

**平成30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	2018年10月19日
利用者調査票回収締切日	2018年11月2日
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。東京都福祉サービス第三者評価の標準調査項目に独自項目を追加したアンケートと案内文を返信用封筒に同封し、園職員を通じて保護者へ配布。ポストへの直接投函と、園内に設置した箱で並行して回収を行い、弊社事業所にて集計を行った。
利用者アンケートの工夫点など	東京都福祉サービス第三者評価の標準項目に独自項目を追加したアンケートを使用し、多角的に判断できるよう工夫した。また、2種類のポスター掲示により調査の周知を図った。
利用者定員数(人)	70
利用者調査対象者数(世帯)	61
利用者調査有効回答数(世帯)	42
利用者総数に対する回答者割合(%)	68.9

利用者アンケート結果(非該当・無回答を区別して集計)

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 2018年10月19日～11月2日

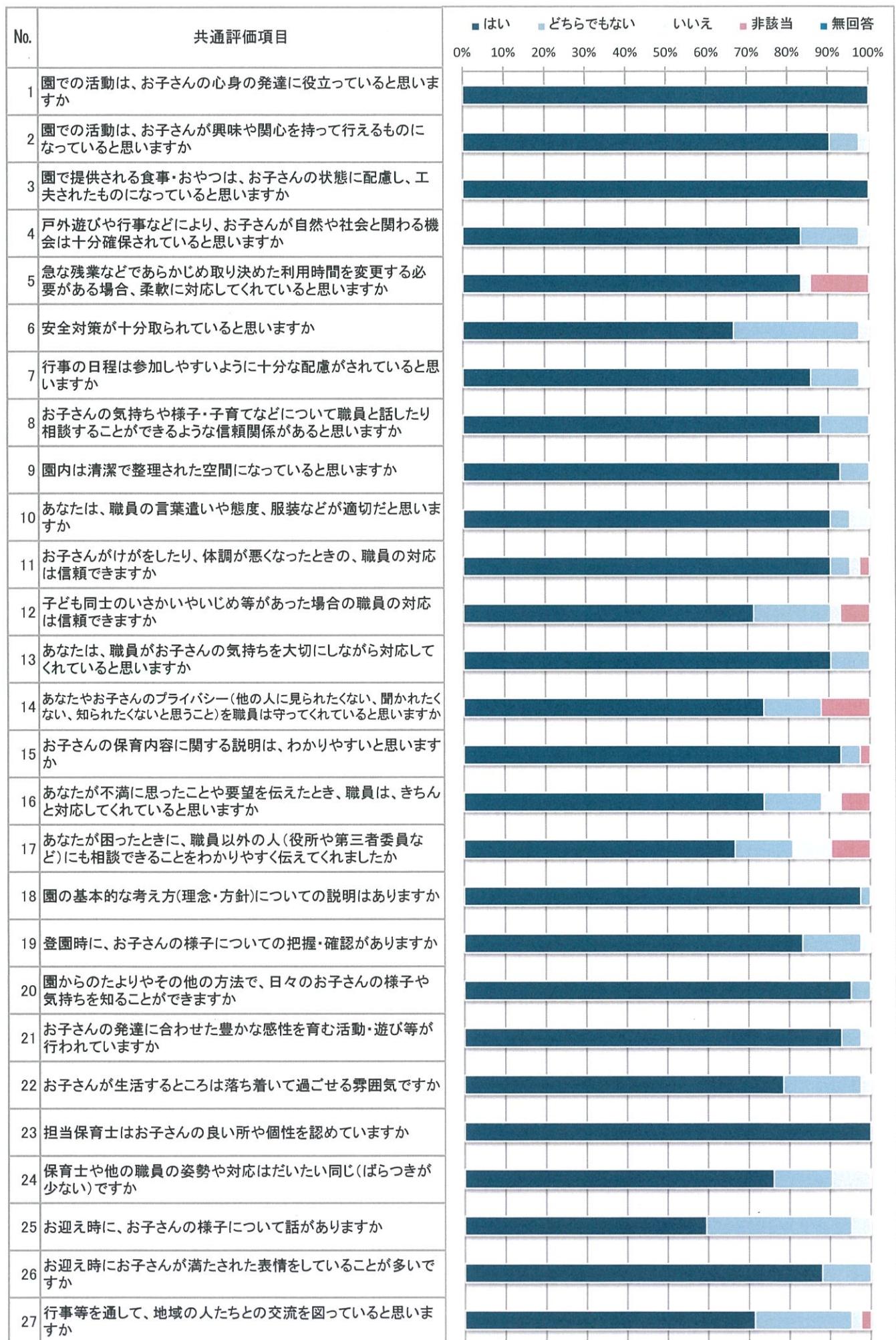
利用者総数(世帯)	61
調査対象者数(世帯)	61
有効回答数(世帯)	42
利用者総数に対する回答者割合(%)	68.9%

※問1～17は第三者評価の共通評価項目です。

No.	共通評価項目	はい		どちらともいえない		いいえ		非該当		無回答	
		実数	率(%)	実数	率(%)	実数	率(%)	実数	率(%)	実数	率(%)
1	園での活動は、お子さんの心身の発達に役立っていると思いますか	42	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
2	園での活動は、お子さんが興味や関心を持って行えるものになっていると思いますか	38	90.5%	3	7.1%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%
3	園で提供される食事・おやつは、お子さんの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか	42	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4	戸外遊びや行事などにより、お子さんが自然や社会と関わる機会は十分確保されているだと思いますか	35	83.3%	6	14.3%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%
5	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	35	83.3%	0	0.0%	1	2.4%	6	14.3%	0	0.0%
6	安全対策が十分取られていると思いますか	28	66.7%	13	31.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%
7	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	36	85.7%	5	11.9%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%
8	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るような信頼関係があると思いますか	37	88.1%	5	11.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
9	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	39	92.9%	3	7.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
10	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	38	90.5%	2	4.8%	2	4.8%	0	0.0%	0	0.0%
11	お子さんのがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	38	90.5%	2	4.8%	1	2.4%	1	2.4%	0	0.0%
12	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	30	71.4%	8	19.0%	1	2.4%	3	7.1%	0	0.0%
13	あなたは、職員がお子さん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	38	90.5%	4	9.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
14	あなたやお子さんのプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくない、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	31	73.8%	6	14.3%	0	0.0%	5	11.9%	0	0.0%
15	お子さんの保育内容に関する説明は、わかりやすいと思いますか	39	92.9%	2	4.8%	0	0.0%	1	2.4%	0	0.0%
16	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	31	73.8%	6	14.3%	2	4.8%	3	7.1%	0	0.0%
17	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	28	66.7%	6	14.3%	4	9.5%	4	9.5%	0	0.0%
18	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	41	97.6%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
19	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	35	83.3%	6	14.3%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%
20	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	40	95.2%	2	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
21	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	39	92.9%	2	4.8%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%
22	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	33	78.6%	8	19.0%	1	2.4%	0	0.0%	0	0.0%
23	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	42	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
24	保育士や他の職員の姿勢や対応はだいたい同じ(ばらつきが少ない)ですか	32	76.2%	6	14.3%	4	9.5%	0	0.0%	0	0.0%
25	お迎え時に、お子さんの様子について話がありますか	25	59.5%	15	35.7%	2	4.8%	0	0.0%	0	0.0%
26	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	37	88.1%	5	11.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
27	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	30	71.4%	10	23.8%	1	2.4%	1	2.4%	0	0.0%

※問1～17は第三者評価の共通評価項目です。

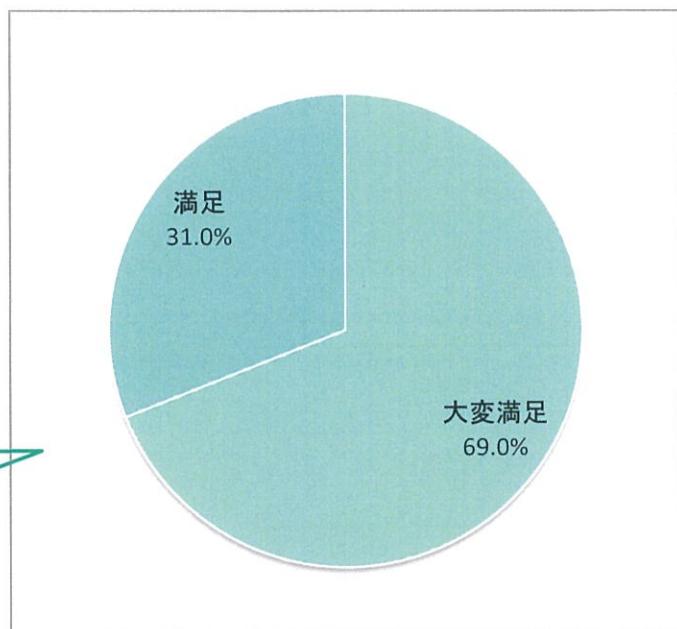
«グラフ 1»



## 《総合的な感想について》

問29 現在利用している園を総合的にみて、どのように感じいらっしゃいますか

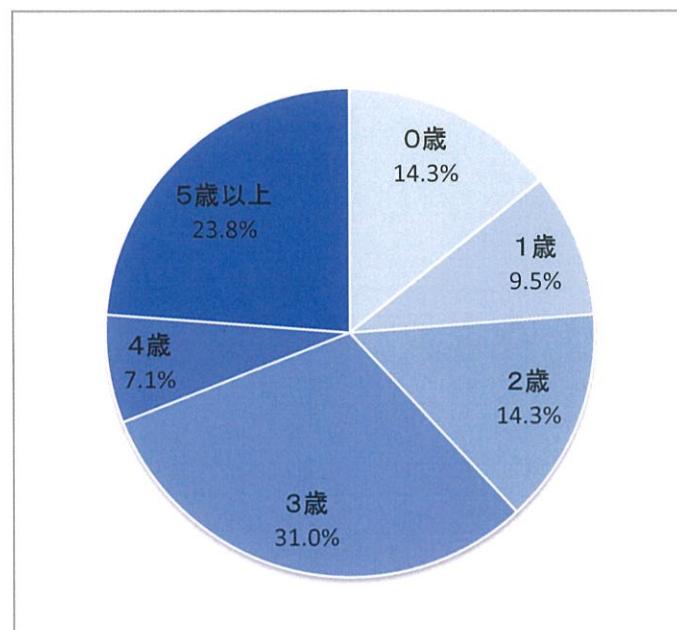
大変満足	29
満足	13
どちらでもない	0
不満	0
大変不満	0
無回答	0



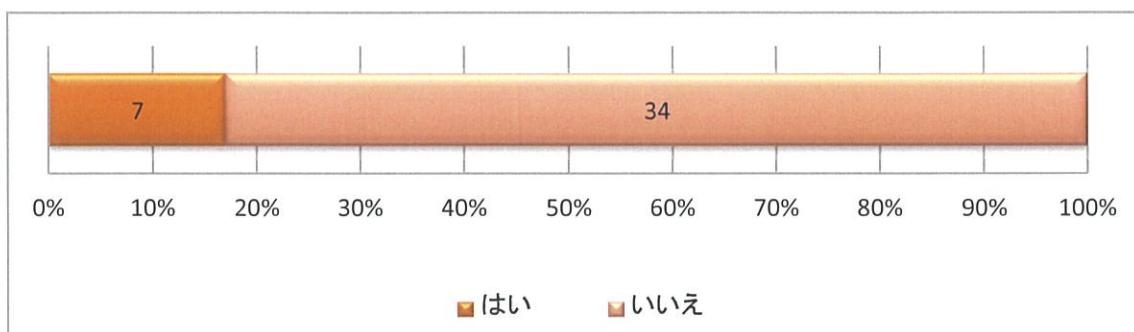
## 《追加項目》

A、当園を利用されているお子様の年齢はいくつですか

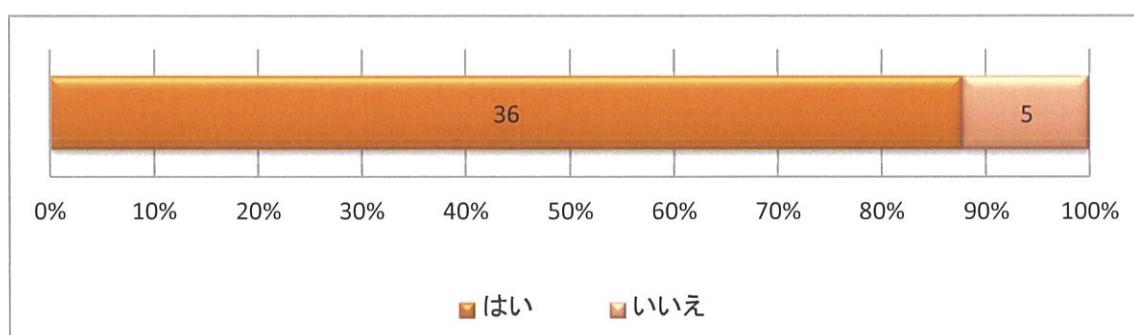
1	0歳	6
2	1歳	4
3	2歳	6
4	3歳	13
5	4歳	3
6	5歳以上	10
7	無回答	0



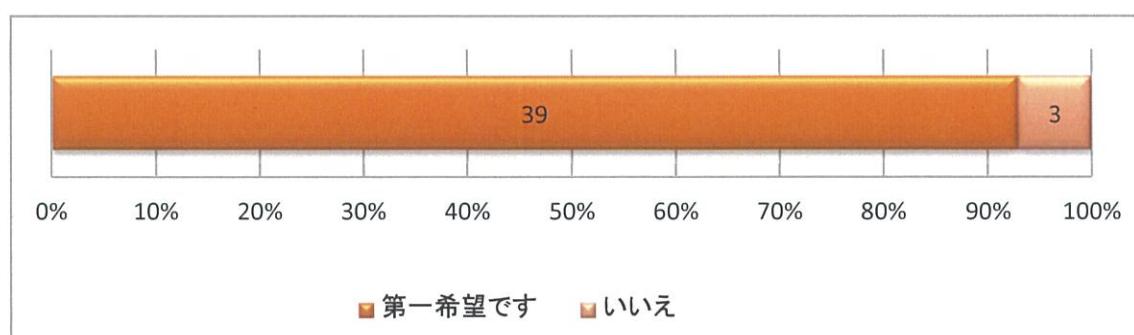
B、当園を利用される前に、他の施設を利用されていましたか



C-(a)、当園を選んだ際に、他園との比較検討をされましたか

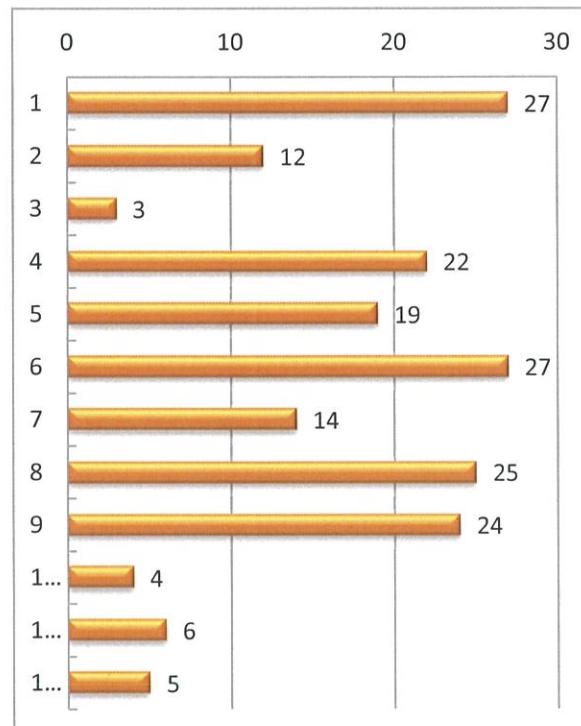


C-(b)、当園への入園申し込みは第一希望ですか



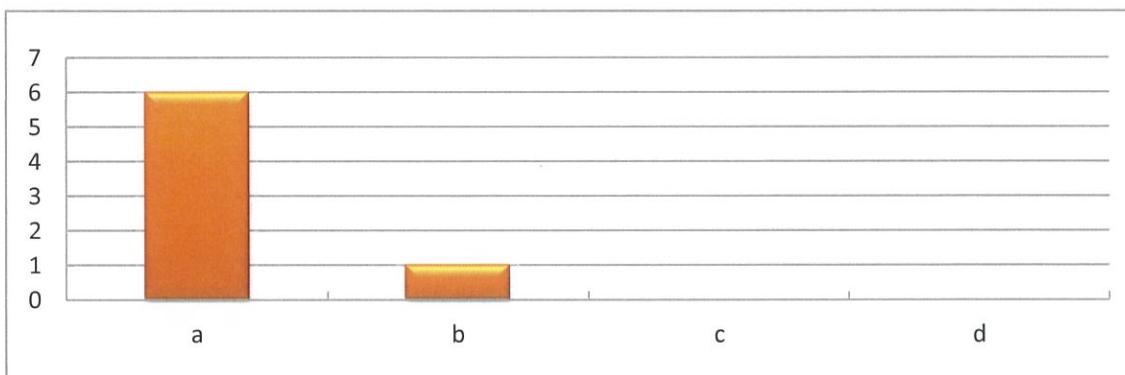
D、当園をお選びになったのは、どのような点からですか。以下の中からいくつでも

- ①便利な場所にあるから
- ②規模がちょうど良いから
- ③空いている所が他になかった
- ④設備が整っているから
- ⑤食事が良いから
- ⑥施設の雰囲気が良いから
- ⑦評判が良いから
- ⑧見学時の印象が良かったから
- ⑨園の方針に共感したから
- ⑩教育的活動が充実しているから
- ⑪特別事業を行っているから
- ⑫その他



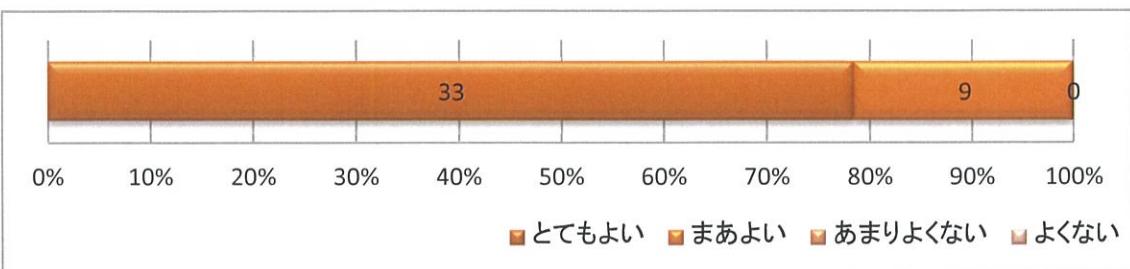
⑪特別事業を行っているから

( 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 )

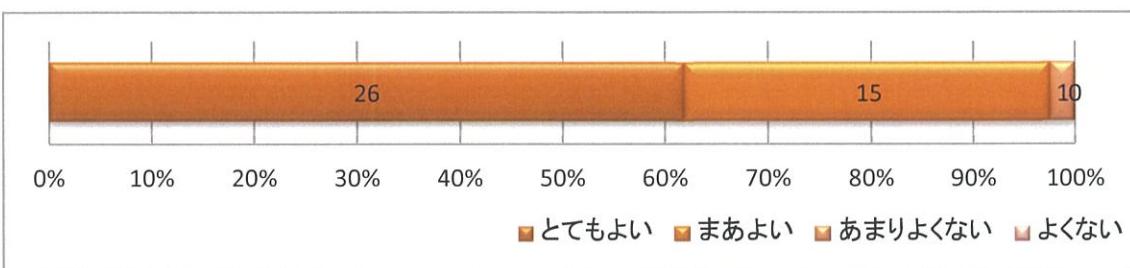


## 問28 保育サービスの内容について、どのようにお感じになりますか

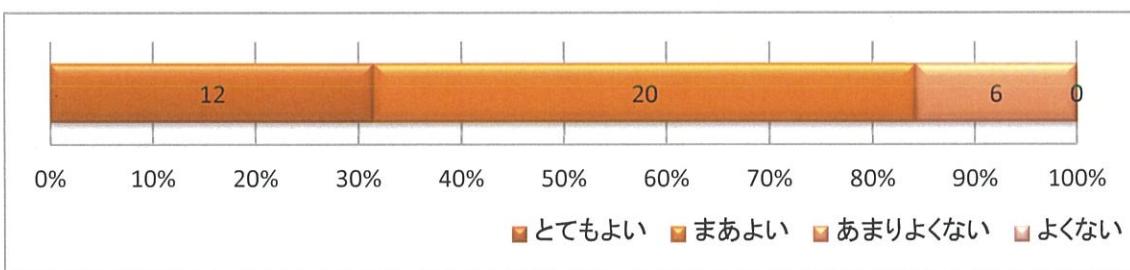
## A. あいさつや片付けなど基本的な生活習慣の習得



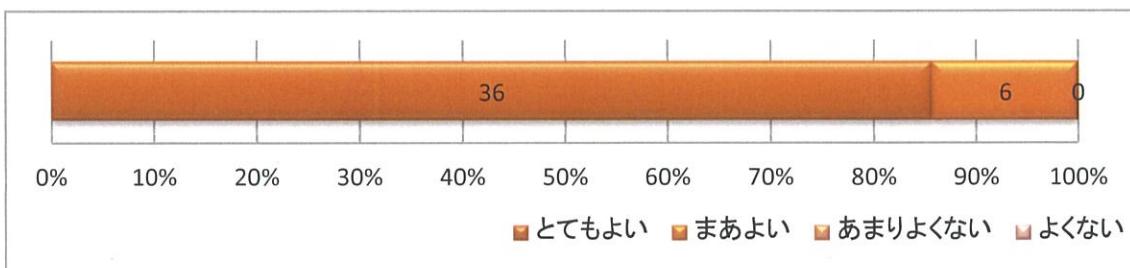
## B. お子さんが参加する行事の内容



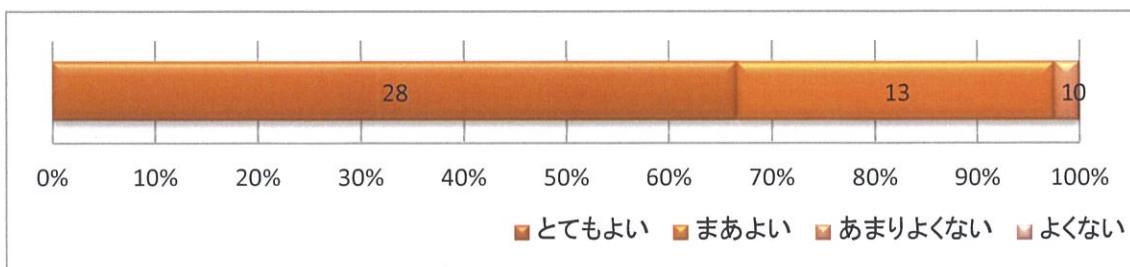
## C. 就学に向けた取り組み



## D. 多様な年齢同士の関係



## E. 遊具・玩具・教材等の充実



## わかたけかなえ保育園様

## 30年度 利用者アンケート共通評価項目 自由意見

※重複している意見も掲載しています

※文章の頭に付いている記号については、「はい」の回答は○、「どちらともいえない」は□、「いいえ」は■、「非該当・無回答」は▲で表示しており、各設問の回答を反映しています。

項目	自由意見
1	園での活動は、お子さんの心身の発達に役立っていると思いますか

- 巧技台等を使った遊びは家ではできないし、家族以外に安心できる大人がいるので、人見知りがなくなったり。

2	園での活動は、お子さんが興味や関心を持って行えるものになっていると思いますか
---	--

- 身体を動かすこと以外に、絵を描いたりシールを貼ったり、チラシを破いてみたりと、色々工夫しているだけている。
- 午後の活動がいつも同じように感じる。子どもは楽しそうなので良いのだが、保育園というより学童のよう。
- 知育的な玩具は充実しているが、もう少しキャラクター物があっても良いと思います。

3	園で提供される食事・おやつは、お子さんの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか
---	--

- おやつを含めて手作りされているので、安心できる。
- 試食会等を開いてくれ、料理のアドバイスももらえる。
- 全て手作りでおいしく、素晴らしい食事を提供していただけていると感じています。
- とても工夫されていると思います。家では食べない食材も食べられているようです。

4	戸外遊びや行事などにより、お子さんが自然や社会と関わる機会は十分確保されていると思いますか
---	---

- 戸外遊びはあるが、社会と関わっていると言えるほどの行事はない。
- 自然の関わりは十分だと思いますが、社会との関わりとなると、地域交流等は十分とは言えないかなと思います。問27にも同じことが言えます。

5	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ると思いますか
---	--

- 電車遅延等の不本意で延長になった時、1分しか遅れていないのに料金を取られた。
- ▲ 経験がないためわかりません。

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

7 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

- 親が参加する行事が少ないので助かる。
- 日曜開催の運動会は助かります。
- 保護者会の開始時間が早いので、もう少し遅いと良い。
- 平日16時からの行事を設定されてしまうと、仕事を半休もしくは休まなくてはならないので、難しい場合があります。

8 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るような信頼関係があると思いますか

- 在園以外の子どものことまで気にかけてください、本当にありがたいと思っています。
- 不安なことや心配事等はすぐに相談でき、的確なアドバイスをいただけています。
- 連絡帳だけでなく、先生が毎日色々と話をしてくれるので、どの先生にも話がしやすい。
- 聞けば答えてくれるが、園での様子や気になったこと等は、職員から発信してほしい。
- 職員による。
- 人による。

9 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

- 掃除している先生の姿をよく見掛けます。
- 毎日掃除していただけており、清潔です。
- きちんと掃除してくれているのは見掛けますが、子どもの足の裏は埃やゴミで汚れています。仕方がないこととは思っています。

10 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

- あいさつがしっかりしており、気持ちが良い。
- おしゃれで髪を生やしている人もいますが、あまり気にならない。
- 以前よりは良くなったと思うが、子どもと関わる仕事なので、もう少し動きやすい服装の方が良いと思う。

11 お子さんがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか

12 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

- 嫌だったこと等、子どもの主張を聞き出して、子どもの気持ちに寄り添ってくれていると感じる。
- 子ども同士のケンカ等で注意をしている様子を見掛けますが、頭ごなしに怒らず、理解できるよう工夫して話してくれていると思う。
- 隠したり、曖昧にしたりせずに親へ話してほしい。
- いさかいがあり、職員が介入して解決した場合は、毎回保護者への連絡はありませんが、危険が伴ったり、再発の可能性がある場合は、報告と今後の対応を知らせてほしいです。子どもから聞いて、先生に問い合わせたことがあります。
- 基本的には先生の対応を信頼していますが、以前、子ども同士のトラブルで話が上手にできる方のみに聞いて不公平な対応していました。先生はその時を一部始終を見ていなかったので仕方がないとも思いますが、疑問を感じた一幕でした。それなりに他の対応があったのではないかと思いました。一度そういう場面を見てしまうと、いつもそうなのかと不信感を抱いてしまいます。
- 人が傷付く言葉や言動に対し、「個性だから」、「正しいことも言えなくなる」といった理屈を付けて禁止しない等、被害者より加害者を守るような対応は疑問。
- 経験がないためわかりません。
- 経験なし。

13 あなたは、職員がお子さん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

- 朝、泣いて母親から子どもが離れない時は、泣き止むまで抱っこしてくれ、絵本や玩具で気を紛らわせてくれます。
- 子どもに寄り添ってくださる職員方の姿は、見習いたいと思うほどです。
- 先生に甘えたい日があると、1日中、先生が交代で抱っこしてくれたり、話し掛けてくれたりします。
- 人による。

14 あなたやお子さんのプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくない、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

- 経験なし。

15 お子さんの保育内容に関する説明は、わかりやすいと思いますか

- 毎日の連絡帳が楽しみです。お迎え時については、何も言わない先生もいます。お迎えに来ている保護者に気付いていないのか、見て見ぬ振りをしているのかわかりません。

16 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

- いじめは絶対に認めないと感じる。年中頃からは確実に毎年あるのに、ないという前提の対応に疑問を感じる。

17 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

※重複している意見も掲載しています

### ○ 職員について

- ・ 先生方の雰囲気がとても良い。
- ・ 先生方が子どもたちに愛情を持って接してくれていることが、とても伝わってきます。保育園が良い雰囲気なのは、先生同士のつながりがあるからと思え、安心できます。
- ・ 職員が本当に子どもを可愛がってくれていることが伝わり、安心して預けることができます。
- ・ 先生方が優しく、明るい。暗い表情の子どももいない。看護師の先生や給食の先生も、子どもをよく見てくれている。
- ・ 先生方は話しやすく、栄養士、看護師の方も話しやすいので、気軽に相談できる。
- ・ どの先生ともフランクに話ができる、信頼関係が築けていると実感できる。
- ・ どの先生も会うと必ず、親にも子どもにも声を掛けてくれます。園全体で子どもを見てくれているようで、安心します。
- ・ 園のスタッフ全員が、子どもの名前や保護者の顔を認識しており、声をかけてくださるところは本当にすごいと感じます。
- ・ 担任は決まっているが、保育士全員で子どもたちを見守ってくれていることが、とても感じられます。
- ・ 色々なクラスの先生が子どもを見てくれる。クラス担任以外との関わりがしっかりある。
- ・ 保育士さんは、ベテランから若手、男女様々で、他園では感じられない多様性を子どもが体験できそうなところが良いと思っています。
- ・ 男性の職員さんが多くおり、男性、女性ならではの目線や関わりがあって良いと思う。統一されていれば良い。人によって対応が変わらなければ良い。
- ・ 男性の保育士が多い。
- ・ 保育の仕事はとても大変だと思いますが、先生方が楽しそうで明るいので、職場環境や人間関係が良いのだと思います。

### ○ 園長について

#### ○ 保育サービスについて

- ・ 保育士それぞれが思いを持って子どもの保育に当たってくれ、成長を喜んでくれる点。一人ひとりへの対応が違うのも多様性と捉えられ、それぞれの思いが見えて良い。また、日々の保育で感じる懸念を保育士が園長へ報告し、大事な点は園としての対応を取ろうとする点も、マネジメントの在り方として評価しています。
- ・ 方針がしっかりといるところ。
- ・ 保育において柔軟に対応してくれるので、働いている親としてとても助かります。
- ・ 異年齢保育。
- ・ 異年齢保育は子どもの成長にとても有意義で、感謝している。安心して子どもを預けられる。
- ・ 小学校での学習を先取りするような教育活動がなく、子どもの関心に応じて感性を育むような活動が重視されているところ。また、子どもを型にはめようとせず、一人ひとりの個性を認めてくれるところ。
- ・ 先生方が、子どもの良いところを伸ばそうとしてくれている点。親から見るとマイナスに感じる部分でも、別の視点で励ましてくれるので、心強い。
- ・ 子どもたちで色々考えたり、挑戦したりできる環境がある。また、上のクラスの子どもとの関わりもあり、上の子どもから色々と教えてもらえ、学べるところがとても良い。

※重複している意見も掲載しています

- ・ 子どもたちを大事にした保育をしてくださるので、安心しています。
- ・ 無理強いせず、子どもの気持ちを大事にしてくれるところ。
- ・ 子どもの気持ちや思いを汲んでくださる点。
- ・ 子どもを含めた世帯全員の生活までを視野に入れて対応してくださる点。
- ・ 家庭ではなかなかできないような体験をたくさんさせていただけ、大変感謝しています。
- ・ 0歳児で月齢差がある中、我が子は無理なく過ごせていると感じます。
- ・ 食育の取り組みや歯磨き、手洗い等の教育があり、親としてなかなか教えられないことを教えてくれるところ。
- ・ 低年齢児の手拭きタオル持参が使い捨ておしぶりになったり、大容量の加湿器を導入したり、運動会の会場を変えたりする等、常に改善を心掛けているように見える。

#### ○ 子どもの様子について

- ・ 子どもは今まで一度も「〇〇先生嫌」等のマイナスの発言をしたことがなく、「全ての先生が好き」と言います。普段からいかに丁寧に接してくださっているのかがわかり、とても信頼しています。
- ・ いつもお世話になっており、子どもが楽しそうです。

#### ○ 戸外遊び・園外活動・行事について

- ・ 外遊びがしっかり行われているところ。
- ・ 行事も子どもを中心に考えてくださる点。

#### ○ 施設環境面について

- ・ 清潔感があり、設備が整っている。
- ・ 全体的に清潔で、園内がきれい。
- ・ 部屋の温度や湿度管理をしっかりやってくれているところ。

#### ○ 安全対策について

#### ○ 子どもの健康・衛生管理について

- ・ 体調面において適切に連絡してくれるので、安心して預けることができます。
- ・ 親でも気付かなかったケガ等に気付いてくれ、お迎え時に連絡してくれるところ。

#### ○ 食事面(給食・おやつ)について

- ・ 給食とおやつが素晴らしいです。また、子どもが一緒に準備をすることがあるところは、良い経験になっています。
- ・ 園独自の食事。とても食べやすいメニューになっていると思います。
- ・ 給食やおやつが手作りで、且つとてもおいしい。

※重複している意見も掲載しています

## ○ 保護者対応(保護者支援・延長保育など)について

- ・ 給食の方も、お迎え時に子どもの日中の様子を伝えてくれるので、嬉しいです。
- ・ 連絡帳に記入した悩みや不安に対し、先生方が前向きに答えてくださったり、助言してくださったりするので、相談がしやすいです。
- ・ 子どもへの接し方で悩んでいることがありました。担任の先生から優しく声をかけてください、親身に話を聞いていただけたので、本当に助かりました。子どもだけでなく親の表情にも気遣ってくれ、寄り添ってくれるのは、わかたけ保育園ならではだと思います。本当に通えて良かったと思っています。
- ・ 保育時間等、柔軟に対応してくださるのでとても助かっています。
- ・ イベントが日曜日でありがたい。
- ・ 仕事が休みでも預かってくれるので、とても助かる。
- ・ 仕事がお休みの日にも保育園を利用させてくれる。
- ・ 手作りする物がなく、時間がない共働きの家庭にはありがとうございます。
- ・ オムツの持ち帰りがないので、助かります。
- ・ オムツの持ち帰りが不要なところ。
- ・ 細かいことを言わず、いつも大らかに受け入れてくださる。

## ○ 地域交流について

## ○ その他

※重複している意見も掲載しています

○ 職員について

- ・ 育休中の保護者に対し、不適切な発言をする先生がおり、不快に感じることがあった。

○ 園長について

○ 保育サービスについて

- ・ 普段は異年齢保育ですが、クラス毎の活動日が増えると良いと思います。
- ・ 縦割りということもあり、担任の先生だけでなく、色々な先生で子どもを見ていただける良い面もありますが、担任の先生との関係性が薄いように思います。
- ・ 担当している先生がクラスに1人もおらず、フリーの保育士さんだけでクラスをまとめていることがあります。子どもは普段から慣れている保育士さんが1人もいないと不安になって泣くこともあるので、職員配置のバランスを考えていただきたいです。

○ 子どもの様子について

○ 戸外遊び・園外活動・行事について

- ・ 室内での活動はなるべく午後にしたり、柔軟に雨の日に実施したりし、園外への散歩がより多くできるようになると良い。
- ・ 雨だからと遠足を中止にするのではなく、延期にしてほしいです。
- ・ 運動会のプログラムを見直してほしいです。桜になつてもリズムでは、子どもにとっても物足りないと思います。リレーは、杏・桜の全員参加も再考してほしいです。何か努力する、悔しい思いをするのも、成長過程に必要です。

○ 施設環境面について

○ 安全対策について

○ 子どもの健康・衛生管理について

- ・ オムツ替えはお風呂用マットのような物の上で行っているが、子どものお尻を直に付けているのに、使用後に拭く等していないように見える。感染症の流行時期は特に気になるので、面倒でも拭いてくれると助かる。

○ 食事面(給食・おやつ)について

- ・ たまに話を聞くと、1歳児クラスの給食は形態を変えて提供していたことがあったようなので、それも展示してもらえると嬉しいです。

※重複している意見も掲載しています

○ 保護者対応(保護者支援・延長保育など)について

- ・ お迎え時は、もう少し子どもの様子について話してくださると嬉しいです。
- ・ お迎え時は先生方もお忙しく、また、個人面談もないでの、子どもの話や育児の相談が落ち着いてしにくいと思います。
- ・ 登降園時に子どもの話を詳しくしてくださる先生と、あいさつだけで終わる先生がおり、差があります。また、その日の気分によって対応が変わる先生もいらっしゃるので、仕事として一定の対応をしてほしいです。
- ・ お迎え時に担当保育士がいても、その日の子どもの様子を教えてくれないことがある。丁寧に教えてくれる担任もいるので、ばらつきを感じる。
- ・ 0歳児クラスの時は、時々、今日はこんなことをしましたという感じで、その日の活動の写真入り印刷物が貼られていましたが、1歳児クラスになってからはあまり見られません。掲示物がもう少し増えると良いと思います。
- ・ 先日、クラスのほぼ全員がRSウイルスに感染していた際、園からそのような話がなかった。クラスの保護者から聞いたので、その際は、園からの情報がほしかったと思いました。
- ・ わからないことを質問し、聞いた通りにしたが、他の保育士さんから「違う」と指摘されたことが数回ありました。
- ・ 提出した書類を「預かっていない」と言われ、書き直したことがあります。
- ・ 朝の職員が不足していると感じた時があった。出勤で急いでいる時に、オムツ替えをお願いされたので困った。
- ・ 子どもの気になるクセ(良くないクセ)に対しては、もう少し意識してほしいです。家庭だけでは限界があるので、一緒に取り組んでもらえると嬉しいです。
- ・ 人の感じ方は様々なのに、こうしたらこうなるというようなある種の偏った考えが方針を支配している。反対側の立場になって考えてみてはどうかと思うルールが多い。
- ・ 年に何回かクラス会があり、それは園も承知の上なのだが、個人的にはただでさえ働いていて忙しいのに、クラス会を設定し、しかも休日に行なうことはやめてほしい。できれば、クラス会自体をなくしてほしい。

○ 地域交流について

○ その他

- ・ 特にありません。
- ・ 特にないです。
- ・ 特になし。