

調査対象	保育園を利用している78世帯を対象に調査を実施しました。在園児は92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	92	
利用者家族総数(世帯)	78	
共通評価項目による調査対象者数	78	
共通評価項目による調査の有効回答者数	34	
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	43.6%	

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18人(52.9%)、「満足」が15人(44.1%)で「満足」以上の回答は合計33人(97.1%)でした。

自由意見には、「クラス担任の先生をはじめ、関わってくださる先生方の声掛けなどに、いつも元気を頂いています。日々感謝しかありません」「非常に満足しています。いい保育園に通えてよかったと思っています。いつもありがとうございます」「先生方を信頼して安心して預けることができ、子どもにとっては新しい世界で沢山の経験を通し大きく成長できる環境が整っています」「子どもの気持ちを第一に考え、寄り添って相談にのってくれることで、毎日安心して預けることができ心から感謝です」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」「提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか」で100%、「病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」で97.1%、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	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	34	0	0	0
「はい」が100%でした。 自由意見には、「子どもたちのおもいを受け止め、さまざまな園活動をして下さっていると思います」「自宅ではなかなかできない、いろいろな遊びを沢身体験できて、子どもの世界が大きくなっていくのをこちらも楽しんでます」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	32	2	0	0
「はい」が94.1%、「どちらともいえない」が5.9%でした。 自由意見には、「興味をもたせてくれるような関わりや、無理をさせないような声掛けで、自然と子どもたちも行えているように感じます」「保育時間の長い子どもも、退屈しないような工夫がなされています」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	34	0	0	0
「はい」が100%でした。 自由意見には、「家では食べない物も、保育園では食べてくれるので、とても感謝してます」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	26	7	1	0
「はい」が76.5%、「どちらともいえない」が20.6%、「いいえ」が2.9%でした。 自由意見には、「外遊びや水遊びをととてもたくさんしてくれます」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	24	6	0	4
「はい」が70.6%、「どちらともいえない」が17.6%、「無回答・非該当」が11.8%でした。 自由意見には、「柔軟に対応してくださり大変ありがたく思っています」「いつも相談に応じてくださって心から感謝しています」「延長保育をしたことがないためわかりません」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	25	5	3	1
「はい」が73.5%、「どちらともいえない」が14.7%、「いいえ」が8.8%、「無回答・非該当」が2.9%でした。 自由意見には、「園に出入りする際には、気を付けられる事は意識していきたい」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	29	4	1	0
「はい」が85.3%、「どちらともいえない」が11.8%、「いいえ」が2.9%でした。 自由意見には、「急な予定変更などは混乱してしまうので、早めに教えてもらえると助かります」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	31	2	1	0
「はい」が91.2%、「どちらともいえない」が5.9%、「いいえ」が2.9%でした。 自由意見には、「連絡帳をはじめとして、送迎時や体調不良の際も、子どもの様子をよく見てくださっているんだなと思えて日々感謝しています」「何かあれば、話しやすい雰囲気をつくってくれているので、相談しやすいです」「子どものその日の様子を教えてくれるので安心して預けることができます」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	31	3	0	0
「はい」が91.2%、「どちらともいえない」が8.8%でした。 自由意見には、「とても清潔です」「玩具の消毒の頻度など教えて欲しいです」などの声がありました。				
10. 職員の接遇・態度は適切か	31	1	1	1
「はい」が91.2%、「どちらともいえない」が2.9%、「いいえ」が2.9%、「無回答・非該当」が2.9%でした。 自由意見には、「子どもを見守ってくださる先生方が担任以外にも沢山いらっしゃいます」「子どものいいところを見つけて、小さな成長も伝えてくれます」「丁寧で優しい対応をして頂きありがとうございます。先生たちがいつも明るく元気なので、親も癒されています」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	33	0	0	1
「はい」が97.1%、「無回答・非該当」が2.9%でした。 自由意見には、「状況に合わせて隔離など、色々対応してくださってとても感謝しています」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	23	8	0	3
「はい」が67.6%、「どちらともいえない」が23.5%、「無回答・非該当」が8.8%でした。 自由意見には、「できましたら、トラブルが起こった際は、謝りたい側の親には教えて欲しいとおもいます」「トラブルの経験がありません」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	32	2	0	0
「はい」が94.1%、「どちらともいえない」が5.9%でした。 自由意見には、「子ども本人が傷つかないように伝えてくださったりと、とても配慮していただいています」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	31	1	0	2
「はい」が91.2%、「どちらともいえない」が2.9%、「無回答・非該当」が5.9%でした。 自由意見には、「プライバシーへの基準を教えてください」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	32	1	1	0
「はい」が94.1%、「どちらともいえない」が2.9%、「いいえ」が2.9%でした。 自由意見には、「分かりやすく教えてください」「おたよりで毎日保育園の様子を伝えてくださって、とても感謝しています」「先生達の文章はとても分かりやすく、読みたくなる内容だと思います。写真を通じて様子が伝わる仕組みもすごく良いと思います」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	27	3	0	4
「はい」が79.4%、「どちらともいえない」が8.8%、「無回答・非該当」が11.8%でした。 自由意見には、「どんなことにも対応して下さいます。感謝しかありません」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	25	5	2	2
「はい」が73.5%、「どちらともいえない」が14.7%、「いいえ」が5.9%、「無回答・非該当」が5.9%でした。 自由意見には、「伝えてくれています」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： 北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)	92
	利用者家族総数(世帯)	78
	共通評価項目による調査対象者数	78
	共通評価項目による調査の有効回答者数	34
	利用者家族総数に対する回答者割合(%)	43.6%

本書の構成

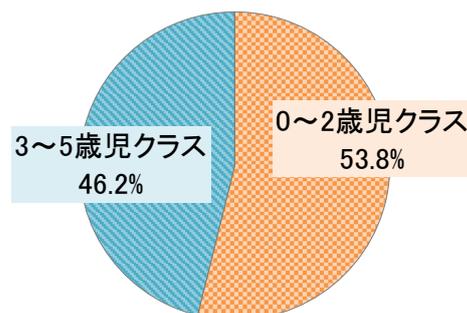
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいていますので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2023年度平均との比較	2023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

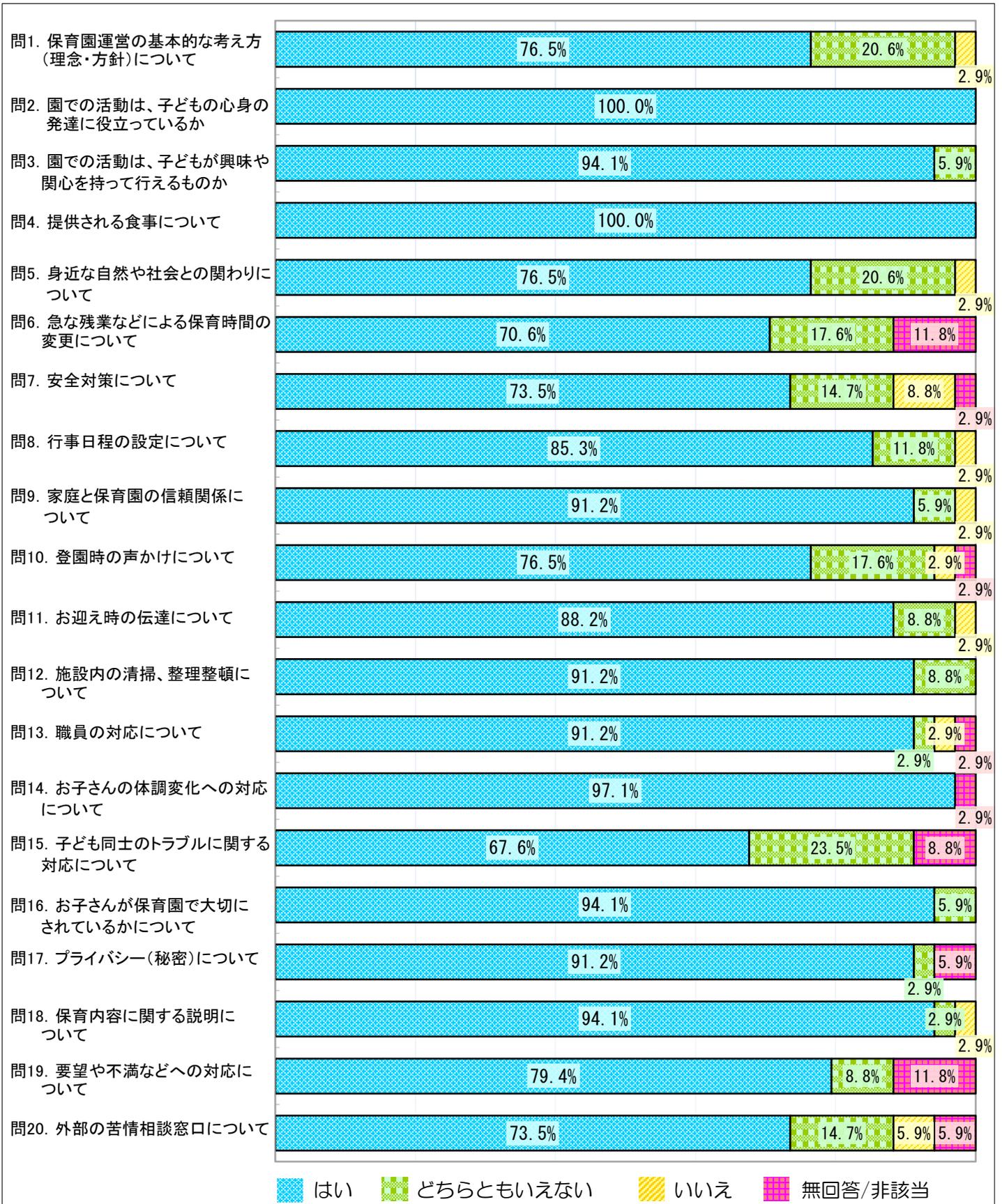
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0～2歳児クラス	21	53.8%
3～5歳児クラス	18	46.2%
無回答	0	0.0%
合計	39	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 いいない	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	26	7	1	0	34	
		76.5%	20.6%	2.9%	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	34	0	0	0	34	★★★
		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	32	2	0	0	34	
		94.1%	5.9%	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	34	0	0	0	34	★★★
		100.0%	0.0%	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	26	7	1	0	34	
		76.5%	20.6%	2.9%	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	24	6	0	4	34	△△
		70.6%	17.6%	0.0%	11.8%	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)	25	5	3	1	34	△
	73.5%	14.7%	8.8%	2.9%	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	29	4	1	0	34		
	85.3%	11.8%	2.9%	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	31	2	1	0	34		
	91.2%	5.9%	2.9%	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	26	6	1	1	34		
	76.5%	17.6%	2.9%	2.9%	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)	30	3	1	0	34		
	88.2%	8.8%	2.9%	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	31	3	0	0	34	
		91.2%	8.8%	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	31	1	1	1	34	
		91.2%	2.9%	2.9%	2.9%	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	33	0	0	1	34	★	
	97.1%	0.0%	0.0%	2.9%	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	23	8	0	3	34	△△△	
	67.6%	23.5%	0.0%	8.8%	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	32	2	0	0	34	
		94.1%	5.9%	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	31	1	0	2	34	
	91.2%	2.9%	0.0%	5.9%	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	32	1	1	0	34		
	94.1%	2.9%	2.9%	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	27	3	0	4	34	
		79.4%	8.8%	0.0%	11.8%	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	25	5	2	2	34	△	
	73.5%	14.7%	5.9%	5.9%	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。

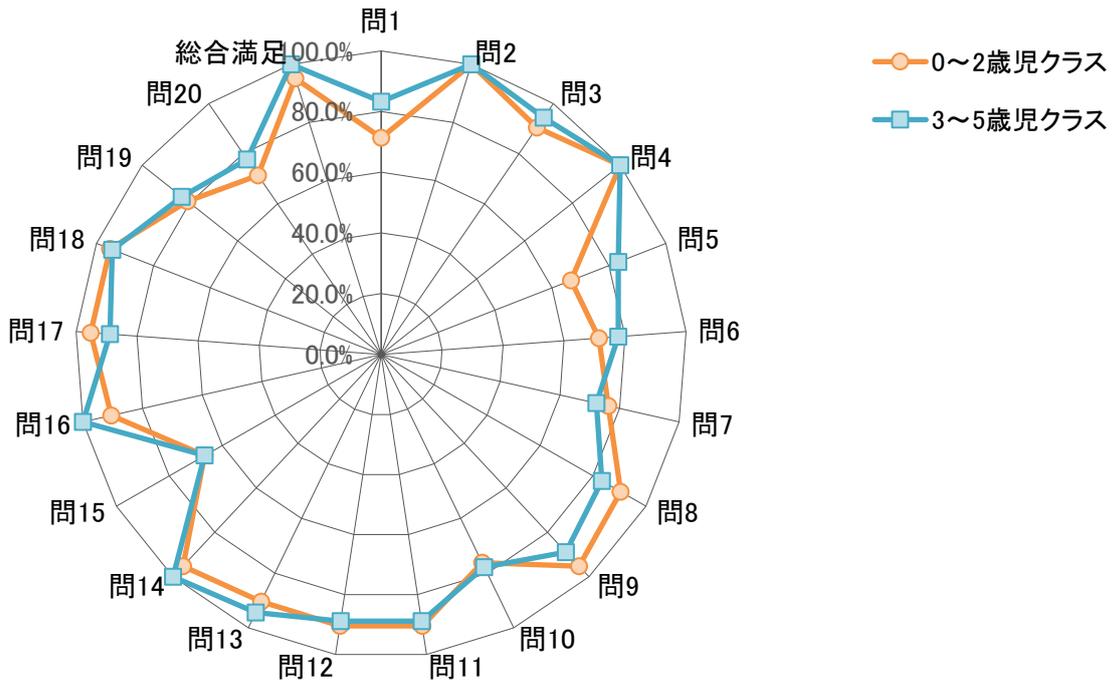
総合的な感想の回答内訳

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
18	15	0	0	0	1	34
52.9%	44.1%	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	100.0%

(単位:人)

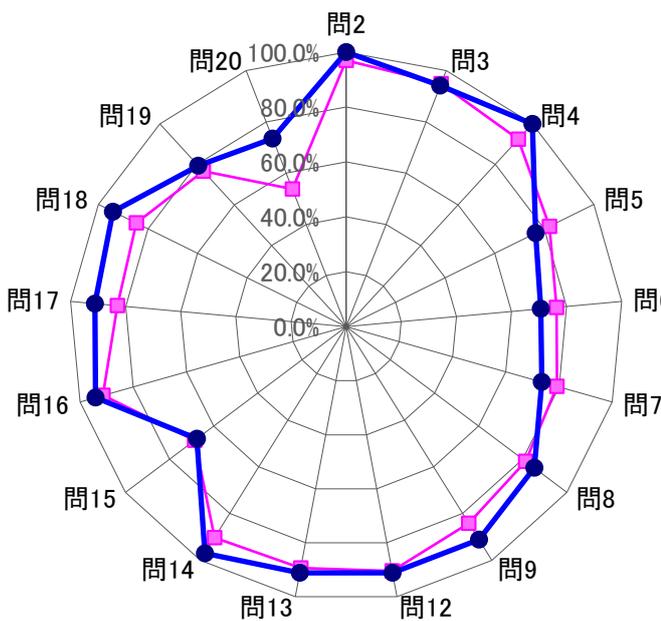
■ 年齢層別満足度回答比率の比較

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。

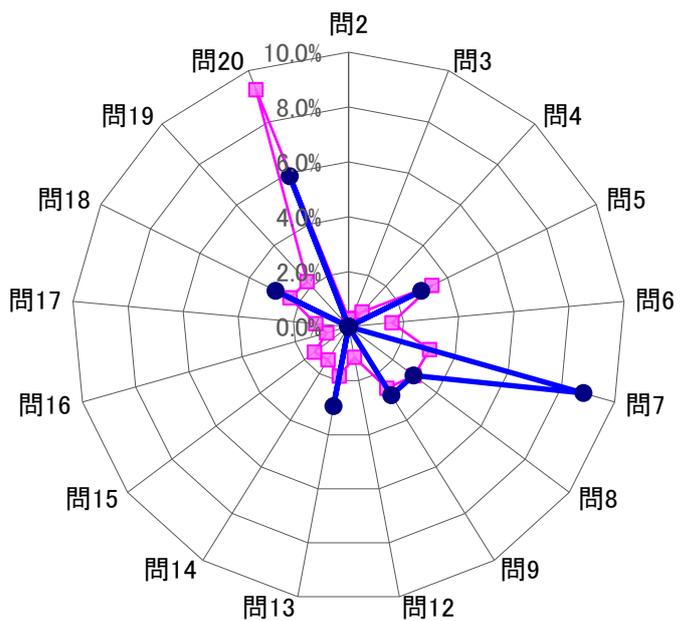


■ 東京都認可保育所2023年度平均との比較

「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