

わかたけかなえ保育園
福祉サービス第三者評価事業・利用者調査
報告書

平成26年1月

株式会社 生活構造研究所

1. 調査概要

対象 児童が属する全世帯の保護者

調査方法 わかたけかなえ保育園から保護者に調査票を手渡しで配布し、評価機関が保護者から直接郵送で回収した。
なお、子どもが2人以上通園している世帯については、最年少児を対象に実施した。

日時 平成25年11月15日(金)～平成25年11月28日(木)

回収率	利用者総数 (世帯数)	調査対象者数 (世帯数)	有効回答者数 (世帯数)	利用者総数に対する 回答者の割合
	55	55	39	70.9%

質問項目 以下のとおり

<毎日の保育サービスについて>

問1	食事(給食)・おやつなどのメニューは、子どもの状態に配慮された工夫がありますか
問2	戸外遊びの機会は十分ですか
問3	保護者の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ますか
問4	保育中の発熱やケガなどの処置、保護者への連絡等の体調変化への対応は十分ですか
問5	安全対策が十分取られていると思いますか
問6	保護者が参加しやすいように行事日程の配慮は十分ですか
問7	お子さんの気持ちや様子・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ますか
問8	保護者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りますか

<お子さんや保護者の尊重について>

問9	職員はあなたやあなたの子どものに関するプライバシー(秘密)を守っていますか
問10	お子さんは保育所で大切にされていると思いますか
問11	職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか

<要望・意見や不満・トラブルへの対応について>

問12	要望や不満は、保育所に対して言いやすいですか
問13	保育所は、要望や不満などに、きちんと対応していますか
問14	要望や不満があったとき、第三者委員(保育所外の苦情解決相談員)などにも相談できることを知っていますか

<利用前の保育園の対応について>

付問1	過去1年以内にこの施設を利用し始めましたか
付問2	保育所の利用を始める前に、保育所から保育内容などの説明がありましたか
問15	【「保育所の利用を始める際に保育所から保育内容などの説明があった」と答えた方に】 入園に際し保育所から受けた説明は、わかりやすかったですか

<総合的な感想について>

総合(1)	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
総合(2)	日頃お感じになっている保育園に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください
総合(3)	今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください

<回答者の属性について>

F1	調査票記入者
F2	調査票記入者の年齢(主に中心になって回答した方)
F3-①	保護者の勤務形態(父)
F3-②	保護者の勤務形態(母)
F3-③	保護者の勤務形態(その他の保護者=主にお迎えに行かれる方)
F4	保育園を利用しているお子さんの年齢

2. 調査結果

<利用者調査全体のコメント>

《今年度調査結果に対するコメント》

◆『毎日の保育サービス(問1～8)』について

8つの評価項目のうち4つの評価項目で肯定的な回答が8割以上となっており、全体的に保護者から高い評価を得ています。なかでも「食事等への配慮(問1)」、「行事日程への配慮(問6)」の2つの評価項目では肯定的な回答が9割以上を占め、保護者がとても満足している様子がうかがえます。

◆『子どもや保護者の尊重(問9～11)』について

3つの評価項目のうち2つの評価項目で肯定的な回答が8割以上と高い評価を得ています。「子どもが大切にされている(問10)」は、9割近い保護者が肯定的な回答をしており、とても満足度が高い様子がうかがえます。

◆『要望・意見や不満・トラブルへの対応(問12～14)』について

「要望・不満を園に言いやすい(問12)」、「要望・不満に園は対応している(問13)」では肯定的な回答が5割弱と保護者の評価が低くなっています。「第三者委員等の認知度(問14)」は肯定的な回答が7割以上を占めています。

◆園に対する総合的な感想について

「大変満足」が6割弱、「満足」が3割強、両方あわせると保護者の約9割が満足していると回答しており、園の取り組みに対する保護者の満足度はとても高い結果を示しています。

《経年変化に対するコメント》

◆『毎日の保育サービス(問1～8)』について

H24年度と比較すると、満足度が増加した評価項目はありませんが、「食事等への配慮(問1)」、「保護者の急な残業等への柔軟な対応(問3)」、「行事日程への配慮(問6)」など3項目はほぼ横ばいで推移しています。一方、「戸外遊びの機会(問2)」、「体調変化への対応(問4)」の2項目は満足度が10ポイント以上減少しています。ただし、いずれも保護者の7割以上が肯定的な回答をしており、高い評価を維持しています。

◆『子どもや保護者の尊重(問9～11)』について

「プライバシーの遵守(問9)」はH24年度より満足度が増加していますが、「子どもが大切にされている(問10)」はわずかに減少しています。「職員の対応は礼儀正しく丁寧(問11)」は満足度が大幅に減少(20.8ポイント)しています。ただし、3項目とも肯定的な回答が7割以上を占めており、高い評価を維持しています。

◆『要望・意見や不満・トラブルへの対応(問12～14)』について

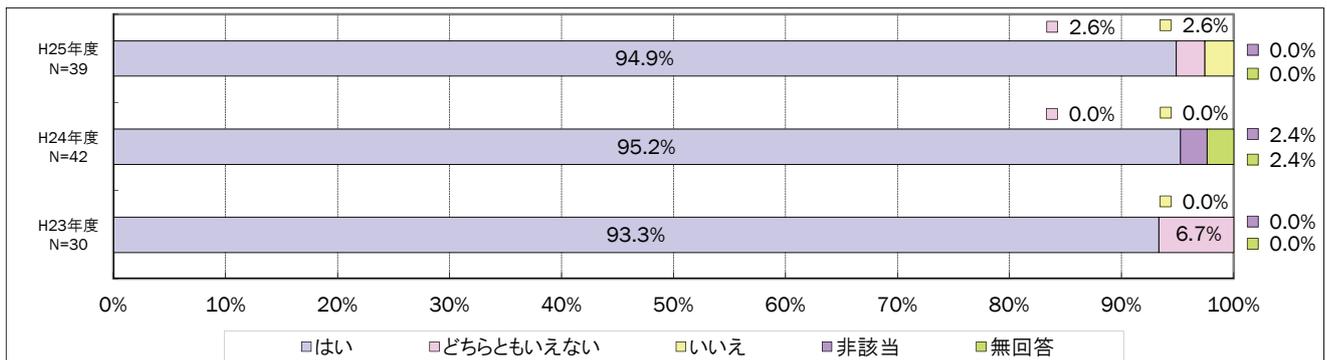
「要望・不満を園に言いやすい(問12)」、「要望・不満に園は対応している(問13)」は、ともにH24年度より満足度が大幅に減少し、肯定的な回答が5割弱と保護者の評価も下がっています。また、「第三者委員等の認知度(問14)」は、「知っている」と回答した保護者の割合がわずかに増加しています。

◆「園に対する総合的な感想」について

「大変満足」と「満足」を合わせた満足度全体としては、H24年度より3.1ポイント減少しています。「満足」と回答した割合は昨年度と同じですが、「大変満足」と回答した割合が減少しています。また、新たに「大変不満」が2.6ポイント増加しています。

(1) 毎日の保育サービスについて(問1～問8)

問1 食事(給食)・おやつなどのメニューは、子どもの状態に配慮された工夫がありますか

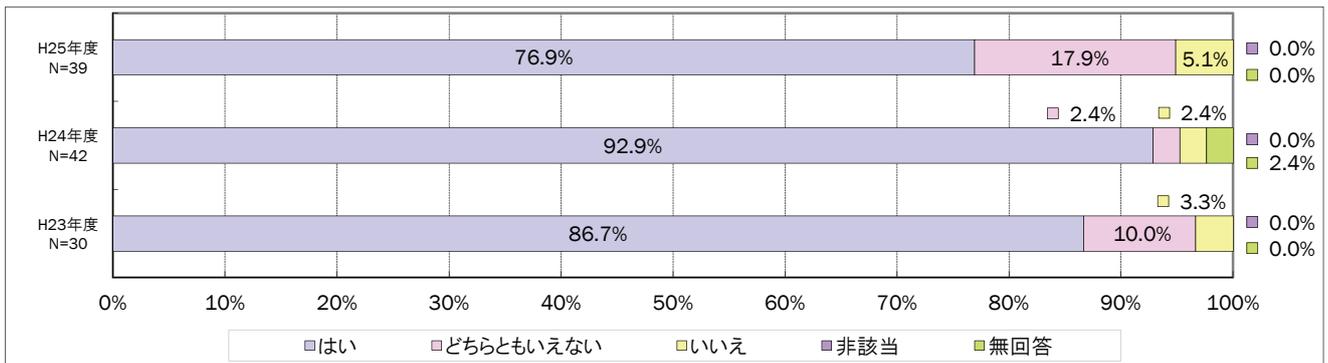


回答があった保護者の9割以上が肯定的な回答をしており、とても満足している様子がうかがえます。

自由意見は8人(回答者の約2割)の方が記述しており、食事やおやつ、補食の内容、食育への取り組み等について評価する声が寄せられています。

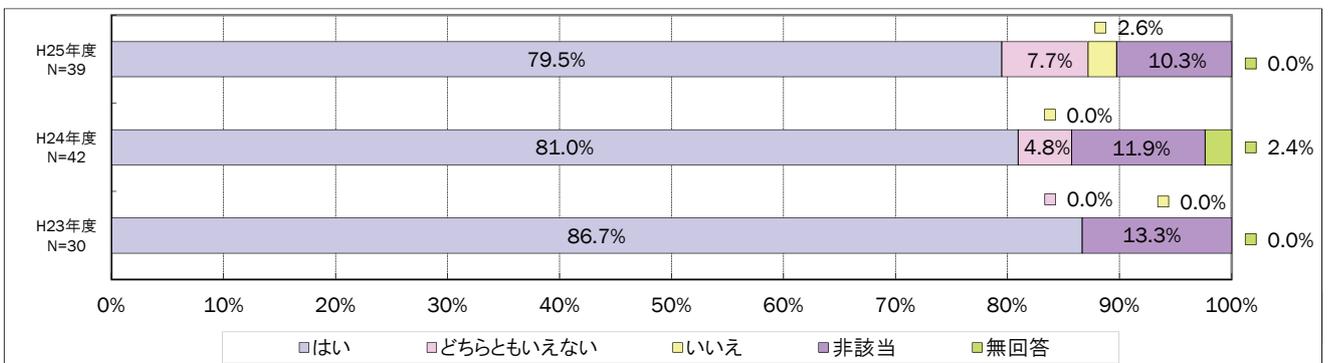
経年変化をみると、H23年度、24年度に続き保護者からの高い評価を得ています。

問2 戸外遊びの機会は十分ですか



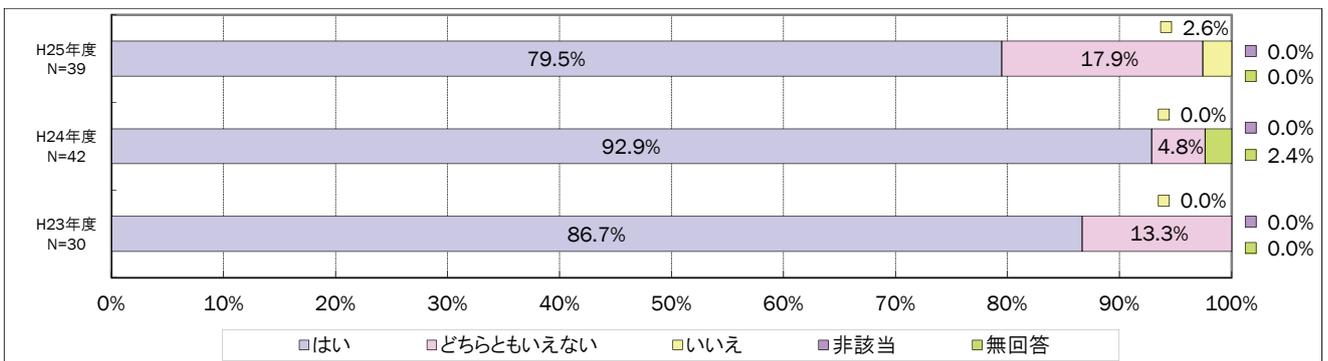
回答があった保護者の8割弱の方が肯定的な回答をしており、満足している様子がうかがえます。自由意見は10人(回答者の2割強)の方から記述があります。公園等を利用して戸外遊びを十分しているという意見が多数寄せられています。また、園庭がないことに対する要望・意見等も一部みられます。経年変化をみると、H24年度より満足度が16ポイント減少し、「どちらともいえない」が15.5ポイント増えています。

問3 保護者の急な残業などであらかじめ取り決められ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ますか



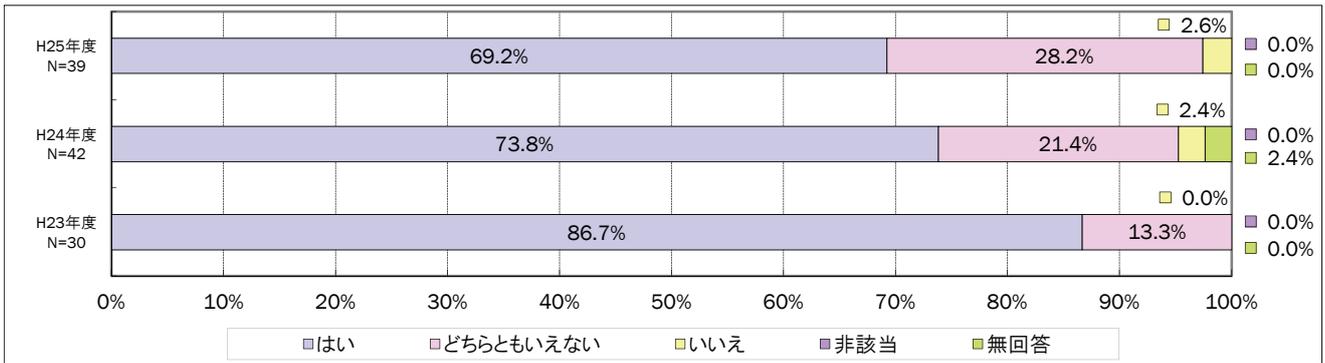
回答のあった保護者の約8割が肯定的な回答をしており、満足している様子がうかがえます。自由意見は4人(回答者の約1割)の方から記述があり、園の丁寧な対応、柔軟な対応について評価する声が寄せられています。経年変化をみると、H23年度から24年度にかけて満足度が減少し、今年度はほぼ横ばいで推移しています。

問4 保育中の発熱やケガなどの処置、保護者への連絡等の体調変化への対応は十分ですか



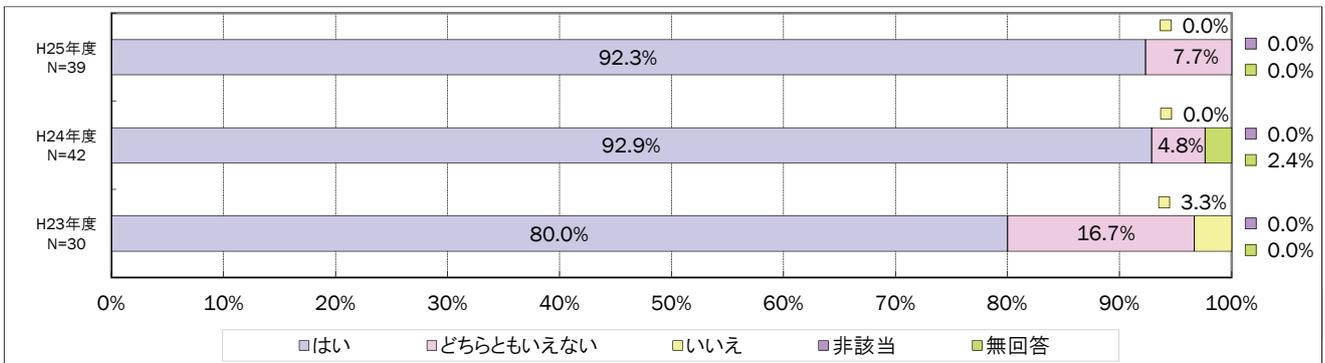
「はい」と肯定的な回答をした保護者が8割弱を占め、高い評価を得ています。自由意見は10人(回答者の2割強)の方から寄せられています。子どもの体調変化に対する保護者への連絡対応のあり方等について改善を求める声が寄せられています。経年変化をみると、H24年度より満足度が13.4ポイント減少し、「どちらともいえない」が13.1ポイント、「いいえ」が2.6ポイント増加しています。

問5 安全対策が十分とられていると思いますか



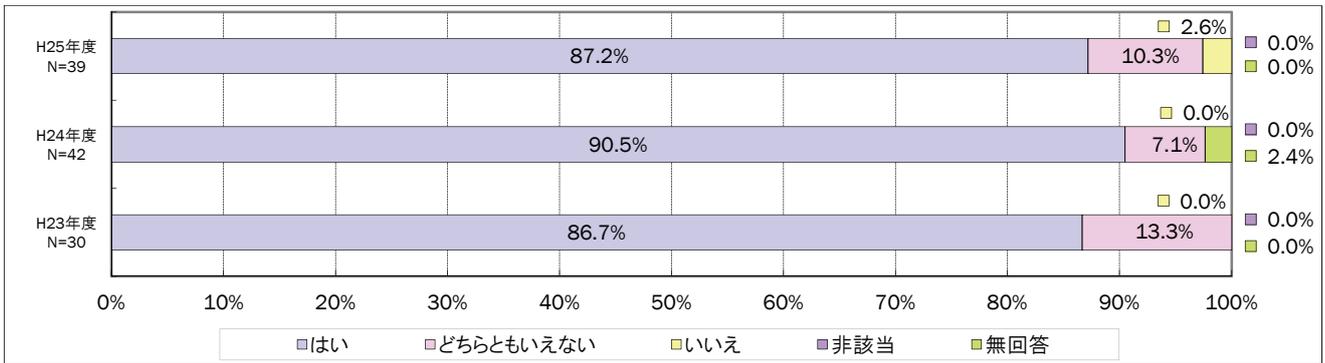
「はい」と肯定的な回答をした保護者が7割弱、「どちらともいえない」が3割弱となっています。自由意見は6人(回答者の2割弱)の方から記述があり、H24年度と同様、安全対策がとられているという声とともに、門や玄関の戸締り・施錠、門の開閉時のルール・対応等について意見が寄せられています。経年変化をみると、H23年度から毎年満足度が減少しつつあり、一方「どちらともいえない」が増加しています。

問6 保護者が参加しやすいように行事日程の配慮は十分ですか



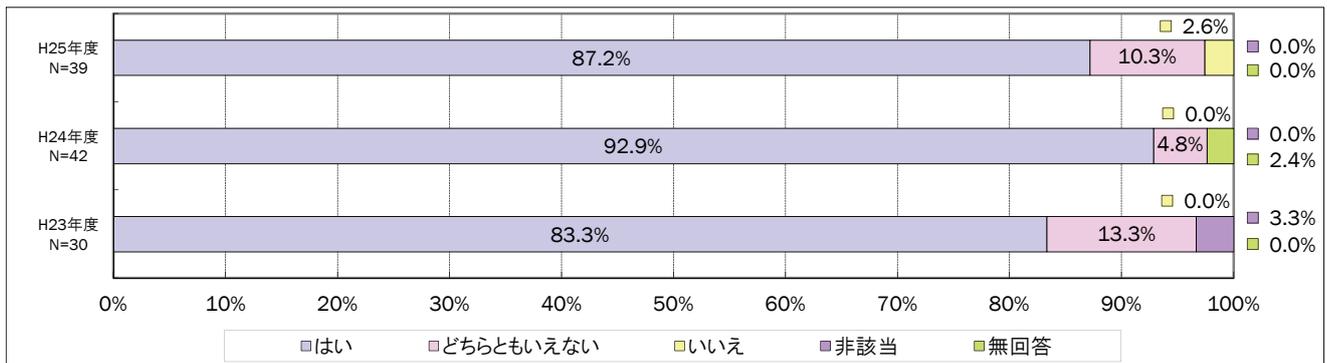
「はい」と肯定的な回答をした保護者が9割以上を占めており、大変満足している様子が見えます。自由意見は6人(回答者の2割弱)の方が記述しており、運動会が日曜日に開催されること等について評価する声が寄せられています。経年変化をみると、H23年度から24年度にかけて満足度が12.9ポイント増加し、今年度も高い評価を維持しています。

問7 お子さんの気持ちや様子・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ますか



回答があった保護者の9割弱の方が肯定的な回答をしており、とても満足している様子が見えます。自由意見は7人(回答者の2割強)の方が記述しており、職員の対応に配慮がある、親身に相談にのってくれる等評価する声と、なかなか相談する機会がない、相談したあとの園の対応について不満の声が寄せられています。経年変化をみると、H24年度より満足度がわずかに減少していますが、保護者から高い評価を維持しています。

問8 保護者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りますか

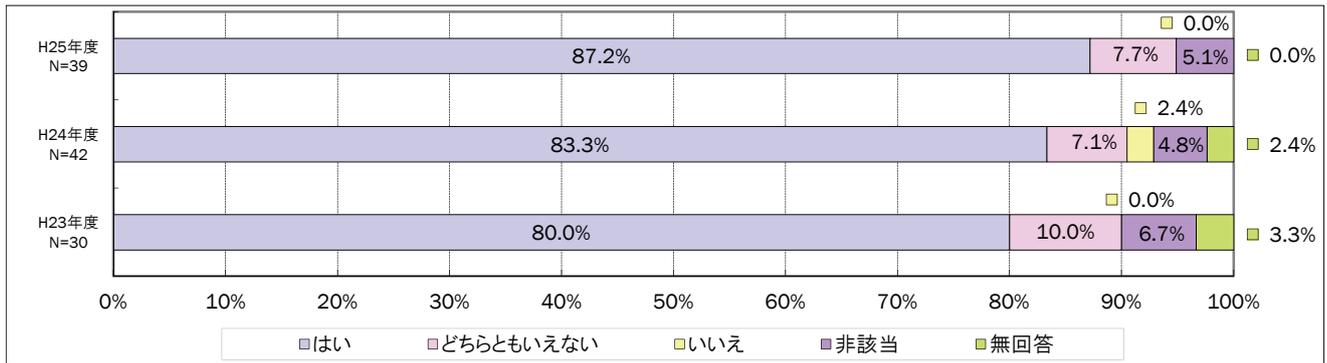


「はい」と肯定的な回答をした保護者が9割弱を占めており、満足度がとても高い結果を示しています。自由意見は5人(回答者の1割強)の方が記述しており、話しを聞く姿勢がある、職員によって対応に違いがある等の声が寄せられています。

経年変化をみると、満足度は昨年度より5.6ポイント減少していますが、高い評価は維持しています。

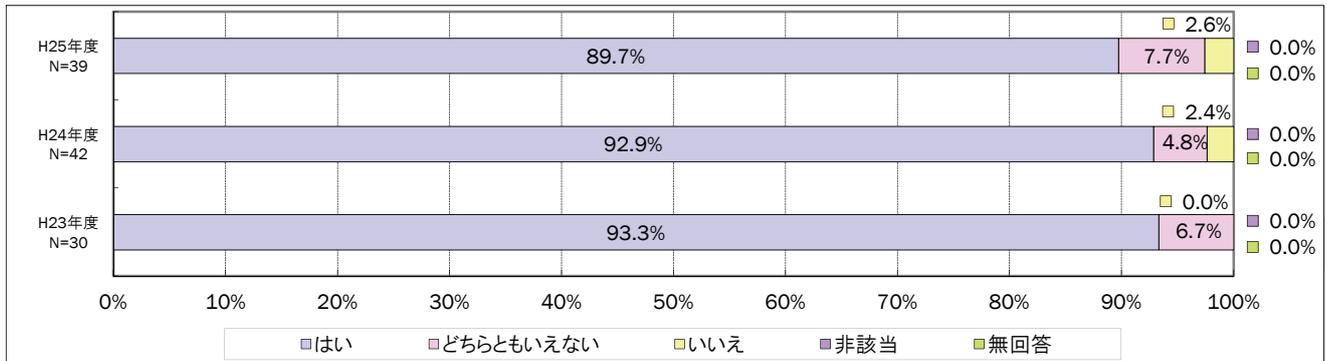
(2) お子さんや保護者の尊重について(問9～問11)

問9 職員はあなたやあなたの子どもに関するプライバシー(秘密)を守っていますか



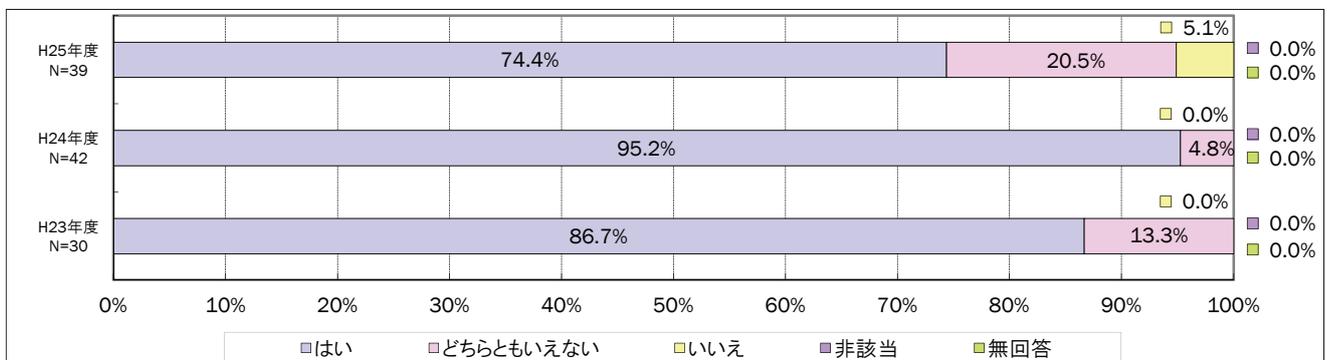
「はい」と肯定的な回答をした保護者が9割弱を占め、高い評価を得ています。自由意見はありません。経年変化をみると、昨年度より満足度は3.9ポイント増加し、H23年度から満足度が毎年上がっています。

問10 お子さんは保育所で大切にされていると思いますか



回答があった保護者の約9割の方が肯定的な回答をしており、とても満足している様子がうかがえます。自由意見は3人(回答者の1割以下)の方が記述しており、名前を呼んで声をかけてくれる、細やかに対応してくれる等の声が寄せられています。経年変化をみると、H24年度よりわずかに満足度が減少しましたが、3年継続して保護者から高い評価を得ています。

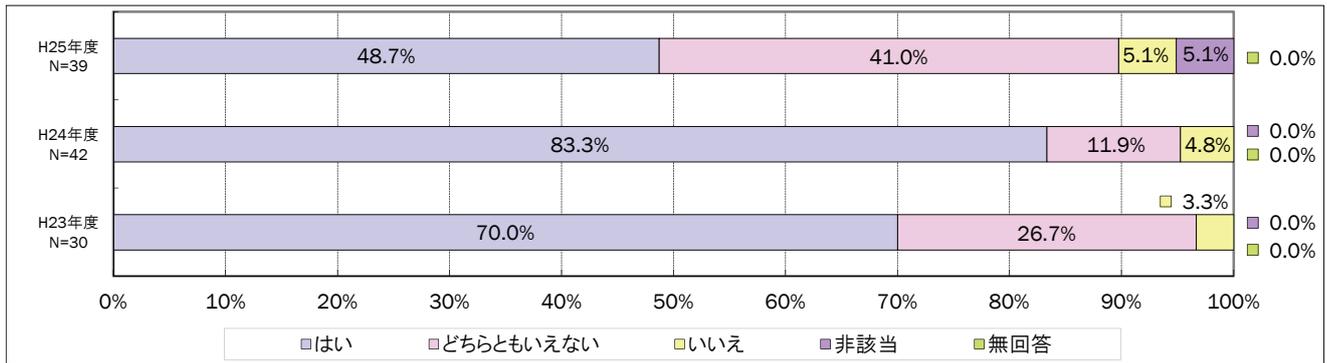
問11 職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか



「はい」と肯定的な回答をした保護者が7割以上を占めており、満足している様子がうかがえます。自由意見は5人(回答者の1割強)の方が記述しています。職員の対応をフレンドリー、丁寧と評価する声がある一方、職員によって対応に個人差がある、対応が粗い等、不満の声も寄せられています。経年変化をみると、満足度がH24年度より20.8ポイントと大幅に減少し、昨年度までなかった「いいえ」が5.1ポイント増加しています。

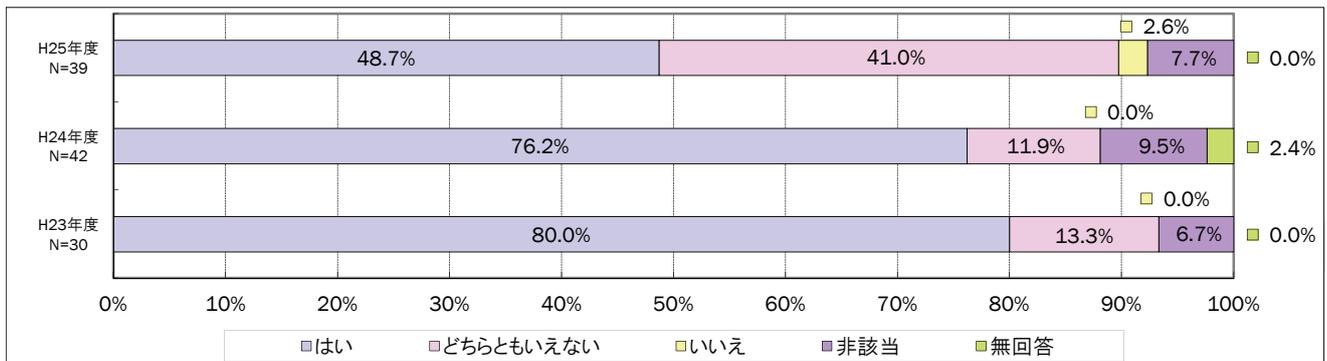
(3) 要望・意見や不満・トラブルへの対応について(問12～問14)

問12 要望や不満は、保育所に対して言いやすいですか



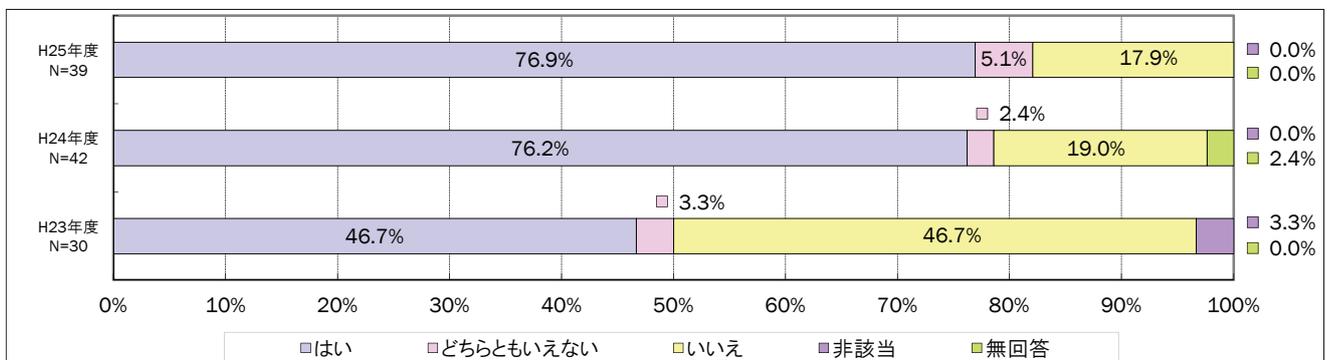
「はい」と回答をした保護者が5割弱、「どちらともいえない」が約4割を占めています。自由意見では4人(回答者の約1割)の方が記述しており、職員により対応に違いがある、話しても対応が期待できない、相談後職員の態度が変化した等の声が寄せられています。経年変化をみると、H24年度に増加した満足度がH25年度は急激に減少(34.6ポイント)し、「どちらともいえない」が29.1ポイント増加しています。満足度が減少した原因を究明し、対策を検討する必要があります。

問13 保育所は、要望や不満などに、きちんと対応していますか



「はい」と回答をした保護者が5割弱、「どちらともいえない」が約4割をなっています。自由意見は4人(回答者の約1割)の方から記述があり、聞き入れ体制はある、対応してくれる時は早い等園の対応を評価する声がある一方、対処の仕方や対応できない(できなかった)ことに対する説明のあり方について不満の声が寄せられています。経年変化をみると、H24年度より満足度が27.5ポイントと大幅に減少しており、問12と合わせて、今後の対策が望まれます。

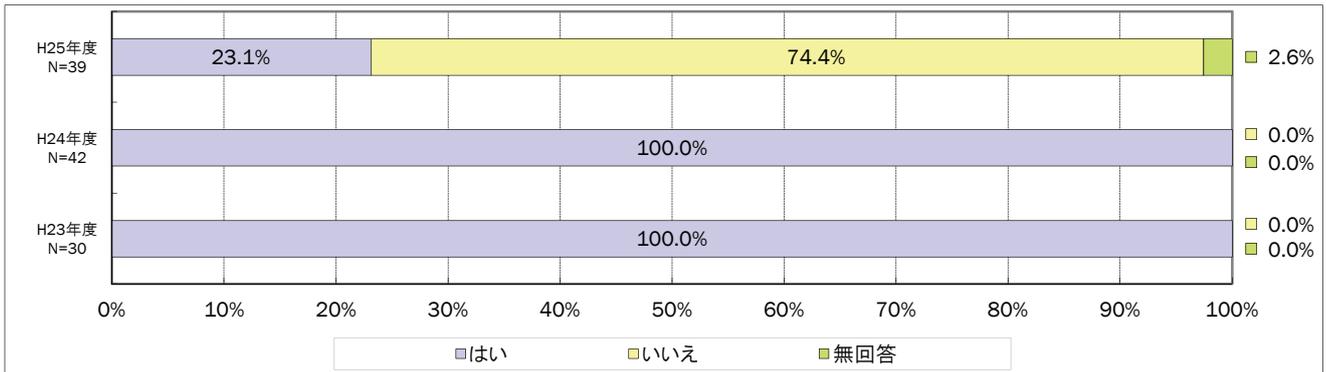
問14 要望や不満があったとき、第三者委員(保育所外の苦情解決相談員)などにも相談できることを知っていますか



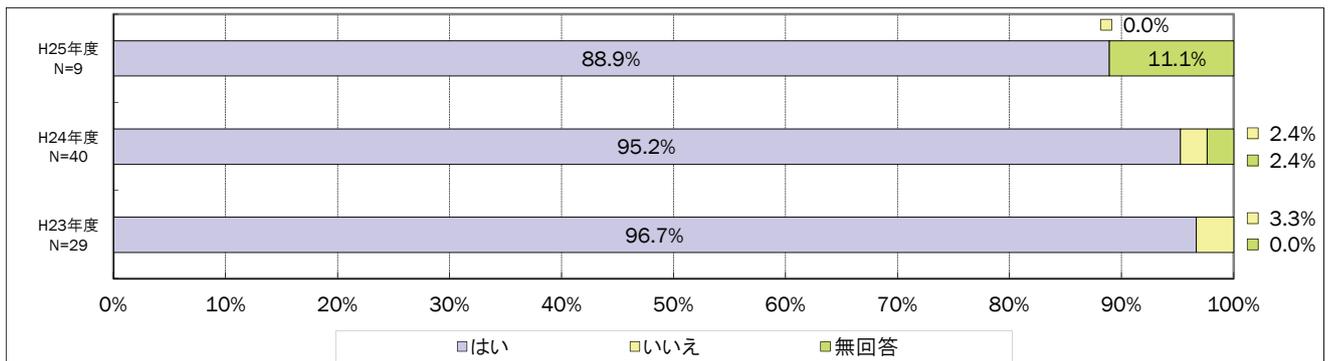
回答があった保護者の8割弱の方が「知っている」、2割弱の方が「知らない」と回答しています。自由意見は1人(回答者の1割以下)の方から、知っているがどのようにしたらいいか教えてほしいという声が寄せられています。経年変化をみると、H23年度から24年度にかけて認知度が29.5ポイント増加し、今年度も横ばいで推移しています。

(4) 利用前の保育園の対応について(問15)

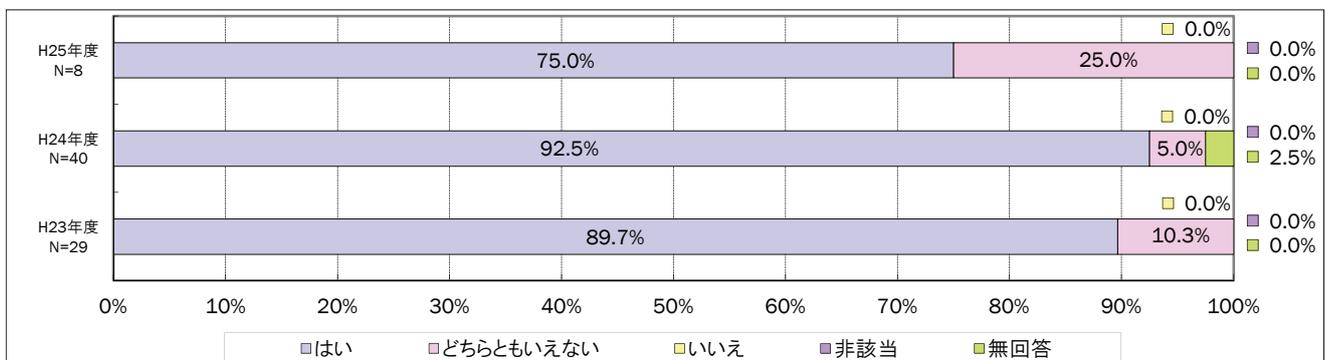
付問1 過去1年以内にこの施設を利用し始めましたか



付問2 保育所の利用を始める前に保育所から保育内容などの説明がありましたか



問15 入園に際し保育所から受けた説明はわかりやすかったですか

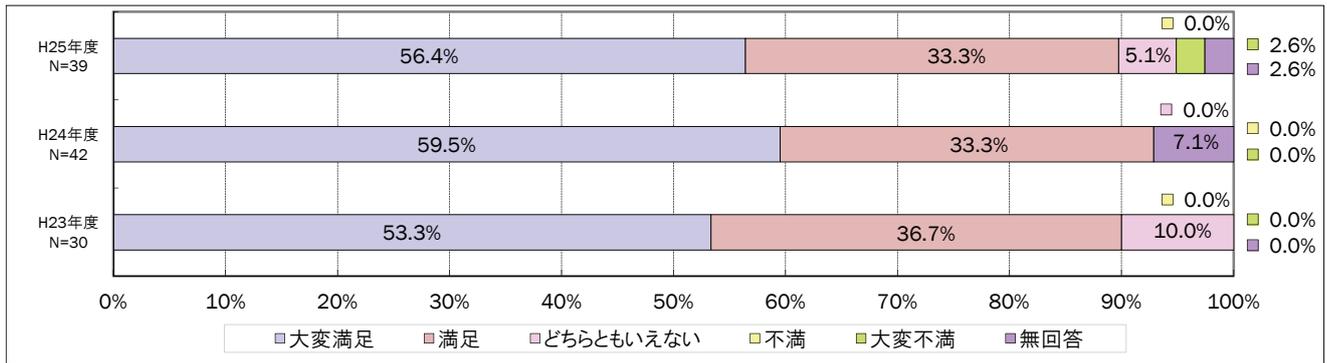


「過去1年以内に園を利用し始め、利用前に保育内容などの説明があった」と回答した保護者8人に対して、「説明はわかりやすかったか」と尋ねたところ、6人の保護者が「わかりやすかった」と回答しています。自由意見は1人(回答者の1割未満)の方から、園のソフト面(心・教育)の保育活動に対する説明がなかったという声が寄せられています。

(※H23、H24年度は開設から間もなかったため、付問1を除き、付問2、問15について尋ねています)

(5) 総合的な感想について(総合)

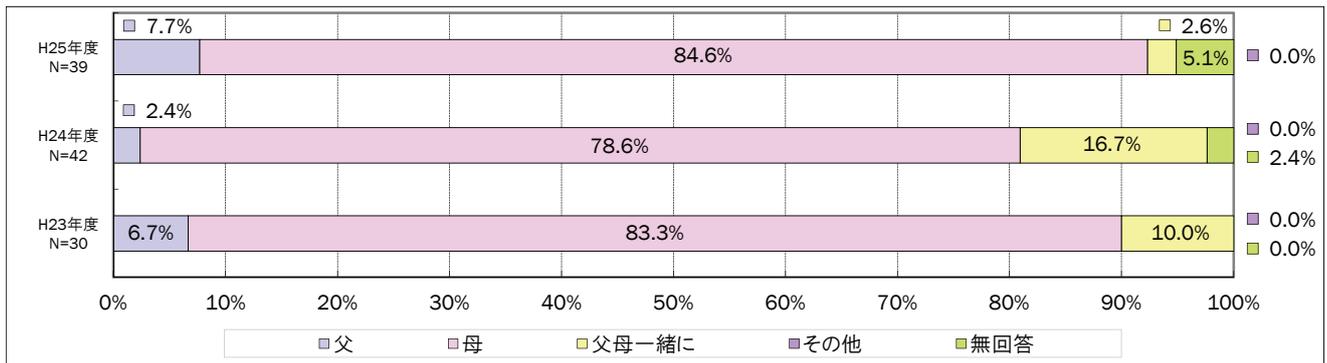
《総合》現在利用している保育園を総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか



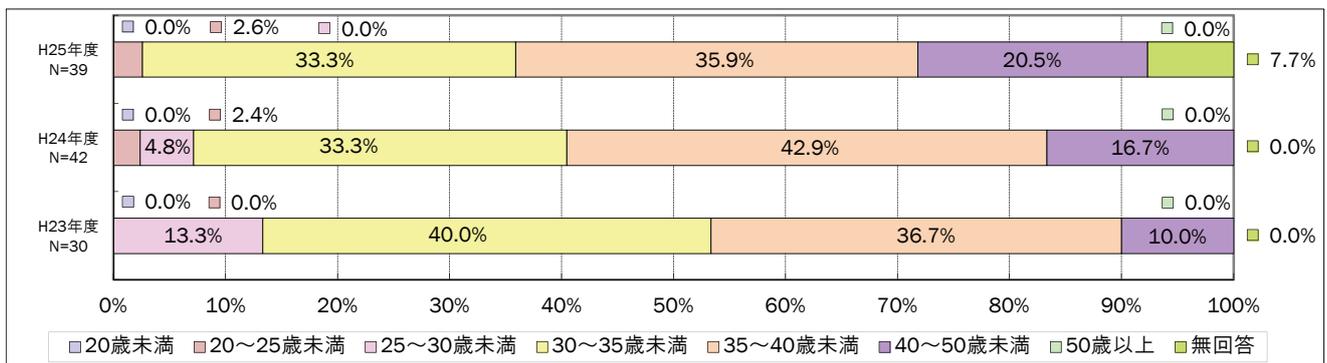
総合的な感想は「大変満足」が6割弱、「満足」が3割強、両方あわせると保護者の9割弱が満足していると回答しており、とても高い評価を得ています。
 経年変化をみると、「大変満足」と「満足」を合わせた満足度全体としてはH24年度より3.1ポイント減少しています。「満足」と回答した割合は同じですが、「大変満足」と回答した割合が減少しています。また、H23年度、24年度になかった「大変不満」が2.6ポイント増加しています。

(6) 保護者の方について(F1~F4)

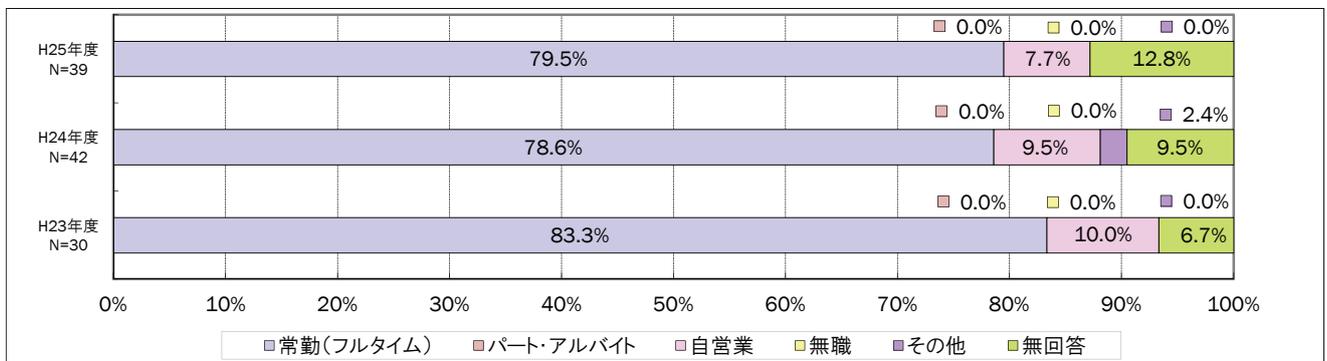
F1 調査票記入者



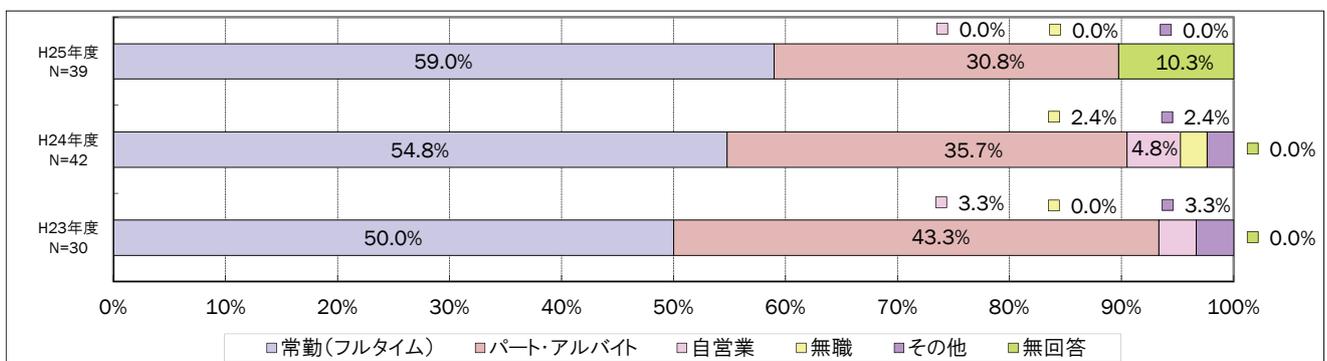
F2 調査票記入者の年齢(主に中心になって回答した方)



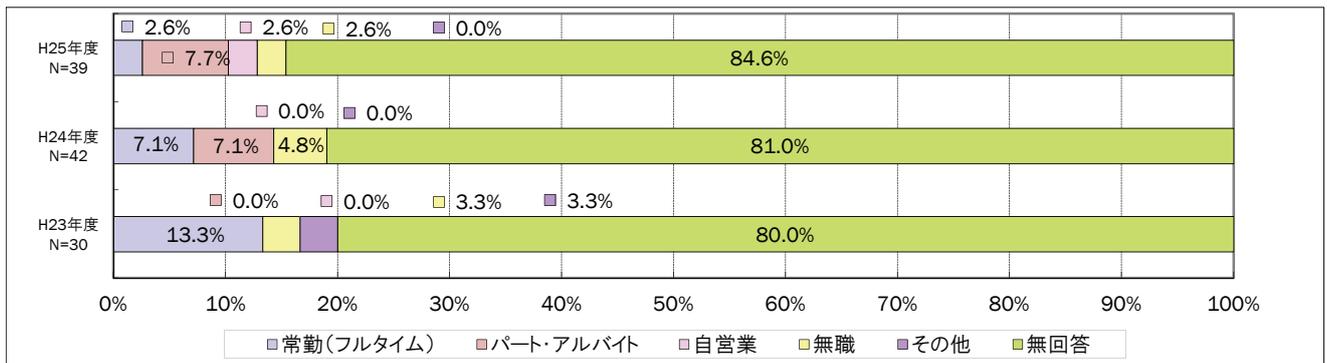
F3-1 保護者の勤務形態(父)



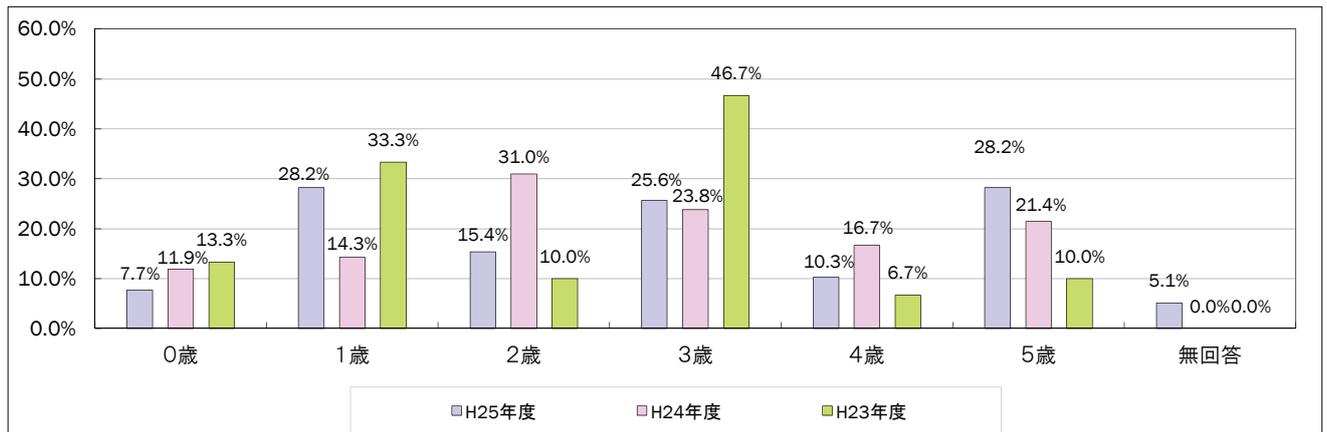
F3-2 保護者の勤務形態(母)



F3-3 保護者の勤務形態(その他の保護者=主にお迎えに行かれる方)



F4 保育園を利用しているお子さんの年齢(複数いる場合は該当全てを選択)



3-1. 自由意見(設問別)

○=満足 □=要望 △=不満・クレーム等

(1) 毎日の保育サービスについて

問1	食事(給食)・おやつなどのメニューは、子どもの状態に配慮された工夫がありますか
<input type="radio"/>	食事、おやつ、延長時の補食メニューは手作り満載であり、月内で重複される事もなく、良く考えられています。子どもも保育園の食事が大好きです。
<input type="radio"/>	全て手作りで、調理法や盛り付け、量も考えられていて、家庭での参考にもなる。
<input type="radio"/>	月例に合わせて細かく配慮されていると思う。
<input type="radio"/>	とても力を入れて頂いていると感じる。食育にも力を入れて頂いている。子どもが自分達で収穫し、料理の一部を担当したり、とても良い！！
<input type="radio"/>	食材に触れたり、調理実習がある他に、レストランなど楽しんで食と関わる機会を作っています。
<input type="radio"/>	毎日見本を拝見しています。いつもおいしそうな食事を考えて頂いて、感謝しています。子ども達に人気のある献立メニューのレシピを公開して頂けたら嬉しいと思います。
<input type="checkbox"/>	メニューに華やかさ、色味があまりない。栄養計算ははされていると思いますが、目からくる食欲も大事にして欲しい。
<input type="checkbox"/>	歯がないと食べられないような給食を用意されて、お迎えの時「食べてくれなかったです」と言われた時はビックリしました！

問2	戶外遊びの機会は十分ですか
<input type="radio"/>	毎日できる限り公園で遊ばせてくれて、感謝です。
<input type="radio"/>	色々な公園へ行くので、子どもも楽しいそうです。
<input type="radio"/>	よく歩いて公園に行くようで、びっくりするくらい遠い事もあります。かなり子どもも体力が付き、良いと思いました。
<input type="radio"/>	散歩では、自然や乗り物、動物など子どもの興味を保育士も共有してくれる。
<input type="checkbox"/>	園庭がない事は残念だが、その分外の公園に連れて行っていただいている。
<input type="checkbox"/>	園庭がないので、屋上での遊びでも増やすのはいかがでしょうか。
<input type="checkbox"/>	活動内容の報告がない日があるので、十分だとは思いますが…。教室内に散歩の行先や創作の見本紹介コーナーがあるといいなと思います。
<input type="checkbox"/>	夏のプール遊び→クラスで不調な子がいると皆入らないというのはどうかと思います。汗もかくので、もう少し水にふれる機会が欲しかったです。
<input type="checkbox"/>	園庭がないので天気が微妙な時は、中遊びが多いと思う。
<input type="checkbox"/>	月齢(低い)や時期的なものもあると思いますが、室内遊びが多い様に思います。寒いからと閉めきっているのも、逆によくない空気の中で遊んでいるような気がして、良くないのではと思います！

問3	保護者の急な残業などであらかじめ取り決められ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ますか
<input type="radio"/>	丁寧な対応で快く引き受けてくれる。
<input type="radio"/>	いつも大変ありがたいです。
<input type="radio"/>	電車遅延等の時にも柔軟にやってもらっている。
<input type="checkbox"/>	連絡をくれた場合は問題なく対応してくれるが、規定の6時15分より早い時間でも、いつもより少し遅くなった時に連絡を求められた。規定内であれば電話連絡がなくても20～30分なら対応して欲しい。

問4 保育中の発熱やケガなどの処置、保護者への連絡等の体調変化への対応は十分ですか	
<input type="radio"/>	お迎えの際、口頭で連絡頂き、連絡帳にも記載があり、ケアされている感があります。
<input type="radio"/>	少し早めの連絡である場合が多いが、大事をとっての対応と理解している。
<input type="radio"/>	午後体調が悪化しそうときは、早めに連絡をくださるので、予め仕事の調整をつける時間が出来て良い。
<input type="radio"/>	保健の先生がきちんとした処置をして下さっていますが、十分すぎるくらい連絡があるかもしれません。呼び出され、家に帰ると熱もなく元気だったり、医者に行き、何でもなかったことがありました。
<input type="radio"/>	子どもの小さな変化に気づき、細やかな連絡をくれるのはありがたいが、時として些細な事で職場に度々連絡が入るのは辛い時がある。
<input type="radio"/>	対応は十分ですが、発熱までなくやや不良(鼻水くらい)でも電話で呼ばれ、病院では「何でもない」と言われる事が9割。
<input type="checkbox"/>	けがした時(昼)に電話がなく、迎えに行った時報告された。熱はすぐ電話あるのに。けがは電話がないは保育のいいのがれを感じ、不満だらけでした。
<input type="checkbox"/>	時々保護者への連絡が度を越しているかなと思われる時があります。
<input type="checkbox"/>	保健師が診たことと医師の診断が違う時、しつこく何回も病院へ行くように迫られることがある。一度病院で診断されて大丈夫と言われている以上、親はそれに従うし、何度も連絡してこないで様子を見て欲しいと思う事もある。
<input type="checkbox"/>	感染症の拡大を防ぐため、仕方のない事ですが、仕事の都合で休日まで病院へ行くのが困難なのにもかかわらず、すぐに連れて行かなければいけないような言い方をされて、少し不愉快になりました！また、送迎時には保健の先生とお会いできないので、直接お話ししたくてもなかなかできず、ノートやその日の担当の先生を通しての会話になるので、時間もかかるしスムーズではない。入園時に出生体重や健診や予防接種を受けたかどうか、かかりつけの病院など記入した書類を提出しているにもかかわらず、確認されたことが何度もあって、何のために書類を提出しているのかわかりません！

問5 安全対策が十分とられていると思いますか	
<input type="radio"/>	設備面では充分と感じているが、子ども同士のトラブル面ではもう少し強化して欲しい。ただし、以前に比べると今はまだ少し良くなってきたように思う。
<input type="radio"/>	引き戸に指を挟まないか心配なところもありますが、気になるところは対策されていると思います。
<input type="checkbox"/>	保育士の人数は規定どおりいるらしいのですが、目がいきとどかない事が多い。
<input type="checkbox"/>	玄関は誰でも簡単に出入りできるという点では心配です。
<input type="checkbox"/>	年長児が門扉の所に上っている事が多く、けがをしないか心配。
<input type="checkbox"/>	園自体は対策しているが、それを保護者へしっかりと伝えているかという疑問な事もある。例えば、門扉も子どもが勝手に開閉して、小さな子どもが挟まれそうなこともあるが、しっかり禁止にしていけない。タイムカードの靴箱に乗っている子も禁止にしていけない。告知が足りていない。

問6 保護者が参加しやすいように行事日程の配慮は十分ですか	
<input type="radio"/>	全ての保護者が休み(日曜日、祭日)と配慮されているので、良いと思います。昨年の運動会は雨で延期とはせず、小学校の体育館で開催され、親のスケジュールが変更にならず良かったです。
<input type="radio"/>	運動会の雨天延期がないのはとてもありがたい。保育参加や餅つき大会など、子どもと一緒に楽しめるのは嬉しい。保護者会や試食会も仕事に支障がなく、助かっている。
<input type="radio"/>	日曜日の運動会については、他の親戚の子ども達など日程がかぶらずに互いが両方行き来できるので、とてもありがたいと思っています。
<input type="radio"/>	参加行事はあまり多くない様に思うので、日程も日曜ですし、配慮されていると思いますが、保育参加ではなく保育参観(こっそり)もさせて欲しいです！
<input type="checkbox"/>	参加できる行事を減らしているからだと思います。
<input type="checkbox"/>	保護者会が平日の夕刻～であり、若干参加しづらい。

問7	お子さんの気持ちや様子・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ますか
○	子どものデリケートな心を配慮して対応して頂いています。
○	保育する事だけでなく、子どもの成長について真剣に考えてくれるので心強いです。
○	とても親身に相談に乗ってくれていると感じる。
△	できません。聞いてもわからない、知らないと答えがかえってくるので、もう聞きません。がっかりするだけなので。
△	立場上、やむを得ない事は重々承知だが、相談しても保護者に寄り添うというよりは、マニュアル通りの返答しかなく、保護者が責められているように感じることもある。
△	朝はこちらも忙しいので、夕方迎えの時にお話ししたいと思う事もあるのですが、先生方も忙しそうで、なかなか話が出来ることはありません。大体はノートに記入しています。
△	異年齢保育なので担任の先生とお会いできる機会が少ないので、タイミングが合わないと話をしたくてもできない時があります！

問8	保護者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りますか
○	ノートに書いた事の細かいニュアンスまでも汲み取ってお返事をくださる先生がいらっしゃいます。いつも書いて頂いたアドバイス等を胸において、子どもと接しています。
○△	保護者の話を聞く姿勢はある。しかし共感し寄り添い、解決に導くような姿勢は見られない。
○△	学年、先生によりけりな気がします。
△	先生にもよりますが、基本担任以外の先生は聞く姿勢はあっても、正直話をしていても進展がないので、話をしても無駄なように思えて深い話はできません！
△	園の方針を強く言われました。相談もできません。

(2) お子さんや保護者の尊重について

問9	職員はあなたやあなたの子どもに関するプライバシー(秘密)を守っていますか
	(意見なし)

問10	お子さんは保育所で大切にされていると思いますか
○	行き帰りに沢山の先生方に名前を読んで頂いたり、声をかけてもらい、子どももいつも嬉しそうです。
○	親が多忙な時に子どもが園で寂しがると特に注意し、対応してくれる等とても細やかに対応してくれている。
△	特定の保育士からは職務上の業務以外、何も感じない。

問11	職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか
○	フレンドリーかつ丁寧で、とても接しやすいです。
○△	かなり個人差がある。物の言い方に気をつけて欲しい職員もいる。丁寧な方は多い。
△	品が少しかけてます。粗いです。
△	特定の保育士に至っては笑顔すらなく、目もあわせない事が多々ある。
△	残念ながら無表情で挨拶される先生も見受けられます。

(3) 要望・意見や不満・トラブルへの対応について

問12	要望や不満は、保育所に対して言いやすいですか
○△	先生によって、だと思います。
□	要望などがあればトイレ内の意見BOXにとありますが、トイレ内ではなく、玄関やホームページ内にBBSを作るなどした方が意見しやすいように思います！
△	初めは話しましたが、だめだとわかり、もう話しません。
△	以前、不満を相談したところ、園内で指導があったようだが、それ以来当事者の保育士の態度が激変し、もう二度と相談したくないと思った。

問13	保育所は、要望や不満などに、きちんと対応していますか
○△	聞き入れ体制は整っていると思うが、その後の対処の仕方に不信感が募る。
○△	すぐ対応して下さる時は本当に早い対応ですが、うやむやに終わる事もあります。
□	100%保護者の意見に対応するのは無理なのはわかりますが、もう少し保護者側の意見を聞き入れる柔軟性を持って頂けるとより良い関係になるかと…。
△	言ってもお決まりの曖昧な返事でお茶を濁される事もある。

問14	要望や不満があったとき、第三者委員(保育所外の苦情解決相談員)などにも相談できることを知っていますか
□	知っていますが、どのようにしたらいいか教えて下さい。

(4) 利用前の保育園の対応について

問15	入園に際し保育所から受けた説明はわかりやすかったですか
○△	保育園の施設、設備について、良い点をずらり説明をうけたが、ソフト面(心、教育)の保育活動への説明はなかった。

3-2. 自由意見(全体)

○=満足 □=要望 △=不満・クレーム等

《日頃から保育園に対して感じていること》

区分	分類	内容
保育園全般について	○	いつもありがとうございます。子ども達も保育園に行く事を毎日楽しみにしています。これからもどうぞよろしく願います。
	○	とても親切にして下さり、感謝しています。
	○	色々な体験、経験をさせて頂き、とても感謝しています。子ども達もすくすくと成長し、ありがたいです。
	○	食育の機会が増え、普段できない事を経験させて頂き、ありがたいです。先日、保育参観させて頂き、とてもアットホームさを感じ、この保育園に入所できてよかったです。
	○□	毎日、感謝しかありません。先生方も登園している子ども達も父兄もみんな朗らか穏やかで、明るいです。この都内の保育園事情を考えるとありがたいです。また、感染系の病気が広まりにくいのは、関係者皆が自分中心ではなく、周囲に配慮できている人たちののだと思います。担任は最後まで変わらず、入園→卒園まで見て欲しいです。いつもありがとうございます。これからも変わらずよろしくお願いします。
	○△	働く保護者の負担にならないようにと考えて頂いているのが伝わる。他の園や以前の園に比べても、週末の荷物や保護者の集まりが少なく、とても助かっている。しかし、就学前の年長児童に対しての教育が気になる。お昼寝をなくす、学習も兼ねた遊び(数字を並べる、ひらがなを読む)等、もっとあってよいはず。
	○△	以前、別の保育園にも通っていましたが、近隣の保育園の話もよく聞きますが、他の保育園より働いている親の事を考えて下さる、とても良い保育園です。ただ一点だけ。保健の先生の強い意見が困ります。かかりつけの医者を指導して下さるのは良いのですが、強要されてきました。近い所、診療時間が遅くまである所、医者とのフィーリングもあると思いますので、何も言わないで頂きたいと思いました。
	○△	毎日子どもを第一に考えた保育を実施して頂いている事はもちろんの事、他園ではとりやめになっている行事を引き続き実施して頂いたり、食育に力を入れて下さったりと、他園に比べて保育レベルが非常に高いと感じており、大変満足しております。ただ、看護師の方の対応や連絡帳へのコメントは、働く両親の育児を批判、否定している様に感じる事があります。自分の子どもを大切に思う気持ちや、集団生活の中で他の子どもに迷惑をかけたくないと思う気持ちはどの親も持っており、その上で働きながらギリギリの状態です毎日生活をしていると思いますので、その前提でご対応いただきたいと思っています。
	□△	保育士の異動もなければ、他の園との交流もない保育園。保育士の能力向上の勉強ができていない様に感じています。園内だけの勉強会はいくら行っても体質は変わりません。物や設備のハード面ばかり立派にするあまり人の成長が乏しく思います。もちろん、ちゃんとした保育士さんはいらっしゃいます。新しい保育園、若い園長ですが、今の世の中の保育園に求められているものを理解した上で、あえて拒んでいるようにすら思えてなりません。現在のニーズを考えると、保育園＝預かる場所・だけではないけなくなっていると思います。来年も再来年も預けなくてはならない状況です。温かみのある安心できる場所になってもらえればと思い、書かせてもらいました。よろしくお願いします。
	□△	園に不満を相談したこともあるが、根本的にはつながらず、かえって確執が生じたように感じる。特定の保護者や保育士を責めるような形でなく、園全体の問題点として取り上げていく姿勢が必要だと思う。保育士は、個人的感情ではなく、円滑な関係が築けるよう努めて欲しい。
保育内容について	○	保育園に通ってから、すごく言葉かずも日頃の生活もできることがふえて、私はすごくうれしいです。
	○	保育参加の期間を長くって頂いたおかげで、子ども達の様子、先生方の様子がよく分かって良かったです。保育園なのにキャンプや山登りなどの行事を積極的に取り入れて下さり、子ども達の成長に繋がっていったと思います。先生方も大変だとは思いますが、是非来年以降も続けて下さい。
	○	オムツが持込みでないのがとても助かります。
	○	土曜日の保育や急な残業なども柔軟に対応してくれ、フルタイムで働く身としては本当に感謝しています。一人一人の性格や人格も大切にしてくれている様子が、子どもは保育園の先生が大好きです。今後ともよろしくお願いします。
	○□	行事について、”子どもに無理をさせず楽しんで”という考えはありがたい事だと思いますが、もう少し頑張らせてもいいのではないかと思います。子どもの性格をととても良く理解してくれて、その子に見合った対応を心がけて下さっていると思います。
	○□	異年齢クラスも刺激し合うという意味ではいいと思いますし、施設内に教室が作れないのもあって仕方ないのかもしれませんが、同じ学年との繋がりも大事な事だと思うので、この制度をやめないのであれば、各クラスでの保育時間をもっと増やして欲しいです！年長さんのお昼寝をしなくする時期をもっと早い段階からやって欲しいです！かしこまっ勉強という事ではありませんが、保育の中に「体育指導」「音楽指導」などを取り入れて欲しいです。遊ぶことも大事ですが、遊びながら学ぶという形はいろいろあると思うので、「遊ぶ(び)」の延長として取り入れて頂けたらと思います！
	○□	保育という観点では本当に素晴らしい。大変満足している。これから月齢も上がり、幼稚園に入所できる年齢になっていくが、教育という点にもう少し力を入れて頂ければと思う。各種行事も工夫がされてとても良い。
	○△	戸外遊びが少ない。保護者に対しても子どもに対しても優しい園だと思う。
	□	躰をもう少し厳しくして頂いても良いと思います。

○=満足 □=要望 △=不満・クレーム等

《日頃から保育園に対して感じていること》 (前頁続き)

区分	分類	内容
職員について	○	園児に対して保育者の人数が多いのが良いと思います。
	○	先生方が子どもの事をよく見ていてくれて安心です。給食の時間も栄養士の先生が見てくれて様子を教えてくれるので、園での生活もよく分かります。
	○	すごく良い先生ばかりですごく有難いです。
	○	職員の皆さんが子ども達を大事にしてくれるので、安心して預けられます。子育てについて不安になった時でも、相談にのって下さり、とても助かっています。
	○	職員の方々がとても明るく、違う園に通っている兄に対しても、他の園児と同じように接して頂いています。お迎えの際にも、一日の様子を毎日丁寧にお話し頂けるので、とても満足しています。
	○	先生たちが一生懸命見て下さるのがありがたいです。子どもは毎日保育園楽しかった！と言いながら帰ってきます。
	○□	先生方が一生懸命に保育してくださってると思うので、その先生方がより働きやすい環境、待遇になっていく事を望みます。
	○△	とても対応よく、改善等、日々考えていらっしゃるの、安心して保育園に預けられます。ただし、保健師の対応がよくない。こちらも仕事という事を考えた上での電話対応や保育をお願いしたい。
	□△	複数の保育士がお部屋や通路で話をしている事。こちらからの挨拶も耳に入っていないようです。保育の話とはいえ、もう少し配慮が欲しいです。
	△	保護者によって対応が違う事もあり、少し子どもに対してもそういう事もあるのではないかと、心配になってしまう事がある。
情報・コミュニケーション・交流等について	○□	担任の先生以外でも子どもの状況を知っていて下さるので、心強いです。できれば、クラスだよりの定期的な発行をお願いしたいです。戸外遊びの場所や遊びの内容、またクラスで流行っている手遊びや歌、創作物の紹介など、そのような情報を教えて頂けると嬉しいです。
	□	小学校に向けての保育、準備など、保育園ではどのようにしているのか知りたいです。
施設環境について	△	ベビーカー置場が狭く、ラックも使いづらい。荷物をたくさん持って、おろした赤ちゃんを抱えて片手では到底ラックに掛けられない。出す時も引っかけやすいので大変です。

《調査についての意見等》

区分	内容
調査内容について	(意見なし)
第三者評価について	(意見なし)
その他	ただかんしゃのことばしかありません。ありがとうございます。 ほとんどの先生は熱心で良い職員が多いと思う。ただ、人間なので個人差はある。担任も相性の良し悪しはある。

4. 集計表

		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 39	問1 食事(給食)・おやつなどのメニューは、子どもの状態に配慮された工夫がありますか	H25年度	37	1	1	0	0	39
			94.9%	2.6%	2.6%	0.0%	0.0%	100.0%
		H24年度	40	0	0	1	1	42
N= 42			95.2%	0.0%	0.0%	2.4%	2.4%	100.0%
N= 30		H23年度	28	2	0	0	0	30
			93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
<hr/>								
		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 39	問2 戸外遊びの機会は十分ですか	H25年度	30	7	2	0	0	39
			76.9%	17.9%	5.1%	0.0%	0.0%	100.0%
		H24年度	39	1	1	0	1	42
N= 42			92.9%	2.4%	2.4%	0.0%	2.4%	100.0%
N= 30		H23年度	26	3	1	0	0	30
			86.7%	10.0%	3.3%	0.0%	0.0%	100.0%
<hr/>								
		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 39	問3 保護者の急な残業などであらかじめ取り決められ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ますか	H25年度	31	3	1	4	0	39
			79.5%	7.7%	2.6%	10.3%	0.0%	100.0%
		H24年度	34	2	0	5	1	42
N= 42			81.0%	4.8%	0.0%	11.9%	2.4%	100.0%
N= 30		H23年度	26	0	0	4	0	30
			86.7%	0.0%	0.0%	13.3%	0.0%	100.0%
<hr/>								
		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 39	問4 保育中の発熱やケガなどの処置、保護者への連絡等の体調変化への対応は十分ですか	H25年度	31	7	1	0	0	39
			79.5%	17.9%	2.6%	0.0%	0.0%	100.0%
		H24年度	39	2	0	0	1	42
N= 42			92.9%	4.8%	0.0%	0.0%	2.4%	100.0%
N= 30		H23年度	26	4	0	0	0	30
			86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
<hr/>								
		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 39	問5 安全対策が十分とられていると思いますか	H25年度	27	11	1	0	0	39
			69.2%	28.2%	2.6%	0.0%	0.0%	100.0%
		H24年度	31	9	1	0	1	42
N= 42			73.8%	21.4%	2.4%	0.0%	2.4%	100.0%
N= 30		H23年度	26	4	0	0	0	30
			86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
<hr/>								
		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 39	問6 保護者が参加しやすいよう行事日程の配慮は十分ですか	H25年度	36	3	0	0	0	39
			92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
		H24年度	39	2	0	0	1	42
N= 42			92.9%	4.8%	0.0%	0.0%	2.4%	100.0%
N= 30		H23年度	24	5	1	0	0	30
			80.0%	16.7%	3.3%	0.0%	0.0%	100.0%
<hr/>								
		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 39	問7 お子さんの気持ちや様子・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ますか	H25年度	34	4	1	0	0	39
			87.2%	10.3%	2.6%	0.0%	0.0%	100.0%
		H24年度	38	3	0	0	1	42
N= 42			90.5%	7.1%	0.0%	0.0%	2.4%	100.0%
N= 30		H23年度	26	4	0	0	0	30
			86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体	
N= 39	問8	保護者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りますか	H25年度	34	4	1	0	0	39
				87.2%	10.3%	2.6%	0.0%	0.0%	100.0%
			H24年度	39	2	0	0	1	42
N= 42			92.9%	4.8%	0.0%	0.0%	2.4%	100.0%	
N= 30			H23年度	25	4	0	1	0	30
				83.3%	13.3%	0.0%	3.3%	0.0%	100.0%
		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体	
N= 39	問9	職員はあなたやあなたの子どもに関するプライバシー(秘密)を守っていますか	H25年度	34	3	0	2	0	39
				87.2%	7.7%	0.0%	5.1%	0.0%	100.0%
			H24年度	35	3	1	2	1	42
N= 42			83.3%	7.1%	2.4%	4.8%	2.4%	100.0%	
N= 30			H23年度	24	3	0	2	1	30
				80.0%	10.0%	0.0%	6.7%	3.3%	100.0%
		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体	
N= 39	問10	お子さんは保育所で大切にされていると思いますか	H25年度	35	3	1	0	0	39
				89.7%	7.7%	2.6%	0.0%	0.0%	100.0%
			H24年度	39	2	1	0	0	42
N= 42			92.9%	4.8%	2.4%	0.0%	0.0%	100.0%	
N= 30			H23年度	28	2	0	0	0	30
				93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体	
N= 39	問11	職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか	H25年度	29	8	2	0	0	39
				74.4%	20.5%	5.1%	0.0%	0.0%	100.0%
			H24年度	40	2	0	0	0	42
N= 42			95.2%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
N= 30			H23年度	26	4	0	0	0	30
				86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体	
N= 39	問12	要望や不満は、保育所に対して言いやすいですか	H25年度	19	16	2	2	0	39
				48.7%	41.0%	5.1%	5.1%	0.0%	100.0%
			H24年度	35	5	2	0	0	42
N= 42			83.3%	11.9%	4.8%	0.0%	0.0%	100.0%	
N= 30			H23年度	21	8	1	0	0	30
				70.0%	26.7%	3.3%	0.0%	0.0%	100.0%
		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体	
N= 39	問13	保育所は、要望や不満などに、きちんと対応していますか	H25年度	19	16	1	3	0	39
				48.7%	41.0%	2.6%	7.7%	0.0%	100.0%
			H24年度	32	5	0	4	1	42
N= 42			76.2%	11.9%	0.0%	9.5%	2.4%	100.0%	
N= 30			H23年度	24	4	0	2	0	30
				80.0%	13.3%	0.0%	6.7%	0.0%	100.0%
		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体	
N= 39	問14	要望や不満があったとき、第三者委員(保育所外の苦情解決相談員)などにも相談できることを知っていますか	H25年度	30	2	7	0	0	39
				76.9%	5.1%	17.9%	0.0%	0.0%	100.0%
			H24年度	32	1	8	0	1	42
N= 42			76.2%	2.4%	19.0%	0.0%	2.4%	100.0%	
N= 30			H23年度	14	1	14	1	0	30
				46.7%	3.3%	46.7%	3.3%	0.0%	100.0%

		実施年度	はい	いいえ	無回答	全体
N= 39	<利用前の保育園の対応についてお聞きます> ◆過去1年以内にこの施設を利用し始めましたか	H25年度	9	29	1	39
			23.1%	74.4%	2.6%	100.0%
N= 42		H24年度	42	0	0	42
			100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 30		H23年度	30	0	0	30
			100.0%	0.0%	0.0%	100.0%

		実施年度	はい	いいえ	無回答	全体
N= 39	<利用前の保育園の対応についてお聞きます> ◆保育所の利用を始める際に保育所から保育内容などの説明がありましたか	H25年度	8	0	1	9
			88.9%	0.0%	11.1%	100.0%
N= 42		H24年度	40	1	1	42
			95.2%	2.4%	2.4%	100.0%
N= 30		H23年度	29	1	0	30
			96.7%	3.3%	0.0%	100.0%

		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 8	問15 入園に際し保育所から受けた説明は わかりやすかったですか	H25年度	6	2	0	0	0	8
			75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 40		H24年度	37	2	0	0	1	40
			92.5%	5.0%	0.0%	0.0%	2.5%	100.0%
N= 29		H23年度	26	3	0	0	0	29
			89.7%	10.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

		実施年度	大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満	無回答	全体
N= 39	《総合》 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	H25年度	22	13	2	0	1	1	39
			56.4%	33.3%	5.1%	0.0%	2.6%	2.6%	100.0%
N= 42		H24年度	25	14	0	0	0	3	42
			59.5%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	100.0%
N= 30		H23年度	16	11	3	0	0	0	30
			53.3%	36.7%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

		実施年度	父	母	父母一緒に	その他	無回答	全体
N= 39	F1 調査票記入者	H25年度	3	33	1	0	2	39
			7.7%	84.6%	2.6%	0.0%	5.1%	100.0%
N= 42		H24年度	1	33	7	0	1	42
			2.4%	78.6%	16.7%	0.0%	2.4%	100.0%
N= 30		H23年度	2	25	3	0	0	30
			6.7%	83.3%	10.0%	0.0%	0.0%	100.0%

		実施年度	20歳未満	20～25歳未満	25～30歳未満	30～35歳未満	35～40歳未満	40～50歳未満	50歳以上	無回答	全体
N= 39	F2 調査票記入者の年齢(主に中心になって回答した方)	H25年度	0	1	0	13	14	8	0	3	39
			0.0%	2.6%	0.0%	33.3%	35.9%	20.5%	0.0%	7.7%	100.0%
N= 42		H24年度	0	1	2	14	18	7	0	0	42
			0.0%	2.4%	4.8%	33.3%	42.9%	16.7%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 30		H23年度	0	0	4	12	11	3	0	0	30
			0.0%	0.0%	13.3%	40.0%	36.7%	10.0%	0.0%	0.0%	100.0%

		実施年度	常勤(フルタイム)	パート・アルバイト	自営業	無職	その他	無回答	全体
N= 39	F3-1 保護者の勤務形態(父)	H25年度	31	0	3	0	0	5	39
			79.5%	0.0%	7.7%	0.0%	0.0%	12.8%	100.0%
N= 42		H24年度	33	0	4	0	1	4	42
			78.6%	0.0%	9.5%	0.0%	2.4%	9.5%	100.0%
N= 30		H23年度	25	0	3	0	0	2	30
			83.3%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	6.7%	100.0%

		実施年度	常勤(フルタイム)	パート・アルバイト	自営業	無職	その他	無回答	全体
N= 39	F3-2 保護者の勤務形態(母)	H25年度	23	12	0	0	0	4	39
			59.0%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%	10.3%	100.0%
N= 42		H24年度	23	15	2	1	1	0	42
			54.8%	35.7%	4.8%	2.4%	2.4%	0.0%	100.0%
N= 30		H23年度	15	13	1	0	1	0	30
			50.0%	43.3%	3.3%	0.0%	3.3%	0.0%	100.0%

		実施年度	常勤(フルタイム)	パート・アルバイト	自営業	無職	その他	無回答	全体
N= 39	F3-3 保護者の勤務形態(その他の保護者=主にお迎えに行かれる方)	H25年度	1	3	1	1	0	33	39
			2.6%	7.7%	2.6%	2.6%	0.0%	84.6%	100.0%
N= 42		H24年度	3	3	0	2	0	34	42
			7.1%	7.1%	0.0%	4.8%	0.0%	81.0%	100.0%
N= 30		H23年度	4	0	0	1	1	24	30
			13.3%	0.0%	0.0%	3.3%	3.3%	80.0%	100.0%

		実施年度	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	無回答	全体
N= 39	F4 保育園を利用しているお子さんの年齢(複数いる場合は該当全てを選択)	H25年度	3	11	6	10	4	11	2	39
			7.7%	28.2%	15.4%	25.6%	10.3%	28.2%	5.1%	100.0%
N= 42		H24年度	5	6	13	10	7	9	0	42
			11.9%	14.3%	31.0%	23.8%	16.7%	21.4%	0.0%	100.0%
N= 30		H23年度	4	10	3	14	2	3	0	30
			13.3%	33.3%	10.0%	46.7%	6.7%	10.0%	0.0%	100.0%