

調査対象

保育園を利用している108世帯を対象に調査を実施しました。在園児は119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

119

利用者家族総数(世帯)

108

共通評価項目による調査対象者数

108

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(%)

51.9%

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19人(33.9%)で「満足」以上の回答は合計52人(92.9%)でした。

自由意見には、「子どもの成長を伝えてくださるのでありがたいです。先生のお声かけのおかげで、家でも頑張ろうという気持ちになれます」「子どもが毎日笑顔で登園しています。迎えに行った時も楽しそうにしているところを見ると、適切な保育をさせていただいていると感じています」「担任関係なく子どもに声かけをしてくれます。子どもがほぼ全員の先生たちの名前を覚えているのは、愛情を持って接してくれているからだと感じます」「子どもの数が多いにも関わらず、一人ひとりをしっかり見ていただけていると思います」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98.2%、「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」で94.6%、「提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか」他1項目で91.1%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 コメント	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	55	1	0	0
「はい」が98.2%、「どちらともいえない」が1.8%でした。 自由意見には、「先生や友達との関わりで、自発的にやりたがるが増えています。保育園での経験が子どもの心を刺激して、様々なものに興味を持ち、やってみようという気持ちも育っています」「お友達との関係、それを見守っていただける環境、そこに尽きます」と感じます」「友達と遊んだり、園活動など自宅保育では経験できないことでたくさん成長していると感じます」「家庭ではできない活動や関わりを得られていて成長を感じています」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	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、「プールや体育遊び、折り紙や多様なおもちゃなど、いろいろな遊びをさせてくれています」「いつも子どもが楽しそうに保育園での話をしてくれます」「いろいろな遊びを考えていただき、体操、英語などにも力を入れてくださり、大変ありがたく思っています」「夏祭りや運動会など先生たちが行事を大切にしてくれていて、全力でみんなが楽しめます」「子どもたちが楽しめるように工夫された遊びをしてくれて、子どもも満足して通っています」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	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、「季節のものや郷土料理などメニューがおもしろくて、子どもがいつも楽しみにしています。家で出さないものも出ているのでありがたいです」「いつも子どもがおいしいと話してくれます」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	50	5	1	0
「はい」が89.3%、「どちらともいえない」が8.9%、「いいえ」が1.8%でした。 自由意見には、「自然とは関わられていると思います」「いろいろな遊びや体験をさせていただきありがとうございます」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	49	2	1	4
「はい」が87.5%、「どちらともいえない」が3.6%、「いいえ」が1.8%、「無回答・非該当」が7.1%でした。 自由意見には、「保育園側も忙しいと思いますが、いつも柔軟に対応してくださってありがとうございます」「アプリになって便利になりました」「迎えが遅くなっても嫌な顔一つせずに対応してくれるので、非常に助かっています」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	46	9	1	0
「はい」が82.1%、「どちらともいえない」が16.1%、「いいえ」が1.8%でした。 自由意見には、「取り組みが分かりづらと感じます」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	42	14	0	0
「はい」が75.0%、「どちらともいえない」が25.0%でした。 自由意見には、「午前中で完結する行事や、保護者会も16時以降など、1日休みを取らなくて済むので助かっています」「個人面談や保育参観は、参加しやすい日程調整をしてくれます」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	44	8	4	0
「はい」が78.6%、「どちらともいえない」が14.3%、「いいえ」が7.1%でした。 自由意見には、「とてもよく対応くださるので安心して預けられます」「先生と保護者で会話がしやすい雰囲気があります」「どんなことで子どもを叱ったのか、きちんとその日に教えてくれるのは本当に素敵だと思います」「いつも子どものエピソードをたくさん教えてくださる先生もいらっちゃって、よく見てくれているなという印象です」「伝達がしっかりされていると思います」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	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、「最近お掃除の体制が変わったのか人数が増えて良いと思います」などの声がありました。				
10. 職員の接遇・態度は適切か	46	8	2	0
「はい」が82.1%、「どちらともいえない」が14.3%、「いいえ」が3.6%でした。 自由意見には、「どの先生も笑顔で挨拶してくれるので雰囲気が良いと感じます」「先生方が皆さん優しく温かくアットホームな雰囲気があります」「経営層がいつも、何かあったら一人で悩まず何でも話してくださいね、と声をかけてくださりとても心強いです。先生方も明るく優しく丁寧に保育してくださっています」「経営層が子どもにも親にもよく声をかけてくれて相談しやすいです」「柔軟に対応してくれています」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	49	7	0	0
<p>「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、「子どものけがや状態変化の対応について、先生たちがどのような訓練をされているか親も知れるとよいと思いました」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	35	17	1	3
<p>「はい」が62.5%、「どちらともいえない」が30.4%、「いいえ」が1.8%、「無回答・非該当」が5.4%でした。 自由意見には、「直接見ていないので何とも言えません。ただ先生方のことは信頼しているので大丈夫だろうと思っています」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	48	7	1	0
<p>「はい」が85.7%、「どちらともいえない」が12.5%、「いいえ」が1.8%でした。 自由意見には、「子どものことを大切にしてくださっていることが伝わります」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	45	10	0	1
<p>「はい」が80.4%、「どちらともいえない」が17.9%、「無回答・非該当」が1.8%でした。 自由意見には、「子どもの写真の取り扱いについて配慮が必要だと思ったことがあります」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	49	7	0	0
<p>「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、「おたよりに写真をつけてくれるので様子が分かりありがたいです」「気付いた変化を帰りに伝えてくれたり、連絡帳に記入して教えてもらっています」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	41	13	0	2
<p>「はい」が73.2%、「どちらともいえない」が23.2%、「無回答・非該当」が3.6%でした。 自由意見には、「不満に思ったことを経営層が対応してくださったので安心しました」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	39	13	3	1
<p>「はい」が69.6%、「どちらともいえない」が23.2%、「いいえ」が5.4%、「無回答・非該当」が1.8%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。</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： 葛西おひさま保育園 》

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21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)	119
	利用者家族総数(世帯)	108
	共通評価項目による調査対象者数	108
	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(%)	51.9%

本書の構成

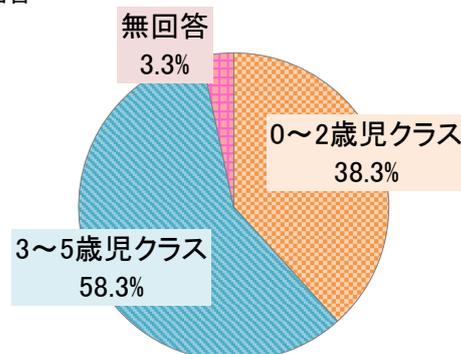
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいていますので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2023年度平均との比較	2023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

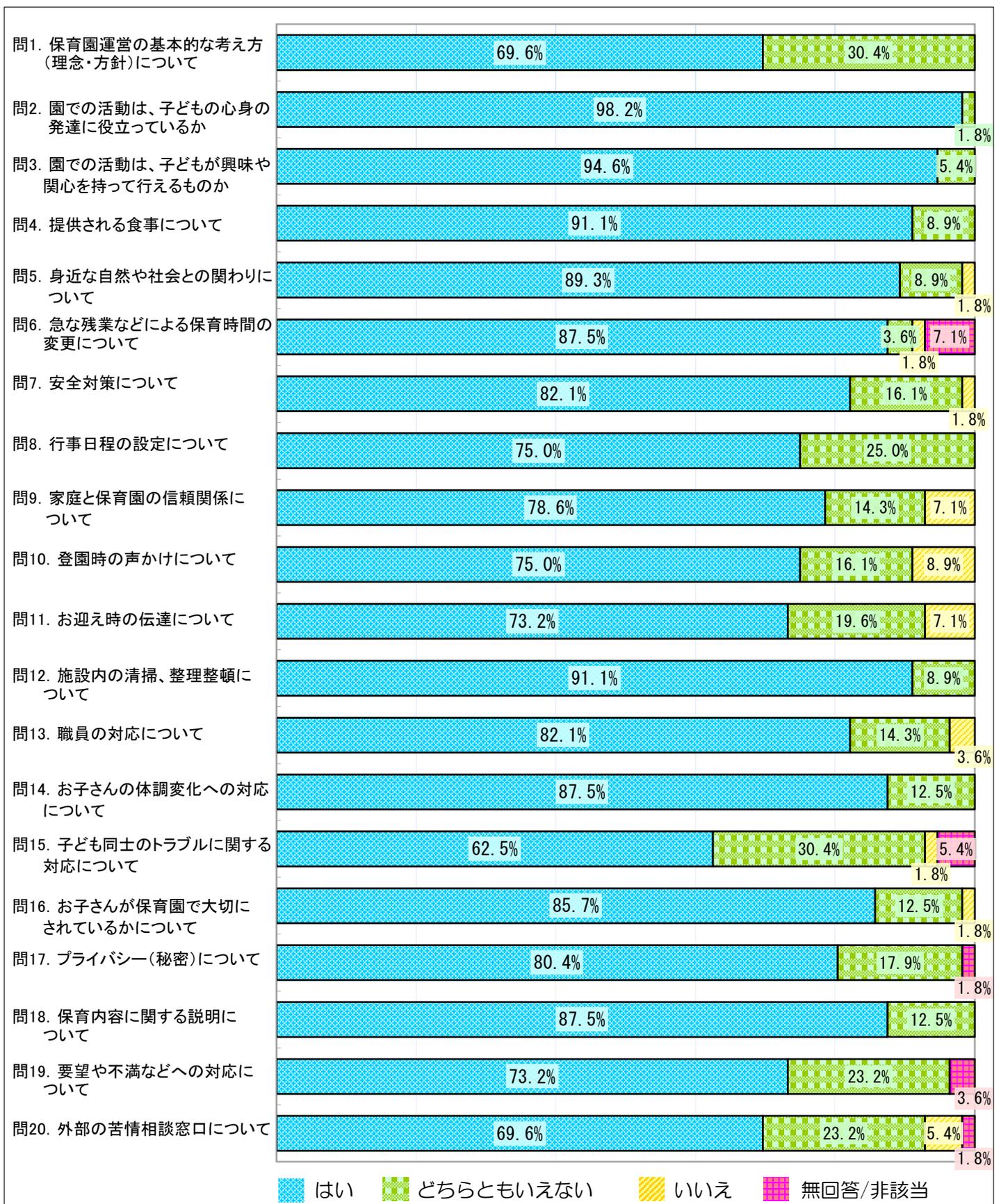
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0～2歳児クラス	23	38.3%
3～5歳児クラス	35	58.3%
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	39	17	0	0	56	
		69.6%	30.4%	0.0%	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	55	1	0	0	56	
		98.2%	1.8%	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	53	3	0	0	56	
		94.6%	5.4%	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	51	5	0	0	56	
		91.1%	8.9%	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	50	5	1	0	56	
		89.3%	8.9%	1.8%	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	49	2	1	4	56	
		87.5%	3.6%	1.8%	7.1%	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)	46	9	1	0	56	
	82.1%	16.1%	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	42	14	0	0	56		
	75.0%	25.0%	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	44	8	4	0	56		
	78.6%	14.3%	7.1%	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	42	9	5	0	56		
	75.0%	16.1%	8.9%	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)	41	11	4	0	56		
	73.2%	19.6%	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	51	5	0	0	56	
		91.1%	8.9%	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	8	2	0	56	
		82.1%	14.3%	3.6%	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	49	7	0	0	56		
	87.5%	12.5%	0.0%	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	35	17	1	3	56		
	62.5%	30.4%	1.8%	5.4%	100.0%	△△△	
個人の尊重	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	48	7	1	0	56	
		85.7%	12.5%	1.8%	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	45	10	0	1	56	
	80.4%	17.9%	0.0%	1.8%	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	49	7	0	0	56		
	87.5%	12.5%	0.0%	0.0%	100.0%		
不満・要望へ の対応	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	41	13	0	2	56	
		73.2%	23.2%	0.0%	3.6%	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	39	13	3	1	56		
	69.6%	23.2%	5.4%	1.8%	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。

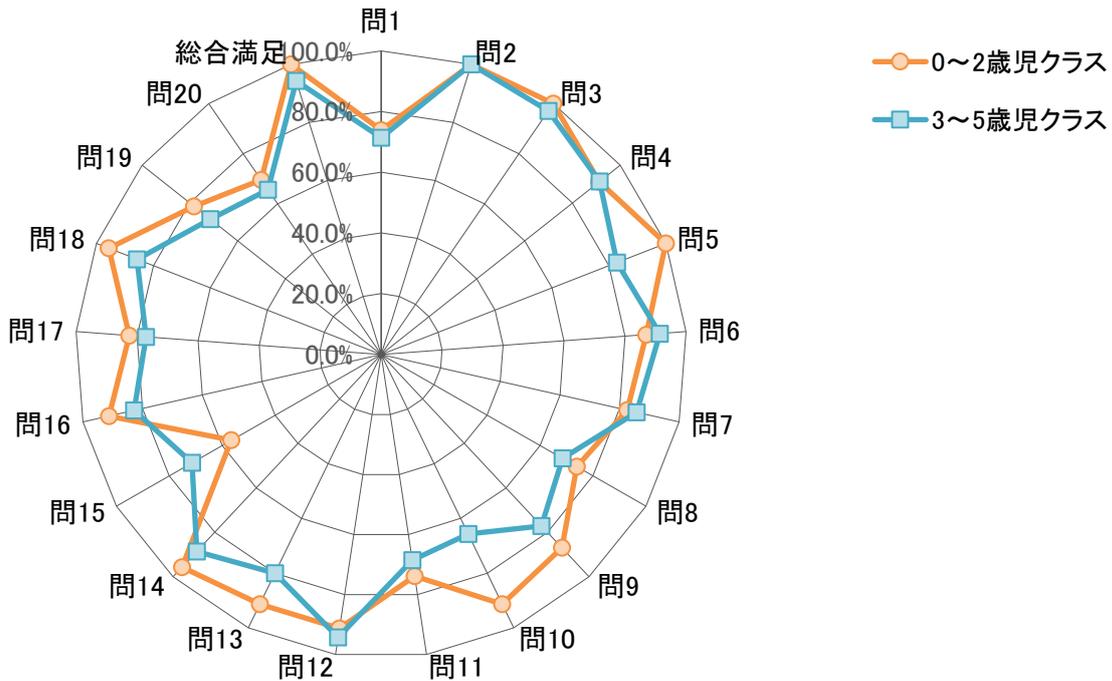
総合的な感想の回答内訳

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	19	4	0	0	0	56
58.9%	33.9%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

(単位:人)

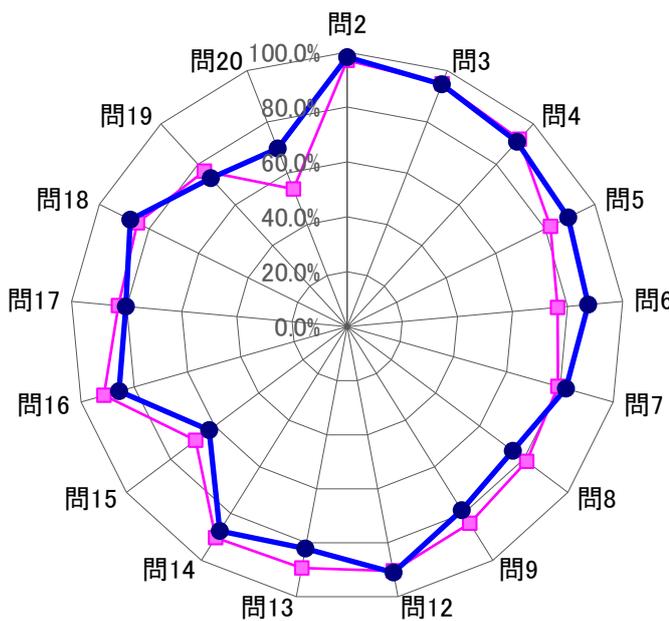
■ 年齢層別満足度回答比率の比較

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。

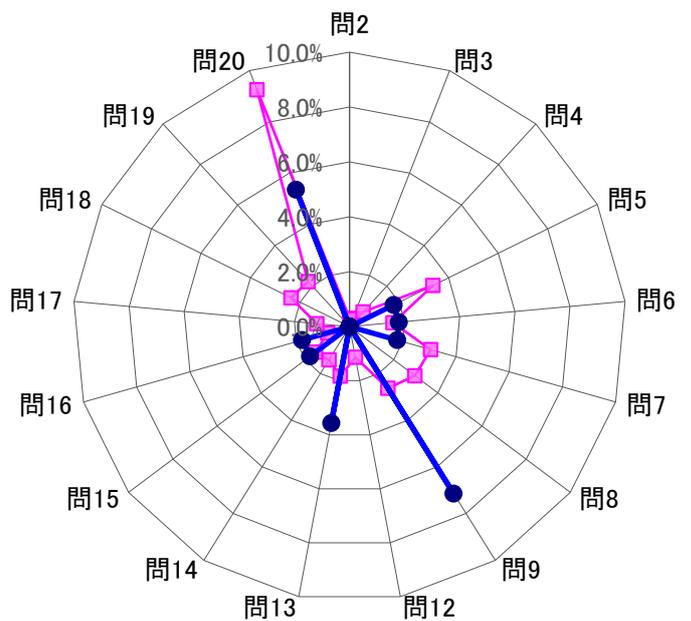


■ 東京都認可保育所2023年度平均との比較

「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