

調査対象

保育園を利用している90世帯を対象に調査を実施しました。在園児は106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	106
利用者家族総数(世帯)	90
共通評価項目による調査対象者数	90
共通評価項目による調査の有効回答者数	54
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	60.0%

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(61.1%)、「満足」が20人(37%)で「満足」以上の回答は合計53人(98.1%)でした。

自由意見には、「どの先生方も雰囲気良く、子どもたちと楽しく、優しく向き合ってくださっているので、安心して預けることができます」「先生たちが責任と愛情を持って子どもたちと接していることが日々伝わります」「先生たちがお互いに信頼し合い、仲がいいのがわかります。雰囲気がとてもいいです」「先生方の教育が行き届いていると思います」「個々に合った、成長のサポートをしっかりとくださっているのが良いです」「おむつとエプロンのサブスク導入など、取り入れが早いです」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、「保育所の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか」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」「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」「提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか」で98.1%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見取れます。

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	53	1	0	0
「はい」が98.1%、「どちらともいえない」が1.9%でした。 自由意見には、「子どもの気持ちに寄り添いながら成長を見守ってくれていて助かります」「小さいうちから集団生活を送り日々たくさんの刺激を受けています」「お友達や異年齢児との交流により、子どもにもいろいろな意識が芽生えています」「生活リズムが身につく身の回りのことや挨拶、言葉などを日々獲得しています」「親以外から誉められる、叱られる経験ができるのも良いです」「嫌がることを無理にはやらせず、誘い方を工夫して極力促してくれます」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	53	1	0	0
「はい」が98.1%、「どちらともいえない」が1.9%でした。 自由意見には、「行事を含めて普段でも、子どもがやりたいとリクエストしたことを、叶えられることは叶えてくれようとしています」「野菜を育てたり収穫したり、遊びも工夫されていて、外遊びはもちろん室内遊びも充実していて感心します」「体操や歌、絵本など、とても影響を受けていると思います。家でも繋げることができています」「毎日の遊びに少しの変化を加えることで、子どもが飽きないよう工夫されています」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	53	1	0	0
「はい」が98.1%、「どちらともいえない」が1.9%でした。 自由意見には、「家だと決まったものしか食べようとしませんが、給食は食べます」「アレルギーのお子さんへの配慮はもちろんですが、刻み食など、成長に合わせて素敵なメニューが提供されています」「見本が毎日置いてあり、すぐわかりやすいです」「体調に合わせて提供するものを変えていただいた事があります」「季節のものの提供や、世界のお料理などがあります」「子どもが育て、収穫し、加工したものを調理など、食に興味を持てる工夫が多いです」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	54	0	0	0
<p>「はい」が100.0%でした。 自由意見には、「園庭でも季節を感じる場所がたくさんあり、お散歩ではすれ違う人と挨拶する様子も見られますし、地域のイベントにも参加したりと充実しています」「自然に触れる機会がとて多く、感謝しています」「天気の良い日は園外にも遊びに行ったり、年間を通してさまざまな行事を行っていただいているので、十分あります」「植物を育てたり、自然について教えてください」「天候を見計らい、なるべく楽しめるようにと工夫してくれています」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	43	5	0	6
<p>「はい」が79.6%、「どちらともいえない」が9.3%、「無回答・非該当」が11.1%でした。 自由意見には、「いつも柔軟にご対応いただき、感謝しています」「時間に遅れてしまう旨を連絡したら、快く承諾してくれたばかりか、園に来る際に焦って事故に合わないようにと、こちらを気遣ってくれて感謝しかありません」「急な親の都合にも可能な限り寄り添ってくださり、とても助かっております」「まだ、残業変更した経験がありません」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	49	4	1	0
<p>「はい」が90.7%、「どちらともいえない」が7.4%、「いいえ」が1.9%でした。 自由意見には、「設備で不具合があった際など、貼り紙をして知らせてくれ、すぐに修理の対応をするなどしてくれていました」「防災訓練や救命の勉強など、先生方が実践したことも教えてくださいるので、十分考えられていると思います」「職員研修を行った際は園日より知らせてくれるので、保護者への周知はできていると思います」「感染症のお知らせが毎日きちんと更新されています」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	46	8	0	0
<p>「はい」が85.2%、「どちらともいえない」が14.8%でした。 自由意見には、「年間スケジュールで出していただけなので、大変ありがたいです」「行事などの案内が早すぎず遅すぎず丁度良いです」「小学校の行事と日程が重なると参加できない保護者も出てくるので、できましたら近隣の小学校と調整して日程を組んでいただけると助かります」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	44	9	1	0
<p>「はい」が81.5%、「どちらともいえない」が16.7%、「いいえ」が1.9%でした。 自由意見には、「連絡帳の内容や、園での過ごし方などから感じたことなどをプロの視点から優しく教えてくださいるので、本当に助かります」「いつも親切に声をかけてくださり、ありがとうございます」「前年度からの先生方もいるため、何か気になることがあった時は相談しやすいです」「困ったらず担任に話してみようと思える雰囲気を作っていただけていると思います」「職員間での打ち合わせや連携の良さが伺えます」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	50	3	0	1
<p>「はい」が92.6%、「どちらともいえない」が5.6%、「無回答・非該当」が1.9%でした。 自由意見には、「毎日綺麗で、子どもにも片付ける場所が分かりやすくなっており、整理整頓されていると思います」「雪かきをする先生の姿を毎年見えています。親たちがスムーズにお迎えに来れるよう、外までも気を配り、安全を確保してくれている姿を見て、尊敬しかないです」「クラスに長時間いられないのであまり分かりませんが、玩具棚は整理されていると感じます。トイレの床や便器もいつも清潔です」などの声がありました。</p>				
10. 職員の接遇・態度は適切か	47	4	2	1
<p>「はい」が87.0%、「どちらともいえない」が7.4%、「いいえ」が3.7%、「無回答・非該当」が1.9%でした。 自由意見には、「先生たち全員が笑顔で対応してくれています。いけないことをしたら叱ってくれ、いいことをしたら褒めてくれる姿を見て信頼して預けられます」「どの先生も挨拶から気持ちがよく、電話連絡の際でも気持ちよい対応をしてくださいます」「みなさんいつも親切に接してくださいます」「保育園内にいる皆さん全員、いつも笑顔で挨拶をしてくださり、嬉しく元気が出ます」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	49	4	0	1
<p>「はい」が90.7%、「どちらともいえない」が7.4%、「無回答・非該当」が1.9%でした。</p> <p>自由意見には、「園で熱が出た際にすぐに連絡していただき、信頼できると感じています。発熱までいかない時も、様子を見るように伝えてくださったり、ありがとうございます」「登園時に体調が微妙な事を伝えた日は、必ずお迎え時に1日どのような状態だったかを教えてくださいますし、急な発熱時もすぐにお電話いただけていて助かっています」「小さな虫刺されがあったことまで、きちんと伝えてくれて信頼感がすごいです」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	39	9	0	6
<p>「はい」が72.2%、「どちらともいえない」が16.7%、「無回答・非該当」が11.1%でした。</p> <p>自由意見には、「お友達と何かあった際、双方の意見を保護者に教えてくださり、先生の客観的な視点も合わさった上で、どのような対応をしていただいたかも教えてくださるので、信頼しています」「お友達に噛まれてしまった時なども、子どもの人数が多く把握が大変な中、詳細を教えてくださいますので、いつも丁寧に接して下さっていると感じます」「まだないのでわかりません」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	47	6	0	1
<p>「はい」が87.0%、「どちらともいえない」が11.1%、「無回答・非該当」が1.9%でした。</p> <p>自由意見には、「子どもが、したくないと言った事を無理強いさせたりせず、尊重していただき、かといってダメな事はダメだと伝えてくださり、子どもが納得しなくても、根気強く説明して下さっているので、とても大切にいただいています」「一日の様子を教えてくださいます時に、その時にどんな気持ちだったのかを、必ず合わせて話して下さいます」「いつも本当にとっても気をつけて下さっているのを実感しています」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	44	5	0	5
<p>「はい」が81.5%、「どちらともいえない」が9.3%、「無回答・非該当」が9.3%でした。</p> <p>この質問に関連するコメントはありませんでした。</p>				
15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	49	5	0	0
<p>「はい」が90.7%、「どちらともいえない」が9.3%でした。</p> <p>自由意見には、「毎日個人の連絡帳記入だけでも大変なのに、クラス全体の様子まで知らせてくれてとてもありがたいです。特に写真を楽しみに毎日見えています。お忙しい中ありがとうございます」「毎日丁寧に、その日に子どもが何をしていたか、できなかった事、その際に先生がどのような対応をしてくださったかを細かく教えてくださいますので、ありがたいです」「大切なお知らせは事務所前の黒いボードを見ればよく、他クラスの様子も知れて良いです」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	44	7	1	2
<p>「はい」が81.5%、「どちらともいえない」が13.0%、「いいえ」が1.9%、「無回答・非該当」が3.7%でした。</p> <p>自由意見には、「不満があっても、伝えるのに抵抗を感じます」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	41	5	3	5
<p>「はい」が75.9%、「どちらともいえない」が9.3%、「いいえ」が5.6%、「無回答・非該当」が9.3%でした。</p> <p>自由意見には、「入園の時や、保護者会の時などに聞きましたし、渡された冊子にも書いてありました」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： 南葛西おひさま保育園 》

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)	106
	利用者家族総数(世帯)	90
	共通評価項目による調査対象者数	90
	共通評価項目による調査の有効回答者数	54
	利用者家族総数に対する回答者割合(%)	60.0%

本書の構成

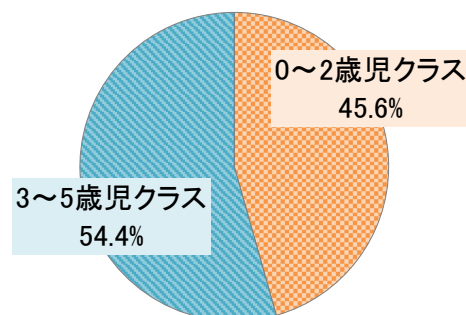
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいていますので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2022年度平均との比較	2022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

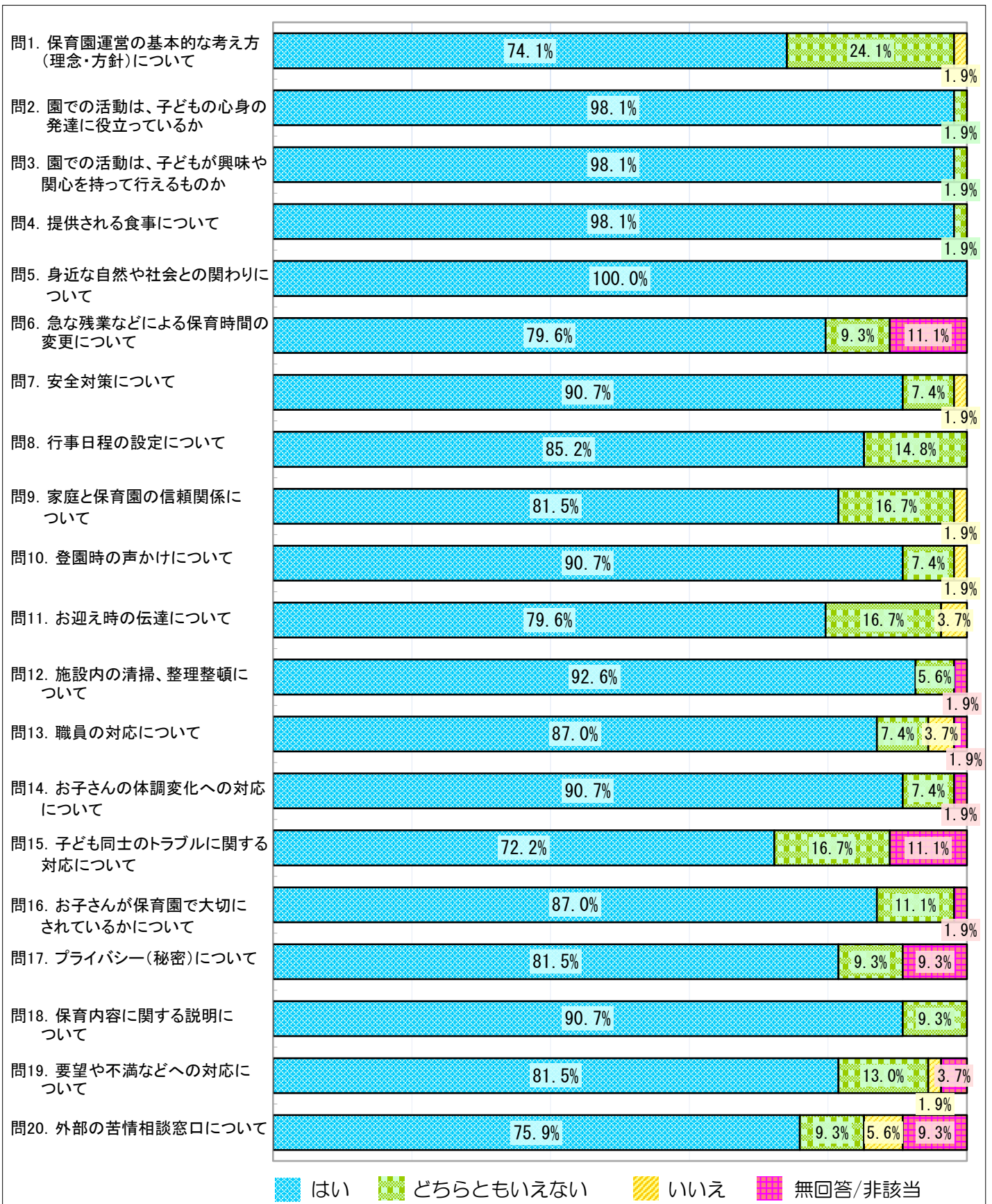
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0～2歳児クラス	26	45.6%
3～5歳児クラス	31	54.4%
無回答	0	0.0%
合計	57	100.0%

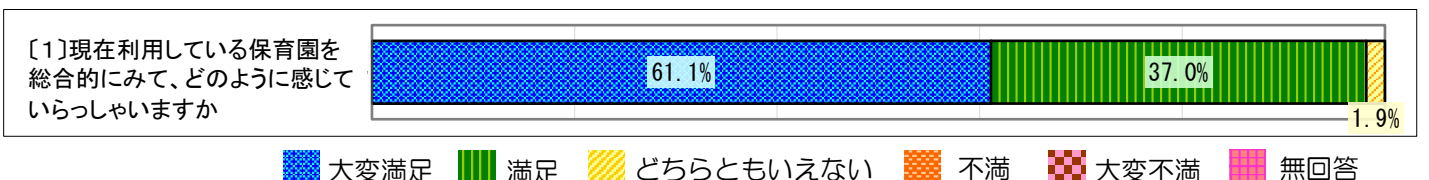
(単位: 人)



■ 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	40	13	1	0	54	
		74.1%	24.1%	1.9%	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	53	1	0	0	54	
		98.1%	1.9%	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	53	1	0	0	54	
		98.1%	1.9%	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	53	1	0	0	54	
		98.1%	1.9%	0.0%	0.0%	100.0%	★★
	問5. 户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	54	0	0	0	54	
		100.0%	0.0%	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	43	5	0	6	54	
		79.6%	9.3%	0.0%	11.1%	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)	49	4	1	0	54	
	90.7%	7.4%	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	46	8	0	0	54		
	85.2%	14.8%	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	44	9	1	0	54		
	81.5%	16.7%	1.9%	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	49	4	1	0	54		
	90.7%	7.4%	1.9%	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)	43	9	2	0	54		
	79.6%	16.7%	3.7%	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	50	3	0	1	54	
		92.6%	5.6%	0.0%	1.9%	100.0%	
	問13. 職員の接遇・態度は適切だと思いま すか	47	4	2	1	54	
		87.0%	7.4%	3.7%	1.9%	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	49	4	0	1	54		
	90.7%	7.4%	0.0%	1.9%	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	39	9	0	6	54		
	72.2%	16.7%	0.0%	11.1%	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	47	6	0	1	54	
		87.0%	11.1%	0.0%	1.9%	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	44	5	0	5	54	
	81.5%	9.3%	0.0%	9.3%	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	49	5	0	0	54		
	90.7%	9.3%	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	44	7	1	2	54	
		81.5%	13.0%	1.9%	3.7%	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	41	5	3	5	54		
	75.9%	9.3%	5.6%	9.3%	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。

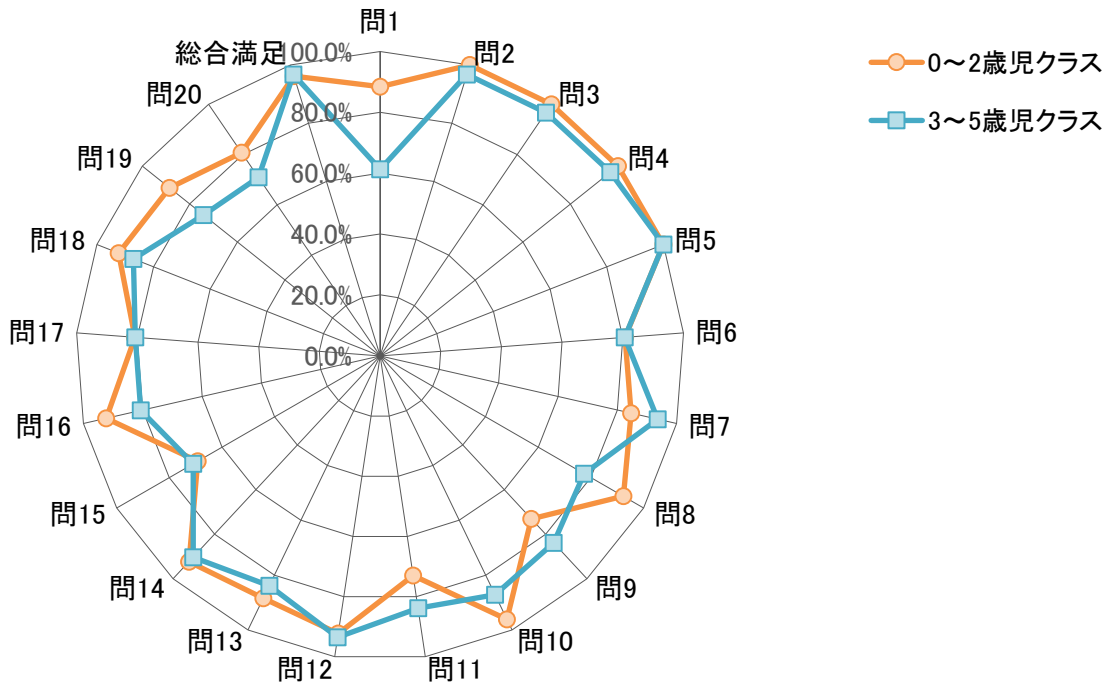
総合的な感想の回答内訳

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	20	1	0	0	0	54
61.1%	37.0%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

(単位:人)

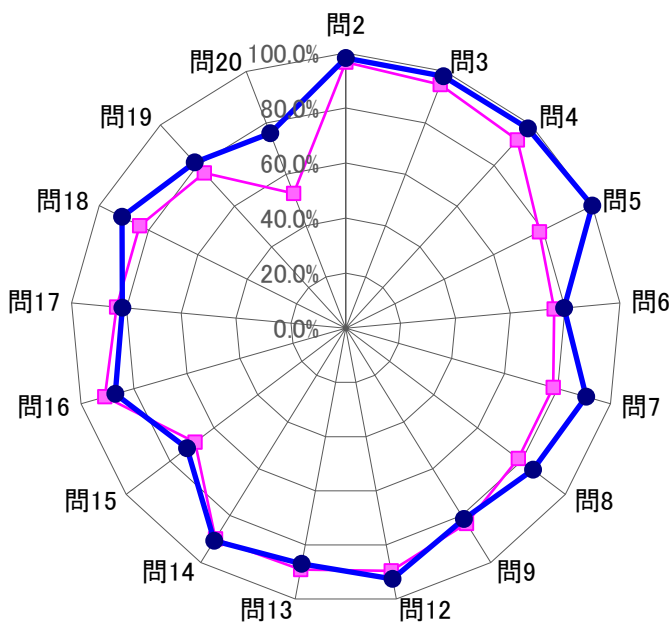
■ 年齢層別満足度回答比率の比較

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。

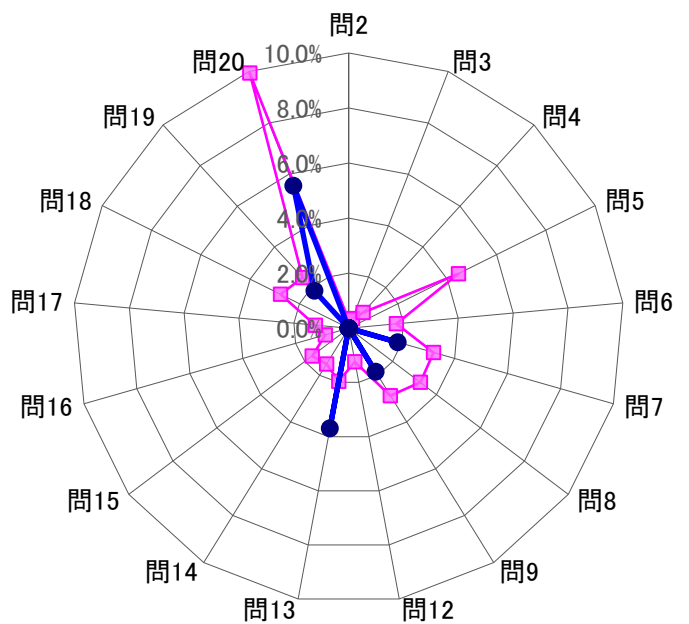


■ 東京都認可保育所2022年度平均との比較

「はい」の回答率



「いいえ」の回答率



都2022年度認可保育所平均 (ピンク線) 貴園 (青線)