

2019年度 東京都福祉サービス第三者評価 利用者調査結果

—認可保育所／認証保育所A・B型—

特定非営利活動法人福祉総合評価機構(認証機関番号03-081)

| | | | |
|-----|------------|------|-----------|
| 法人名 | 社会福祉法人えどがわ | 事業所名 | 新堀おひさま保育園 |
|-----|------------|------|-----------|

| | |
|------|------------------------------------|
| 実施期間 | 2019 年 10 月 1 日 ~ 2019 年 10 月 15 日 |
|------|------------------------------------|

| | |
|----------------------|-------|
| 利用者総数(人) | 92 |
| 調査対象者数(人) | 92 |
| 有効回答数(人) | 43 |
| 回収率 (有効回答数/利用者総数) | 46.7% |

(29年度)

利用者総数(人) 97

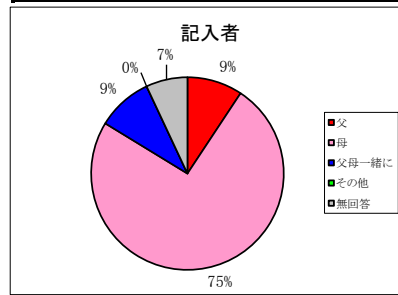
調査対象者数(人) 97

有効回答数(人) 45

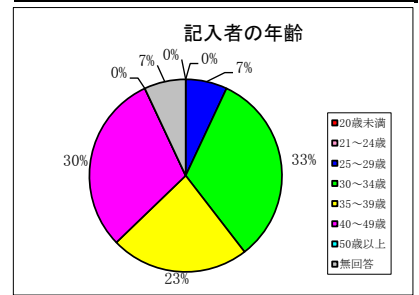
回収率(有効回答数/利用者総数) 46.4%

回答者の属性分布

| 記入者 | 人数 | | % | |
|-------|-----|-----|-----|-----|
| | 人数 | % | 人数 | % |
| 父 | 4人 | 9% | 32人 | 74% |
| 母 | 32人 | 74% | 4人 | 9% |
| 父母一緒に | 4人 | 9% | 人 | |
| その他 | 人 | | 人 | |
| 無回答 | 3人 | 7% | | |

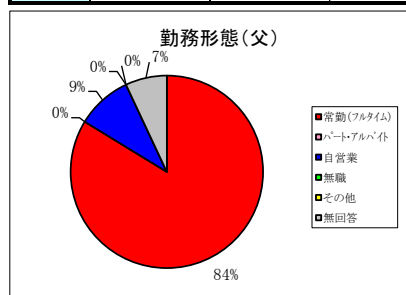


| 記入者の年齢 | 人数 | | % | |
|--------|-----|-----|-----|-----|
| | 人数 | % | 人数 | % |
| 20歳未満 | 人 | | 人 | |
| 21~24歳 | 人 | | 人 | |
| 25~29歳 | 3人 | 7% | 14人 | 33% |
| 30~34歳 | 14人 | 33% | 10人 | 23% |
| 35~39歳 | 10人 | 23% | 13人 | 30% |
| 40~49歳 | 13人 | 30% | 人 | |
| 50歳以上 | 人 | | 3人 | 7% |
| 無回答 | 3人 | 7% | | |

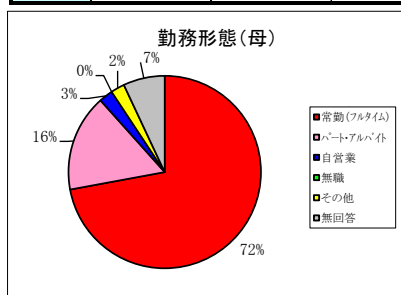


回答者の勤務形態

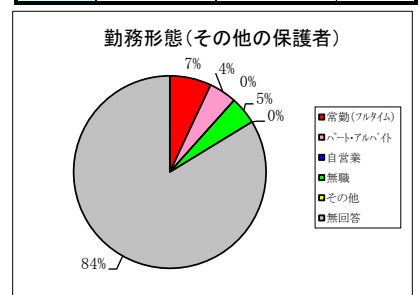
| 父 | 人数 | | % | |
|-----------|-----|-----|-----|-----|
| | 人数 | % | 人数 | % |
| 常勤(フルタイム) | 36人 | 84% | 3人 | 7% |
| パート・アルバイト | 人 | | 2人 | 5% |
| 自営業 | 4人 | 9% | 人 | |
| 無職 | 人 | | 2人 | 5% |
| その他 | 人 | | 人 | |
| 無回答 | 3人 | 7% | 36人 | 84% |



| 母 | 人数 | | % | |
|-----------|-----|-----|-----|-----|
| | 人数 | % | 人数 | % |
| 常勤(フルタイム) | 31人 | 72% | 3人 | 7% |
| パート・アルバイト | 7人 | 16% | 2人 | 5% |
| 自営業 | 1人 | 2% | 人 | |
| 無職 | 人 | | 2人 | 5% |
| その他 | 1人 | 2% | 人 | |
| 無回答 | 3人 | 7% | 36人 | 84% |

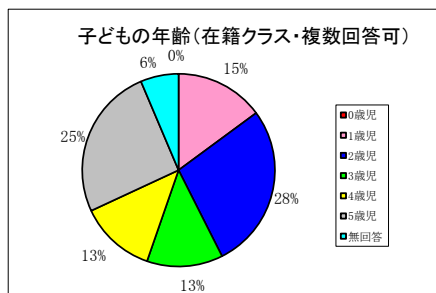


| その他の保護者 (主に迎えに来られる方) | 人数 | | % | |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|
| | 人数 | % | 人数 | % |
| 常勤(フルタイム) | 3人 | 7% | 36人 | 84% |
| パート・アルバイト | 2人 | 5% | 人 | |
| 自営業 | 人 | | 2人 | 5% |
| 無職 | 2人 | 5% | 人 | |
| その他 | 人 | | 人 | |
| 無回答 | 36人 | 84% | | |



子どもの年齢 (在籍クラス・複数回答可)

| 保育園子ども利用年齢 | 人数 | | % | |
|------------|-----|-----|-----|-----|
| | 人数 | % | 人数 | % |
| 0歳児 | 人 | | 6人 | 15% |
| 1歳児 | 7人 | 15% | 0人 | 0% |
| 2歳児 | 13人 | 28% | 13人 | 28% |
| 3歳児 | 6人 | 13% | 6人 | 13% |
| 4歳児 | 6人 | 13% | 6人 | 13% |
| 5歳児 | 12人 | 26% | 12人 | 26% |
| 無回答 | 3人 | 6% | 3人 | 6% |



2019年度 東京都福祉サービス第三者評価 利用者調査結果

| | | | | |
|-------------|------------------|--------------|----|---|
| 事業所名 | 新堀おひさま保育園 | 有効回答数 | 43 | 人 |
|-------------|------------------|--------------|----|---|

《毎日の保育サービスについてお聞きします》

4択回答の内訳

実質的な満足度(「非該当・無回答」を除く数値)

| 問 | 内容 | 4択回答の内訳 | | | | 実質的な満足度(「非該当・無回答」を除く数値) |
|------|--|-----------|-----------|-------|---------|-------------------------|
| | | はい | どちらともいえない | いいえ | 非該当・無回答 | |
| 問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 | はい | 41 | 95.3% | 95.3% | |
| | | どちらともいえない | 2 | 4.7% | 4.7% | |
| | | いいえ | | | | |
| | | 非該当・無回答 | | | | |
| ~前回~ | 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 | はい | 42 | 93.3% | 93.3% | |
| | | どちらともいえない | 2 | 4.4% | 4.4% | |
| | | いいえ | 1 | 2.2% | 2.2% | |
| | | 無回答 | | | | |
| 問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 | はい | 41 | 95.3% | 97.6% | |
| | | どちらともいえない | 1 | 2.3% | 2.4% | |
| | | いいえ | | | | |
| | | 非該当・無回答 | 1 | 2.3% | | |
| ~前回~ | 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 | はい | 42 | 93.3% | 93.3% | |
| | | どちらともいえない | 2 | 4.4% | 4.4% | |
| | | いいえ | 1 | 2.2% | 2.2% | |
| | | 無回答 | | | | |
| 問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 | はい | 31 | 72.1% | 73.8% | |
| | | どちらともいえない | 9 | 20.9% | 21.4% | |
| | | いいえ | 2 | 4.7% | 4.8% | |
| | | 非該当・無回答 | 1 | 2.3% | | |
| ~前回~ | 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 | はい | 33 | 73.3% | 75.0% | |
| | | どちらともいえない | 6 | 13.3% | 13.6% | |
| | | いいえ | 5 | 11.1% | 11.4% | |
| | | 無回答 | 1 | 2.2% | | |
| 問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 | はい | 39 | 90.7% | 92.9% | |
| | | どちらともいえない | 2 | 4.7% | 4.8% | |
| | | いいえ | 1 | 2.3% | 2.4% | |
| | | 非該当・無回答 | 1 | 2.3% | | |
| ~前回~ | 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 | はい | 35 | 77.8% | 77.8% | |
| | | どちらともいえない | 9 | 20.0% | 20.0% | |
| | | いいえ | 1 | 2.2% | 2.2% | |
| | | 無回答 | | | | |
| 問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 | はい | 36 | 83.7% | 100.0% | |
| | | どちらともいえない | | | | |
| | | いいえ | | | | |
| | | 非該当・無回答 | 7 | 16.3% | | |
| ~前回~ | 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 | はい | 37 | 82.2% | 88.1% | |
| | | どちらともいえない | 3 | 6.7% | 7.1% | |
| | | いいえ | 2 | 4.4% | 4.8% | |
| | | 無回答 | 3 | 6.7% | | |
| 問6 | 安全対策(※)が十分取られていると思いますか ※園舎内外の各設備・遊具等、外部侵入対策、感染症や保育中の事故・ケガ予防など | はい | 22 | 51.2% | 52.4% | |
| | | どちらともいえない | 16 | 37.2% | 38.1% | |
| | | いいえ | 4 | 9.3% | 9.5% | |
| | | 非該当・無回答 | 1 | 2.3% | | |
| ~前回~ | 安全対策(※)が十分取られていると思いますか ※園舎内外の各設備・遊具等、外部侵入対策、保育中の事故・ケガ予防など | はい | 21 | 46.7% | 46.7% | |
| | | どちらともいえない | 18 | 40.0% | 40.0% | |
| | | いいえ | 6 | 13.3% | 13.3% | |
| | | 無回答 | | | | |

※「~前回~」の欄は昨年度からの継続受託の場合のみ数値を掲載します。

2019年度 東京都福祉サービス第三者評価 利用者調査結果

| | | | | |
|------|-----------|-------|----|---|
| 事業所名 | 新堀おひさま保育園 | 有効回答数 | 43 | 人 |
|------|-----------|-------|----|---|

《毎日の保育サービスについてお聞きします》

4択回答の内訳

実質的な満足度(「非該当・無回答」を除く数値)

| 問 | 質問内容 | はい | どちらともいえない | いいえ | 非該当・無回答 | 実質的な満足度 | |
|--|--|-----------|-----------|-------|---------|-------------|---------|
| | | 数 | 割合 | 割合 | 割合 | 満足度 | 実質的な満足度 |
| 問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 | はい | 36 | 83.7% | 83.7% | [Bar Chart] | |
| | | どちらともいえない | 7 | 16.3% | 16.3% | [Bar Chart] | |
| | | いいえ | | | | [Bar Chart] | |
| | | 非該当・無回答 | | | | [Bar Chart] | |
| ～前回～ 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 | | はい | 33 | 73.3% | 73.3% | [Bar Chart] | |
| | | どちらともいえない | 9 | 20.0% | 20.0% | [Bar Chart] | |
| | | いいえ | 3 | 6.7% | 6.7% | [Bar Chart] | |
| | | 無回答 | | | | [Bar Chart] | |
| 問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 | はい | 37 | 86.0% | 86.0% | [Bar Chart] | |
| | | どちらともいえない | 6 | 14.0% | 14.0% | [Bar Chart] | |
| | | いいえ | | | | [Bar Chart] | |
| | | 非該当・無回答 | | | | [Bar Chart] | |
| ～前回～ 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 | | はい | 34 | 75.6% | 75.6% | [Bar Chart] | |
| | | どちらともいえない | 7 | 15.6% | 15.6% | [Bar Chart] | |
| | | いいえ | 4 | 8.9% | 8.9% | [Bar Chart] | |
| | | 無回答 | | | | [Bar Chart] | |

《安心・快適性》

| 問 | 質問内容 | はい | どちらともいえない | いいえ | 非該当・無回答 | 実質的な満足度 | |
|---|---------------------------------------|-----------|-----------|-------|---------|-------------|---------|
| | | 数 | 割合 | 割合 | 割合 | 満足度 | 実質的な満足度 |
| 問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 | はい | 32 | 74.4% | 74.4% | [Bar Chart] | |
| | | どちらともいえない | 9 | 20.9% | 20.9% | [Bar Chart] | |
| | | いいえ | 2 | 4.7% | 4.7% | [Bar Chart] | |
| | | 非該当・無回答 | | | | [Bar Chart] | |
| ～前回～ 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 | | はい | 34 | 75.6% | 75.6% | [Bar Chart] | |
| | | どちらともいえない | 8 | 17.8% | 17.8% | [Bar Chart] | |
| | | いいえ | 3 | 6.7% | 6.7% | [Bar Chart] | |
| | | 無回答 | | | | [Bar Chart] | |
| 問10 | 職員の言葉遣いや態度、服装などは、適切であると思いますか | はい | 31 | 72.1% | 72.1% | [Bar Chart] | |
| | | どちらともいえない | 9 | 20.9% | 20.9% | [Bar Chart] | |
| | | いいえ | 3 | 7.0% | 7.0% | [Bar Chart] | |
| | | 非該当・無回答 | | | | [Bar Chart] | |
| ～前回～ 職員の言葉遣いや態度、服装などは、適切であると思いますか | | はい | 33 | 73.3% | 73.3% | [Bar Chart] | |
| | | どちらともいえない | 7 | 15.6% | 15.6% | [Bar Chart] | |
| | | いいえ | 5 | 11.1% | 11.1% | [Bar Chart] | |
| | | 無回答 | | | | [Bar Chart] | |
| 問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 | はい | 39 | 90.7% | 90.7% | [Bar Chart] | |
| | | どちらともいえない | 4 | 9.3% | 9.3% | [Bar Chart] | |
| | | いいえ | | | | [Bar Chart] | |
| | | 非該当・無回答 | | | | [Bar Chart] | |
| ～前回～ 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 | | はい | 35 | 77.8% | 77.8% | [Bar Chart] | |
| | | どちらともいえない | 9 | 20.0% | 20.0% | [Bar Chart] | |
| | | いいえ | 1 | 2.2% | 2.2% | [Bar Chart] | |
| | | 無回答 | | | | [Bar Chart] | |
| 問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 | はい | 27 | 62.8% | 73.0% | [Bar Chart] | |
| | | どちらともいえない | 10 | 23.3% | 27.0% | [Bar Chart] | |
| | | いいえ | | | | [Bar Chart] | |
| | | 非該当・無回答 | 6 | 14.0% | | [Bar Chart] | |
| ～前回～ 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 | | はい | 29 | 64.4% | 67.4% | [Bar Chart] | |
| | | どちらともいえない | 11 | 24.4% | 25.6% | [Bar Chart] | |
| | | いいえ | 3 | 6.7% | 7.0% | [Bar Chart] | |
| | | 無回答 | 2 | 4.4% | | [Bar Chart] | |

※「～前回～」の欄は昨年度からの継続受託の場合のみ数値を掲載します。

2019年度 東京都福祉サービス第三者評価 利用者調査結果

| | | | | |
|------|-----------|-------|----|---|
| 事業所名 | 新堀おひさま保育園 | 有効回答数 | 43 | 人 |
|------|-----------|-------|----|---|

《利用者個人の尊重》

4択回答の内訳

実質的な満足度(「非該当・無回答」を除く数値)

| 問 | 質問内容 | 4択回答の内訳 | | | | 実質的な満足度(「非該当・無回答」を除く数値) |
|-----|--|---------|-----------|--------|---------|-------------------------|
| | | はい | どちらともいえない | いいえ | 非該当・無回答 | |
| 問13 | 職員は、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 | はい | 43 | 100.0% | 100.0% | |
| | ～前回～ 職員は、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 | はい | 35 | 77.8% | 77.8% | |
| 問14 | 職員は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)を守ってくれていると思いますか | はい | 30 | 69.8% | 76.9% | |
| | ～前回～ 職員は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)を守ってくれていると思いますか | はい | 29 | 64.4% | 70.7% | |
| 問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 ※ 入園時の説明のほか、入園後の日々の保育内容の伝達・発信、お子さんの育ちの目標や見通しの説明など | はい | 31 | 72.1% | 72.1% | |
| | ～前回～ 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 | はい | 32 | 71.1% | 71.1% | |

《不満・要望への対応》

| 問 | 質問内容 | 4択回答の内訳 | | | | 実質的な満足度(「非該当・無回答」を除く数値) |
|-----|--|---------|-----------|-------|---------|-------------------------|
| | | はい | どちらともいえない | いいえ | 非該当・無回答 | |
| 問16 | 職員は、あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、きちんと対応してくれていると思いますか | はい | 35 | 81.4% | 85.4% | |
| | ～前回～ 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 | はい | 28 | 62.2% | 66.7% | |
| 問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 | はい | 21 | 48.8% | 72.4% | |
| | ～前回～ 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 | はい | 14 | 31.1% | 46.7% | |

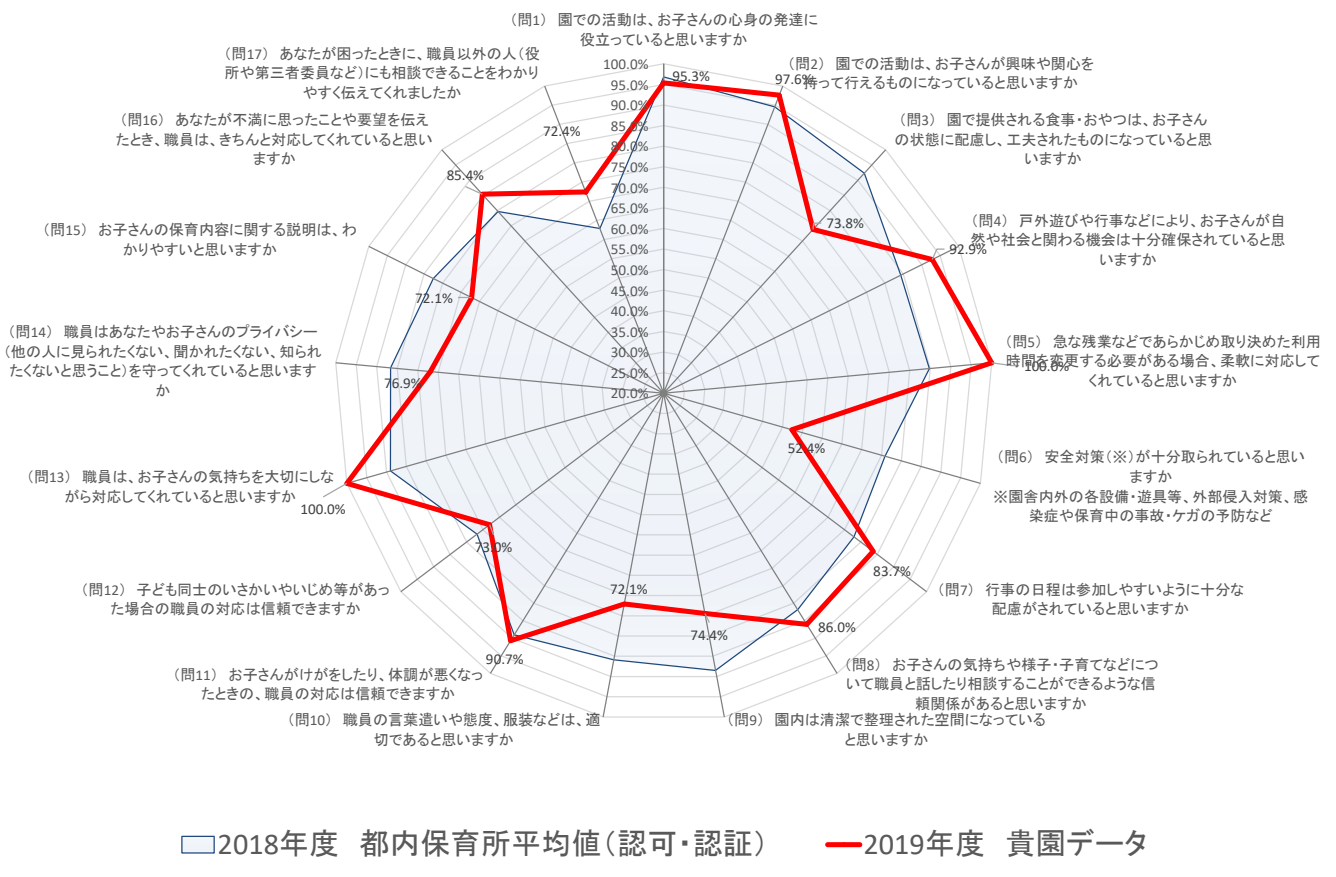
2019年度 東京都福祉サービス第三者評価 利用者調査結果

| | | | | |
|------|-----------|-------|----|---|
| 事業所名 | 新堀おひさま保育園 | 有効回答数 | 43 | 人 |
|------|-----------|-------|----|---|

《総合的な感想についてお聞きします》

| | | | | | |
|-----|--|-----------|----|-------|--|
| [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ますか。 | 大変満足 | 16 | 37.2% | |
| | | 満足 | 23 | 53.5% | |
| | | どちらともいえない | 4 | 9.3% | |
| | | 不満 | | | |
| | | 大変不満 | | | |
| | | 無回答 | | | |
| | ～前回～ 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ますか。 | 大変満足 | 16 | 35.6% | |
| | | 満足 | 22 | 48.9% | |
| | | どちらともいえない | 4 | 8.9% | |
| | | 不満 | 2 | 4.4% | |
| | | 大変不満 | | | |
| | | 無回答 | 1 | 2.2% | |

2018年度平均値(認可942園+認証206園)との比較表



※「～前回～」の欄は昨年度からの継続受託の場合のみ数値を掲載します。