

調査対象

保育園を利用している93世帯を対象に調査を実施しました。在園児は104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

104

利用者家族総数(世帯)

93

共通評価項目による調査対象者数

93

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(%)

51.6%

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30人(62.5%)、「満足」が14人(29.2%)で「満足」以上の回答は合計44人(91.7%)でした。

自由意見には、「この保育園に、子どもをお任せしてよかったですと日々思っています」「規律を厳しくせず、子どもをのびのびと遊ばせてくれて感謝しています」「緑豊かな公園に囲まれている立地も良いです。イベントもたくさんあって子どもたちもいつも楽しそうです」「自然にかこまれたよい立地です」「職員の方々の人柄、日々の保育、施設、クラスの友達など、あらゆることに満足しています」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」で97.9%、「提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか」で95.8%、「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」「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」「病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」「子どもの気持ちを尊重した対応がされているか」で91.7%、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	43	5	0	0
「はい」が89.6%、「どちらともいえない」が10.4%でした。				
自由意見には、「保活時期から思い描いていたイメージ通りで嬉しいです」「友達との関わり方をしっかり学んでいると実感します」「集団活動の面で刺激を受けていると感じます」「同年代の子達の触れ合いや、家庭でなかなか出来ない遊びを多数取り入れてくださいって、そこでの成功体験や友達との協力・譲り合い、初めて見聞きするもの、失敗体験でさえも役に立つものだと思っています」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	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、「しっかり体を動かして、植物などにも沢山触れさせていただいて感謝しています」「近頃、自分でやってみようという気持ちがめきめきと芽生えていると感じます」「泥遊びや色水遊びなど、自宅ではなかなか出来ないことに挑戦していただき感謝です」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	46	2	0	0
「はい」が95.8%、「どちらともいえない」が4.2%でした。				
自由意見には、「親を対象に試食会を実施したり、工夫された食事が提供されていることに感謝しています」「サンプルを見ると、食べやすいように、いろんな種類があるのですごく助かっています」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	44	4	0	0
<p>「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、「園庭か公園のどちらかの保育園も多そうな中、園庭遊びと公園遊びを両方充実させていただいているようあります」「保育園で昆虫に触れる機会をつくってくださるのがありがたいです。他にも、植物や調理前の食材など、いろんなものを五感で感じさせてくださっています」などの声がありました。</p>				
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	34	5	3	6
<p>「はい」が70.8%、「どちらともいえない」が10.4%、「いいえ」が6.3%、「無回答・非該当」が12.5%でした。 自由意見には、「相談するといつも柔軟に対応していただけてありがとうございます」「いつも柔軟に対応してくださり申し訳ないと思いつ本当に助かっています」「いつも明る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。 その一方で、「延長保育の利用をしたことがありません」という意見もありました。</p>				
6. 安全対策が十分取られていると思うか	39	8	1	0
<p>「はい」が81.3%、「どちらともいえない」が16.7%、「いいえ」が2.1%でした。 自由意見には、「避難訓練も定期的にしてくださるので安心しています」「感染症が発生した場合、すぐにお便りで知らせてくださるので、似たような症状が出たときに対応しやすいです」「引き取り訓練もそうですが、災害時の子どもたちや園で避難する訓練は特に大事だと思っています」「防犯対策が年々良くなっています」といった声がありました。</p>				
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	39	7	2	0
<p>「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、「早め早めにお知らせしてくださるので、仕事のスケジュールも立てやすくてありがとうございます」「早めに日程を教えていただけたり、任意参加のものもあって、ありがとうございます」「運動会や大規模イベントは配慮されていると感じますが保育参観はもっと早めに予定を組めたらありがたいなと思うことがあります」などの声がありました。</p>				
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	41	4	3	0
<p>「はい」が85.4%、「どちらともいえない」が8.3%、「いいえ」が6.3%でした。 自由意見には、「連絡帳だけでなく直接お話しをしてくださるので心強いです」「色々と気軽に相談が出来て助かっています」「何かあつたら相談できる状況なのはありがたいです」「連絡帳に悩みを書くと、すごく丁寧にお返事をくださり、とても親身になってお話を聞いてくれます」などの声がありました。</p>				
9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	47	1	0	0
<p>「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、「朝早くから、おもちゃを消毒してくださっている姿を見ると、ありがとうございます」「いつも綺麗にしていただいて気持ちがいいです」「掃除や整理整頓がしっかりした施設だと思います」などの声がありました。</p>				
10. 職員の接遇・態度は適切か	40	8	0	0
<p>「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、「いつも笑顔で、挨拶もしっかりしてくださいます。私も元気になります」「非常に安心感があります」「先生や職員さんが笑顔で、礼節もしっかりしているので、子どもたちもみんな明るく、挨拶もできているところは良いと思います」などの声がありました。</p>				

11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	44	4	0	0
<p>「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、「途中で体調を崩す事はほぼ無いため緊急の連絡についてはあまり分かりませんが、遊びの中でのけがなど、よく見てくださっている印象です」「尋麻疹などの写真を残してくださったり、発熱時もすぐに連絡をくださったり、それだけでなくお迎えまで時間がかかるときも、こちらを気遣う言葉までかけてくださります」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	33	9	1	5
<p>「はい」が68.8%、「どちらともいえない」が18.8%、「いいえ」が2.1%、「無回答・非該当」が10.4%でした。 自由意見には、「友達同士での怪我を伴うトラブルの際に、速やかな報告対応はあります」「加害者の時も被害者の時もトラブルの内容報告のみで名前は告げられなかったので、内容は把握しつつ個人間のトラブルになりづらくて良い対応だと思っています」「今のところトラブルはありません」などの声がありました。 その一方で、「トラブルがあった時は双方に伝えるべきではないでしょうか」という意見もありました。</p>				
13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	44	4	0	0
<p>「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、「無理強いせず、子どもの気持ちを尊重して接してくださっていると感じます」「子どもの気持ちを尊重して接してくださっていると感じます」「何かを促す事はあっても無理強いはしていない様子が朝夕の少しの時間と、連絡帳だけでも伝わってくるので安心しています」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	39	7	1	1
<p>「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、「込み入った相談事があると、場所を変えてお話ししてください、配慮に感謝しました」「該当する事がないため、まだわかりません」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	40	6	1	1
<p>「はい」が83.3%、「どちらともいえない」が12.5%、「いいえ」が2.1%、「無回答・非該当」が2.1%でした。 自由意見には、「適宜情報提供されていますので、満足しています」「まるで自分がそこにいたかのように、わかりやすくお話ししてくださいます」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	35	9	1	3
<p>「はい」が72.9%、「どちらともいえない」が18.8%、「いいえ」が2.1%、「無回答・非該当」が6.3%でした。 自由意見には、「要望を考慮してくださり、努めようとしてくださる」「こちらが申し訳なくなるぐらい、しっかりとした対応をしていただいている」「今のところ特に不満は無いので、伝えた事などはありません」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	27	11	4	6
<p>「はい」が56.3%、「どちらともいえない」が22.9%、「いいえ」が8.3%、「無回答・非該当」が12.5%でした。 自由意見には、「どこかに書いてあった気がしますが具体的には覚えていません」「伝えてくれてはいないが、そこまで問題もないと思います」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： 小松川おひさま保育園 》

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)	104
	利用者家族総数(世帯)	93
	共通評価項目による調査対象者数	93
	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(%)	51.6%

本書の構成

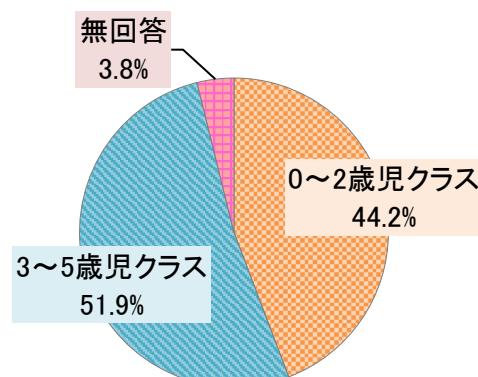
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいているので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2023年度平均との比較	2023年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

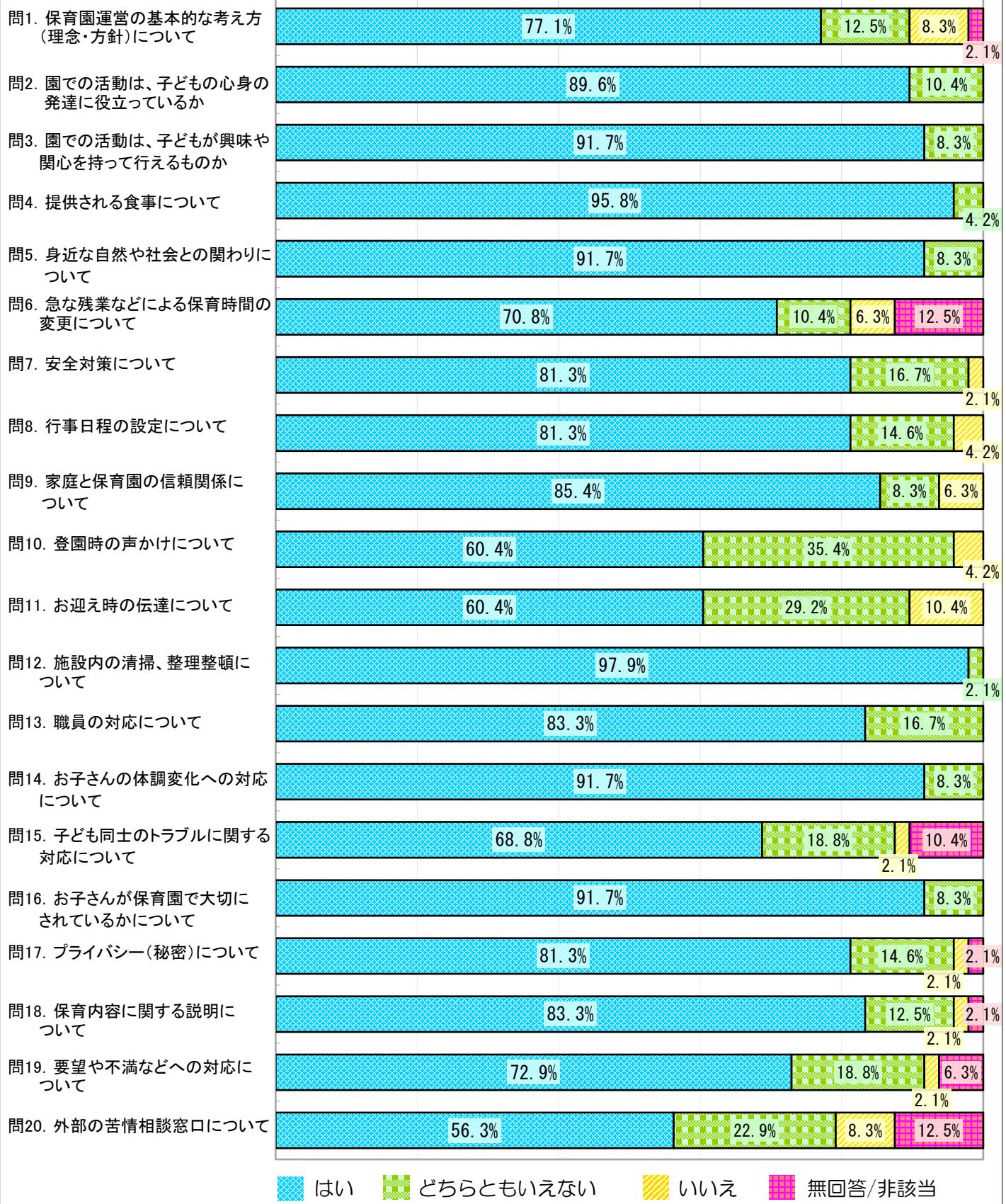
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0～2歳児クラス	23	44.2%
3～5歳児クラス	27	51.9%
無回答	2	3.8%
合計	52	100.0%

(単位:人)

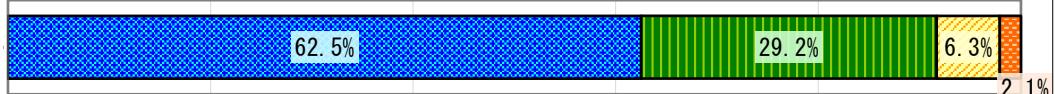


■ 質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ



総合的な感想

[1]現在利用している保育園を総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか



■ 大変満足 ■ 満足 ■ どちらともいえない ■ 不満 ■ 大変不満 ■ 無回答

■ 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	37	6	4	1	48
		77.1%	12.5%	8.3%	2.1%	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	43	5	0	0	48
		89.6%	10.4%	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	44	4	0	0	48
		91.7%	8.3%	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	46	2	0	0	48
		95.8%	4.2%	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	44	4	0	0	48
		91.7%	8.3%	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	34	5	3	6	48
		70.8%	10.4%	6.3%	12.5%	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)	39	8	1	0	48
		81.3%	16.7%	2.1%	0.0%	100.0%
個人の尊重	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	39	7	2	0	48
		81.3%	14.6%	4.2%	0.0%	100.0%
不満・要望への対応	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	41	4	3	0	48
		85.4%	8.3%	6.3%	0.0%	100.0%
安心・快適性	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	29	17	2	0	48
		60.4%	35.4%	4.2%	0.0%	100.0%
個人の尊重	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)	29	14	5	0	48
		60.4%	29.2%	10.4%	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	47	1	0	0	48
		97.9%	2.1%	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	40	8	0	0	48
		83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	100.0%
個人の尊重	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	4	0	0	48
		91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	100.0%
不満・要望への対応	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	33	9	1	5	48
		68.8%	18.8%	2.1%	10.4%	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	44	4	0	0	48
		91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	100.0%
個人の尊重	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	39	7	1	1	48
		81.3%	14.6%	2.1%	2.1%	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	40	6	1	1	48
		83.3%	12.5%	2.1%	2.1%	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	35	9	1	3	48
		72.9%	18.8%	2.1%	6.3%	100.0%
不満・要望への対応	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	27	11	4	6	48
		56.3%	22.9%	8.3%	12.5%	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
30	14	3	1	0	0	48
62.5%	29.2%	6.3%	2.1%	0.0%	0.0%	100.0%

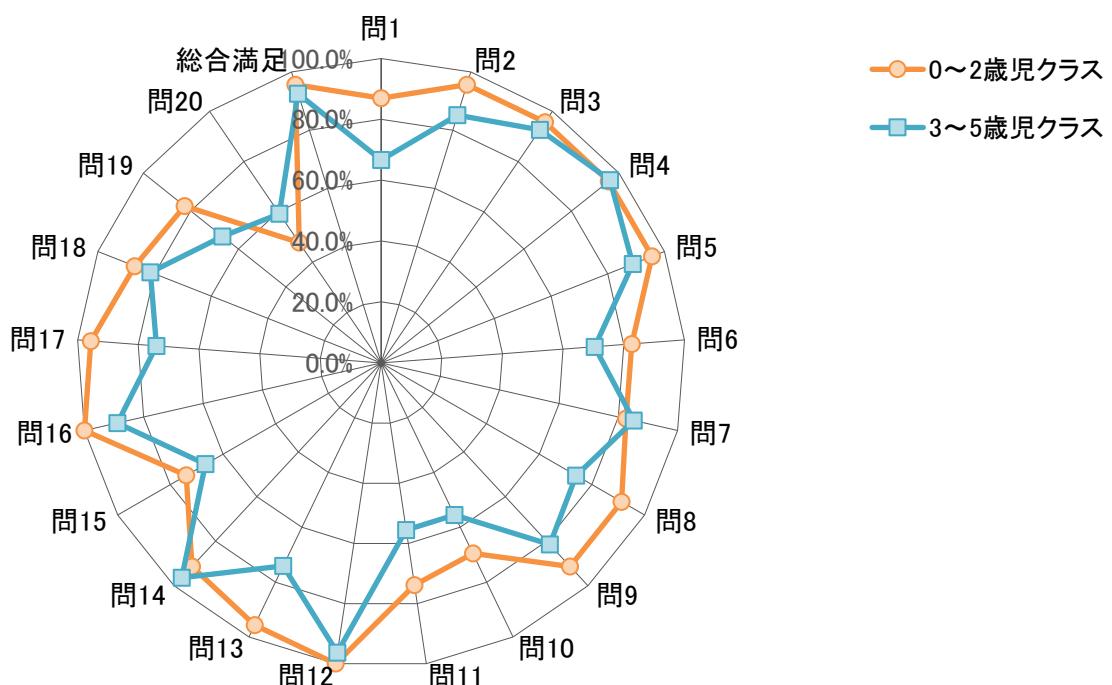
(単位:人)

■ 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。

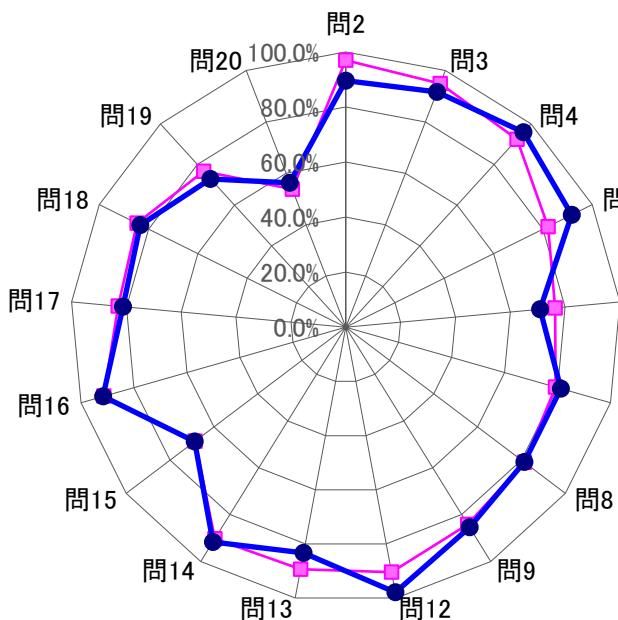
問1～20は「はい」と回答した人の比率です。

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。

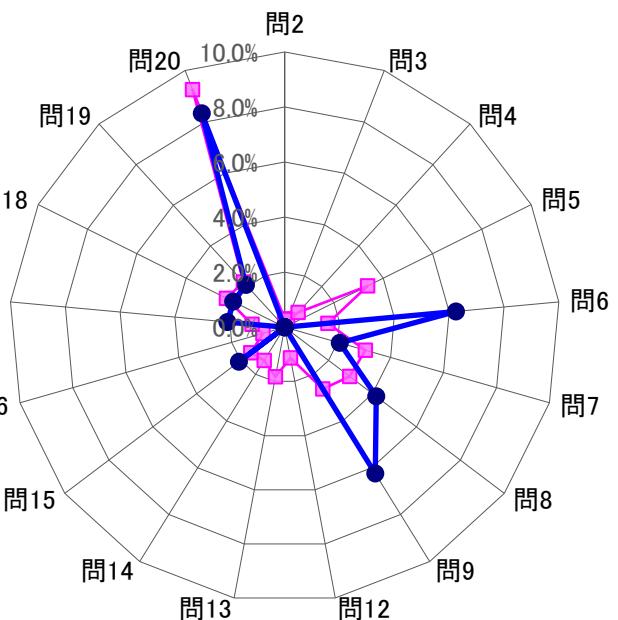


■ 東京都認可保育所2023年度平均との比較

「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