

調査対象

保育園を利用している85世帯を対象に調査を実施しました。在園児は94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
利用者家族総数(世帯)
共通評価項目による調査対象者数
共通評価項目による調査の有効回答者数
利用者家族総数に対する回答者割合(%)

94

85

85

56

65.9%

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33人(58.9%)、「満足」が20人(35.7%)で「満足」以上の回答は合計53人(94.6%)でした。

自由意見には、「おたよりや保護者会などでの経営層のお話が分かりやすく真すぐで、安心して預けられる保育園だと思っています。卒園までこのままの雰囲気であってほしいなと思います」「先生同士の仲が良さそうなので、安心できます」「監視カメラを付けたり、体操を増やしたり、英語を始めたりと、限られた予算の中でいろいろと工夫していただきありがとうございます」「クラスが違う先生でも、皆さん気さくで話しやすいです。子どもだけではなく、保護者のことも気にかけてくださる優しい園です」「子育てを応援してくれているように感じ、心強いです」など園への信頼と感謝を寄せた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、子どもが興味や関心を持って行えるようになっているか」「提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか」「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」他2項目で94.6%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	53	2	1	0
「はい」が94.6%、「どちらともいえない」が3.6%、「いいえ」が1.8%でした。 自由意見には、「親以外の大人、また子どもたち同士の関わりで、毎日とても成長を感じます」「言葉が増えたり、子どもの笑顔が見られたり、身体の成長だけでなく愛情を持って接してくれているので、心も育っていると思います」「友達や先生との関わり方や、日常生活において必要なことがどんどんできるようになっています」「異年齢交流は、あまり機会がないのでありがたいなと思います」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	54	2	0	0
「はい」が96.4%、「どちらともいえない」が3.6%でした。 自由意見には、「家庭では十分にできない身体を使う遊びや運動をさせてもらい、すごくありがたいです」「家ではできないようなことを経験させてもらえて、子どもが毎日楽しそうにしています」「感触遊びなど様々な工夫をして活動を考えていただいているので、子どもも楽しく通っています」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	54	2	0	0
「はい」が96.4%、「どちらともいえない」が3.6%でした。 自由意見には、「いつもおいしいと言っています。品数も多く、栄養満点なことがうかがえます」「手作りのピザや、家では出ないようなメニューを提供してくれて、食べず嫌いが減りました」「家で食べない野菜も、保育園では食べています」「食育に力を入れてくれて、味噌作りや乾物を戻すなどの経験をさせていただいたり、魚を捌くところを見たりと、食に興味を持つ工夫があります」「アレルギー対応もきちんとされており、安心してお任せできます」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	42	12	1	1
「はい」が75.0%、「どちらともいえない」が21.4%、「いいえ」が1.8%、「無回答・非該当」が1.8%でした。 自由意見には、「小学生のボランティア受け入れがとてありがたいです」「異年齢の活動も多く、良いと思います」「体を動かしたり、自然に触れたり、子どものための遊びを取り入れてくれています」「自然豊かな立地です」などの声がありました。				
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	43	6	0	7
「はい」が76.8%、「どちらともいえない」が10.7%、「無回答・非該当」が12.5%でした。 自由意見には、「いつも柔軟に対応をしていただけて助かります」「お迎えの時間がいつもより遅くなっても、先生たちが温かく迎えてくれました」などの声がありました。				
6. 安全対策が十分取られていると思うか	49	6	1	0
「はい」が87.5%、「どちらともいえない」が10.7%、「いいえ」が1.8%でした。 自由意見には、「避難訓練をきちんとやっています」などの声がありました。				
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	49	5	2	0
「はい」が87.5%、「どちらともいえない」が8.9%、「いいえ」が3.6%でした。 自由意見には、「年間行事予定には対象クラスの記載もあると助かります」「せっかくアプリで連絡帳などをやりとりしているので、アプリで行事が見られるとありがたいです」などの声がありました。				
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	45	9	2	0
「はい」が80.4%、「どちらともいえない」が16.1%、「いいえ」が3.6%でした。 自由意見には、「先生方が話しやすい環境にしてくれているので、毎日コミュニケーションをとれています」「いつも気さくに情報交換をさせていただき、大変ありがたく思っています」「伝達事項は、先生同士の共有がしっかりされていると思います」「連絡帳が手厚くてありがたいです」などの声がありました。				
9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	49	7	0	0
「はい」が87.5%、「どちらともいえない」が12.5%でした。 自由意見には、「古い園舎なので、難しいところもあります」などの声がありました。				
10. 職員の接遇・態度は適切か	46	7	3	0
「はい」が82.1%、「どちらともいえない」が12.5%、「いいえ」が5.4%でした。 自由意見には、「経営層を中心に、みなさん親切でいつも笑顔で迎えてくれます」「経営層をはじめ先生方がしっかりしている印象です。何か相談がある時も、柔軟に対応をしてくださいます。安心して預けられます」「経営層が素晴らしく、とても好感が持てます。園の子どもたち全員の名前を覚えています。他の先生たちも、みんな挨拶をしてくれて、愛想が良いです」「丁寧で優しく、気遣いができる先生方です」などの声がありました。				

11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	52	3	1	0
「はい」が92.9%、「どちらともいえない」が5.4%、「いいえ」が1.8%でした。 自由意見には、「けががあった際には病院にも連れて行っていただき安心しました」などの声がありました。				
12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	44	9	1	2
「はい」が78.6%、「どちらともいえない」が16.1%、「いいえ」が1.8%、「無回答・非該当」が3.6%でした。 自由意見には、「状況の報告をしっかりとっていただき安心できます」「実際には起きていませんが、あった場合は相談させていた ける環境だと思います」などの声がありました。				
13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	53	3	0	0
「はい」が94.6%、「どちらともいえない」が5.4%でした。 自由意見には、「一人ひとりに対して目が行き届いています」「子どものやってみたいという気持ちを汲んで、待ってくれます」「子 どもの好きなこと、やりたいことを尊重してくださります」「非常勤の先生方も、子どもたちを可愛がってくれていることが嬉しいです」 などの声がありました。				
14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	53	1	1	1
「はい」が94.6%、「どちらともいえない」が1.8%、「いいえ」が1.8%、「無回答・非該当」が1.8%でした。 自由意見には、「特に気になったことはありません」などの声がありました。				
15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	51	5	0	0
「はい」が91.1%、「どちらともいえない」が8.9%でした。 自由意見には、「いつも細かく丁寧な連絡帳に加え、毎日の出来事などを口頭で伝えていただけるのは嬉しいし、すごくありがた いです」「連絡帳が手厚く、連絡事項がこまめでわかりやすいです」「保育参観や個人面談があります」「部屋の出入口付近に貼っ てある活動内容をまとめた壁面がとてもかっこいいです。定期的に新しいものを貼ってくれていて、日々活動内容を知らせてくれる のに、こんなものも作ってくれているのかと驚きました」などの声がありました。				
16. 利用者の不満や要望は対応されているか	45	7	1	3
「はい」が80.4%、「どちらともいえない」が12.5%、「いいえ」が1.8%、「無回答・非該当」が5.4%でした。 自由意見には、「ほとんどの先生は誠意を持って対応してくれていると思います」「オムツのサブスクなど、保護者の負担が軽く なるようなシステムやツールを柔軟に検討、導入してくれるのがとても良いです。保護者のことを考えてくれている感じがします」「不 満がないので分かりません」などの声がありました。				
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	46	6	2	2
「はい」が82.1%、「どちらともいえない」が10.7%、「いいえ」が3.6%、「無回答・非該当」が3.6%でした。 自由意見には、「そういった説明は特になかったように思います」などの声がありました。				

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： 東小岩おひさま保育園》

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。	
調査方法	実施期間：2025年9月1日～2025年9月15日	
	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)		94
利用者家族総数(世帯)		85
共通評価項目による調査対象者数		85
共通評価項目による調査の有効回答者数		56
利用者家族総数に対する回答者割合(%)		65.9%

本書の構成

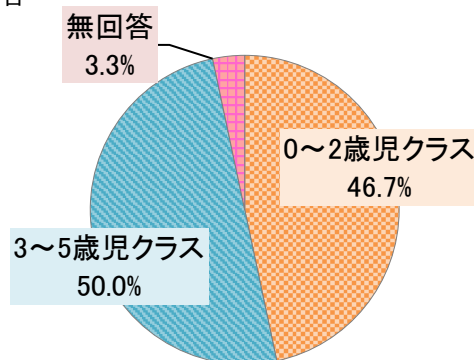
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいていますので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2023年度平均との比較	2023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

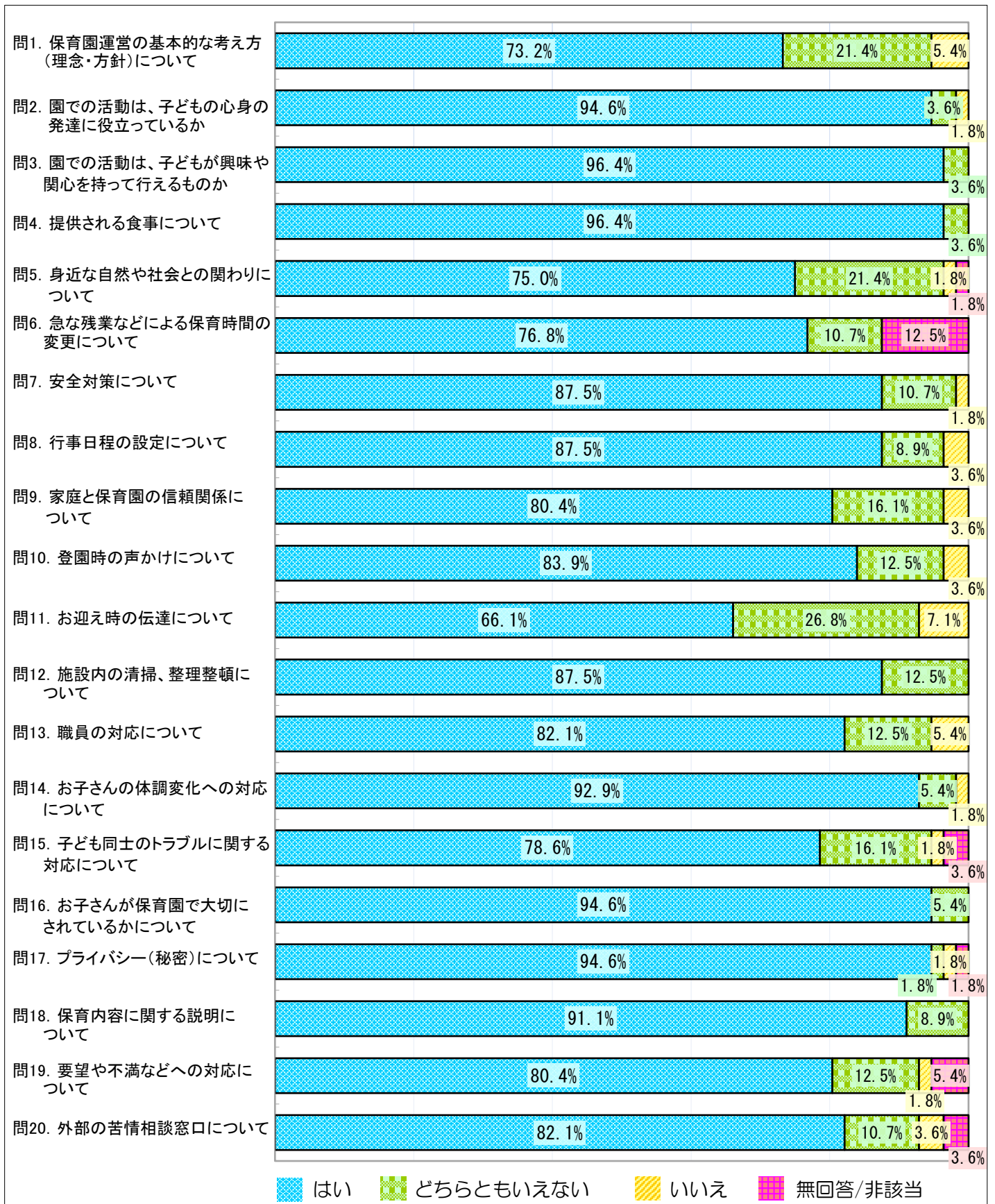
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0～2歳児クラス	28	46.7%
3～5歳児クラス	30	50.0%
無回答	2	3.3%
合計	60	100.0%

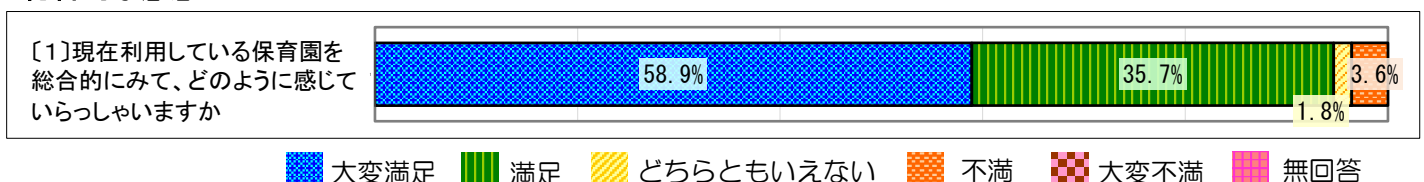
(単位: 人)



■ 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	41	12	3	0	56	
		73.2%	21.4%	5.4%	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	53	2	1	0	56	
		94.6%	3.6%	1.8%	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	54	2	0	0	56	
		96.4%	3.6%	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	54	2	0	0	56	
		96.4%	3.6%	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	42	12	1	1	56	
		75.0%	21.4%	1.8%	1.8%	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	43	6	0	7	56	
		76.8%	10.7%	0.0%	12.5%	100.0%	
	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)	49	6	1	0	56	
		87.5%	10.7%	1.8%	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と思いますか	49	5	2	0	56	
		87.5%	8.9%	3.6%	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	45	9	2	0	56	
		80.4%	16.1%	3.6%	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	47	7	2	0	56	
		83.9%	12.5%	3.6%	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)	37	15	4	0	56	
		66.1%	26.8%	7.1%	0.0%	100.0%	△△△
安心・ 快適性	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	49	7	0	0	56	
		87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	100.0%	
	問13. 職員の接遇・態度は適切だと思 いますか	46	7	3	0	56	
		82.1%	12.5%	5.4%	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 分されていると思いますか	52	3	1	0	56	
		92.9%	5.4%	1.8%	0.0%	100.0%	
個人の尊重	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	44	9	1	2	56	
		78.6%	16.1%	1.8%	3.6%	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	53	3	0	0	56	
		94.6%	5.4%	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	53	1	1	1	56	
		94.6%	1.8%	1.8%	1.8%	100.0%	★
不満・要望 への対応	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	51	5	0	0	56	
		91.1%	8.9%	0.0%	0.0%	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	45	7	1	3	56	
		80.4%	12.5%	1.8%	5.4%	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	46	6	2	2	56	
		82.1%	10.7%	3.6%	3.6%	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。

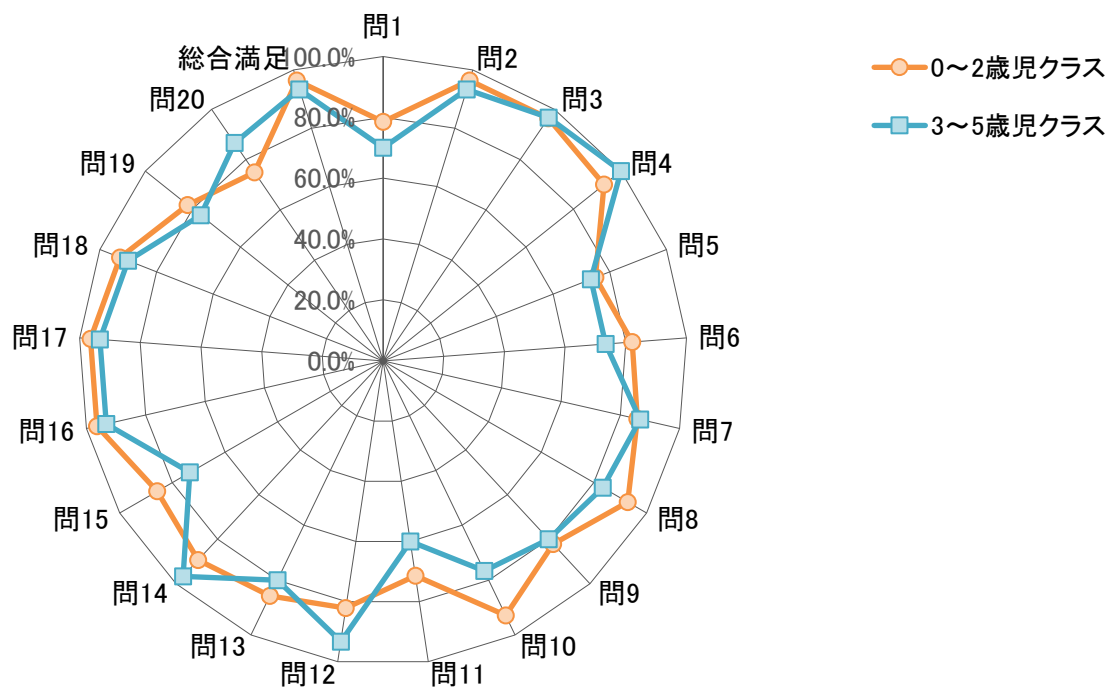
総合的な感想の回答内訳

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
33	20	1	2	0	0	56
58.9%	35.7%	1.8%	3.6%	0.0%	0.0%	100.0%

(単位:人)

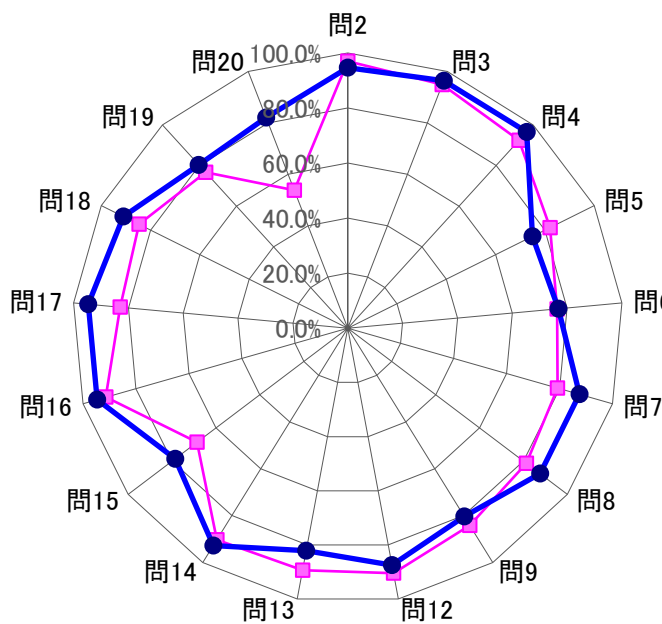
■ 年齢層別満足度回答比率の比較

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。

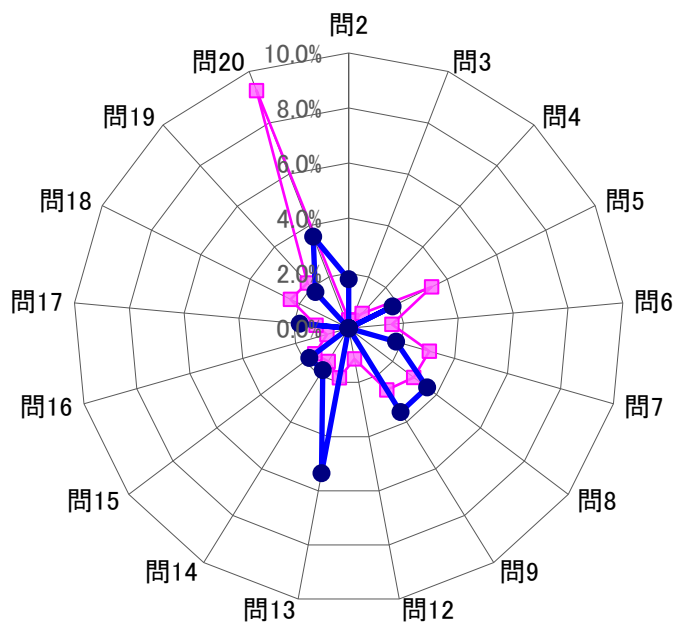


■ 東京都認可保育所2023年度平均との比較

「はい」の回答率



「いいえ」の回答率



都2023年度認可保育所平均 貴園