

調査対象

保育園を利用している95世帯を対象に調査を実施しました。在園児は110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

110

利用者家族総数(世帯)

95

共通評価項目による調査対象者数

95

共通評価項目による調査の有効回答者数

43

利用者家族総数に対する回答者割合(%)

45.3%

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24人(55.8%)、「満足」が16人(37.2%)で「満足」以上の回答は合計40人(93%)でした。

自由意見には、「先生方や経営層の心の温かさが保育園にも反映されています」「小さな変化や成長にも気づいてくださり、子どもがしっかりと見守られていると感じます」「子どもたちのより良い発達や成長のために、改善できることはないか、もっと取り組めることはないかと考えて実践してくださっていてありがとうございます」「日々子どもが楽しく園生活を送っているのは、先生方との信頼関係がしっかり築かれているからだと思います。子ども自身も保育園や先生が好きとよく話しています」「経営層含め全員が子どもたちの名前を覚え、関心を向け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」で97.7%、「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」「病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」で93.0%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			
	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	42	1	0	0
「はい」が97.7%、「どちらともいえない」が2.3%でした。				
自由意見には、「体操や英語といった活動のみならず、日々の保育にも先生たちの創意工夫があり、いろいろなところに役立っています」「先生や友達との関わりを見て、のびのびと過ごせているのを感じます」「異年齢のクラスとの関わりを持って遊んだりするところが以前より増えたように感じ、子どもたちにとっても良い環境だと感じます」「日々の活動や行事などで、いろいろな経験(年齢が違う友達同士の関わり方など)ができる、成長を感じられます」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	40	2	0	1
「はい」が93.0%、「どちらともいえない」が4.7%、「無回答・非該当」が2.3%でした。				
自由意見には、「園で経験したことを目をきらきらさせて、得意げに教えてくれます。たくさん経験させていただきありがとうございます」「季節ごとのイベントが多く、子どもも刺激を受けていると感じます」「体育あそびや英語あそびでは専門の講師が関わってくださっている点が魅力です。個々のできる範囲で無理なく楽しみながら取り組めて良いと思います」「ホールがあるので、悪天候の時も身体を動かすことができます」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	38	4	0	1
「はい」が88.4%、「どちらともいえない」が9.3%、「無回答・非該当」が2.3%でした。				
自由意見には、「栄養バランスの取れた食事で、家ではあまり食べない食材も使っていてありがとうございます」「保育園のご飯は完食してきます。またイベントのご飯はいつも工夫されていて、子どもは毎回楽しみにしているみたいです」「わくわく献立など子どもの興味を引くメニューが充実していると思います」「給食がバリエーション豊かで、土曜保育も給食とおやつが出ます」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	34	7	1	1
「はい」が ^g 79.1%、「どちらともいえない」が ^g 16.3%、「いいえ」が ^g 2.3%、「無回答・非該当」が ^g 2.3%でした。 自由意見には、「保育園で他の学年と遊ぶことで、面倒を見てもらっていたのが、いつの間にか小さい子の面倒を積極的に見るようになっています。保育園で経験させてもらえているんだだと感謝しています」「広い園庭だけでなく、遠くの公園まで遊びに行けます」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	38	2	0	3
「はい」が ^g 88.4%、「どちらともいえない」が ^g 4.7%、「無回答・非該当」が ^g 7.0%でした。 自由意見には、「何度か大幅にお迎えが遅れてしましましたが、快く対応いただき、子どもの人数が少なくなても楽しそうに遊んでいました。寂しい思いをさせずに済んでありがとうございます」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	32	8	3	0
「はい」が ^g 74.4%、「どちらともいえない」が ^g 18.6%、「いいえ」が ^g 7.0%でした。 自由意見には、「園庭入口のオートロックやフェンスの強化、本当に感謝しています」「最近、防犯対策にも積極的に取り組んでくれています。園庭門の改修や駐輪場の設置など、セキュリティや安全面が非常に強化され、とても良いと思います」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	38	4	0	1
「はい」が ^g 88.4%、「どちらともいえない」が ^g 9.3%、「無回答・非該当」が ^g 2.3%でした。 自由意見には、「運動会を土曜日に開催してくれるのは、ありがとうございます」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	32	8	2	1
「はい」が ^g 74.4%、「どちらともいえない」が ^g 18.6%、「いいえ」が ^g 4.7%、「無回答・非該当」が ^g 2.3%でした。 自由意見には、「先生方は個別の相談にも親身になって対応してくれています」「子どもの体調面で気になることについて、保育士さんには都度相談して様子を見もらっています。とてもよく見てくつれていて、何か気になることがあると共有してくださります」「家庭での困り事にも一緒に取り組んでくださり心強いいです」「担任以外の方もよく見てくつれていて、何かあればしっかり共有してくれます」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	38	4	1	0
「はい」が ^g 88.4%、「どちらともいえない」が ^g 9.3%、「いいえ」が ^g 2.3%でした。 自由意見には、「いつもとても綺麗にしていると思います」などの声がありました。				
10. 職員の接遇・態度は適切か	38	4	1	0
「はい」が ^g 88.4%、「どちらともいえない」が ^g 9.3%、「いいえ」が ^g 2.3%でした。 自由意見には、「いつもどの先生も元気に明るく対応してくれます」「良い先生方に恵まれていると思います」「クラス担任以外の先生方も、子どもに声をかけてくださり、見守っていただけていると感じます」「コミュニケーションを取りやすい雰囲気があります」「先生方がとにかく感じが良いです。どのクラスの先生でも、非常勤の先生でも、子どもたちと保護者への接し方が柔らかく温かみを感じます」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	40	2	1	0
「はい」が93.0%、「どちらともいえない」が4.7%、「いいえ」が2.3%でした。 自由意見には、「体調不良になった時もけがをしてしまった時もすぐに連絡をくれ、おかげですぐにお迎えに行くことができて感謝しています」「すぐに連絡をいただけるので信頼しています」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	29	8	0	6
「はい」が67.4%、「どちらともいえない」が18.6%、「無回答・非該当」が14.0%でした。 自由意見には、「友達とトラブルがあった際も子どもが安心して通園できるよう配慮いただけました」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	39	4	0	0
「はい」が90.7%、「どちらともいえない」が9.3%でした。 自由意見には、「教えるべきこと(ルールやマナーなど)はしっかりと伝えてくれながら、子どもたち各自の好きなことを受け止めてのびのびとさせてくれていると感じます」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	33	7	0	3
「はい」が76.7%、「どちらともいえない」が16.3%、「無回答・非該当」が7.0%でした。 この質問に関連するコメントはありませんでした。				
15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	38	2	2	1
「はい」が88.4%、「どちらともいえない」が4.7%、「いいえ」が4.7%、「無回答・非該当」が2.3%でした。 自由意見には、「担任の先生方が、日々のちょっとした出来事や子どもの成長を伝えてくださることがとても嬉しく、安心してお任せすることができます。保育参観という貴重な機会も設けていただけて本当にありがとうございます」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	30	10	1	2
「はい」が69.8%、「どちらともいえない」が23.3%、「いいえ」が2.3%、「無回答・非該当」が4.7%でした。 自由意見には、「今まで不満がなかったため、経験がありません」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	32	7	2	2
「はい」が74.4%、「どちらともいえない」が16.3%、「いいえ」が4.7%、「無回答・非該当」が4.7%でした。 この質問に関連するコメントはありませんでした。				

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：東小松川おひさま保育園》

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15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)	110
利用者家族総数(世帯)	95
共通評価項目による調査対象者数	95
共通評価項目による調査の有効回答者数	43
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	45.3%

本書の構成

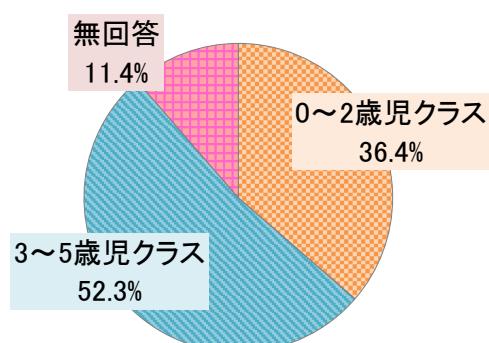
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいているので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2023年度平均との比較	2023年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

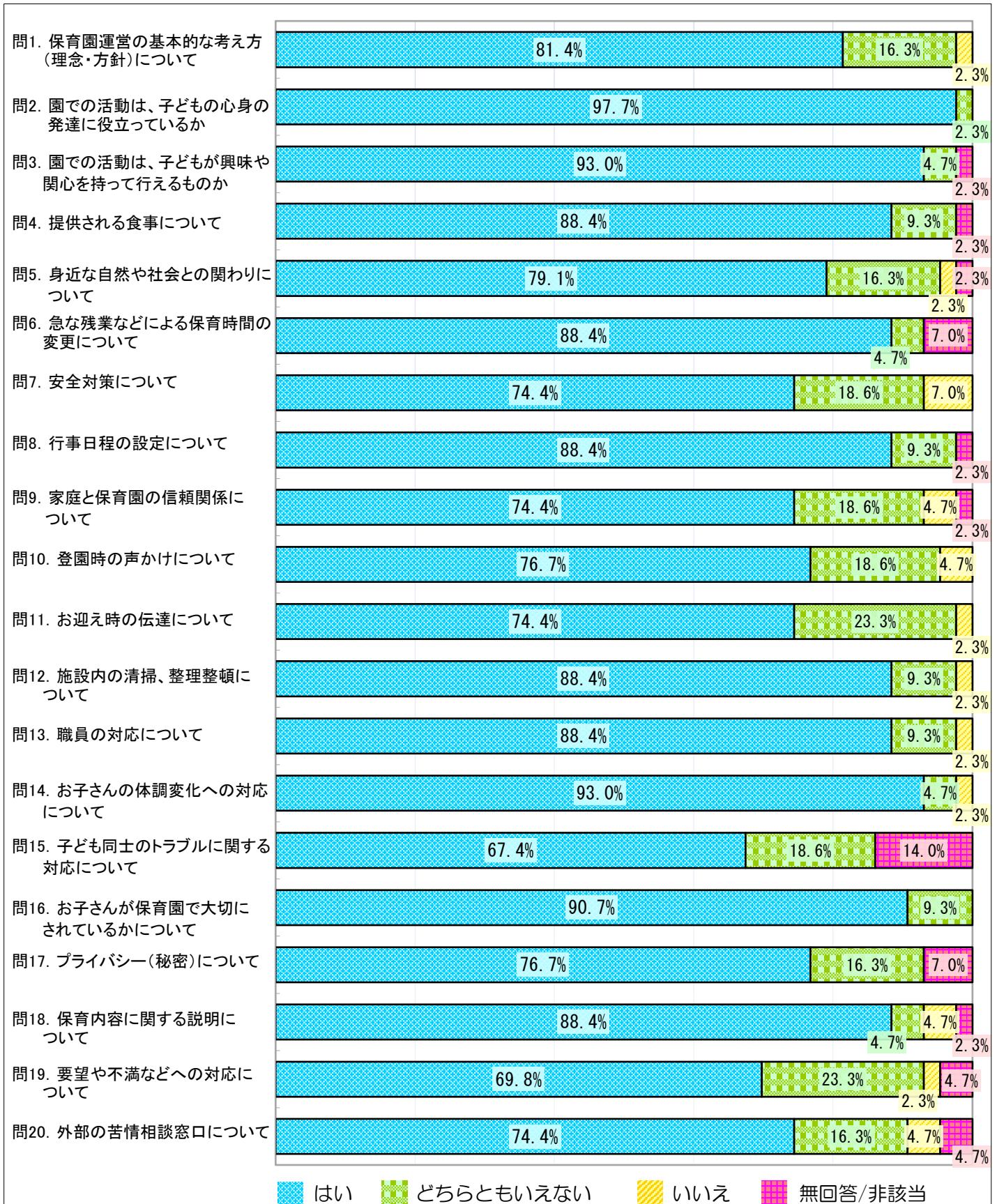
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0～2歳児クラス	16	36.4%
3～5歳児クラス	23	52.3%
無回答	5	11.4%
合計	44	100.0%

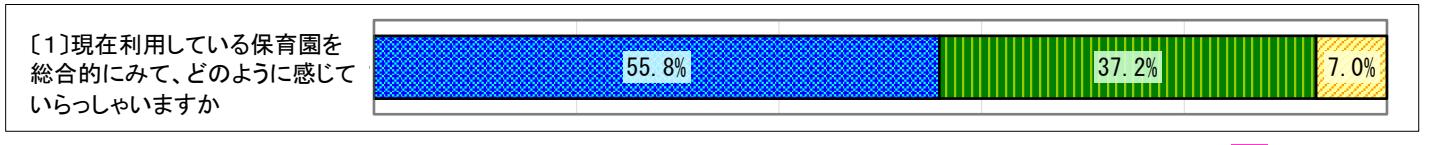
(単位:人)



■ 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



■ 大変満足 ■ 満足 ■ どちらともいえない ■ 不満 ■ 大変不満 ■ 無回答

■ 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	35	7	1	0	43
		81.4%	16.3%	2.3%	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	42	1	0	0	43
		97.7%	2.3%	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	40	2	0	1	43
		93.0%	4.7%	0.0%	2.3%	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	38	4	0	1	43
		88.4%	9.3%	0.0%	2.3%	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	34	7	1	1	43
		79.1%	16.3%	2.3%	2.3%	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	38	2	0	3	43
		88.4%	4.7%	0.0%	7.0%	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)	32	8	3	0	43
		74.4%	18.6%	7.0%	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	38	4	0	1	43
		88.4%	9.3%	0.0%	2.3%	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	32	8	2	1	43
		74.4%	18.6%	4.7%	2.3%	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	33	8	2	0	43
		76.7%	18.6%	4.7%	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)	32	10	1	0	43
		74.4%	23.3%	2.3%	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	38	4	1	0	43
		88.4%	9.3%	2.3%	0.0%	100.0%
	問13. 職員の接遇・態度は適切だと思いますか	38	4	1	0	43
		88.4%	9.3%	2.3%	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	40	2	1	0	43
不満・要望への対応	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	29	8	0	6	43
		67.4%	18.6%	0.0%	14.0%	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	39	4	0	0	43
		90.7%	9.3%	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		33	7	0	3	43
		76.7%	16.3%	0.0%	7.0%	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	38	2	2	1	43
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		38	2	2	1	43
		88.4%	4.7%	4.7%	2.3%	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	32	7	2	2	43
		74.4%	16.3%	4.7%	4.7%	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
24	16	3	0	0	0	43
55.8%	37.2%	7.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

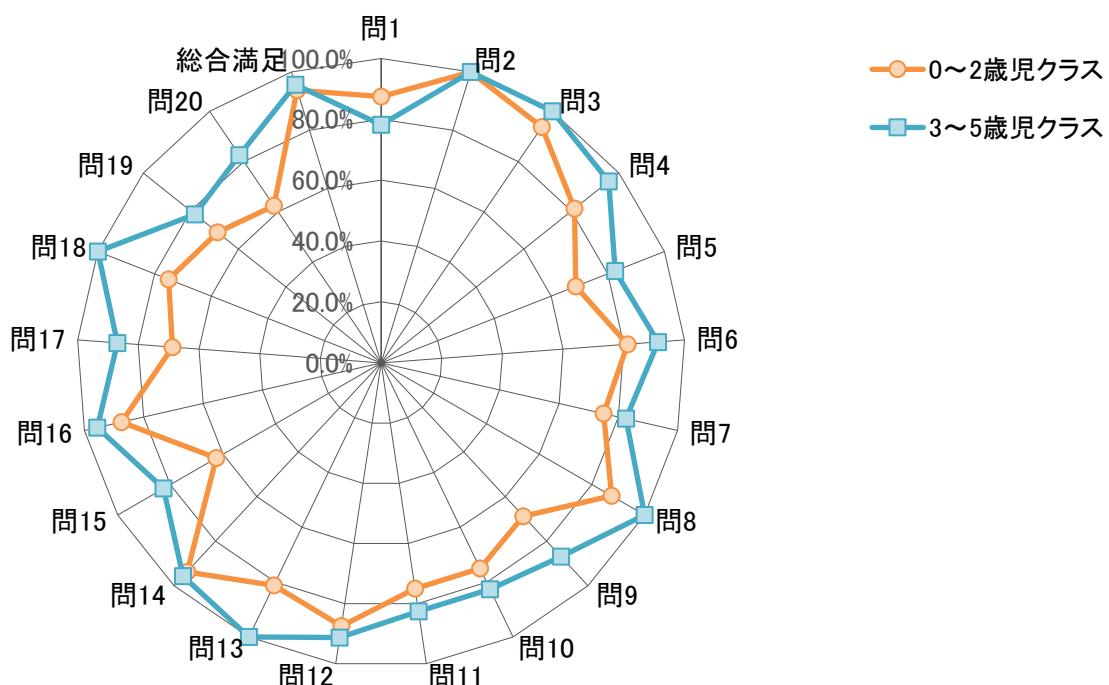
(単位:人)

■ 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。

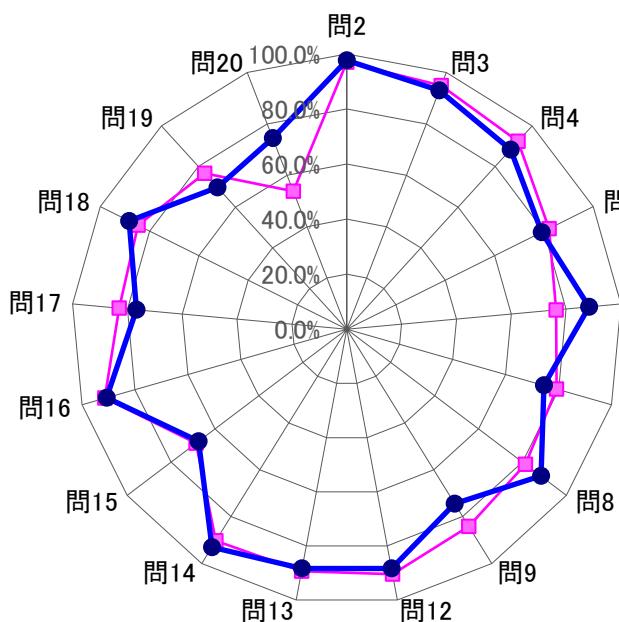
問1~20は「はい」と回答した人の比率です。

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。

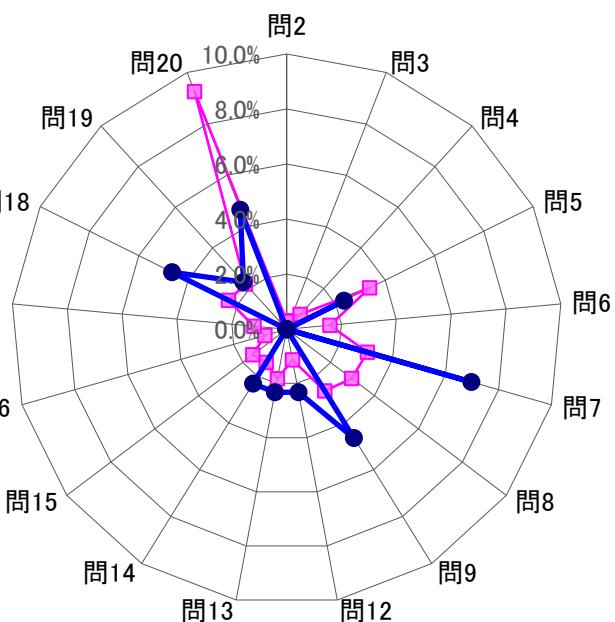


■ 東京都認可保育所2023年度平均との比較

「はい」の回答率



「いいえ」の回答率



—■— 都2023年度認可保育所平均

● 貴園