

調査対象

保育園を利用している108世帯を対象に調査を実施しました。在園児は118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

118

利用者家族総数(世帯)

108

共通評価項目による調査対象者数

108

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(%)

44.4%

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29人(60.4%)、「満足」が18人(37.5%)で「満足」以上の回答は合計47人(97.9%)でした。

自由意見には、「経営層をはじめ、すてきな先生方に恵まれて子どもが毎日楽しく登園できています。仕事終わりに迎えに行った際、園の明るく穏やかな雰囲気癒されます」「子どもたちに愛情を注いでくれているのが分かり、嬉しいです」「子ども・保護者に寄り添った保育や支援をしてくださる姿勢に感謝しています。子どもの様子を担任の先生だけでなく他クラスの先生方もよく見てくださるので、いろいろな先生から子どものエピソードを教えていただけて嬉しです」「登降園やお知らせがアプリ上で完結するなど、親目線でも利用しやすいです」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」「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」他1項目で95.8%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	47	1	0	0
「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、「いつも子どもが楽しめる遊びを考えてくださっていて、家ではさせてあげられない経験をさせていただいています」「現場が日々工夫してくださっていることが伝わってきます。子どものできることや興味の幅が広がって帰ってくるのが親として嬉しいです」「子どもの心身の成長を踏まえて、先生方がいろいろと工夫した取り組みをしてくださるのでありがたいです」「ゆったりと、でも守るべきことはこうだと教えてくださっています」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きているか	47	1	0	0
「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、「廃材遊び(工作)は身近なものから楽器やお店屋さんごっこグッズなどを作ることができてとても楽しいようです。子どものふとした疑問からねこじゃらしを育ててくださったったりしたことあり、感謝しています」「子どもが毎日楽しく登園できていることから、保育園が興味・関心をくすぐる場所であるのだと思っています」「園庭やホールもあるので子どもが飽きなくて良いと思います」「異年齢交流は子どもが嬉しそうです」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、「とてもおいしい給食で、安心・安全への配慮もあり、感謝しています」「給食がとてもおいしそうです」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	32	15	0	1
<p>「はい」が66.7%、「どちらともいえない」が31.3%、「無回答・非該当」が2.1%でした。</p> <p>自由意見には、「外気温などに十分な配慮をいただき、工夫して機会を設けていただけていると思います」「園庭も広く確保している印象です。天候によって外遊びもしているようで、ありがたいです」「暑くて外に出られない時も、その分よく工夫して遊ばせてもらっています」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	41	2	0	5
<p>「はい」が85.4%、「どちらともいえない」が4.2%、「無回答・非該当」が10.4%でした。</p> <p>自由意見には、「柔軟にご対応いただいています」「生活状況に応じて時間の変更や対応をしていただきとてもありがたかったです」「仕事や家庭都合でお迎えの時間に変動があっても柔軟にご対応いただけて、大変助かっています」「柔軟に対応いただけるおかげで、仕事を続けることができています」「急な残業でも柔軟に対応してくれるので助かります」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	44	3	0	1
<p>「はい」が91.7%、「どちらともいえない」が6.3%、「無回答・非該当」が2.1%でした。</p> <p>自由意見には、「随時避難訓練を行っていて、子どもたちも一緒にやっている様子を報告してくださっています。不審者情報もタイムリーに保護者に連絡してくださるので、近隣の情報も保育園から教えてもらい気を付けることができ感謝しています」「感染症など何かがあった場合はアプリで共有いただけて、情報共有も的確でありがたいです」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	44	3	1	0
<p>「はい」が91.7%、「どちらともいえない」が6.3%、「いいえ」が2.1%でした。</p> <p>自由意見には、「事前にスケジュールを教えていただけるので仕事の調整が行いやすいです。また、年度初めに年間スケジュールをいただけるのがとても助かっています」「低年齢のクラスの行事時間が朝早めに設定されていて、生活リズムに合っていて良いと思います。先生方は準備で朝早く大変かと思いますが、感謝しかありません」「祖父母が参加できる行事が複数あります」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	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。</p> <p>自由意見には、「子どもに対してだけでなく、保護者に対しても親身になってくださる先生が多く、とても身近な存在でいてくださるので心強いです」「日々連絡帳アプリにて子どもの様子をやりとりしています。悩み事を記入すると保育士さんからのアドバイスが返ってきたりと子育てに活用させてもらっています」「朝や帰りの送り迎えの時、様子を聞いていただいたり気にかけていただけて助かっています」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	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。</p> <p>自由意見には、「毎日掃除されていますが、ところどころ整頓されていない場所があったりします」などの声がありました。</p>				
10. 職員の接遇・態度は適切か	43	5	0	0
<p>「はい」が89.6%、「どちらともいえない」が10.4%でした。</p> <p>自由意見には、「優しく、明るく、穏やかな先生が多く、とてもありがたい環境です」「先生方も大変な中いつも明るく接してくださり本当に頭が下がる思いです」「先生方がとても良い方ばかりで、他クラスの先生方も名前を覚えてくださり、通りすがりにも子どもに話しかけてくれることが素敵だなと思います」「担任の保育士が子どもに真摯に向き合ってくれていると感じています」「先生方の対応が素晴らしいです」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	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、「すぐに連絡をくださいますし、別室にて対応してくださるので、他の子どもへの配慮も行き届いていると思います」「お迎え要請、様子見での対応、病院受診など、状況に応じて適切に臨機応変な対応をいただけています」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	37	6	0	5
「はい」が77.1%、「どちらともいえない」が12.5%、「無回答・非該当」が10.4%でした。 自由意見には、「うまく仲介していただいて助かっています」「子ども同士で解決ができるように導いてくださるので、学びが多く、とてもありがたいです」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	45	3	0	0
「はい」が93.8%、「どちらともいえない」が6.3%でした。 自由意見には、「子どもの好きそうな事、嫌いそうな事をよく観察して理解してくださり、無理させることはしていません。気が向いて遊びに参加し始めたら援助してくださり、子どもに寄り添ってくださる印象です」「毎日嫌がることなく保育園にスムーズに行けています。仕事がお休みで保育園をお休みした日にも保育園行きたいと言っています」「子どものことをよく見てくださり、子どもがぐずっている時は特に寄り添ってくださります」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	43	3	0	2
「はい」が89.6%、「どちらともいえない」が6.3%、「無回答・非該当」が4.2%でした。 この質問に関連するコメントはありませんでした。				
15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	42	5	0	1
「はい」が87.5%、「どちらともいえない」が10.4%、「無回答・非該当」が2.1%でした。 自由意見には、「その日の子どもの様子をいつもお話してくださるので、どんなふうにご覧しているのかが分かります」「日々忙しいのにおたよりとして毎日写真をあげていただき、様子がうかがえるのを嬉しく思っています」「連絡帳は先生方が明るく記入してくださっているので、日中子どもと一緒に過ごせない分、確認するのが楽しいです」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	42	5	0	1
「はい」が87.5%、「どちらともいえない」が10.4%、「無回答・非該当」が2.1%でした。 自由意見には、「自転車の停め方、停める位置について保護者から意見があったようで、その後停めて良い場所、停めてはいけない場所を写真で提示してくれました。文面＋写真で場所が明確になり、園と保護者で認識が同じものになったと思います」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	38	8	0	2
「はい」が79.2%、「どちらともいえない」が16.7%、「無回答・非該当」が4.2%でした。 自由意見には、「保護者会にてお知らせくださいます」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： 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：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)		118
利用者家族総数(世帯)		108
共通評価項目による調査対象者数		108
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(%)		44.4%

本書の構成

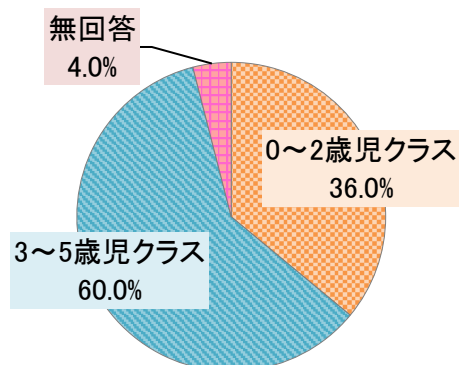
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいていますので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2023年度平均との比較	2023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

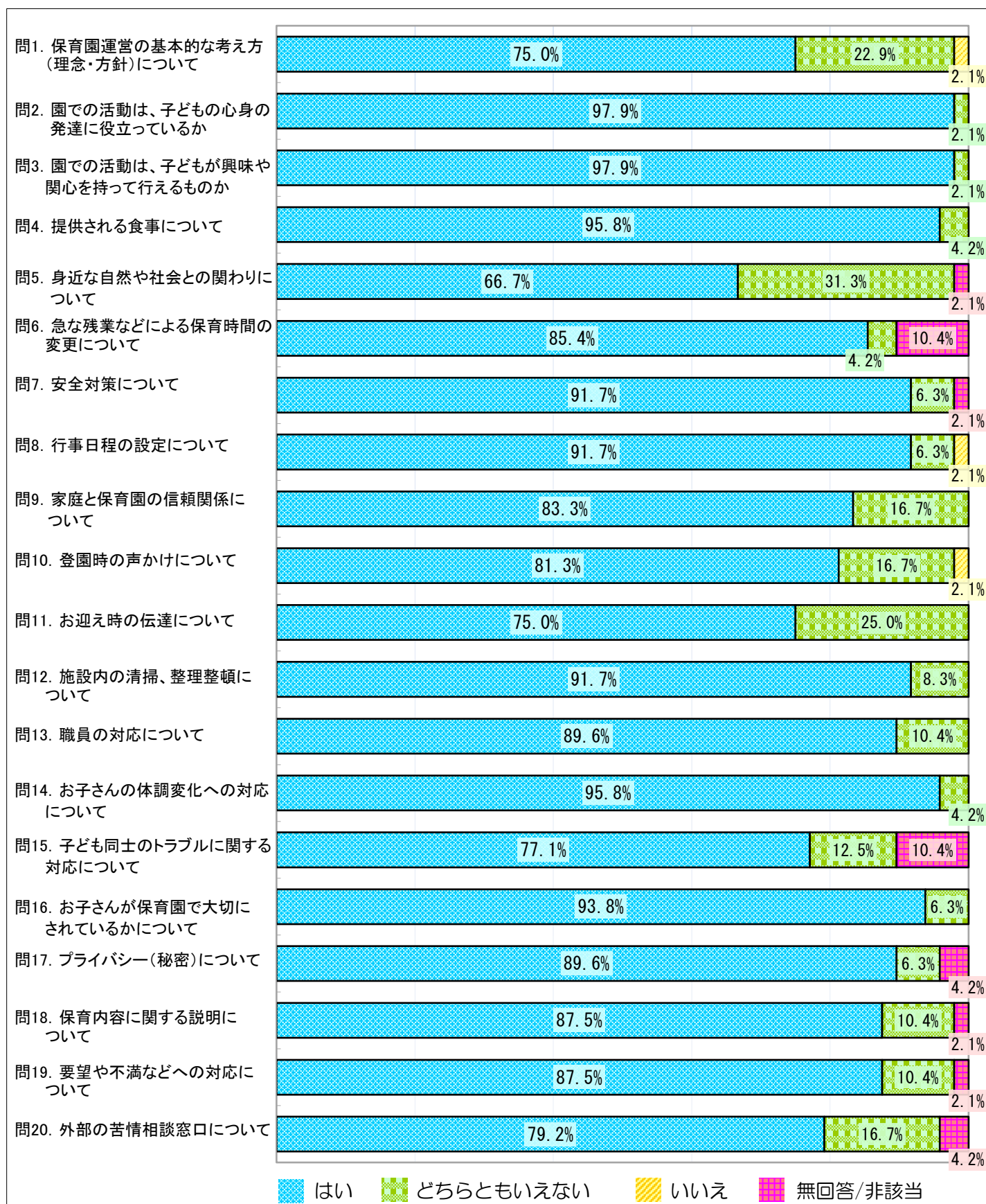
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0～2歳児クラス	18	36.0%
3～5歳児クラス	30	60.0%
無回答	2	4.0%
合計	50	100.0%

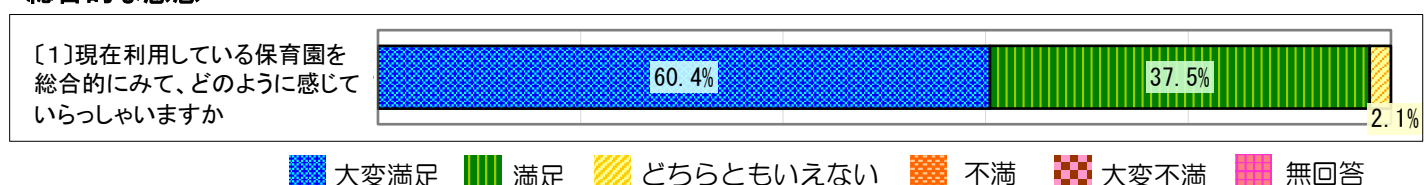
(単位: 人)



■ 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	36	11	1	0	48	
		75.0%	22.9%	2.1%	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	47	1	0	0	48	
		97.9%	2.1%	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	47	1	0	0	48	
		97.9%	2.1%	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	32	15	0	1	48	
		66.7%	31.3%	0.0%	2.1%	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	41	2	0	5	48	
		85.4%	4.2%	0.0%	10.4%	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)	44	3	0	1	48	
		91.7%	6.3%	0.0%	2.1%	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	44	3	1	0	48	
		91.7%	6.3%	2.1%	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	8	0	0	48	
		83.3%	16.7%	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	39	8	1	0	48	
		81.3%	16.7%	2.1%	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)	36	12	0	0	48	
		75.0%	25.0%	0.0%	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	44	4	0	0	48	
		91.7%	8.3%	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	43	5	0	0	48	
		89.6%	10.4%	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	46	2	0	0	48	
		95.8%	4.2%	0.0%	0.0%	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	37	6	0	5	48	
		77.1%	12.5%	0.0%	10.4%	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	45	3	0	0	48	
		93.8%	6.3%	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	43	3	0	2	48	
不満・要望 への対応		89.6%	6.3%	0.0%	4.2%	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	42	5	0	1	48	
		87.5%	10.4%	0.0%	2.1%	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	42	5	0	1	48	
		87.5%	10.4%	0.0%	2.1%	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	38	8	0	2	48	
		79.2%	16.7%	0.0%	4.2%	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。

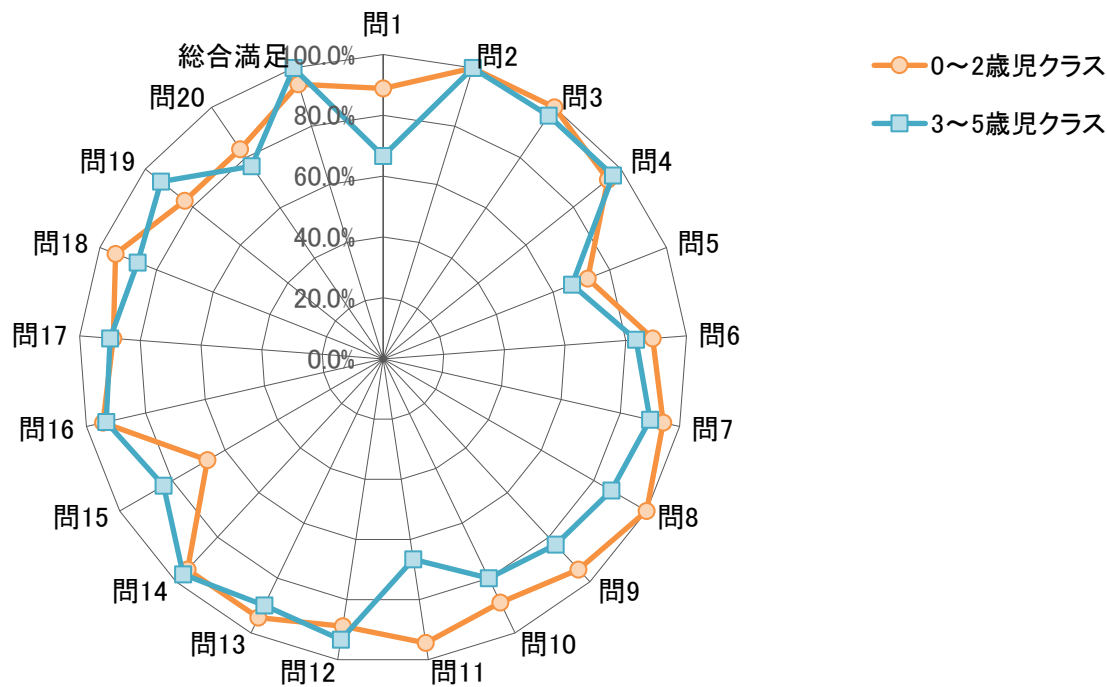
総合的な感想の回答内訳

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
29	18	1	0	0	0	48
60.4%	37.5%	2.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

(単位:人)

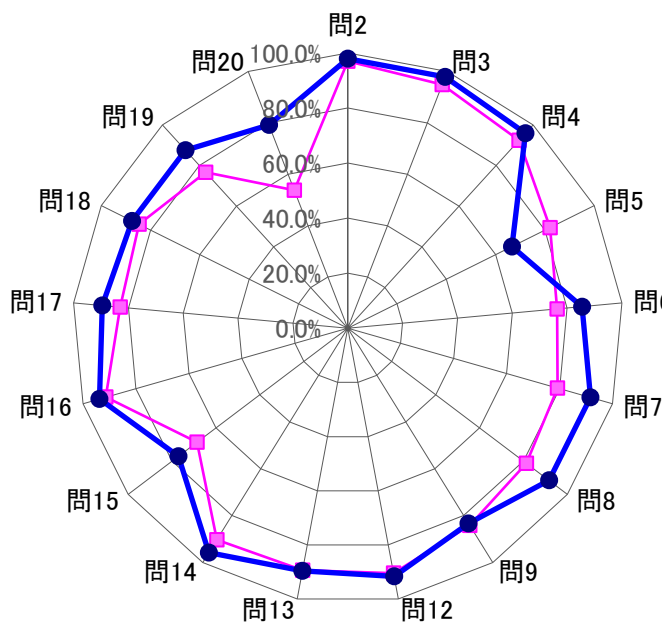
■ 年齢層別満足度回答比率の比較

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。

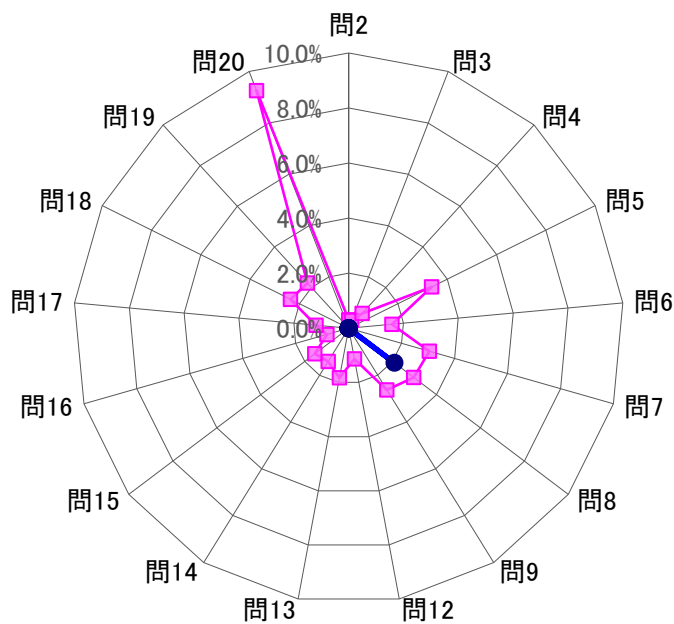


■ 東京都認可保育所2023年度平均との比較

「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