

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95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

95

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

39

利用者家族総数に対する回答者割合(%)

50.0%

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16人(41%)、「満足」が21人(53.8%)で「満足」以上の回答は合計37人(94.9%)でした。

自由意見には、「いつもよく見て、保育してくださっていると感じます」「丁寧なご対応、子どもへの関わりにとっても感謝しています」「経営層はとても元気よく、日々運用改善に取り組んでいると感じています」「担任の先生以外も子どもたちの名前を覚えてくれて、声をかけてくれて、とても嬉しいです」「補助の先生を含めて、たくさん先生がいらっしゃるので安心です」「陽当たりがよく、子どもたちがいつも楽しそうです」「毎日の持ち物が割と少ないので準備が楽です」「いつも本当にありがとうございます。お陰様で楽しい生活を送ることができています」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、「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」「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100.0%、「施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか」で97.4%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	39	0	0	0
「はい」が100.0%でした。 自由意見には、「先生方のおかげで、年齢に応じて、段階を踏みながら心身の発達を感じます」「室内外で身体を動かしたり、手先を使うなどの遊びを取り入れてくださっており、良い体験になっています」「園庭があり、のびのびと遊べ、体を動かすことが多いです」「異年齢で一緒に活動があって良いです」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	39	0	0	0
「はい」が100.0%でした。 自由意見には、「園庭遊びやお散歩では、体を動かす楽しさを教えてもらっています」「行事と日々の活動のバランスがよく、子どもたちのチャレンジの機会が与えられていることも、素晴らしいと思います。園での取り組みから、興味関心のあるものが増えたりと、成長を実感する機会が多いのはありがたいです」「イベントを考えてくださり、子どもたちは楽しそうです。日常でもいろいろと、楽しくなるものと考えてくださっています」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	36	3	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、「子どもの『おいしかった』『すき』『盛り付けがかわいかった』という感想を聞いたときに、充実した給食なのだと感じています」「物価高で、仕入れも大変な状況と推察しますが、そのなかでも子どもに合った食事が提供されていて嬉しいです」「バランスの取れた食事を提供してくださっていると思います」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	34	5	0	0
「はい」が87.2%、「どちらともいえない」が12.8%でした。 自由意見には、「天気や気候の問題はありますが、それ以外は範囲を広げながら、体力作りや触れ合いの場面を作ってください」と思っています」「自然と関わる機会はありませんが、社会と関わる機会はないと思います」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	26	9	2	2
「はい」が66.7%、「どちらともいえない」が23.1%、「いいえ」が5.1%、「無回答・非該当」が5.1%でした。 自由意見には、「急な残業でも、その都度優しく対応してくださり、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	31	6	2	0
「はい」が79.5%、「どちらともいえない」が15.4%、「いいえ」が5.1%でした。 自由意見には、「今までけがや事故がないので、安全対策が取れているのだと思います」などの声がありました。 その一方で、「不安に思うことがある」という意見もありました。				
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	30	8	1	0
「はい」が76.9%、「どちらともいえない」が20.5%、「いいえ」が2.6%でした。 自由意見には、「近隣の小中学校との関連(行事や休みなど)を、考慮した設定ができればいいと思う」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	33	6	0	0
「はい」が84.6%、「どちらともいえない」が15.4%でした。 自由意見には、「担任の先生が、日中のみならず朝晩も保育に当たってくれているおかげで、相談がしやすいです」「大勢子どもがいる中で、一人ひとりの状況を把握していて感心します。細かく見ていただけているので、安心感があります」「子ども自身が先生のことを、とても信頼していますので、安心して保育をお願いできます」「急な相談などをした際にも、直ぐに対応くださり、先生方から声をかけてくださるので、とても話しやすく感謝しかありません」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	1	0	0
「はい」が97.4%、「どちらともいえない」が2.6%でした。 自由意見には、「先生方が朝、園を清掃する姿に安心感があり、気持ちよく一日がスタートできます」「毎日、丁寧に掃除や片付けをしてくださり、快適に子どもたちも過ごしています」「清潔で園が明るいです」などの声がありました。				
10. 職員の接遇・態度は適切か	36	3	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、「先生たちはみんな親切で、特に経営層はいつも元氣よく声をかけてくださいます」「お迎え時に子どもの一日の微笑ましいエピソードを、何か一つでも伝えようと、積極的に話しかけてくれる先生がほとんどです。忙しい中でも最後の一人を保護者に引き渡すまで、笑顔で接するのはさすがプロだと思います」「先生方がとても親切です」「職員の皆さんが毎日笑顔です」「職員の皆様が丁寧かつ温かいです」「担任の先生とも会話がしやすいです」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	36	2	1	0
「はい」が92.3%、「どちらともいえない」が5.1%、「いいえ」が2.6%でした。 自由意見には、「気になる様子が出現した時点での、こまめな連絡はありがたいです。場合によっては、親を待たずに病院へ連れて行ってくれるので、適切な対応をしてもらっている安心感があります」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	26	12	0	1
「はい」が66.7%、「どちらともいえない」が30.8%、「無回答・非該当」が2.6%でした。 自由意見には、「とても丁寧な対応で、感謝しております」「子どもの気持ちを聞いて、相手のお友だちにもそれを伝えて、どうすればよかったかを考えるよう、促してくれています」「トラブル発生時は適切な対応をもらっていると信頼していますが、対応する人によっては、保護者への報告が個人情報に配慮してか全体像がぼんやりとしか伝わらず、やや不安に思います」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	37	2	0	0
「はい」が94.9%、「どちらともいえない」が5.1%でした。 自由意見には、「先生によって対応に個人差があり、子どもが戸惑っている姿も見かけますが、どの先生も前提にあるのは『子どもが好き』という気持ちです。間違いなく子どもの味方であると、実感できるのはありがたいです」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	6	0	0
「はい」が84.6%、「どちらともいえない」が15.4%でした。 自由意見には、「以前は園の入口で、大きな声で子どものトラブルなどを保護者に話す先生をよく見かけたが、最近はまず見かけません。プライバシーへの配慮の必要性が、浸透しているものと感じありがたいです」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	33	5	1	0
「はい」が84.6%、「どちらともいえない」が12.8%、「いいえ」が2.6%でした。 自由意見には、「日々のお便りなどでわかるので助かります」「こちらが理解力不足の際は、聞くと丁寧に説明をしてくださるので、感謝しています」「アプリで日々の様子がわかります」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	29	8	0	2
「はい」が74.4%、「どちらともいえない」が20.5%、「無回答・非該当」が5.1%でした。 自由意見には、「今のところ不満はありません」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	21	15	3	0
「はい」が53.8%、「どちらともいえない」が38.5%、「いいえ」が7.7%でした。 自由意見には、「相談窓口は分かりますが、その方々へ気軽にアクセスできるような取り組みはないと思います」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：2024年10月1日～2024年10月18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)	95
	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	39
	利用者家族総数に対する回答者割合(%)	50.0%

本書の構成

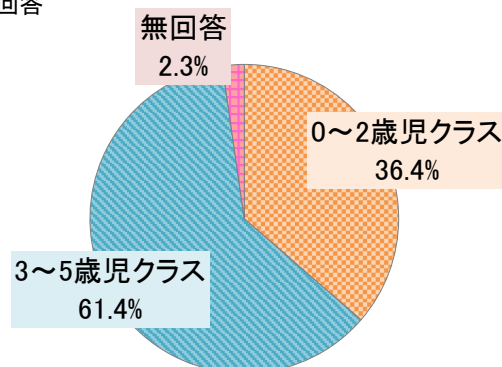
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいていますので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2022年度平均との比較	2022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

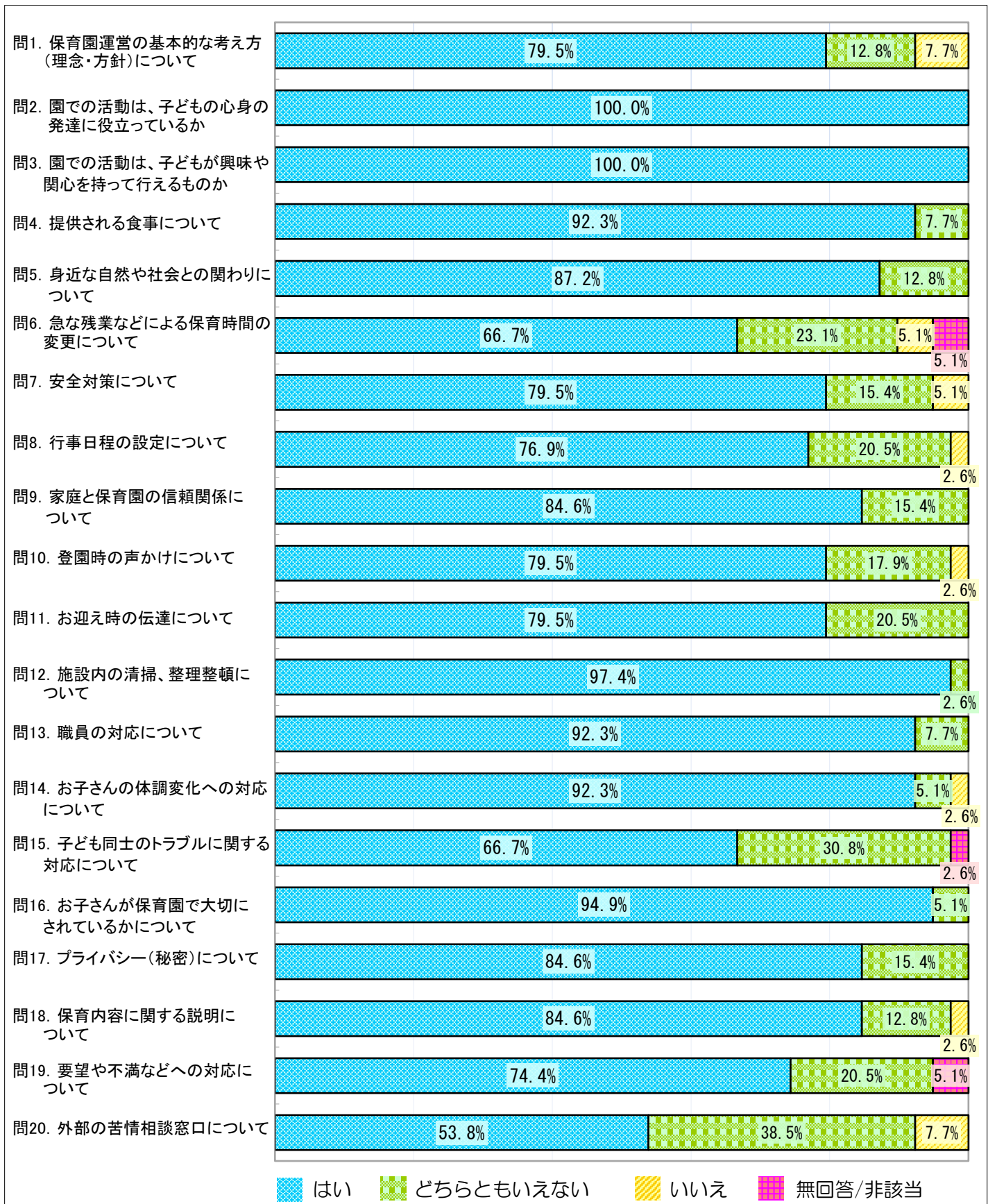
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0～2歳児クラス	16	36.4%
3～5歳児クラス	27	61.4%
無回答	1	2.3%
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



■ 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	31	5	3	0	39	
		79.5%	12.8%	7.7%	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	39	0	0	0	39	
		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	39	0	0	0	39	
		100.0%	0.0%	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	36	3	0	0	39	
		92.3%	7.7%	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	34	5	0	0	39	
		87.2%	12.8%	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	26	9	2	2	39	
		66.7%	23.1%	5.1%	5.1%	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)	31	6	2	0	39	
		79.5%	15.4%	5.1%	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	30	8	1	0	39	
		76.9%	20.5%	2.6%	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	33	6	0	0	39	
		84.6%	15.4%	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	31	7	1	0	39	
		79.5%	17.9%	2.6%	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)	31	8	0	0	39	
		79.5%	20.5%	0.0%	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	38	1	0	0	39	
		97.4%	2.6%	0.0%	0.0%	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	36	3	0	0	39	
		92.3%	7.7%	0.0%	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	36	2	1	0	39	
		92.3%	5.1%	2.6%	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	26	12	0	1	39	
		66.7%	30.8%	0.0%	2.6%	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	37	2	0	0	39	
		94.9%	5.1%	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	6	0	0	39	
		84.6%	15.4%	0.0%	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	33	5	1	0	39	
		84.6%	12.8%	2.6%	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	29	8	0	2	39	
		74.4%	20.5%	0.0%	5.1%	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	21	15	3	0	39	
		53.8%	38.5%	7.7%	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。

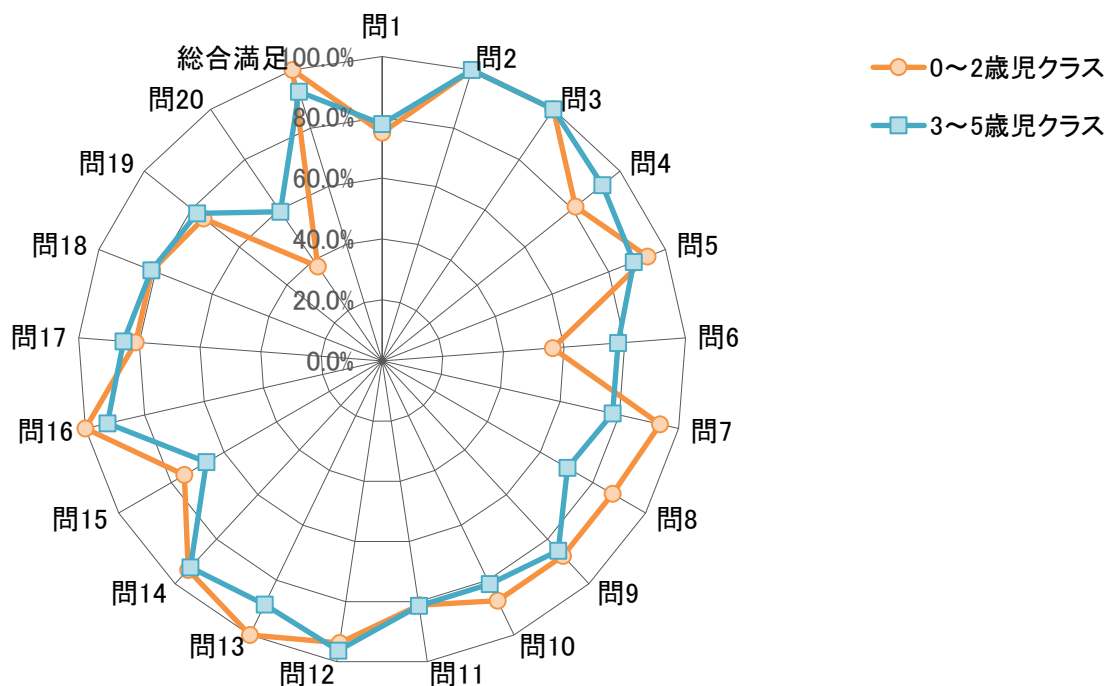
総合的な感想の回答内訳

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
16	21	2	0	0	0	39
41.0%	53.8%	5.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

(単位:人)

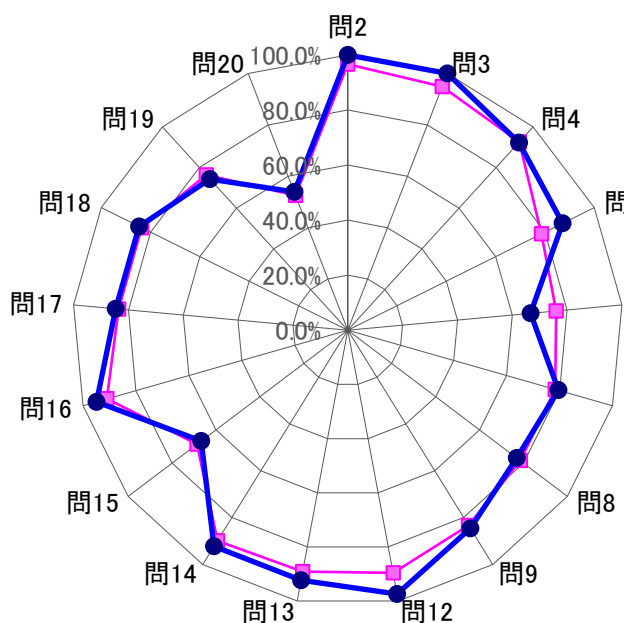
■ 年齢層別満足度回答比率の比較

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。

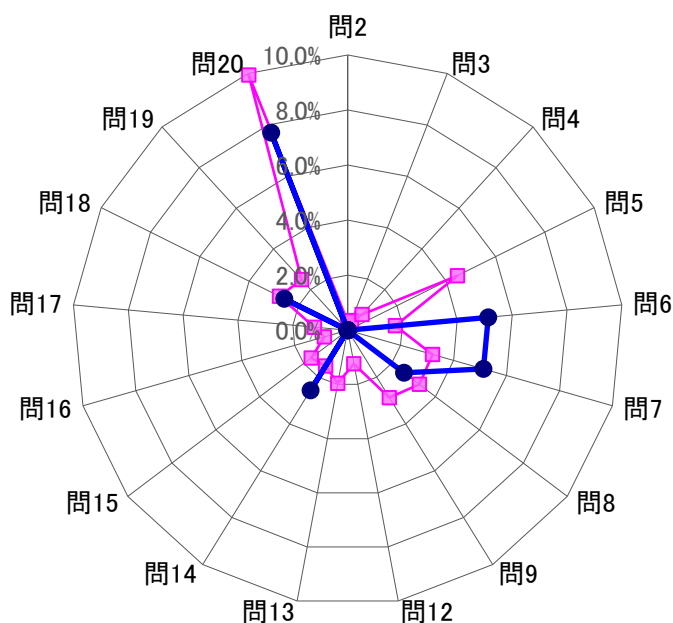


■ 東京都認可保育所2022年度平均との比較

「はい」の回答率



「いいえ」の回答率



—■— 都2022年度認可保育所平均 —●— 貴園