛けます。
- 信頼はしていますが、知らされない限り先生方の対応を知る術がありません。
- いじめやいさかいが起きる年齢ではないので、わからない。
- 直接的な暴力ではなく、心理的な攻撃等に対する注意が弱いと感じる。
- ▲ そのような場面がない。

12	あなたは、職員が子どもの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか
----	--

13	あなたや子どものプライバシー(他の人に見聞きされたくない、知られたくないこと)を職員は守ってくれていると思いますか
----	---

- ▲ そのような場面がない。
- ▲ プライバシーに関することが思い付かなかったので、非該当にしました。

14	子どもの保育内容に関する説明は、わかりやすいと思いますか
----	------------------------------

- 先生による。
- オブラートに包んだように言おうとしているためか、何を伝えたいのかわからない時がある。
- お迎え時に、毎回何も説明してくれない先生がいる。自分の担当クラスの親としか話をしないようだ。
- 行事や活動に関するお知らせは、掲示だけでなくプリントを配布してほしい。

15	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか
----	---

- 迅速に対応していただけるので、感謝しています。
- すっきりしないこともあるが、対応はしてくれていると思う。
- 園長からはその場しのぎのような返答をされることが多い。
- 不満は特にない。

16	あなたが困ったときに、職員以外の人(役所や第三者委員など)にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか
----	--

- わからない。

わかたけかなえ保育園様 利用者アンケート集計[気に入っている点]

○ 職員について

- ・ 先生方の明るい雰囲気が良いです。いつもパワーをもらっています。
- ・ 先生方皆さんは、明るく元気で優しい。
- ・ 丁寧に接してくれる先生が多く、話し掛けやすい雰囲気なので相談しやすいです。
- ・ 先生方との距離をあまり感じないところ。
- ・ 先生方は相談しやすい。
- ・ 担任以外の先生も子どもを見てくれるところ。
- ・ 保育士の方々は元気が良く、給食や事務の方々も親身に接して下さるのでとても嬉しく思っています。
- ・ 保健の先生は、本当にすばらしい方です。

○ 園長について

○ 保育方針について

- ・ 優しく穏やかな雰囲気であるところ。
- ・ 異年齢間の交流は、子どもの意思を尊重して割と自由にできているところ。
- ・ 保育にとっても真面目に取り組んでいる。
- ・ 子どもを大切に保育してくださっていること。
- ・ 子どものことをしっかりと考えてくださるので、安心してお願いできます。また、生活習慣等の必要なマナーを身に付けてくださることも良いです。
- ・ 保健に関するお話や、調理保育が良い。
- ・ 比較的少人数なので、個別対応をしっかりしてくれています。
- ・ 子どもの数が多すぎないところ。
- ・ 子どもの人数に対し、先生の配置が多い。
- ・ 他園よりも運動を活発に取り組んでくれており、とても運動ができる子どもになったように感じます。
- ・ 季節の物等、色々な物に触れる機会を作ってくれている。

○ 子どもの様子について

- ・ 子どもが毎日楽しく過ごせているので、安心して預けられます。
- ・ 子どもたち皆が明るく、楽しそうにしているところ。

○ 戸外遊びについて

- ・ 外遊びによく連れて行って体を動かしてくれているため、全体的に運動能力が高い子どもが多いと感じる。

○ 行事・園外活動について

- ・ 行事等も、子どもたちが主体的に参加できるよう、先生方が努力してくださっていることがとても感じられます。いつもありがとうございます。

- 施設環境について
 - ・ 施設が比較的新しく、清潔感があって良い。
 - ・ 常に清潔なところ。
 - ・ 玩具が充実している。

- 安全対策について
 - ・ 今年度は事故が起きてしまって残念だったが、経緯や今後の対応について細かく書面で説明があったので良かった。
 - ・ 事故があった際も、隠さずにすぐに報告してくれたところ。

- 給食(おやつも含む)について
 - ・ 給食がとても良い。
 - ・ 給食は手が込んでおり、バランスもとても良い。
 - ・ 給食はおいしく、非常にバランスが良い。
 - ・ 食事がすばらしい。バランスが良く、出汁が利いておいしい。手作りなので安心する。
 - ・ 食事はとても工夫されているので満足している。
 - ・ 何より食事がおいしいです。
 - ・ 給食やおやつがおいしく、子どもがよく食べている。
 - ・ 食事は、「とてもおいしい」と子どもが喜んでいる。
 - ・ 給食試食会があるので、子どもたちが食べる物を把握できて良い。

- 衛生管理(健康管理)について

- 保護者への対応(保護者の負担など)について
 - ・ 卒園した兄弟姉妹にも気を遣ってくれるので、ありがたい。
 - ・ 卒園して数年経つ上の子どもが「保育園は楽しかったよ」と言っています。
 - ・ 型にはめず、融通が利く。
 - ・ 保育園での様子を詳しく話してくれたり、行事の映像や写真を見せてくれたりするところ。
 - ・ お迎え時にイベントの画像を見せてくれる。延長の時間になっても「ゆっくり見てください」と言ってくれるので、ありがたい。
 - ・ 送迎時に子どもがぐずっていると、どの先生でも必ず声を掛けて助けてくれます。どうにもならない時は、とてもありがたいです。
 - ・ 持ち物が少ないところ。

- 地域交流について

- その他

わかたけかなえ保育園様 利用者アンケート集計[改善を希望する点]

○ 職員について

- ・ 保育士数が少ないので、大変そうに感じる時があります。外遊びが少なくなったことも、保育士が足りていないからなのではと思っています。
- ・ 保護者によって対応が異なる先生がいる。

○ 園長について

○ 保育方針について

- ・ 異年齢保育は良い部分もたくさんありますが、年齢別の活動日を増やしてほしいです。そのような意見があっても異年齢保育を進める方針のようなので、もう保護者へ意見を求めないでほしいです。
- ・ 年齢別の活動が見たいです。子どもも同じ年齢の子どもとの活動日を楽しみにしています。
- ・ 3歳児から異年齢クラスになるので、同年齢での活動が少ない。異年齢活動で学ぶことも多いとは思いますが、年齢に応じて必要なこともあると思うので、年齢に応じた学びが少なくなることが心配です。
- ・ 就学に向けた取り組みの充実。
- ・ 英語等、学習面の取り組みが充実するとお良い。
- ・ 子どもの呼び捨ては信頼関係があって良いと言っている保護者がいるのに、一部の意見で呼び捨てをやめてしまったので、悲しく思っています。
- ・ 子ども同士のトラブルへの対応は、どの年齢にも同じ対応をするのではなく、乳児と幼児等で分けて考えるべきだと常々思っている。親同士が話をすることも、時に必要であると思う。
- ・ 改善の希望ではありませんが、以前よりも園の活気がなくなってしまったように感じます。保護者と先生方で協力し、子どもたちが幸せを感じられる保育園にできればと思います。

○ 子どもの様子について

○ 戸外遊びについて

- ・ 戸外活動の充実。

○ 行事・園外活動について

- ・ お便りに、来年の運動会は体育館での開催も検討していると記載されていましたが、子どもたちのためにも、校庭での開催を希望します。
- ・ 天候が良い場合は、運動会は屋外での開催を希望します。天気が良いのにわざわざ体育館の中で開催するメリットが理解できません。

○ 施設環境について

- ・ 狭い。子ども用のヘルメット置き場を増やしてほしい。

○ 安全対策について

- ・ オートロックの暗証番号を子どもが大きな声で言っていたり、子どもに解除させたりしている家庭がいます。送迎する保護者だけに開示された情報だったはずですが、徹底されていません。
- ・ 置き去り事故はあり得ない。園長からの文章による説明では、誠意が感じられない。ワンマン経営体制に疑問を感じる。

○ 給食(おやつも含む)について

○ 衛生管理(健康管理)について

○ 保護者への対応(保護者の負担など)について

- ・ 担任と話をする機会が少ない。
- ・ 人手が足りない等の理由はあると思いますが、送迎時に先生が誰も来てくれない時があります。話はもちろん、あいさつもままならない時があるのでしっかり対応してほしいです。
- ・ お迎え時は、何かあった時には話がありますが、何も無い時は何も伝えられないので、子どもの様子を一言でも良いので伝えてほしい。
- ・ 子どもが園でどのような様子だったのか、毎日必ず報告してほしい。細かく報告してくれる先生と何も教えてくれない先生がおり、ばらつきがあると感じる。
- ・ お迎え時、特に報告がなくても必ず話し掛けてくれる先生もいるが、保護者を見て見ぬふりをする先生もいる。対応にむらがある。
- ・ 土曜保育には、もう少し柔軟に対応してほしい。兄弟姉妹関係の行事等の理由がある場合は、対応してほしい。
- ・ 他クラスの保護者とも交流の機会があるとよい。
- ・ 忙しいとは思いますが、できるだけ洗濯物の入れ間違えがないように気を付けてください。

○ 地域交流について

○ その他

- ・ お迎えのピーク時に、ベビーカーを狭い玄関に入れている保護者がいるので、注意していただきたい。狭い上に混雑しているので、迷惑である。
- ・ 特になし。