

## 調査対象

保育園を利用している121世帯を対象に調査を実施しました。在園児は135名で、兄弟姉妹が同園に通う世帯は年齢の一番低い子どもについて回答してもらいました。

## 調査方法

アンケート調査は、Webアンケートシステムを使用し、無記名方式で行いました。案内は施設を通じて利用者へ配付し、集計は評価機関が行いました。調査結果は選択回答だけでなく、記述式の回答についても匿名性に配慮してまとめ、施設に報告しました。

利用者総数

135

利用者家族総数(世帯)

121

共通評価項目による調査対象者数

121

共通評価項目による調査の有効回答者数

72

利用者家族総数に対する回答者割合(%)

59.5%

## 利用者調査全体のコメント

保育園に対する総合的な感想は、「大変満足」が38人(52.8%)、「満足」が33人(45.8%)で「満足」以上の回答は合計71人(98.6%)でした。

自由意見には、「英語、体操、食育(魚の解体ショーや畑での栽培)など、毎年のように新しい取り組みを行い、今の子どもたちに寄り添ってくださり感謝しています」「とてもよく子どもを見てくださっていると思います。子どもも保育園へ行くことを楽しみにしており、良い先生方と出会えて嬉しく思います」「どの先生も総じて子どもが好きなことが伝わり、優しく接していただいている。特に経営層が保護者の目線に立ったルールの変更などをしてください、ありがとうございました」「担任だけではなく全職員が全園児を把握してくれていると感じます」など園への信頼と感謝を寄せる声が多く見られました。

項目別に見ますと、「保育所での活動は、子どもの心身の発達に役立っているか」「保育所での活動は、子どもが興味や関心を持って行えるようになっているか」で98.6%、「行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か」他1項目で94.4%の保護者がそれぞれ「はい」と回答し、とても満足度が高い様子が読み取れます。

## 利用者調査結果

共通評価項目	実数				
	コメント	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 非該当
1. 保育所での活動は、子どもの心身の発達に役立っているか		71	1	0	0
	「はい」が98.6%、「どちらともいえない」が1.4%でした。				
	自由意見には、「言葉の発達や人との関わり方など、周りの影響を受けながら成長している様子が見られて、とても嬉しく思っています」「家庭ではできない遊びなどをしていただき、毎日新しいことをたくさん感じてきていると思います」「ほぼ毎月新しい製作をしていて、とても嬉しいです。また、広い空間で全身運動をしたり、季節の感触遊びをしたりもしてくれていて、今後も楽しみです」「頑張る大切さを学んでくれていると思います」などの声がありました。				
2. 保育所での活動は、子どもが興味や関心を持って行えるようになっているか		71	1	0	0
	「はい」が98.6%、「どちらともいえない」が1.4%でした。				
	自由意見には、「おたよりや連絡帳の様子を見ていると、子どもがいろいろな活動に楽しく参加している様子があり、安心しています」「子どもがその日の活動や次の日の活動について、楽しそうに話しています」「工夫した遊びや畠仕事など、いろいろな活動をしてくれて、子どもも楽しんでいるようです」「家ではなかなかできない絵の具や、粘土遊びをさせてもらえてありがとうございます」「系列園での交流があり、新しい友達ができて、子どもが楽しそうでした」などの声がありました。				
3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか		67	5	0	0
	「はい」が93.1%、「どちらともいえない」が6.9%でした。				
	自由意見には、「給食のおかげで、食べられるものが増えてきました」「苦手な野菜なども一口食べたよ、と子どもが報告してくれたり、いろいろ工夫をしてくださっているのが伝わります」「食材に触れる機会を作っていただきありがとうございます」「嫌いな食べ物でも園では頑張って食べて、完食しているようです」「育てたものを提供したり、食べるための準備をしたりなど、食に興味を持てる活動ありがとうございます」などの声がありました。				

4. 保育所の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか	61	8	3	0
<p>「はい」が84.7%、「どちらともいえない」が11.1%、「いいえ」が4.2%でした。</p> <p>自由意見には、「広い園庭にはセミやアリなどもたくさんいて、自然と触れ合う時間が多くて良いと思います」「畑で芋掘りなど、自然に関わることができて嬉しいです」「自園の畑に加え、区の畑を借りて野菜を育てているところが良いと思います」「広い庭を探索できたり、園内の祭りに参加できたりと、いろいろな機会をくださりありがとうございます」「猛暑の中でも安全にプール遊びができるように、環境を整えてくれました」などの声がありました。</p>				
5. 保育時間の変更は、保護者の状況に柔軟に対応されているか	53	4	1	14
<p>「はい」が73.6%、「どちらともいえない」が5.6%、「いいえ」が1.4%、「無回答・非該当」が19.4%でした。</p> <p>自由意見には、「電話すると早く対応してくださり、ありがとうございます」「お迎えが遅れたことが何回かありましたが、優しく対応してくださり、助かりました」「早く対応をしていただきました」「いつも嫌な顔をせず『大丈夫ですよ』と言ってもらえて救われています。本当に感謝しています」「経営層が働く保護者に大変寄り添ってくださっていて、感謝しています」などの声がありました。</p>				
6. 安全対策が十分取られていると思うか	63	8	1	0
<p>「はい」が87.5%、「どちらともいえない」が11.1%、「いいえ」が1.4%でした。</p> <p>自由意見には、「きちんと方針が定められており、保護者にも発信・共有してくださり、とても信頼できます」「常に子どもたちのために危険を予測して、対処してくれています」「経営層が柔軟に対応を変えられているところが素晴らしいと思います」「経営層が子どもの安全を第一に考えてくださっていることがよく伝わってきます」などの声がありました。</p>				
7. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	68	4	0	0
<p>「はい」が94.4%、「どちらともいえない」が5.6%でした。</p> <p>自由意見には、「行事日程については丁寧すぎるほどご案内をいただいています」「行事が土曜なので助かります」「毎年、近隣の小・中学校と重複しないよう調整してくださっています」「保育参観の日程が固定されておらず、希望する日程をお伝えすると、いつも快く見学させてくれます」「クラスごとに時間を区切ってくださり、見やすくて良いです」「毎年、近隣小学校の行事日程や保護者の声を参考に、柔軟な対応をしていただいていると思います」などの声がありました。</p>				
8. 子どもの保育について家庭と保育所に信頼関係があるか	59	11	2	0
<p>「はい」が81.9%、「どちらともいえない」が15.3%、「いいえ」が2.8%でした。</p> <p>自由意見には、「子どもの日々の様子を伝えてくださるので安心しています」「園の方針がしっかりとしており、先生方もそれに則りつつ、時には柔軟に対応してくださるのでとても信頼しています」「今年度はより先生たちとコミュニケーションが取りやすくなったように感じます。いろいろと相談しやすくて助かっています」「担任の先生がとても話しやすい方々で良かったです」「相談をするとすぐに対応していただけるので助かります」などの声がありました。</p>				
9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	62	9	0	1
<p>「はい」が86.1%、「どちらともいえない」が12.5%、「無回答・非該当」が1.4%でした。</p> <p>自由意見には、「新しい園と比較すると建物自体が古い印象は受けますが、それでも十分きれいに清掃をしていただいている」「建物は古いですが、よく清掃されていていつもきれいです」「築年数や建設当時の間取りは気になるところがありますが、それ以外は整理整頓され、綺麗にしてくれているなど感じています」「子どもも片付けがしやすそうです」などの声がありました。</p>				
10. 職員の接遇・態度は適切か	66	6	0	0
<p>「はい」が91.7%、「どちらともいえない」が8.3%でした。</p> <p>自由意見には、「どの先生も明るく挨拶をしてくれ、子どものことも把握してくれていて、とても感じが良いです」「いろいろな先生がフレンドリーに話しかけてくださって、ありがとうございます」「普段関わりのない先生方も、すてきな笑顔で挨拶をしてくださります」「先生方が子どもファーストで、親にも思いやりを持って接していて、素晴らしいと思います」「いつも話しやすいです」「先生たちがみなさん親切で、丁寧だと思います」などの声がありました。</p>				

11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	68	3	1	0
<p>「はい」が94.4%、「どちらともいえない」が4.2%、「いいえ」が1.4%でした。 自由意見には、「いつも丁寧な対応に安心しています」「発熱の時などは個室で配慮をしていただき、ありがとうございます」「熱が上がってきた時点で一度連絡をいただけるので、もしかしたらお迎えになるかも…と心構えができる、仕事も調整できるのがありがたいです」「体調の変化について一度連絡をもらえ、状況によって対応(様子見・お迎え)をしてもらえるので、助かっています」などの声がありました。</p>				
12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	47	21	0	4
<p>「はい」が65.3%、「どちらともいえない」が29.2%、「無回答・非該当」が5.6%でした。 自由意見には、「こんなことがあった、といつも丁寧に説明をしてもらっています」「まだトラブルなどはないですが、友達とぶつかってしまったなどの時は報告をくださり、信頼できます」などの声がありました。</p>				
13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	58	14	0	0
<p>「はい」が80.6%、「どちらともいえない」が19.4%でした。 自由意見には、「子どもへの接し方について、先生から学ぶことも多いです」「のんびりめの子どもにも寄り添ってもらいます」「無理に活動に誘わず、子どもの気持ちを尊重した声かけをしてくれています」「子どもの『やりたい』に対して、柔軟に対応をしてくれています」「忘れ物をしてしまった時、お迎えが遅くなってしまった時、天候悪化時に周りより早くお迎えに行けなかった時など、子どもが悲しくならないように声をかけてくれていると感じます」などの声がありました。</p>				
14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	61	8	1	2
<p>「はい」が84.7%、「どちらともいえない」が11.1%、「いいえ」が1.4%、「無回答・非該当」が2.8%でした。 自由意見には、「お迎え時間に連絡事項を伝えてくださる際には、小声で他の保護者に聞こえないようにしてくださっています」などの声がありました。</p>				
15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	65	5	1	1
<p>「はい」が90.3%、「どちらともいえない」が6.9%、「いいえ」が1.4%、「無回答・非該当」が1.4%でした。 自由意見には、「毎日、写真がアップされているので、どんなことをしているのかよくわかります。他のクラスの写真も見てみたいですね」「日々の保育内容を写真付きで配信してくださるので、活動の様子が分かり、良いと思います」「保育参加もさせていただき、普段の様子を見ることもできました。楽しい雰囲気で子どもたちのびのびと遊んでいる印象でした」などの声がありました。</p>				
16. 利用者の不満や要望は対応されているか	57	6	1	8
<p>「はい」が79.2%、「どちらともいえない」が8.3%、「いいえ」が1.4%、「無回答・非該当」が11.1%でした。 自由意見には、「ちゃんと聞いてくれますし、他の先生にも伝達されていて、配慮してくれています」「先生同士で話し合って解決したことを報告してくれ、安心して子どもを預けられる場所です」「気になったことは、園でも注意して見ていただけてありがとうございます」「改善中のことや検討中のことも含めて、経営層がしっかりとお話をしてくれて、安心感があります」などの声がありました。</p>				
17. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	47	15	4	6
<p>「はい」が65.3%、「どちらともいえない」が20.8%、「いいえ」が5.6%、「無回答・非該当」が8.3%でした。 自由意見には、「そういう機関があるのは知っていますが、結局どこに連絡をしたらいいのかが分かりません」などの声がありました。</p>				

# 福祉サービス第三者評価 利用者調査結果 (東京都)

《事業所名：春江おひさま保育園》

## 調査対象と方法

調査対象	保育園を利用している全世帯を対象に調査を実施しました。兄弟姉妹のいる世帯は1世帯として扱い、一番年齢の低いお子さんを対象として、回答してもらいました。
実施期間	2025年9月1日～2025年9月21日
調査方法	アンケート調査は、Webアンケートシステムを使用し、無記名方式で行いました。案内は施設を通じて利用者へ配付し、集計は評価機関が行いました。調査結果は選択回答だけでなく、記述式の回答についても匿名性に配慮してまとめ、施設に報告しました。
利用者総数(在園児数)	135
利用者家族総数(世帯)	121
共通評価項目による調査対象者数	121
共通評価項目による調査の有効回答者数	72
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	59.5%

## 本書の構成

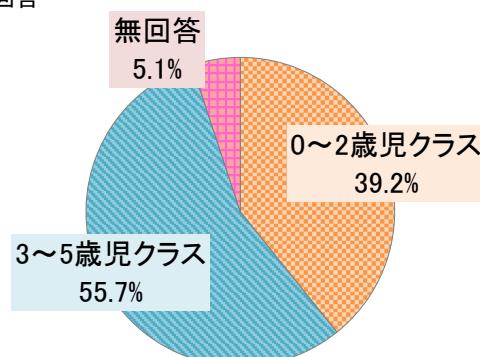
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいているので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2023年度平均との比較	2023年度に東京都認可保育所で実施した利用者調査の結果の平均との比較レーダーチャートです。
利用者アンケート調査・自由意見(質問別/[2][3][4])	質問別及び総合的な自由意見です。(各質問及び総合満足度への回答内容も示しています)
質問別総合満足度の割合	「各質問について回答した方が総合満足度でどのように回答したか」「総合満足度の各回答者が質問に対してどのように回答したか」を示すグラフです。各質問項目が総合満足にどのように影響しているかを示しています。
質問別回答結果の過去対比グラフ	質問別の過去の結果との比較グラフです。(過去に弊社で第三者評価または利用者に対するアンケート調査を実施している場合のみ)
総合満足度回答結果の過去対比グラフ	総合満足度の過去の結果との比較グラフです。(過去に弊社で第三者評価または利用者に対するアンケート調査を実施している場合のみ)
質問別回答結果の過去対比レーダーチャート	質問別の「はい」の回答率を過去の結果と比較したレーダーチャートです。(過去に弊社で第三者評価または利用者調査を実施している場合のみ)

### ■ 保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳

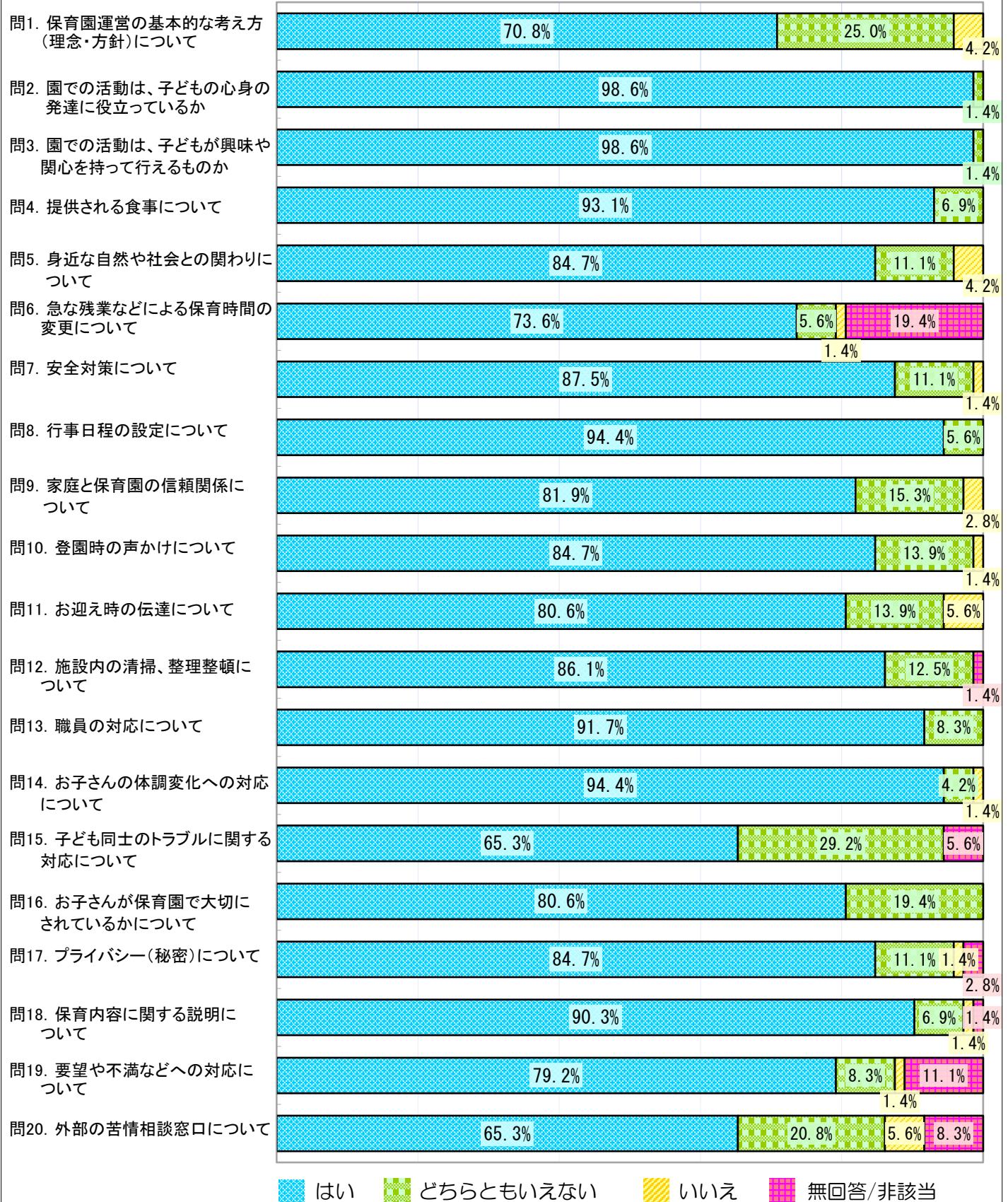
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0～2歳児クラス	31	39.2%
3～5歳児クラス	44	55.7%
無回答	4	5.1%
合計	79	100.0%

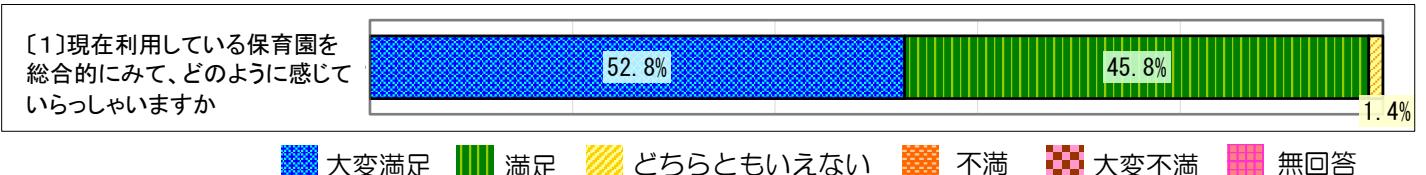
(単位:人)



## ■ 質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ



## 総合的な感想



## ■ 質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表

(単位:人)

		はい	どちらともいえない	いいえ	無回答/非該当	合計
保育園の理念・方針について	問1. 保育園運営の基本的な考え方(理念・方針)をご存じですか	51	18	3	0	72
		70.8%	25.0%	4.2%	0.0%	100.0%
毎日の保育サービスについて	問2. 園での活動は、子どもの心身の発達に役立っていると思いますか	71	1	0	0	72
		98.6%	1.4%	0.0%	0.0%	100.0%
	問3. 園での活動は、子ども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	71	1	0	0	72
		98.6%	1.4%	0.0%	0.0%	100.0%
	問4. 提供される食事・おやつは、子どもの状況に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか	67	5	0	0	72
		93.1%	6.9%	0.0%	0.0%	100.0%
	問5. 戸外遊びや行事などにより、子ども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	61	8	3	0	72
		84.7%	11.1%	4.2%	0.0%	100.0%
	問6. 急な残業などで、あらかじめ取り決めた保育時間を変更したい場合、園は状況に合わせて柔軟に対応していると思いますか	53	4	1	14	72
		73.6%	5.6%	1.4%	19.4%	100.0%
安心・快適性	問7. 安全対策が十分取られていると思いますか(事故、設備、感染症、災害、不審者対応、緊急時の対応など)	63	8	1	0	72
		87.5%	11.1%	1.4%	0.0%	100.0%
	問8. 行事日程の設定は、保護者の状況に十分配慮されているだと思いますか	68	4	0	0	72
		94.4%	5.6%	0.0%	0.0%	100.0%
	問9. 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	59	11	2	0	72
		81.9%	15.3%	2.8%	0.0%	100.0%
	問10. 登園時に、子どもの家庭での様子について、園からの声かけはありますか	61	10	1	0	72
		84.7%	13.9%	1.4%	0.0%	100.0%
	問11. お迎え時に、その日の子どもの状況が個別に伝えられていますか(担任以外からの伝達なども含む)	58	10	4	0	72
		80.6%	13.9%	5.6%	0.0%	100.0%
個人の尊重	問12. 保育園内は清潔で整理、整頓された空間になっていると思いますか	62	9	0	1	72
		86.1%	12.5%	0.0%	1.4%	100.0%
	問13. 職員の接遇・態度は適切だと思いますか	66	6	0	0	72
		91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	100.0%
	問14. 保育中の発熱やケガなど、子どもの体調変化への対応(処置・連絡など)は、十分されているだと思いますか	68	3	1	0	72
不満・要望への対応		94.4%	4.2%	1.4%	0.0%	100.0%
	問15. 子ども同士のトラブルがあった場合の職員の対応は、信頼できますか	47	21	0	4	72
		65.3%	29.2%	0.0%	5.6%	100.0%
	問16. 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	58	14	0	0	72
△△△		80.6%	19.4%	0.0%	0.0%	100.0%
	問17. あなたや子どものプライバシー(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	61	8	1	2	72
		84.7%	11.1%	1.4%	2.8%	100.0%
△△△△	問18. 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	65	5	1	1	72
		90.3%	6.9%	1.4%	1.4%	100.0%
△△△△△	問19. 保育園は、不満に思ったことや要望を伝えたとき、きちんと対応していると思いますか	57	6	1	8	72
		79.2%	8.3%	1.4%	11.1%	100.0%
△△△△△△	問20. 要望や不満があったときに、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、園はわかりやすく伝えてくれていますか	47	15	4	6	72
		65.3%	20.8%	5.6%	8.3%	100.0%

※※★★★、★★、★は「はい」回答比率の高い順に第三位までにマーキングされています。  
※※△△△、△△、△は「はい」回答比率の低い順に第三位までにマーキングされています。

## 総合的な感想の回答内訳

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	合計
38	33	1	0	0	0	72
52.8%	45.8%	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

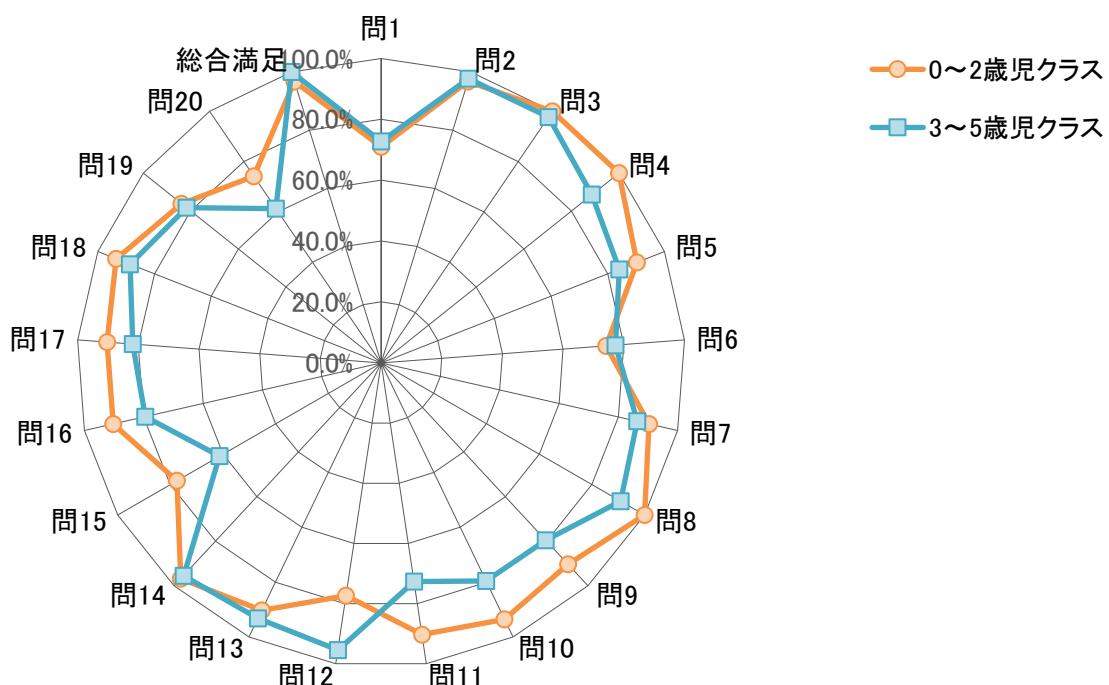
(単位:人)

## ■ 年齢層別満足度回答比率の比較

0~2歳児クラス、3~5歳児クラスの年齢層別の回答率を比較したレーダーチャートです。

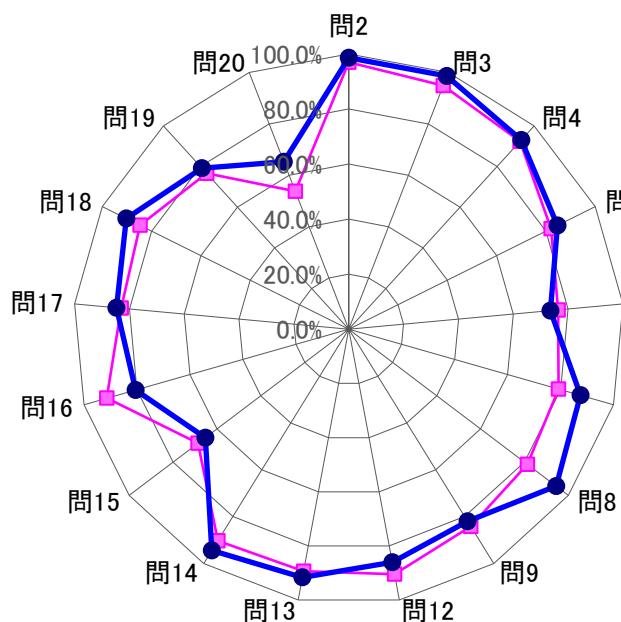
問1~20は「はい」と回答した人の比率です。

総合満足度は総合的な感想に「大変満足」「満足」と回答した人の合計の比率です。



## ■ 東京都認可保育所2023年度平均との比較

「はい」の回答率



「いいえ」の回答率

