

## 調査対象

保育園を利用している81世帯を対象に調査を実施しました。在園児は102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

102

## 利用者家族総数(世帯)

81

## 共通評価項目による調査対象者数

81

## 共通評価項目による調査の有効回答者数

48

## 利用者家族総数に対する回答者割合(%)

59.3%

## 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26人(54.2%)、「満足」が20人(41.7%)で「満足」以上の回答は合計46人(95.8%)でした。

自由意見には、「いろいろな遊びをさせてくれて、知らぬ間に出来るようになったことが増え、とてもありがたいです」「とても安心感のある園です。先生もみんな優しく、雰囲気がとても良いです」「先生たちが皆さん感じがよく、子どもたちから好かれてる印象があります。選べるクラブや、わくわくデーがいっぱいあって子どもたちが楽しそうです」「保護者に寄り添ってくれる保育園だと思います。しっかりと舵取りが行われていて、ストレスの少ない保育園だと思います」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100.0%、「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くか」で97.9%、「子どもの気持ちを尊重した対応がされているか」「保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか」で93.8%、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	48	0	0	0
「はい」が100%でした。 自由意見には、「初めての集団生活は、良い事も我慢する事なども、子どもにとって大きな成長につながると思います」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	47	1	0	0
「はい」が97.9%、「どちらともいえない」が2.1%でした。 自由意見には、「面白いイベントをこまめに開催してくださったり、いろいろと工夫してくれていると感じます」「体を動かす事や手先を使う事など、どちらも組み込んでくれているので、楽しんで過ごせていると思います」「先生方が、たくさん配慮をしてくださっている印象です」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	44	4	0	0
「はい」が91.7%、「どちらともいえない」が8.3%でした。 自由意見には、「見た目も可愛くしてくれたり、麺やパンの時はおやつがおにぎりだったり、偏食な子どもでも食べたいと思えるメニューになっていると思います」「勉強させてもらっています。あんなご飯を作ってあげたいと思います」「毎日、給食とおやつを楽しみにしています」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	38	10	0	0
「はい」が79.2%、「どちらともいえない」が20.8%でした。 自由意見には、「楽しい行事やイベントが増えていて、ワクワクする気持ちが育っていると思います」「夏場はなかなか戸外遊びができず、また夏が長期化していることで、難しくなっているなと感じます」などの声がありました。 その一方で、「英語や体育以外にも、サッカーなどもできたらいいと思います。先生以外の指示を聞く、規律を守るような練習ができる機会が多いと嬉しいです」という意見もありました。				
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	37	5	0	6
「はい」が77.1%、「どちらともいえない」が10.4%、「無回答・非該当」が12.5%でした。 自由意見には、「急遽のお願いをしても、快く受け入れてくださり、とても有難く思います」「当日の時間変更などありますが、快く対応してもらえてありがたいです」「普段から柔軟に対応をいただいていると思います」などの声がありました。 その一方で、「変更したことはありません」という意見もありました。				
6. 安全対策が十分取られていると思うか	37	9	2	0
「はい」が77.1%、「どちらともいえない」が18.8%、「いいえ」が4.2%でした。 自由意見には、「毎月の避難訓練の様子や、感染症発生のお知らせは、おたよりで連絡があります」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	6	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、「事前にお知らせいただいているので、特に問題ありません」「早めにお知らせしてくれるので、対応しやすいです」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	40	8	0	0
「はい」が83.3%、「どちらともいえない」が16.7%でした。 自由意見には、「気持ちに寄り添ってくださいます。先生方のお言葉にいつも救われています」「些細なことでも話をしてもらえるので、こちらからも話しやすいです」「今のところ、特に相談事はありませんが、何かあったら相談をしたいと思える先生方です」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	39	7	1	1
「はい」が81.3%、「どちらともいえない」が14.6%、「いいえ」が2.1%、「無回答・非該当」が2.1%でした。 自由意見には、「いつも綺麗です」「いつも綺麗で整頓されていて、凄いいと思います」などの声がありました。				
10. 職員の接遇・態度は適切か	39	7	2	0
「はい」が81.3%、「どちらともいえない」が14.6%、「いいえ」が4.2%でした。 自由意見には、「保育園内ですれ違うと皆さん明るく挨拶してくださるので、良い気分で送り迎えができています」「どの先生もいつも明るく、挨拶や声掛けをしてくれて嬉しいで」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	44	3	1	0
「はい」が91.7%、「どちらともいえない」が6.3%、「いいえ」が2.1%でした。 自由意見には、「すぐに連絡をいただけたら、怪我もとても気に掛けてくれて、ありがたいです」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	14	1	4
「はい」が60.4%、「どちらともいえない」が29.2%、「いいえ」が2.1%、「無回答・非該当」が8.3%でした。 自由意見には、「きちんと見てくださるので、信頼できます」「何かあれば、お迎えの際に共有して下さいます」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	45	3	0	0
「はい」が93.8%、「どちらともいえない」が6.3%でした。 自由意見には、「無理強いせず、「やりたい」という気持ちを大切にしてくれていると思います」「子どもの個性にも、寄り添ってくださっています」「子どもの気持ちに寄り添い、優しく対応してくれて、凄く素晴らしいと思う先生がいます」「子どもの発達や、その日のしたい遊びを叶えるための玩具などが考えられていると感じています」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	42	4	2	0
「はい」が87.5%、「どちらともいえない」が8.3%、「いいえ」が4.2%でした。 自由意見には、「特に気になったことはありません」「そのような場面を今のところ経験していないので、どちらとも言えません」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	45	3	0	0
「はい」が93.8%、「どちらともいえない」が6.3%でした。 自由意見には、「お迎えの時に、子どもの様子を一つでも聞けると嬉しくなります」「明確に知らせてくれます」「どの先生も必ず申し送りがないか、確認をさせていただきます」「子どもの1日の生活内容を毎日教えてくださり、安全に生活してくれていると感じます」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	36	10	1	1
「はい」が75.0%、「どちらともいえない」が20.8%、「いいえ」が2.1%、「無回答・非該当」が2.1%でした。 自由意見には、「不満に思ったことはありません」「特に不満はありません」などの声がありました。 その一方で、「一方的に謝られたり話をされたりすると、こちらの意見が言いにくいと思います」という意見もありました。				
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	43	4	1	0
「はい」が89.6%、「どちらともいえない」が8.3%、「いいえ」が2.1%でした。 自由意見には、「保護者会の際など、複数回ご説明いただいています」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： 葛西第二おひさま保育園》

## 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)	102
	利用者家族総数(世帯)	81
	共通評価項目による調査対象者数	81
	共通評価項目による調査の有効回答者数	48
	利用者家族総数に対する回答者割合(%)	59.3%

## 本書の構成

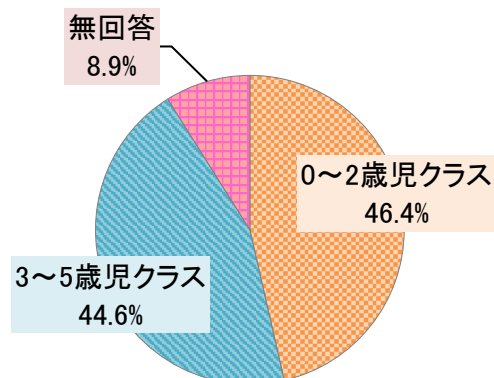
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいていますので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2023年度平均との比較	2023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

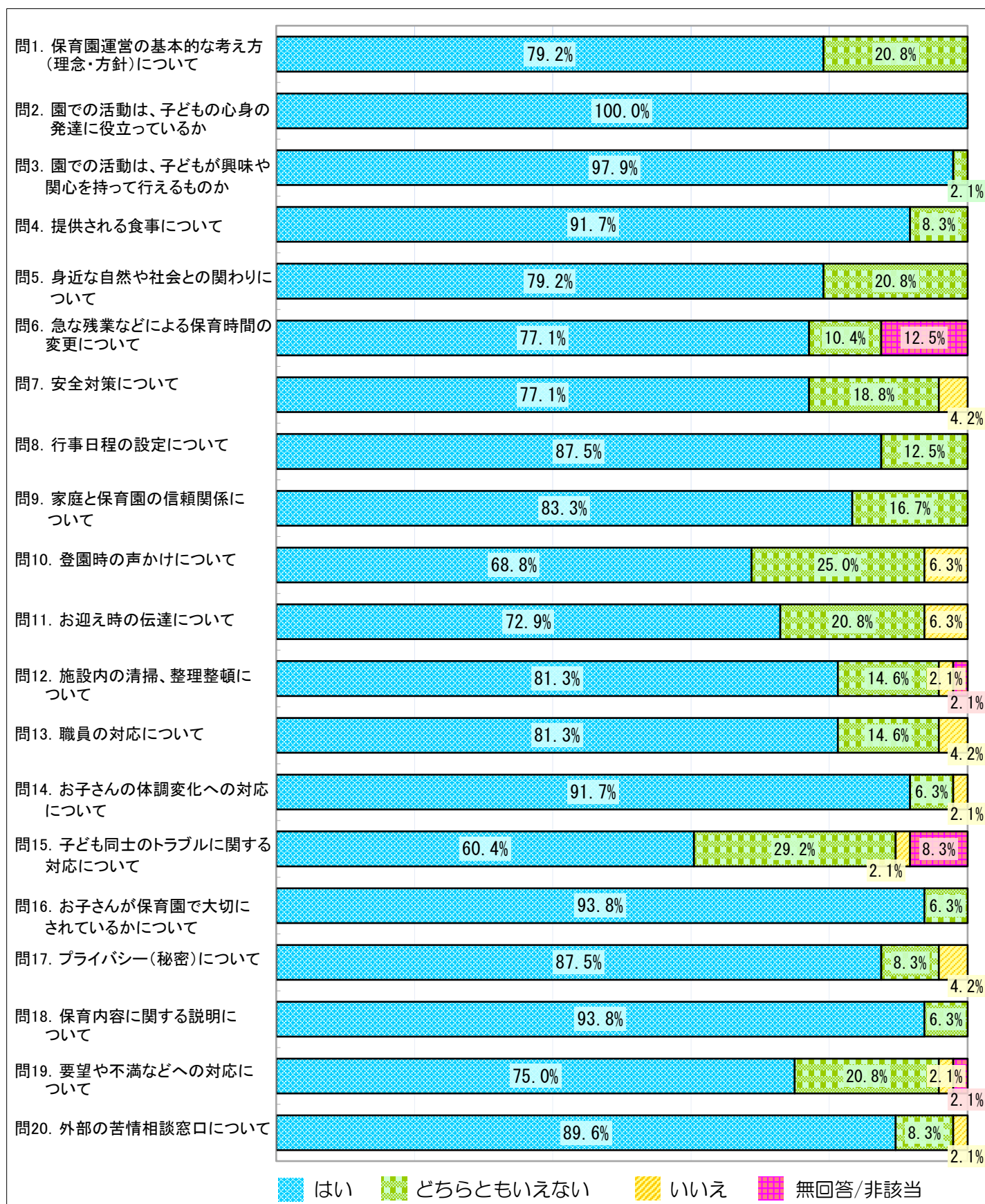
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0～2歳児クラス	26	46.4%
3～5歳児クラス	25	44.6%
無回答	5	8.9%
合計	56	100.0%

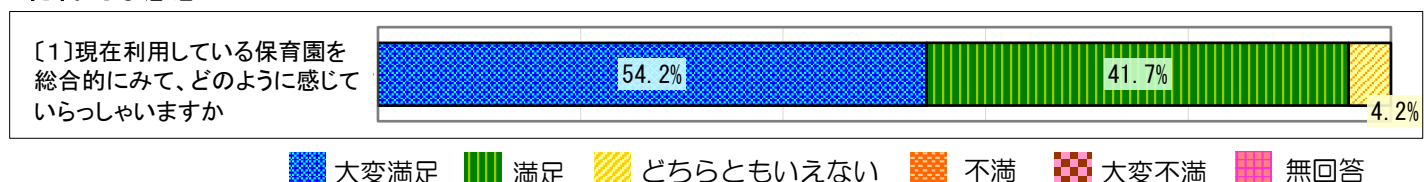
(単位: 人)



## ■ 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	38	10	0	0	48	
		79.2%	20.8%	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	48	0	0	0	48	
		100.0%	0.0%	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	47	1	0	0	48	
		97.9%	2.1%	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	44	4	0	0	48	
		91.7%	8.3%	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	38	10	0	0	48	
		79.2%	20.8%	0.0%	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	37	5	0	6	48	
		77.1%	10.4%	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)	37	9	2	0	48	
		77.1%	18.8%	4.2%	0.0%	100.0%	
安心・ 快適性	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	6	0	0	48	
		87.5%	12.5%	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	40	8	0	0	48	
		83.3%	16.7%	0.0%	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	33	12	3	0	48	
		68.8%	25.0%	6.3%	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)	35	10	3	0	48	
		72.9%	20.8%	6.3%	0.0%	100.0%	△
	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	39	7	1	1	48	
		81.3%	14.6%	2.1%	2.1%	100.0%	
安心・ 快適性	問13. 職員の接遇・態度は適切だと思い ますか	39	7	2	0	48	
		81.3%	14.6%	4.2%	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	44	3	1	0	48	
		91.7%	6.3%	2.1%	0.0%	100.0%	
安心・ 快適性	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	14	1	4	48	
		60.4%	29.2%	2.1%	8.3%	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	45	3	0	0	48	
		93.8%	6.3%	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	42	4	2	0	48	
		87.5%	8.3%	4.2%	0.0%	100.0%	
個人の尊重	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	45	3	0	0	48	
		93.8%	6.3%	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	36	10	1	1	48	
		75.0%	20.8%	2.1%	2.1%	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	43	4	1	0	48	
		89.6%	8.3%	2.1%	0.0%	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。

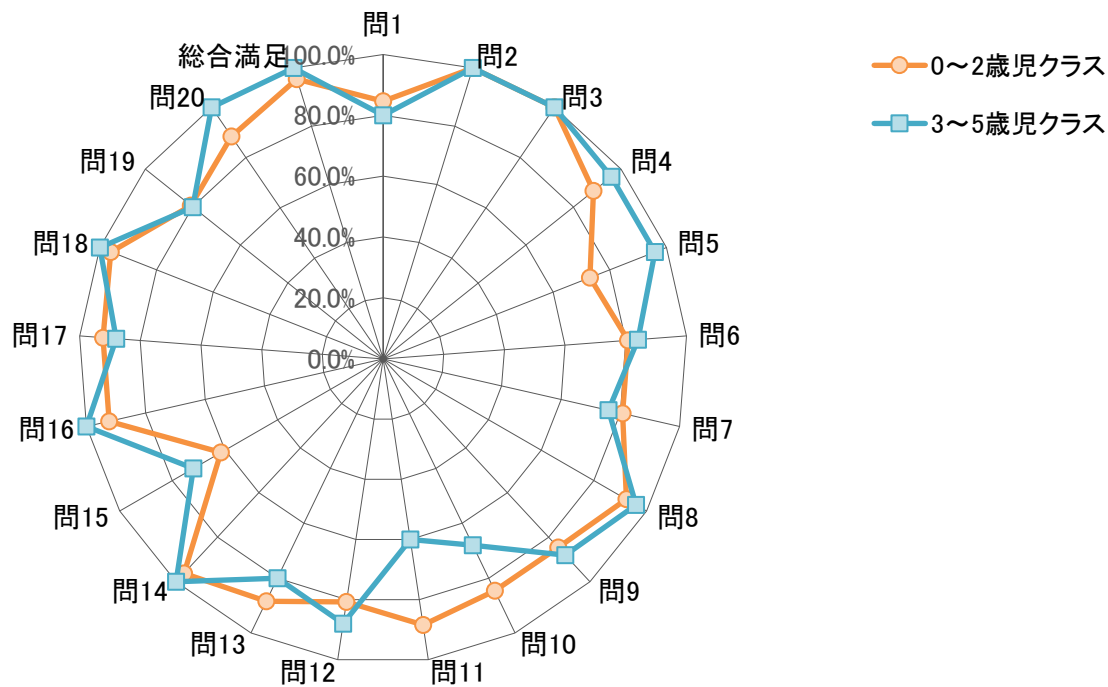
総合的な感想の回答内訳

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
26	20	2	0	0	0	48
54.2%	41.7%	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

(単位:人)

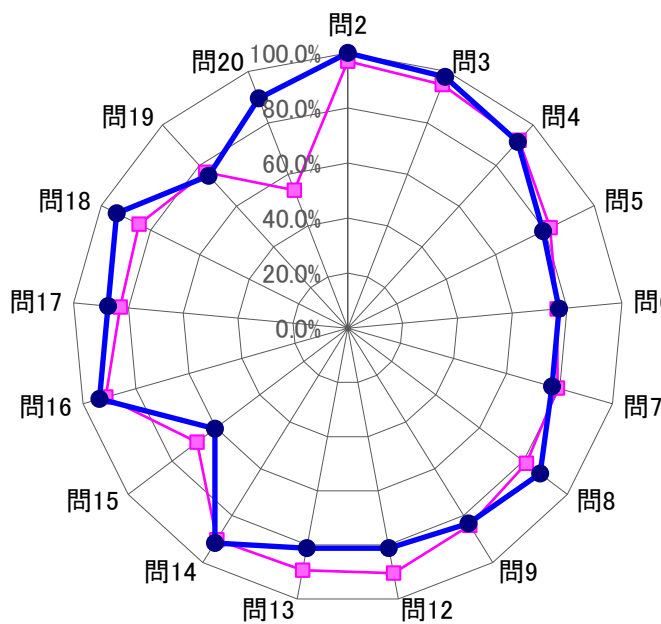
■ 年齢層別満足度回答比率の比較

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。

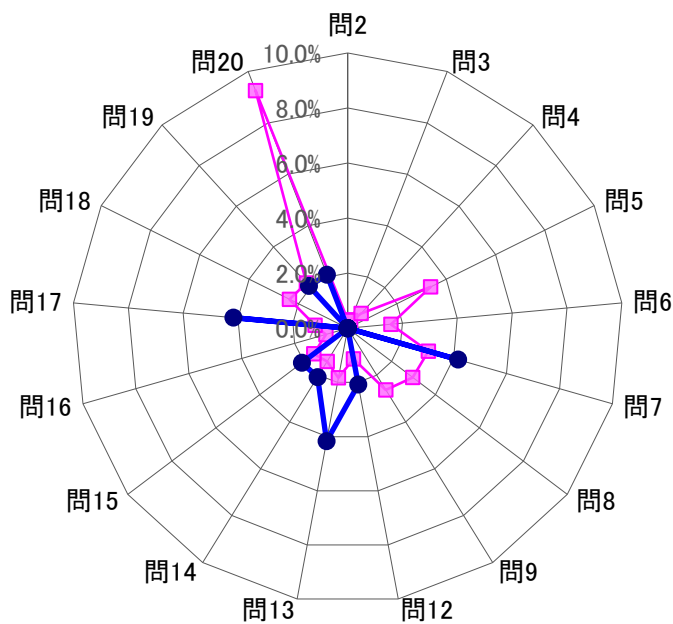


■ 東京都認可保育所2023年度平均との比較

「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