

調査対象

保育園を利用している88世帯を対象に調査を実施しました。在園児は108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

108

利用者家族総数(世帯)

88

共通評価項目による調査対象者数

88

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(%)

59.1%

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23人(44.2%)、「満足」が25人(48.1%)で「満足」以上の回答は合計48人(92.3%)でした。

自由意見には、「先生たちはみんな明るく、子どもが大好きだという雰囲気がとても伝わってきます」「感謝しかありません。いつもありがとうございます」「子どもが毎日楽しく行けていることが、この保育園の良いと思うところです」「他のクラスの先生方も名前を覚えてくれたり、声をかけてくださいます」「先生たちが優しく気さくです」「子どもと全力で遊んでくれます」「先生方が明るく楽しそうで良いです。子どもからも先生との楽しい会話を聞いています」「クラスの人数が多く活気があります」「ある程度柔軟な対応をしてもらえます」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96.2%、「提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか」で94.2%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	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、「年齢や性格など、一人ひとりに合わせて対応してくださっていると感じます。保育園で、いろいろなことを教えてもらったり、挑戦したり、できることが増えて驚くことがたくさんあります」「行事に向けての活動以外にも、季節の活動が充実していると感じます」「子どもがとても成長しました」「行事などでは事前準備をしてくださり、子どもの成長を感じるものになっていて、本当に感謝しています」「身体を動かすことがたくさんあります」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	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、「活動は楽しんでいる、好きなことを見つけるきっかけにもなっています」「体操教室、英語教室が良いです」「夏の水遊びが工夫されていて、子どもは水に慣れることができました」「夏は毎日暑い中プールに入れてくださり、夏の時期が終わってからは、公園へお散歩に行き、子どもたちが楽しめるように日々関わってくださっていると感じます」「定期的にホールで催し物があつたりして、子どもからも『楽しかった』とお話してくれます」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	49	3	0	0
「はい」が94.2%、「どちらともいえない」が5.8%でした。 自由意見には、「品数も多く盛り付けもかわいく工夫されている日があり、子どもが家では進まない野菜を食べてきます」「食事がおいしそうです。子どもが保育園だと完食しています」「給食の献立の説明をしてくださっているおかげで、子どもがメニューをよく覚えていきます」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	40	12	0	0
「はい」が76.9%、「どちらともいえない」が23.1%でした。 自由意見には、「時々お散歩や公園、遠足などなど、連れて行っていただき、とても感謝しています」「十分確保という点で他の園と比較できないため、どちらともいえませんでしたが、私個人は確保されていると思います」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	44	6	0	2
「はい」が84.6%、「どちらともいえない」が11.5%、「無回答・非該当」が3.8%でした。 自由意見には、「予定変更など、いつも快く受け入れてくださいます」「お迎えが少し予定より遅れても、いつも快くご対応いただき感謝しています」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	40	11	1	0
「はい」が76.9%、「どちらともいえない」が21.2%、「いいえ」が1.9%でした。 自由意見には、「毎月の避難訓練のおかげで、地震の際の身を守る方法が身についてきていると感じます」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	41	11	0	0
「はい」が78.8%、「どちらともいえない」が21.2%でした。 自由意見には、「土曜日のままがよいです。保護者会は平日夜で参加できています。面談などの日程も選択できて助かります」などの声がありました。 その一方で、「同じ月に行事が重なると、仕事の都合がつけにくい。例えば、10月に運動会、運動会の予備日、運動会の予備日の予備日、保育参観がある」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	7	5	0
「はい」が76.9%、「どちらともいえない」が13.5%、「いいえ」が9.6%でした。 自由意見には、「いつでも気さくに話を聞いてくれます。頼りになります」「担任の先生によりけりかと思いますが、子どもの担任の先生とは信頼関係ができています」「主に担任の先生と信頼関係があると思います」などの声がありました。 その一方で、「先生によって差はあります」「先生のことは信頼していますが、送迎時は他の保護者の方もいますし、複雑な話をすることはできません」という意見もありました。				
9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	43	9	0	0
「はい」が82.7%、「どちらともいえない」が17.3%でした。 自由意見には、「園庭の砂などもいつもきれいに掃除されています」などの声がありました。				
10. 職員の接遇・態度は適切か	42	9	1	0
「はい」が80.8%、「どちらともいえない」が17.3%、「いいえ」が1.9%でした。 自由意見には、「明るくおもしろい先生が多い印象です」「子どもだけでなく親に対しても、いつもニコニコ笑顔で対応してくださる先生が多く、元気をもらっています」「汚れてしまった衣類などを、跡が残りにくいようにしっかり水で洗い流してくれたりするのがとても嬉しいです」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	44	7	0	1
「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、「発熱の際は事務所で預かってくれていました」「給食の食べが悪いときなどに、気がついてくれます」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	33	15	2	2
「はい」が63.5%、「どちらともいえない」が28.8%、「いいえ」が3.8%、「無回答・非該当」が3.8%でした。 自由意見には、「早急な対応、ありがとうございます」「今のところトラブルはないですが、何かあったら先生に相談したいと思います」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	39	12	1	0
「はい」が75.0%、「どちらともいえない」が23.1%、「いいえ」が1.9%でした。 自由意見には、「子どもへ丁寧に声かけしてくれる先生が多いです」「しっかりと子どもの話を聞いて、その子どもが納得するように、うまく話してくれるなども素敵だと思っています」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	41	8	0	3
「はい」が78.8%、「どちらともいえない」が15.4%、「無回答・非該当」が5.8%でした。 自由意見には、「わかりません」という意見がありました。				
15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	39	12	0	1
「はい」が75.0%、「どちらともいえない」が23.1%、「無回答・非該当」が1.9%でした。 自由意見には、「連絡帳アプリで、毎日丁寧に様子をお伝えしていただいています」「写真で様子を毎日綴ってくれます」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	34	15	1	2
「はい」が65.4%、「どちらともいえない」が28.8%、「いいえ」が1.9%、「無回答・非該当」が3.8%でした。 自由意見には、「現在まで不満に思ったことがないや要望がないため、どちらともいえません」「こちらの伝えたい気持ちが伝わらなかったことがあり、もどかしい気持ちになったことがありました」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	37	9	4	2
「はい」が71.2%、「どちらともいえない」が17.3%、「いいえ」が7.7%、「無回答・非該当」が3.8%でした。 自由意見には、「第三者委員があっても、結果的に話し合いなどが設けられ、匿名でなくなってしまうと思うので、言いにくい制度だと思います」という意見がありました。				

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： 松江おひさま保育園 》

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)		108
利用者家族総数(世帯)		88
共通評価項目による調査対象者数		88
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(%)		59.1%

本書の構成

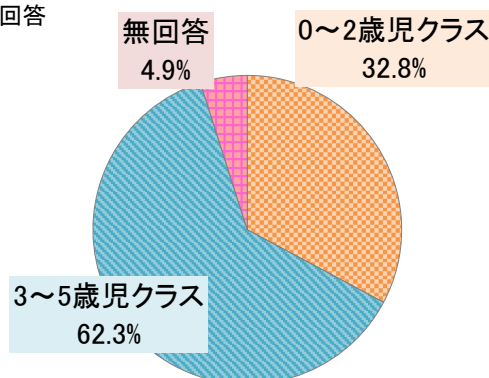
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいていますので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2022年度平均との比較	2022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

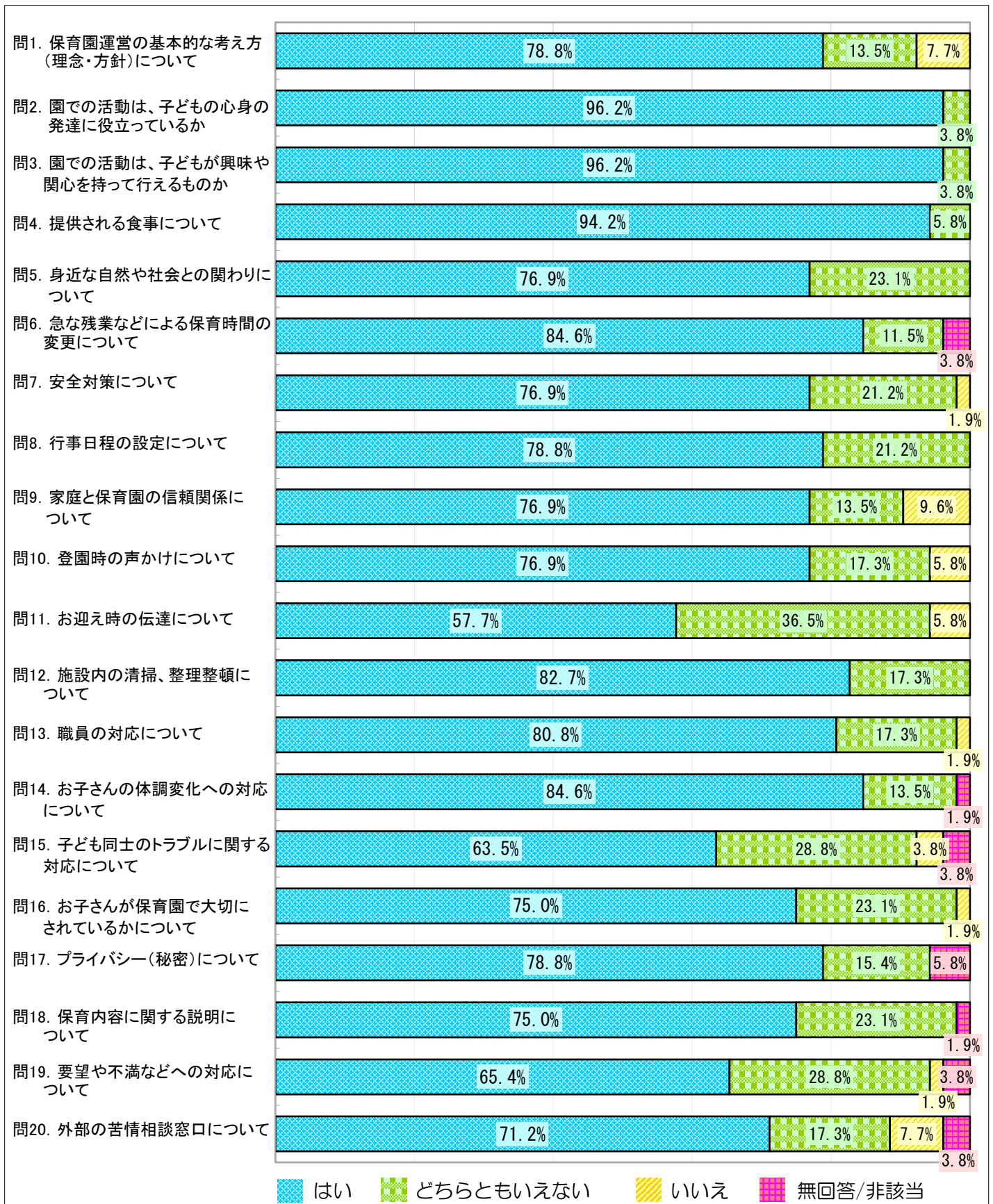
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0～2歳児クラス	20	32.8%
3～5歳児クラス	38	62.3%
無回答	3	4.9%
合計	61	100.0%

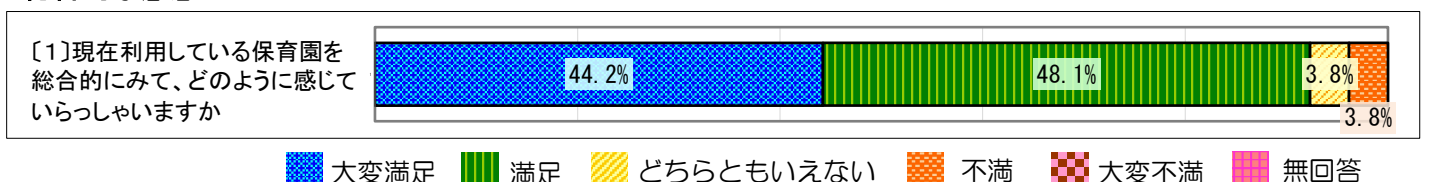
(単位: 人)



■ 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	41	7	4	0	52	
		78.8%	13.5%	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	50	2	0	0	52	
		96.2%	3.8%	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	50	2	0	0	52	
		96.2%	3.8%	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	49	3	0	0	52	
		94.2%	5.8%	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	40	12	0	0	52	
		76.9%	23.1%	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	44	6	0	2	52	
		84.6%	11.5%	0.0%	3.8%	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)	40	11	1	0	52	
		76.9%	21.2%	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と思いますか	41	11	0	0	52	
		78.8%	21.2%	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	7	5	0	52	
		76.9%	13.5%	9.6%	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	40	9	3	0	52	
		76.9%	17.3%	5.8%	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)	30	19	3	0	52	
		57.7%	36.5%	5.8%	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	43	9	0	0	52	
		82.7%	17.3%	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	42	9	1	0	52	
		80.8%	17.3%	1.9%	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	7	0	1	52	
		84.6%	13.5%	0.0%	1.9%	100.0%	
個人の尊重	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	15	2	2	52	
		63.5%	28.8%	3.8%	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	39	12	1	0	52	
		75.0%	23.1%	1.9%	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	41	8	0	3	52	
		78.8%	15.4%	0.0%	5.8%	100.0%	
不満・要望へ の対応	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	39	12	0	1	52	
		75.0%	23.1%	0.0%	1.9%	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	34	15	1	2	52	
		65.4%	28.8%	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	37	9	4	2	52	
		71.2%	17.3%	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
23	25	2	2	0	0	52
44.2%	48.1%	3.8%	3.8%	0.0%	0.0%	100.0%

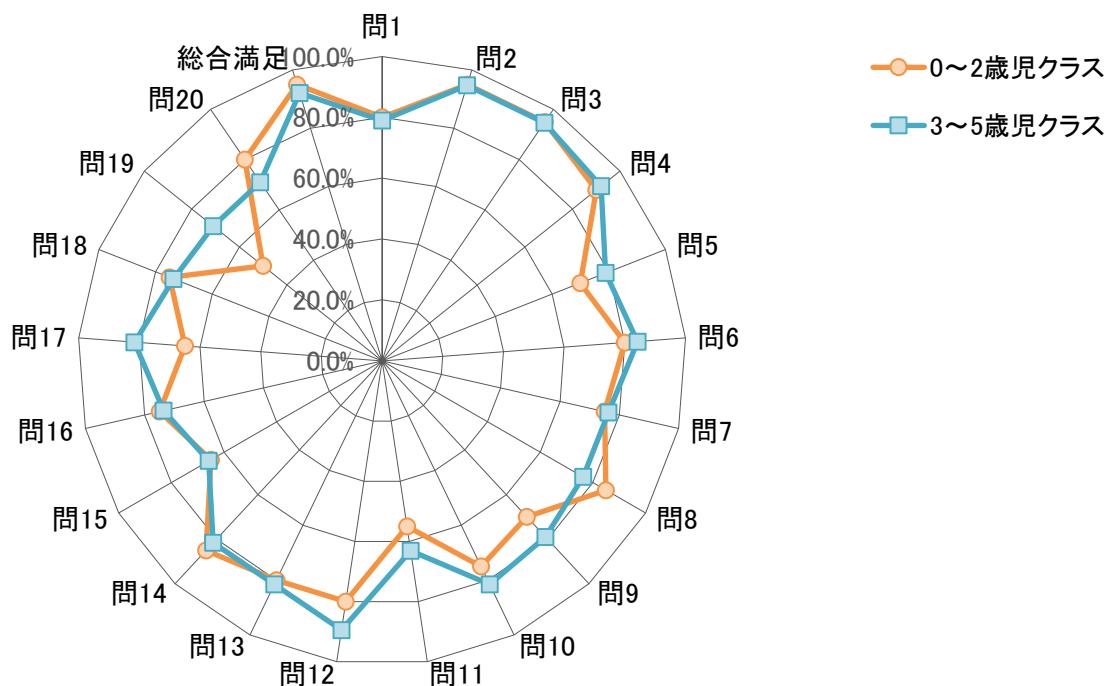
(単位:人)

■ 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。

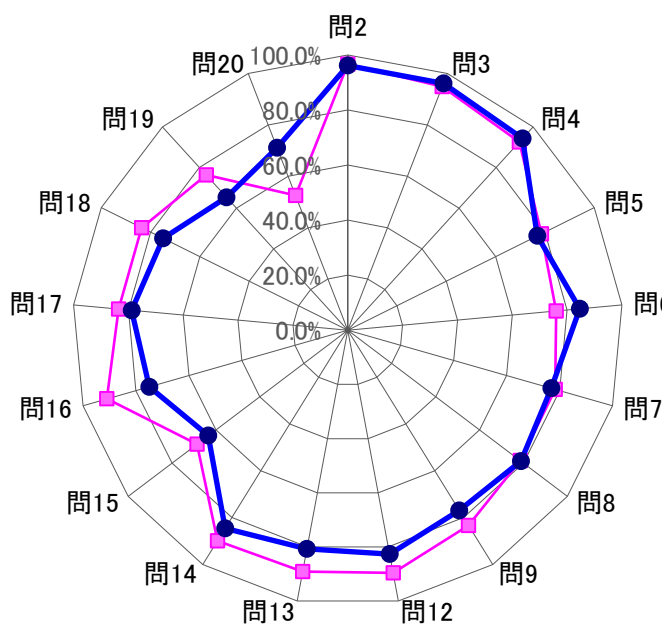
問1～20は「はい」と回答した人の比率です。

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。

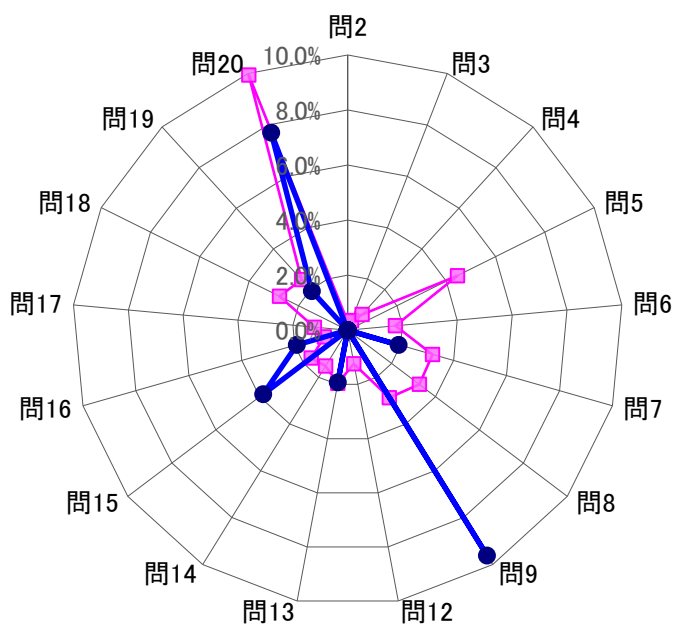


■ 東京都認可保育所2022年度平均との比較

「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