

## 調査対象

保育園を利用している111世帯を対象に調査を実施しました。在園児は123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

123

## 利用者家族総数(世帯)

111

## 共通評価項目による調査対象者数

111

## 共通評価項目による調査の有効回答者数

52

## 利用者家族総数に対する回答者割合(%)

46.8%

## 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29人(55.8%)、「満足」が18人(34.6%)で「満足」以上の回答は合計47人(90.4%)でした。

自由意見には、「保育園のおかげで出来ることが増えたり、食べられなかったものが食べられるようになったり日々成長を感じます」「先生たちが、元気いっぱいに子どもたちを保育してくださっている様子が大変ありがとうございます」「子どもの年齢や季節に合わせて、体を動かす活動と机上の活動がバランスよく行われていると思います」「いろいろ親身に話を聞いてくれています。各先生もよく子どもを見ててくれていて、満足しています」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、「施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか」「病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」で96.2%、「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」「提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか」で92.3%、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	4	0	0
	「はい」が92.3%、「どちらともいえない」が7.7%でした。				
	自由意見には、「トンネルや梯子、一本橋等を用いて室内でも身体を動かす活動を取り入れてくださっており、家庭ではなかなか出来ない経験をさせてもらえてる感じます」「遊びの中で礼儀やルールを覚えられるように工夫されていてありがとうございます」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	5	0	0
	「はい」が90.4%、「どちらともいえない」が9.6%でした。				
	自由意見には、「興味のないことは無理強いせず、子どものペースに合わせてくれます」「園児の可能性を信じて、成長を促すよう接してくれています」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		48	2	1	1
	「はい」が92.3%、「どちらともいえない」が3.8%、「いいえ」が1.9%、「無回答・非該当」が1.9%でした。				
	自由意見には、「彩りもよく、趣向をこらして子どもに興味をもたせる盛り付けになっているように思います」「おやつも市販のスナックやジュースなどではなく、手作りなので安心です」「季節の食べものや、海外のものなど、いろんな食材が使われています」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	46	6	0	0
「はい」が88.5%、「どちらともいえない」が11.5%でした。 自由意見には、「高齢者施設との交流があるのは良いと思います」「他者との関わりを大事にしてくれています」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	43	3	0	6
「はい」が82.7%、「どちらともいえない」が5.8%、「無回答・非該当」が11.5%でした。 自由意見には、「とても柔軟に対応していただいて感謝しています」「快く受け入れてくれて、とても助かりました」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	46	5	1	0
「はい」が88.5%、「どちらともいえない」が9.6%、「いいえ」が1.9%でした。 自由意見には、「流行っている病気など、すぐにボードに書いてくれて分かりやすいです」「対策していただいている」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	11	3	0
「はい」が73.1%、「どちらともいえない」が21.2%、「いいえ」が5.8%でした。 自由意見には、「休みの調整をするのに、早めに教えてくれるので助かっています」「週末設定は致し方ないと思います」などの声がありました。 その一方で、「土曜日に行事開催をすると参加が難しい方もいると思います」という意見もありました。				
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	10	1	1
「はい」が76.9%、「どちらともいえない」が19.2%、「いいえ」が1.9%、「無回答・非該当」が1.9%でした。 自由意見には、「とても信頼をしています。子どもの様子が手に取るように分かるように教えてくれたり、表情なども教えてくれるので嬉しいです」「職員の方々にはよくしていただき、感謝しています」「先生方も皆さん優しく明るい方が多いので信頼しています」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	50	2	0	0
「はい」が96.2%、「どちらともいえない」が3.8%でした。 自由意見には、「綺麗になっていると思います」「毎日本本当にキレイに整理整頓してくれている様子がわかります」などの声がありました。				
10. 職員の接遇・態度は適切か	46	2	3	1
「はい」が88.5%、「どちらともいえない」が3.8%、「いいえ」が5.8%、「無回答・非該当」が1.9%でした。 自由意見には、「本当に良い先生ばかりで感心しています」「丁度良い距離感です」「先生方が子どもを可愛がってくれている様子がうかがえるので安心です」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	50	1	0	1
<p>「はい」が96.2%、「どちらともいえない」が1.9%、「無回答・非該当」が1.9%でした。 自由意見には、「保育園での対応はされています」「何かあれば、すぐにメールなどで連絡をくれます」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	38	12	0	2
<p>「はい」が73.1%、「どちらともいえない」が23.1%、「無回答・非該当」が3.8%でした。 自由意見には、「子ども同士のいざこざを、まずは見守り、解決を見守ってくれています」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	46	5	0	1
<p>「はい」が88.5%、「どちらともいえない」が9.6%、「無回答・非該当」が1.9%でした。 自由意見には、「気持ちを汲み取ろうとしてくれている、本当に個人を尊重してくれています」「いつも丁寧に子どもと関わってください、感謝しています」「その日の天候や園児の希望などに合わせて、工夫して様々な活動を取り入れてくれます」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	44	7	0	1
<p>「はい」が84.6%、「どちらともいえない」が13.5%、「無回答・非該当」が1.9%でした。 自由意見には、「先生によるかと思います」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	44	7	1	0
<p>「はい」が84.6%、「どちらともいえない」が13.5%、「いいえ」が1.9%でした。 自由意見には、「本当に詳しく丁寧に沢山教えてくれ、子どもの様子がよく分ります」「担任はもちろんですが、担任以外の先生もお迎え時にその日の様子をしっかり教えてくださったり、親身になってくださいます」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	39	10	1	2
<p>「はい」が75.0%、「どちらともいえない」が19.2%、「いいえ」が1.9%、「無回答・非該当」が3.8%でした。 自由意見には、「担任の方々はきちんと対応してくれます」「困り事など真剣に答えてくれ、対応が早いです」などの声がありました。 その一方で、「伝えたことがないので分かりません」という意見もありました。</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	35	11	4	2
<p>「はい」が67.3%、「どちらともいえない」が21.2%、「いいえ」が7.7%、「無回答・非該当」が3.8%でした。 自由意見には、「お便りで良いので、改めて共有してほしいです」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： 北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) 123
	利用者家族総数(世帯) 111
	共通評価項目による調査対象者数 111
	共通評価項目による調査の有効回答者数 52
	利用者家族総数に対する回答者割合(%) 46.8%

## 本書の構成

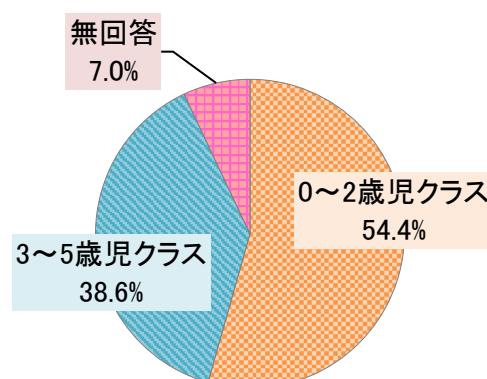
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいているので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2023年度平均との比較	2023年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

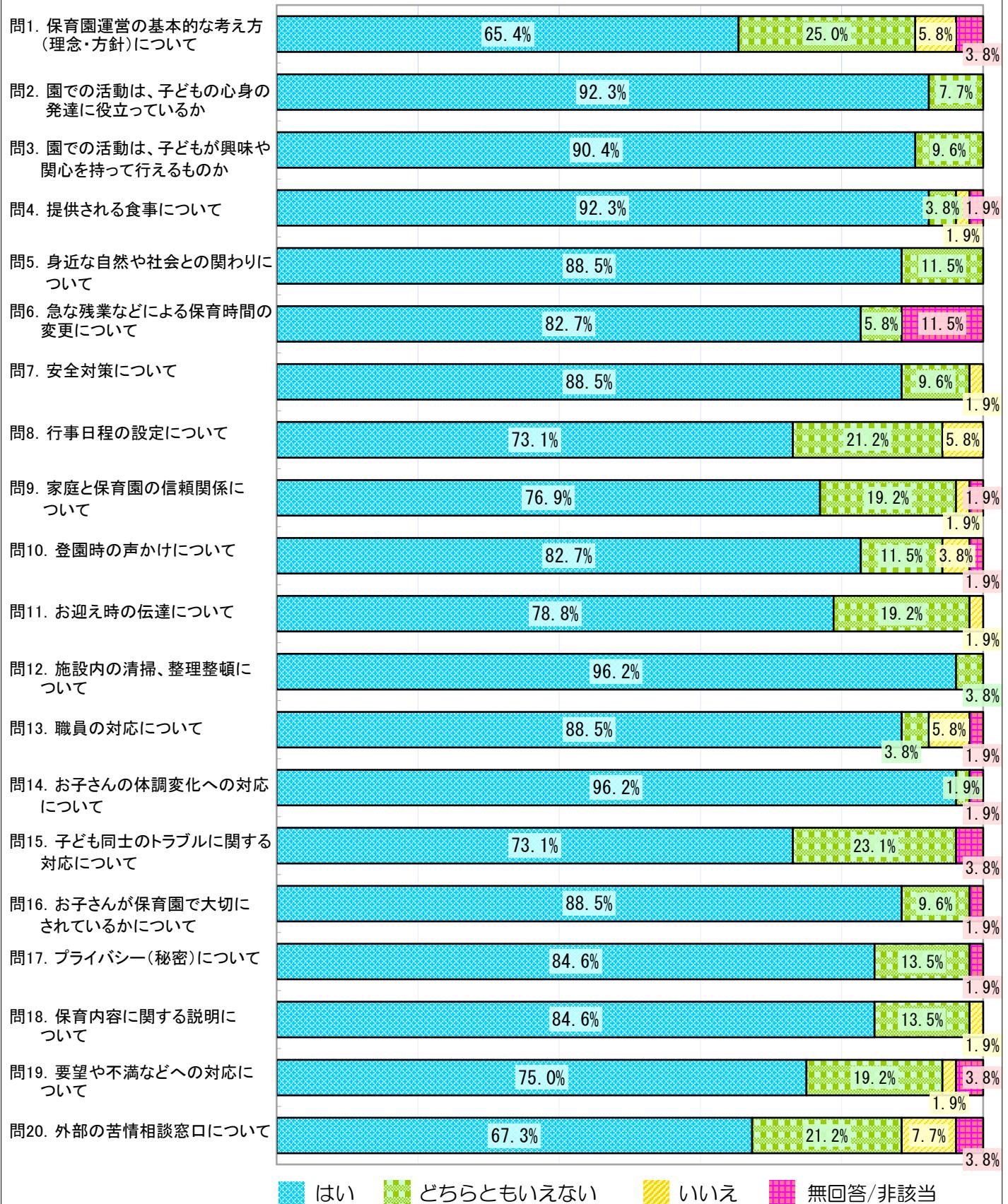
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0～2歳児クラス	31	54.4%
3～5歳児クラス	22	38.6%
無回答	4	7.0%
合計	57	100.0%

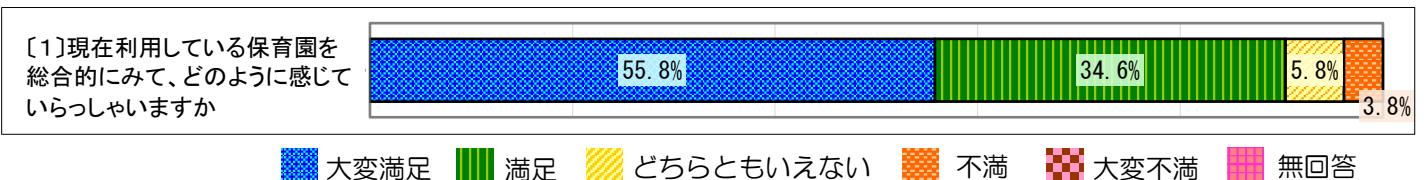
(単位:人)



## ■ 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	34	13	3	2	52
		65.4%	25.0%	5.8%	3.8%	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	4	0	0	52
		92.3%	7.7%	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	5	0	0	52
		90.4%	9.6%	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	48	2	1	1	52
		92.3%	3.8%	1.9%	1.9%	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	46	6	0	0	52
		88.5%	11.5%	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	43	3	0	6	52
		82.7%	5.8%	0.0%	11.5%	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)	46	5	1	0	52
		88.5%	9.6%	1.9%	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	11	3	0	52
		73.1%	21.2%	5.8%	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	10	1	1	52
		76.9%	19.2%	1.9%	1.9%	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	43	6	2	1	52
		82.7%	11.5%	3.8%	1.9%	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	10	1	0	52
		78.8%	19.2%	1.9%	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	50	2	0	0	52
		96.2%	3.8%	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	2	3	1	52
		88.5%	3.8%	5.8%	1.9%	100.0% ★★★
不満・要望への対応	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	50	1	0	1	52
		96.2%	1.9%	0.0%	1.9%	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	38	12	0	2	52
		73.1%	23.1%	0.0%	3.8%	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	46	5	0	1	52	
		88.5%	9.6%	0.0%	1.9%	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	44	7	0	1	52	
		84.6%	13.5%	0.0%	1.9%	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	44	7	1	0	52	
		84.6%	13.5%	1.9%	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	39	10	1	2	52	
		75.0%	19.2%	1.9%	3.8%	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	35	11	4	2	52	
		67.3%	21.2%	7.7%	3.8%	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
29	18	3	2	0	0	52
55.8%	34.6%	5.8%	3.8%	0.0%	0.0%	100.0%

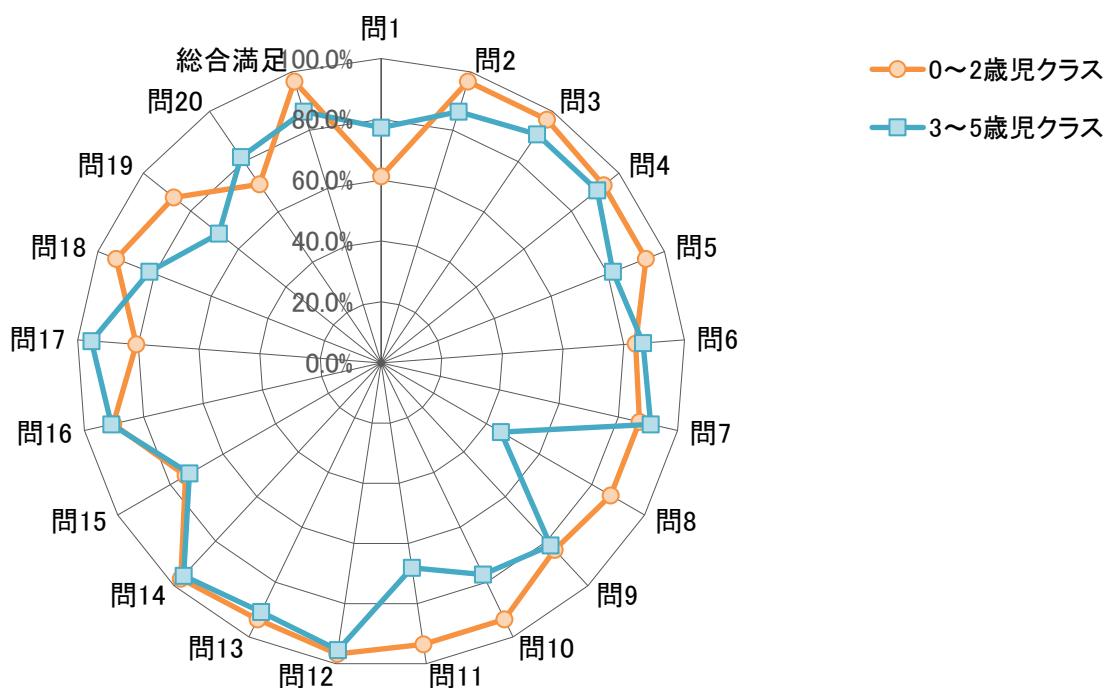
(単位:人)

## ■ 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。

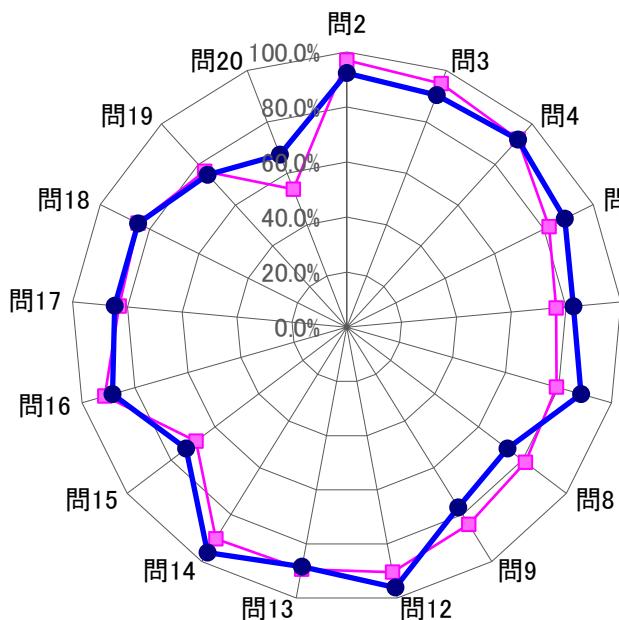
問1～20は「はい」と回答した人の比率です。

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。

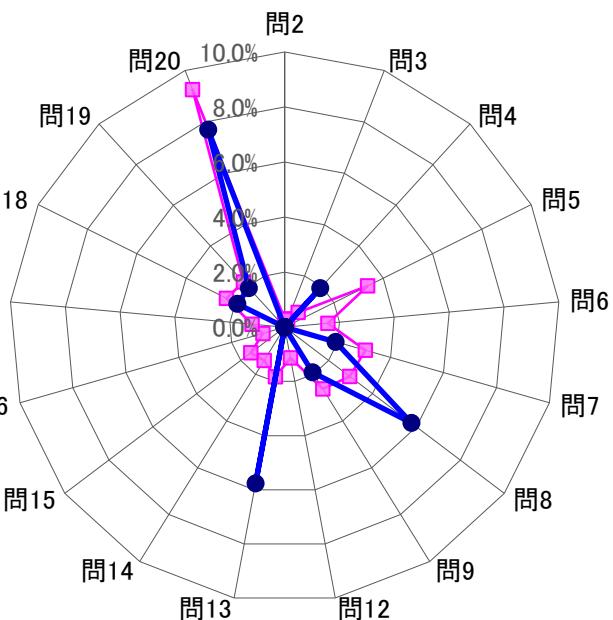


## ■ 東京都認可保育所2023年度平均との比較

「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