

調査対象	保育園を利用している99世帯を対象に調査を実施しました。在園児は120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	120		
利用者家族総数(世帯)	99		
共通評価項目による調査対象者数	99		
共通評価項目による調査の有効回答者数	55		
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	55.6%		

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33人(60%)、「満足」が19人(34.5%)で「満足」以上の回答は合計52人(94.5%)でした。

自由意見には、「子どもが安心して、楽しく過ごせる場所だと思い、日々感謝しています」「子どもの状況に応じて柔軟な対応をしていただけていると感じています」「子どもだけではなく親へも寄り添って親身になってくださるので心強く感謝でいっぱいです」「人数が多いのに、しっかり個人個人のことを見てくれていると感じます」「お友達もとても優しい子どもばかりで、先生たちが優しいからだと感じます」「ベテランと若手の先生方のバランスが良いと感じます」「アットホームで、全学年が仲良く遊んで、お互いを認識しています」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、「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きているか」で100.0%、「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」で98.2%、「行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か」他1項目で92.7%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
コメント				
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	54	1	0	0
「はい」が98.2%、「どちらともいえない」が1.8%でした。 自由意見には、「子どもに寄り添い、成長と一緒に見守り、サポートして下さる先生方に恵まれていると感じています」「保育園で友達と先生と過ごし、さまざまな活動をして、とてもいい経験をさせていただいています」「保育園に通い出してから、言葉が増えました」「友達の関わりがとても多く、子供がいきいきと日々を過ごしています」「集団生活の学びがあります」「子どもの成長に合わせて、柔軟に対応していただきとても感謝しております」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きているか	55	0	0	0
「はい」が100.0%でした。 自由意見には、「遊びがいつも同じではなく、季節やイベントに合わせていたり、虫や生き物の観察もして下さり、子どもも楽しそうに保育園でのことを伝えてくれます」「イベントがたくさんあって楽しそうです」「帰宅後の子どもの様子を見ていて、保育園に行くことで興味関心の幅が広がっていると感じています」「季節ごとのお話や行事を取り入れて下さり、子どもも楽しんでいます」「好きな遊びがたくさんあります」「園舎も広く、いろいろな活動を考えて経験させていただいています」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	50	3	0	2
「はい」が90.9%、「どちらともいえない」が5.5%、「無回答・非該当」が3.6%でした。 自由意見には、「食材の刻み方や栄養面で、とても工夫していただけていると思います」「いつも美味しそうです」「毎日美味しいと言っております」「保育園で食べたオクラや納豆サラダを家でも作って欲しいと言うくらい大好きになりました」「メニューが豊富で美味しそうです」「給食もとても美味しそうで彩り豊かです」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	42	10	2	1
<p>「はい」が76.4%、「どちらともいえない」が18.2%、「いいえ」が3.6%、「無回答・非該当」が1.8%でした。 自由意見には、「園庭があるので、すぐに外遊びができるのもいいと思います」「猛暑で外遊びや水遊びができない時も工夫して玄關内で水遊びしてくださったり、室内でものびのび遊べるよう工夫してくださったりしています」「天気が悪くても晴れ間を見つけて外遊びを取り入れてくださるのでありがたいです」などの声がありました。 その一方で、「公園に行く頻度が少し増えるといいと思う」という意見もありました。</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	42	2	2	9
<p>「はい」が76.4%、「どちらともいえない」が3.6%、「いいえ」が3.6%、「無回答・非該当」が16.4%でした。 自由意見には、「決められた登園時間よりも早くなる場合や、お迎え時間ギリギリでの遅くなる時の電話にも柔軟に対応してくださっています」「電車の遅延やトラブルで遅れた時は、優しく受け入れてくれて本当に助かっています」「いつも柔軟に対応してくれているため、安心して仕事ことができました」「登降園の時間に柔軟に対応してくれます」「時間外利用をしたことはありません」などの声がありました。</p>				
6. 安全対策が十分取られていると思うか	47	8	0	0
<p>「はい」が85.5%、「どちらともいえない」が14.5%でした。 自由意見には、「アプリでお知らせがあるので、安心しています」「おたよりなどから、安全対策を頻繁に見直されている様子がかえります」「日々、子どもの安全を第一に考え、対応いただいているため、安心して子どもを預けることができます」などの声がありました。</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	51	3	1	0
<p>「はい」が92.7%、「どちらともいえない」が5.5%、「いいえ」が1.8%でした。 自由意見には、「前もってお知らせしてくれ、急な連絡がなくてありがたいです」「年度初めに年間の行事スケジュールを教えてくださいただけなので、仕事の調整が行いやすいです」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	50	5	0	0
<p>「はい」が90.9%、「どちらともいえない」が9.1%でした。 自由意見には、「忙しそうにしているけど、小さなことでも質問すると答えてくれ、信頼できる先生たちです」「小さなことでもお話を聞いてくださり、園での様子もお伝えしてくださるので、信頼しています」「話をよく聞いてくれます」「保護者が何の情報か欲しいのかをわかってくれたうえで、お話してくれるので、聞いていてとても楽しいし、相談しやすいです」「非常に信頼できる先生ばかりで、安心して子どもを預けられています」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	8	0	0
<p>「はい」が85.5%、「どちらともいえない」が14.5%でした。 自由意見には、「掃除が行き届いています」などの声がありました。</p>				
10. 職員の接遇・態度は適切か	48	6	1	0
<p>「はい」が87.3%、「どちらともいえない」が10.9%、「いいえ」が1.8%でした。 自由意見には、「優しい先生ばかりです」「本当にみなさん親切です」「他のクラスの先生も挨拶してくださり、子どもの名前を覚えていてくれて、クラス関係なく保育に携わってくれているように感じます」「みなさん態度が変わらず素晴らしいと思います」「いつもどの先生も丁寧に対応してくださっていると思います」「担任はもちろん、そうでない先生方も子どもや親に温かい声かけをしてくれるので嬉しいです」「フレンドリーです」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	51	3	1	0
<p>「はい」が92.7%、「どちらともいえない」が5.5%、「いいえ」が1.8%でした。 自由意見には、「すぐに迎えに行けない時でも急がせず、気配りの対応に満足しています」「親が気付かない時などでも、気付いて助言いただけるので、子どもの体調不良時などもとても心強いです」「体調変化のご連絡をいただいたうえで『もう少し様子を見ますね』と柔軟にご対応いただけるので、とても助かっています」「小さなけがでも、お迎え時に教えていただけています」「すぐ冷やしてくれるなど、対処してくれています」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	44	7	1	3
<p>「はい」が80.0%、「どちらともいえない」が12.7%、「いいえ」が1.8%、「無回答・非該当」が5.5%でした。 自由意見には、「こちらがやってしまったことも、逆の時も必ず報告してくれるので、安心してお任せしています」「経営層にも謝罪されたことがあり、しっかりと報告されていることがわかります」「仲直りするまで、根気強く寄り添って話を聞いてくださるので安心しています」「きちんと見てくれていると感じます」「トラブルがまだありません」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	50	4	1	0
<p>「はい」が90.9%、「どちらともいえない」が7.3%、「いいえ」が1.8%でした。 自由意見には、「ほかの子どもと接しているのをたまに見ても、優しく対応している様子がありました」「みんな平等にしてくれていると感じます」「先生方が、子どもたちの思いをくみ取って、指導や対応をしてくれていると感じます」「子どもの意思を尊重した活動があります」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	46	7	0	2
<p>「はい」が83.6%、「どちらともいえない」が12.7%、「無回答・非該当」が3.6%でした。 自由意見には、「子どもに家庭内のことは聞かないでほしい」という意見がありました。</p>				
15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	47	7	1	0
<p>「はい」が85.5%、「どちらともいえない」が12.7%、「いいえ」が1.8%でした。 自由意見には、「担任の先生が連絡帳に書いてくださる園生活の様子が、とても丁寧で、毎日楽しく読ませていただいています」「毎日、保育園での様子を写真で送ってくれるので、どんな風に1日を過ごしているのかよくわかり、また、子どもと話もできてとても嬉しいです」「その日の出来事を細かく伝えてくれます。おたよりに載っている写真が可愛くて、毎日楽しみにしています」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	46	5	2	2
<p>「はい」が83.6%、「どちらともいえない」が9.1%、「いいえ」が3.6%、「無回答・非該当」が3.6%でした。 自由意見には、「難しい事も、その場で断らずに検討していただけます」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	43	7	1	4
<p>「はい」が78.2%、「どちらともいえない」が12.7%、「いいえ」が1.8%、「無回答・非該当」が7.3%でした。 自由意見には、「相談の内容に応じて、自治体の窓口を教えてくださいました」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： 松本おひさま保育園 》

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)	120
	利用者家族総数(世帯)	99
	共通評価項目による調査対象者数	99
	共通評価項目による調査の有効回答者数	55
	利用者家族総数に対する回答者割合(%)	55.6%

本書の構成

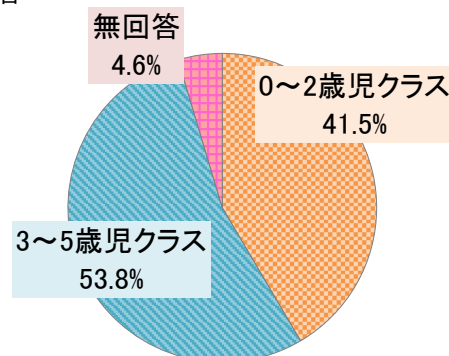
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいていますので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2022年度平均との比較	2022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

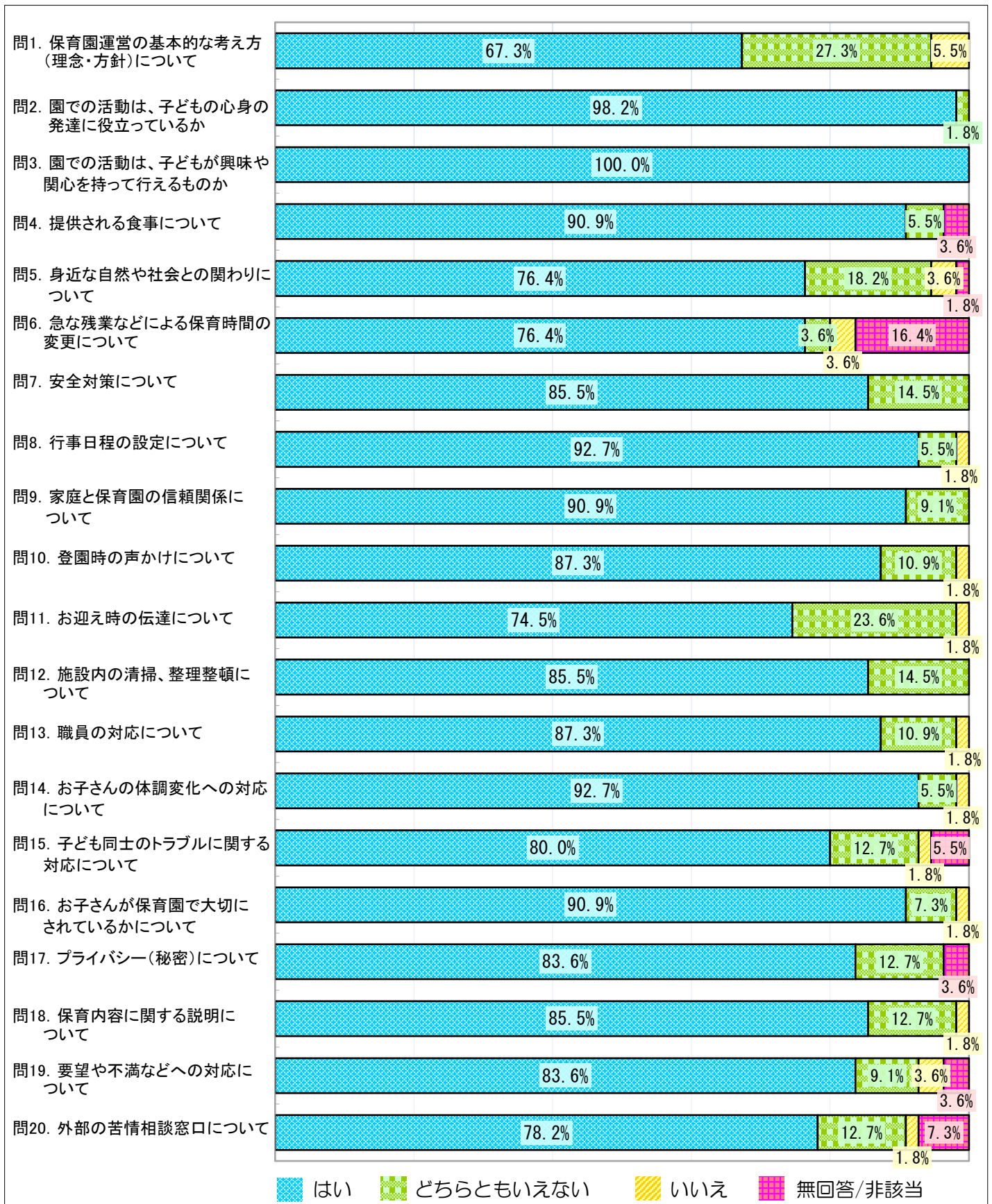
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0～2歳児クラス	27	41.5%
3～5歳児クラス	35	53.8%
無回答	3	4.6%
合計	65	100.0%

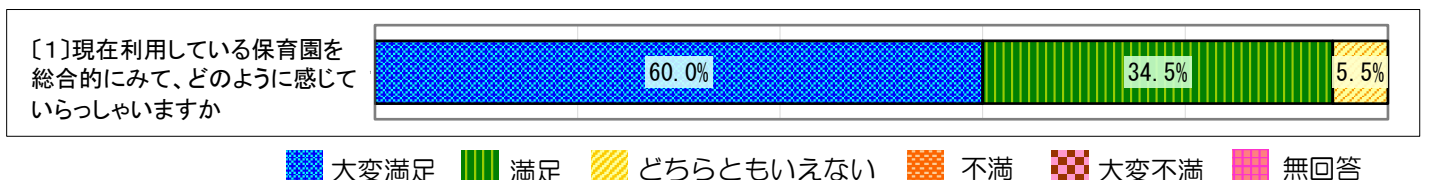
(単位:人)



■ 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	37	15	3	0	55	
		67.3%	27.3%	5.5%	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	54	1	0	0	55	
		98.2%	1.8%	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	55	0	0	0	55	
		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	50	3	0	2	55	
		90.9%	5.5%	0.0%	3.6%	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	42	10	2	1	55	
		76.4%	18.2%	3.6%	1.8%	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	42	2	2	9	55	
		76.4%	3.6%	3.6%	16.4%	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)	47	8	0	0	55	
	85.5%	14.5%	0.0%	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	51	3	1	0	55		
	92.7%	5.5%	1.8%	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	50	5	0	0	55		
	90.9%	9.1%	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	48	6	1	0	55		
	87.3%	10.9%	1.8%	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)	41	13	1	0	55		
	74.5%	23.6%	1.8%	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	47	8	0	0	55	
		85.5%	14.5%	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	48	6	1	0	55	
		87.3%	10.9%	1.8%	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	51	3	1	0	55		
	92.7%	5.5%	1.8%	0.0%	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	44	7	1	3	55		
	80.0%	12.7%	1.8%	5.5%	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	50	4	1	0	55	
		90.9%	7.3%	1.8%	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	46	7	0	2	55	
	83.6%	12.7%	0.0%	3.6%	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	47	7	1	0	55		
	85.5%	12.7%	1.8%	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	46	5	2	2	55	
		83.6%	9.1%	3.6%	3.6%	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	43	7	1	4	55		
	78.2%	12.7%	1.8%	7.3%	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。

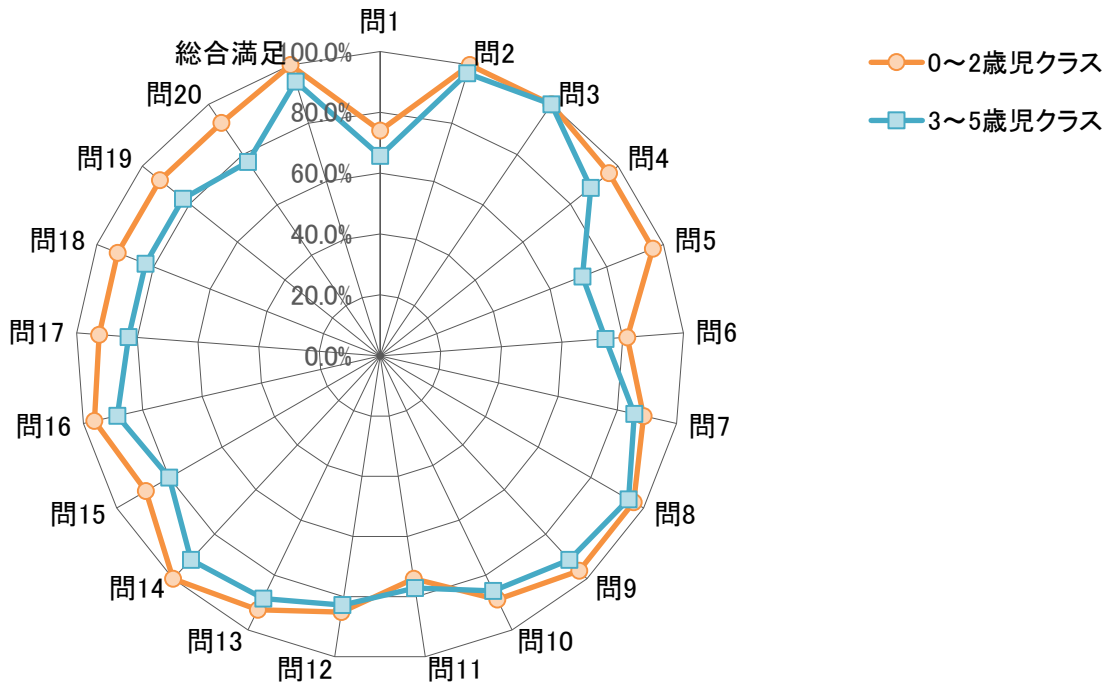
総合的な感想の回答内訳

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
33	19	3	0	0	0	55
60.0%	34.5%	5.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

(単位:人)

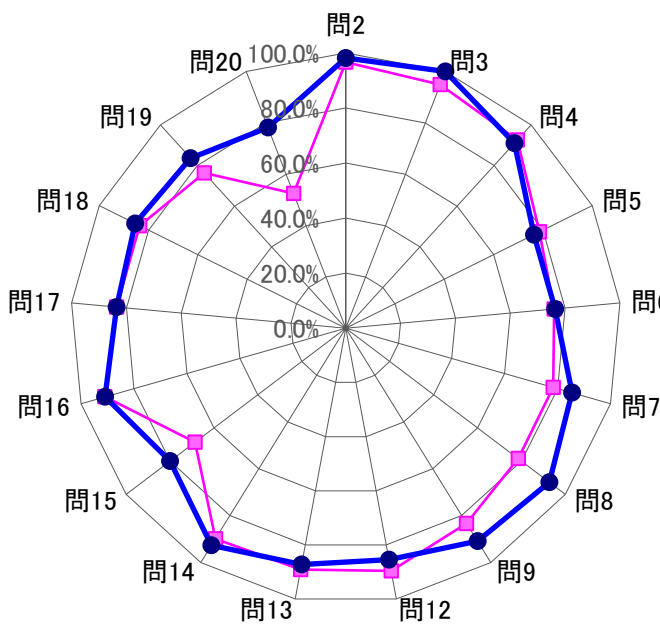
■ 年齢層別満足度回答比率の比較

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。

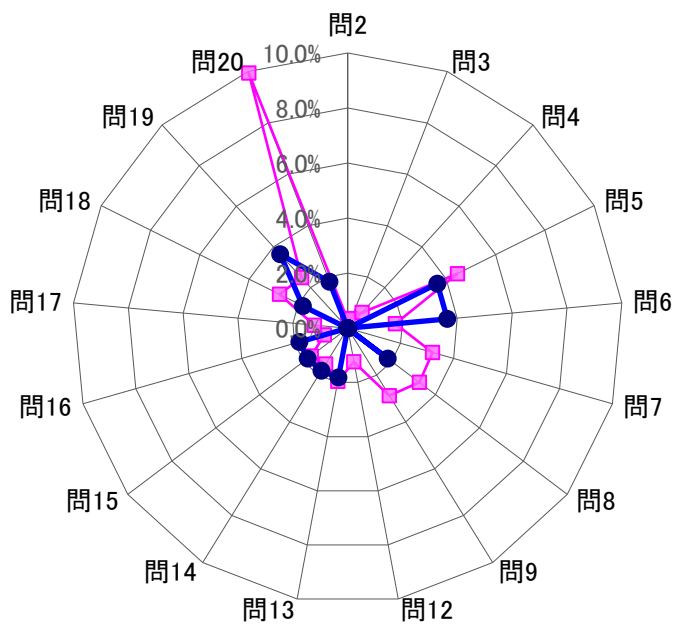


■ 東京都認可保育所2022年度平均との比較

「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