

## 調査対象

保育園を利用している86世帯を対象に調査を実施しました。在園児は96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	96
利用者家族総数(世帯)	86
共通評価項目による調査対象者数	86
共通評価項目による調査の有効回答者数	41
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	47.7%

## 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21人(51.2%)、「満足」が18人(43.9%)で「満足」以上の回答は合計39人(95.1%)でした。

自由意見には、「保育園でこんなことをした、楽しかった、と子どもがたくさんの経験をしてできることが増えるのを見ていると、預けて良かったと思えます」「先生が親身で優しい方ばかりです。子どもに関する相談もしやすく、各家庭の状況に対して柔軟に対応してくださっています」「園の作り上、全クラスが見渡せ、他のクラスの先生や子どもたちとも触れ合う機会が見受けられ、皆さんに見守られているなど感じています」「先生たちの雰囲気が良く、子どももその雰囲気を感じ取っていて、とても良い保育環境にあると感じます」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いるか」で97.6%、「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92.7%、「提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか」他3項目で87.8%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		38	1	2	0
「はい」が92.7%、「どちらともいえない」が2.4%、「いいえ」が4.9%でした。					
自由意見には、「他の友達との距離感、付き合い方を学んでおり、子どもにとってとても良い刺激となっているようです。先生には間に立っていただき感謝しています」「先生方の教えで、子どもは全くチクチク言葉言わない子に育っています」「遊びや共同生活を通じて社会性や思いやりが身についてきています。身の回りのことも順調にできるようになっています。進んでルールを守るような心がけもできるようになりました」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		40	1	0	0
「はい」が97.6%、「どちらともいえない」が2.4%でした。					
自由意見には、「食材を触らせていただく機会や育てる機会があり、家でも興味を持ちお手伝いをしてくれます。製作など以外に、生活に繋がる事柄を取り入れていただき、日々の生活自体にも興味や関心が湧く機会になっています」「いつも工夫していただいている。植物や動物、食べ物との関わりに感謝しています」「泥遊びや絵の具遊び、素足で園庭を走ったり、虫眼鏡を持って散歩でたり。家ではありませんがとても刺激的みたいです」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		36	3	2	0
「はい」が87.8%、「どちらともいえない」が7.3%、「いいえ」が4.9%でした。					
自由意見には、「給食を試食させていただきました。何品目も入っていて彩りも良く、味もおいしくて、野菜嫌いな子どもも給食が好きです」「保育園に通う前は食に興味がなく苦労しましたが、今は完食することも多くあります」「毎日よく食べていて、何をどれだけ食べたかも教えてもらえるのでありがたいです」「アレルギーがある子どもに対しても徹底した管理で食事を提供してくださいって安心できます」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	36	5	0	0
「はい」が87.8%、「どちらともいえない」が12.2%でした。 自由意見には、「近所の八百屋さんや公園に連れて行ってくれる機会も多くありがたいです」「夏は暑くて戸外遊びや水遊びが難しい中、できるだけ工夫してくださっていると感じます」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	33	5	0	3
「はい」が80.5%、「どちらともいえない」が12.2%、「無回答・非該当」が7.3%でした。 自由意見には、「対応いただき大変助かっています」「嫌な顔や言い方をされたことはありません」「時刻には少し厳しいかもしませんが、不規則な登園降園にも対応してもらえます」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	25	14	2	0
「はい」が61.0%、「どちらともいえない」が34.1%、「いいえ」が4.9%でした。 自由意見には、「安全に見ることももちろん大事ですが、何か起きたときの想定と対応を決めて実行できるところも安心できるポイントだと思います」「集団生活なので感染症が広がりやすいのはやむを得ないと思いますが、感染症の周知は徹底されています。けがやトラブルも概ね報告してもらえます」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	34	7	0	0
「はい」が82.9%、「どちらともいえない」が17.1%でした。 自由意見には、「1年間の行事予定をいただき大変助かります」「可能な範囲で希望には対応していただけています」「イベントの日に体調不良になってしましましたが、柔軟に変更してくださり助かりました」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	29	12	0	0
「はい」が70.7%、「どちらともいえない」が29.3%でした。 自由意見には、「連絡帳に記載すると担任の先生だけでなく、他の先生からもお声かけいただき、情報を共有していただけます。子どもに対して、対応に迷うこともアドバイスいただき本当に助かります」「アプリを通して家・園の情報共有もできているので気軽に話しかけ相談することができます」「面談以外の時でも、送迎の時に感じ取って話しかけてくれます。担任の先生全員を信用しています」「報告や相談がしやすい雰囲気作りがありがたいです」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	34	6	1	0
「はい」が82.9%、「どちらともいえない」が14.6%、「いいえ」が2.4%でした。 自由意見には、「常にきれいです。お昼寝で子どもたちがホールに行っている時に保育室を掃除しているのを見たことがあります。部屋の嘔吐対応もすごく早いと聞きます」「毎朝掃き掃除をされていて、歴史ある施設ながら隅々まで清潔で整理されているように感じます」「清潔で整理整頓されていて合理的です」などの声がありました。				
10. 職員の接遇・態度は適切か	28	12	1	0
「はい」が68.3%、「どちらともいえない」が29.3%、「いいえ」が2.4%でした。 自由意見には、「職員の皆さん、明るく親切にしてくださっていて信頼しています」「園全体が穏やかで落ち着いて明るい雰囲気です」「担任の先生には子どもも安心しており、行き渋りが少なくて助かっています」「非常勤の先生、専門職含む皆さんのが基本的に感じが良いです」「担任の先生をはじめ、先生方が子どもに愛情を持って接してくださっているのを感じます」「担任でない先生も、子どもの名前を呼んで温かく接してくれます」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	4	1	0
<p>「はい」が87.8%、「どちらともいえない」が9.8%、「いいえ」が2.4%でした。 自由意見には、「適切に対応していただけていてありがとうございます」「発熱時は必ずすぐに連絡していただけます」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	32	9	0	0
<p>「はい」が78.0%、「どちらともいえない」が22.0%でした。 自由意見には、「トラブルがあった場合は起こった事や対応を教えてもらえて納得感もあります」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	34	7	0	0
<p>「はい」が82.9%、「どちらともいえない」が17.1%でした。 自由意見には、「子どもは保育園の先生が本当に大好きで、成長スピードに合わせてあたたかく見守っていただいている雰囲気を感じます」「子どもの『やりたい』や『やれること』を増やせるように、子どもの様子や発達に合わせて保育中に取り入れてくれています」「どの子も生き生きとして楽しそうです。子どもも先生方が大好きで、大事にかわいがられていることを実感します」「子どもに向き合ってくださると感じています」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	32	8	1	0
<p>「はい」が78.0%、「どちらともいえない」が19.5%、「いいえ」が2.4%でした。 自由意見には、「分かりやすいところだと、小さな月齢でも、着替えやトイレに配慮いただいているなど感じます」「これまで発言が気になつたり言いたくないことを聞かれたりしたことはありません」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	36	5	0	0
<p>「はい」が87.8%、「どちらともいえない」が12.2%でした。 自由意見には、「連絡帳アプリや口頭で毎日状況を共有してもらいます」「かわいいエピソードもやらかしたエピソードも教えていただき、昼間の生活を垣間見ることができます」「写真や言葉で子どもの様子を十分教えてもらいます。アプリや写真などのデジタル対応や外部サービス利用がスマートで早いです」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	29	10	0	2
<p>「はい」が70.7%、「どちらともいえない」が24.4%、「無回答・非該当」が4.9%でした。 自由意見には、「先生に質問した際、別途経営層より説明いただき助かりました」「イベントの通知は、保護者の意見を取り入れて早めに詳細を知らせてくれるようになったそうです」「登園降園時刻をはじめ、突発的な要望にもできるだけ対応してもらいます。不満に思うことはあまりありません」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	30	8	1	2
<p>「はい」が73.2%、「どちらともいえない」が19.5%、「いいえ」が2.4%、「無回答・非該当」が4.9%でした。 自由意見には、「張り紙がしてあります」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：松島おひさま保育園》

## 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。
実施期間	2025年9月1日～2025年9月15日
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(在園児数)	96
利用者家族総数(世帯)	86
共通評価項目による調査対象者数	86
共通評価項目による調査の有効回答者数	41
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	47.7%

## 本書の構成

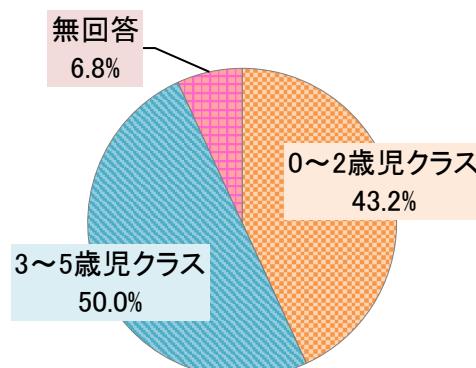
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいているので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2023年度平均との比較	2023年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

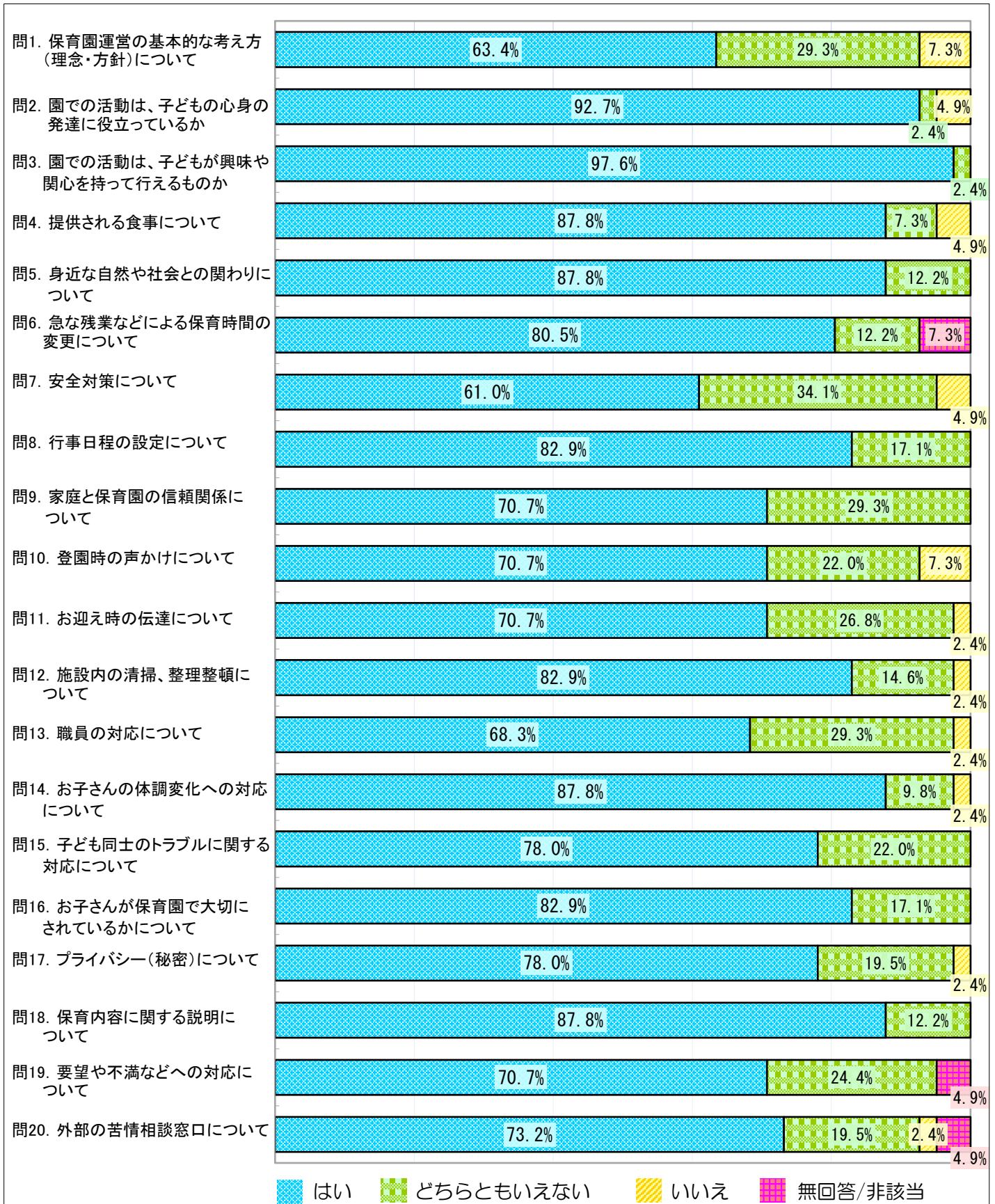
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0～2歳児クラス	19	43.2%
3～5歳児クラス	22	50.0%
無回答	3	6.8%
合計	44	100.0%

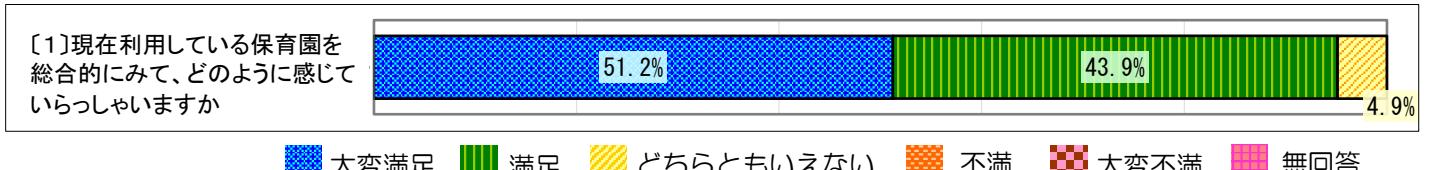
(単位:人)



## ■ 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	26	12	3	0	41
		63.4%	29.3%	7.3%	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	38	1	2	0	41
		92.7%	2.4%	4.9%	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	40	1	0	0	41
		97.6%	2.4%	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	2	0	41
		87.8%	7.3%	4.9%	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	36	5	0	0	41
		87.8%	12.2%	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	33	5	0	3	41
		80.5%	12.2%	0.0%	7.3%	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)	25	14	2	0	41
		61.0%	34.1%	4.9%	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と思いますか	34	7	0	0	41
		82.9%	17.1%	0.0%	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	29	12	0	0	41
		70.7%	29.3%	0.0%	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	9	3	0	41
		70.7%	22.0%	7.3%	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	11	1	0	41
		70.7%	26.8%	2.4%	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	34	6	1	0	41
		82.9%	14.6%	2.4%	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	28	12	1	0	41
		68.3%	29.3%	2.4%	0.0%	100.0%
安心・快適性	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	4	1	0	41
		87.8%	9.8%	2.4%	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	32	9	0	0	41
		78.0%	22.0%	0.0%	0.0%	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	34	7	0	0	41
		82.9%	17.1%	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	32	8	1	0	41
		78.0%	19.5%	2.4%	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	36	5	0	0	41
		87.8%	12.2%	0.0%	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	10	0	2	41
		70.7%	24.4%	0.0%	4.9%	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	30	8	1	2	41
		73.2%	19.5%	2.4%	4.9%	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
21	18	2	0	0	0	41
51.2%	43.9%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

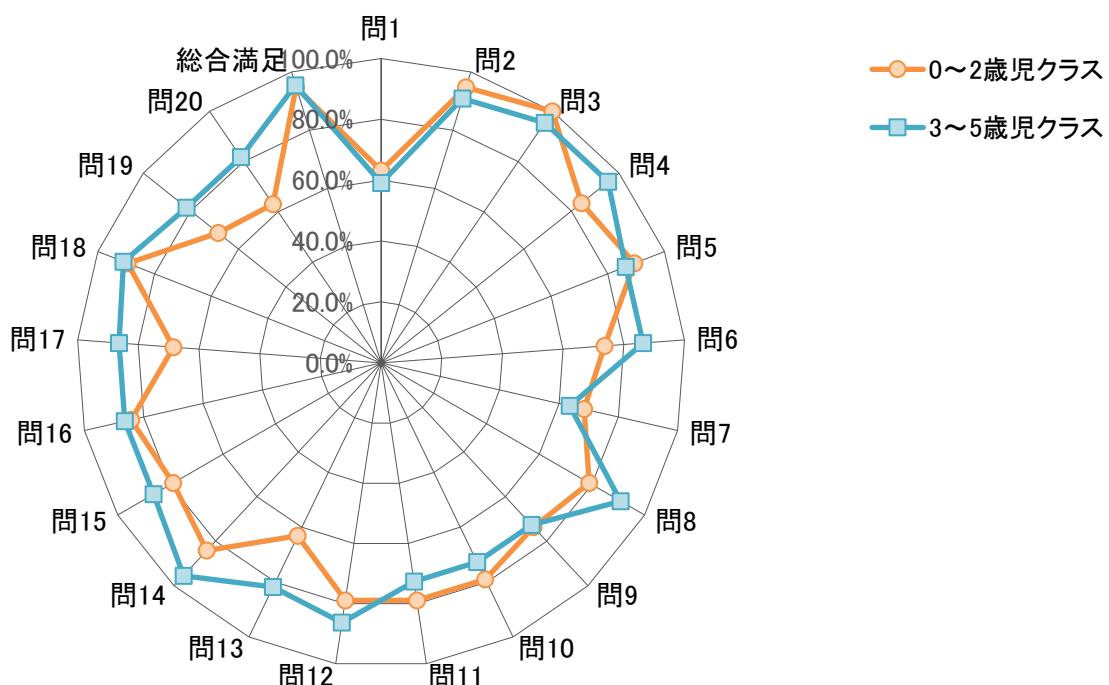
(単位:人)

## 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。

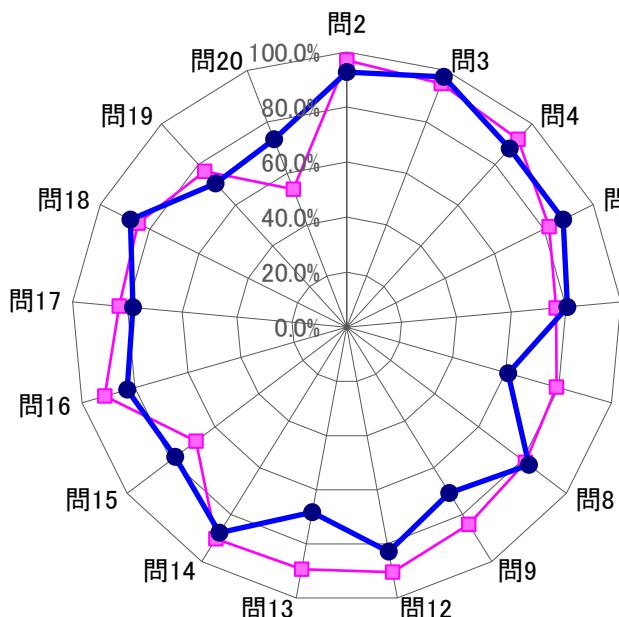
問1~20は「はい」と回答した人の比率です。

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。

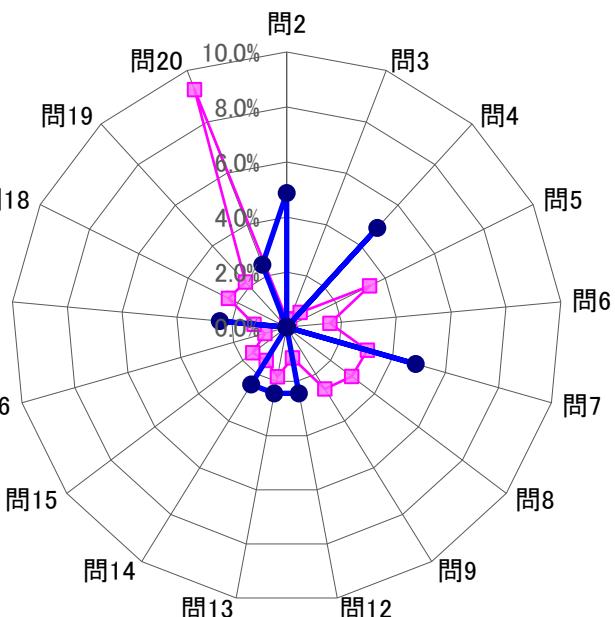


## 東京都認可保育所2023年度平均との比較

「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