

調査対象	<p>保育園を利用している80世帯を対象に調査を実施しました。在園児は92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。</p>										
調査方法	<p>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。</p>										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">利用者総数</td><td style="padding: 2px; text-align: right;">92</td></tr> <tr> <td style="padding: 2px;">利用者家族総数(世帯)</td><td style="padding: 2px; text-align: right;">80</td></tr> <tr> <td style="padding: 2px;">共通評価項目による調査対象者数</td><td style="padding: 2px; text-align: right;">80</td></tr> <tr> <td style="padding: 2px;">共通評価項目による調査の有効回答者数</td><td style="padding: 2px; text-align: right;">45</td></tr> <tr> <td style="padding: 2px;">利用者家族総数に対する回答者割合(%)</td><td style="padding: 2px; text-align: right;">56.3%</td></tr> </table>	利用者総数	92	利用者家族総数(世帯)	80	共通評価項目による調査対象者数	80	共通評価項目による調査の有効回答者数	45	利用者家族総数に対する回答者割合(%)	56.3%
利用者総数	92										
利用者家族総数(世帯)	80										
共通評価項目による調査対象者数	80										
共通評価項目による調査の有効回答者数	45										
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	56.3%										

### 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(51.1%)、「満足」が19人(42.2%)で「満足」以上の回答は合計42人(93.3%)でした。

自由意見には、「子ども同士や違うクラス担任の先生たちとも関わる機会が多く、園全体で保育をしてくださっているのがとてもいいなと思います」「子どもたちへの目の行き届き方や、先生方の対応は勿論、親への配慮や声掛けもしっかりしていただけていて、本当にありがとうございます」「どの先生にお任せしても安心でき、保護者も皆さんとても感じが良い方ばかりです。給食もおやつも、毎日栄養・色彩バランスがよく考えられていて、ありがとうございます」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、「提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか」で97.8%、「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」「病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」で93.3%、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 コメント	実数			
	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	42	2	0	1
<p>「はい」が93.3%、「どちらともいえない」が4.4%、「無回答・非該当」が2.2%でした。</p> <p>自由意見には、「できることが日に日に増えているので、先生方のご協力のおかげかと思います」「成長に合わせて子どもが飽きないよう、遊びや食育をしてくれるので助かります」などの声がありました。</p>				
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	41	4	0	0
<p>「はい」が91.1%、「どちらともいえない」が8.9%でした。</p> <p>自由意見には、「先生方が子ども達が楽しめるように工夫をしてくださっていると感じます」「自由遊びが多い印象です」「自然の中での活動が増えるといいです。体や心のチャレンジは大事だと思います」などの声がありました。</p>				
3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	44	1	0	0
<p>「はい」が97.8%、「どちらともいえない」が2.2%でした。</p> <p>自由意見には、「他国の料理も組み込んでいただいたり、出汁やスープも素ではなく、素材からとっていただき、ありがとうございます」「子どもが好きなキャラクターのポテトが出たり、アイスが出たり、大人でもワクワクするような工夫がされています」「給食を試食した事がありますが、美味しかったです。栄養バランスもきちんと考へていると思います」などの声がありました。</p>				

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	38	6	1	0
<p>「はい」が84.4%、「どちらともいえない」が13.3%、「いいえ」が2.2%でした。 自由意見には、「合同運動会などのイベントもあり、様々な機会があると感じます」「自然豊かな場所にあるため、四季を感じられて良いと思います」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	32	6	2	5
<p>「はい」が71.1%、「どちらともいえない」が13.3%、「いいえ」が4.4%、「無回答・非該当」が11.1%でした。 自由意見には、「どうしても迎え時間が遅くなってしまった時も、快諾してくださり、子どもを遊ばせて待っていてくださいました」「困った時に助けていただいています。嫌な顔をせず、こちらの心配をしてくれて、本当に感謝です」「急遽延長保育をお願いしましたが、すぐに対応をしてくださり、とても助かりました」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	39	6	0	0
<p>「はい」が86.7%、「どちらともいえない」が13.3%でした。 自由意見には、「だんだん整ってきていると思います」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	35	10	0	0
<p>「はい」が77.8%、「どちらともいえない」が22.2%でした。 自由意見には、「平日に休みを取らなければいけないことが年に1~2回なので、ありがとうございます」「運動会や、みてみての会は土曜日に開催されるので、とても助かります」などの声がありました。 その一方で、「運動会が雨の場合は、ホールに変更でもいいのではないでしょうか」という意見もありました。</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	37	6	2	0
<p>「はい」が82.2%、「どちらともいえない」が13.3%、「いいえ」が4.4%でした。 自由意見には、「相談をさせてもらった時も、親身になってお話ししてくれました」「どの先生も丁寧で親切に接してくれています。いつも笑顔で、子どもだけではなく、保護者も元気をもらっています」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	39	6	0	0
<p>「はい」が86.7%、「どちらともいえない」が13.3%でした。 自由意見には、「トイレの衛生環境が気になります」などの声がありました。</p>				
10. 職員の接遇・態度は適切か	37	8	0	0
<p>「はい」が82.2%、「どちらともいえない」が17.8%でした。 自由意見には、「どの先生も、いつも明るく挨拶をしてくださいます」「先生方がクラス関係なく、子ども達に関わってくださるだけでなく、親や園児のきょうだいたちも覚えていて気軽に声をかけている姿を見て、いつも嬉しく思います」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	42	2	1	0
「はい」が93.3%、「どちらともいえない」が4.4%、「いいえ」が2.2%でした。 自由意見には、「丁寧かつ迅速に対応してくれた事がありました」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	9	1	2
「はい」が73.3%、「どちらともいえない」が20.0%、「いいえ」が2.2%、「無回答・非該当」が4.4%でした。 自由意見には、「トラブルにならない様に見守ってくれていると思う」「今のところはまだトラブルといえるような事はなかったのですが、うちの子に何かあっても、先生方なら信頼できると思っています」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	40	5	0	0
「はい」が88.9%、「どちらともいえない」が11.1%でした。 自由意見には、「子どもの気持ちを受け止めていると思う」「子どもたちみんなの気持ちを考えて、接してくれていると思います」「一人ひとりと向き合ってくれているところは良い所だと思います」「子どもの主体性を大事にして、保育をしてくれていると感じます」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	37	7	1	0
「はい」が82.2%、「どちらともいえない」が15.6%、「いいえ」が2.2%でした。 自由意見には、「あまり考えたことがなかったです」などの声がありました。				
15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	40	5	0	0
「はい」が88.9%、「どちらともいえない」が11.1%でした。 自由意見には、「毎日のおたよりを家族で楽しみにしています。とてもわかりやすいです」「子どもの様子を毎日、丁寧に書いてください、毎日の楽しみになっています。ありがとうございます」「先生達はいつも保育園での子どもの様子を連絡帳で細かに教えてくれ、安心して預けられています」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	7	1	3
「はい」が75.6%、「どちらともいえない」が15.6%、「いいえ」が2.2%、「無回答・非該当」が6.7%でした。 自由意見には、「不満や要望を伝えたことがありません」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	35	6	2	2
「はい」が77.8%、「どちらともいえない」が13.3%、「いいえ」が4.4%、「無回答・非該当」が4.4%でした。 自由意見には、「説明会などで都度お話ししてくれています」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：南篠崎おひさま保育園》

## 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)	92
利用者家族総数(世帯)	80
共通評価項目による調査対象者数	80
共通評価項目による調査の有効回答者数	45
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	56.3%

## 本書の構成

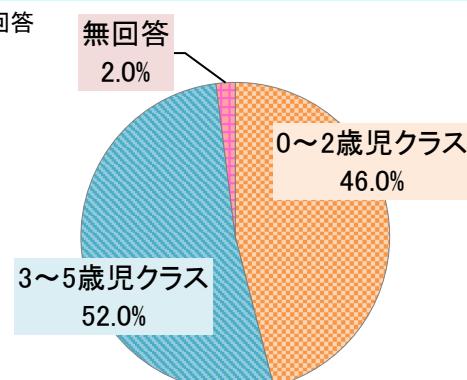
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいているので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2023年度平均との比較	2023年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

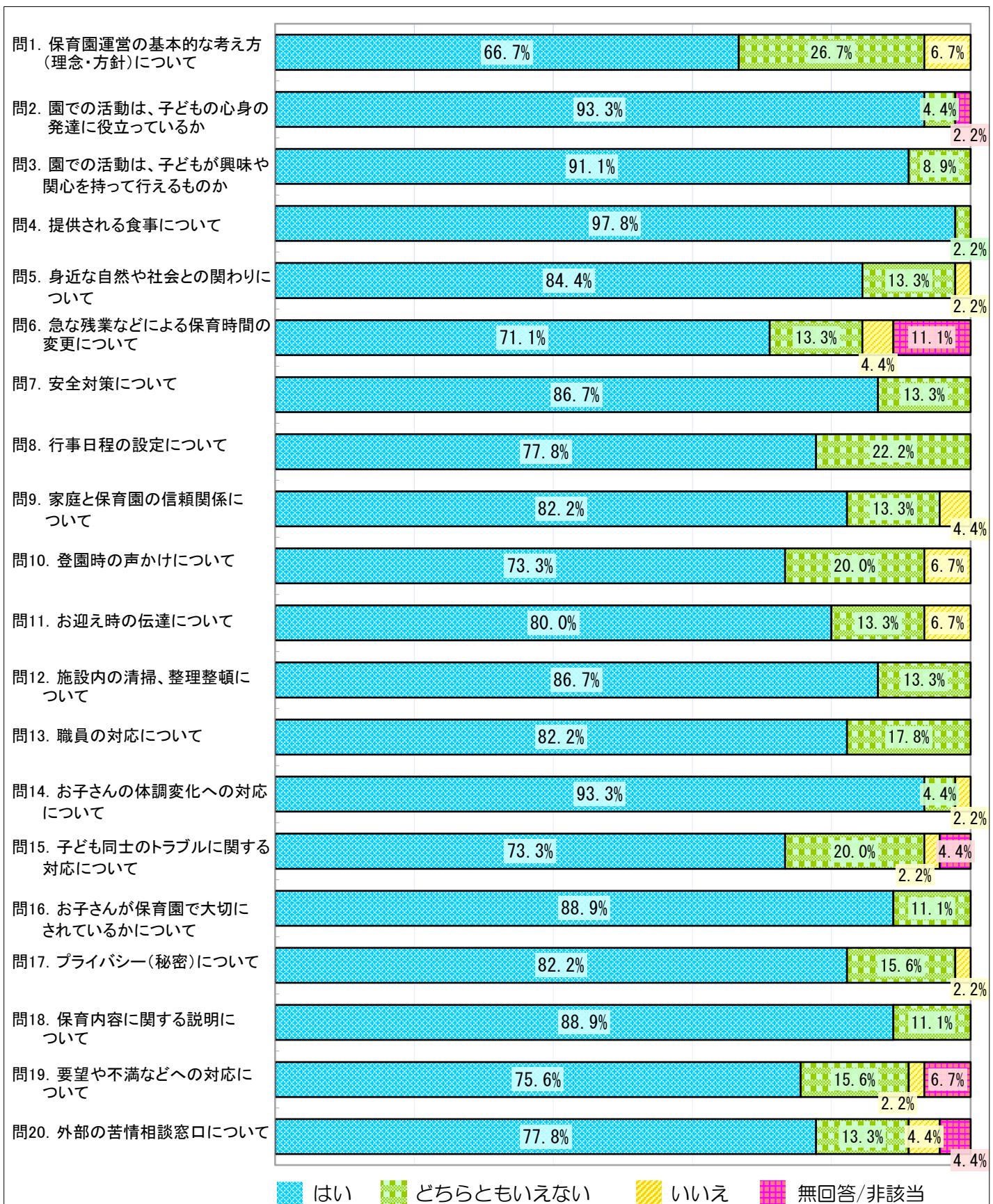
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0～2歳児クラス	23	46.0%
3～5歳児クラス	26	52.0%
無回答	1	2.0%
合計	50	100.0%

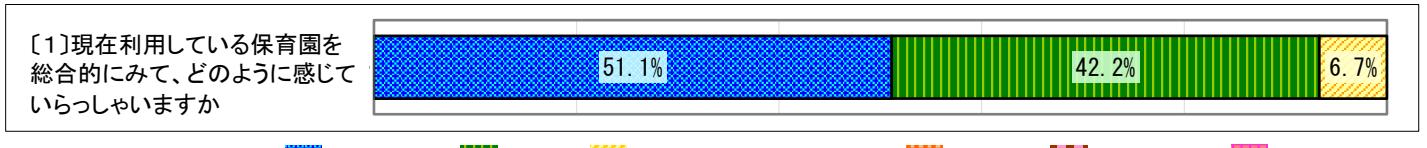
(単位:人)



## ■ 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	30	12	3	0	45
		66.7%	26.7%	6.7%	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	42	2	0	1	45
		93.3%	4.4%	0.0%	2.2%	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	41	4	0	0	45
		91.1%	8.9%	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	44	1	0	0	45
		97.8%	2.2%	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	38	6	1	0	45
		84.4%	13.3%	2.2%	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	32	6	2	5	45
		71.1%	13.3%	4.4%	11.1%	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)	39	6	0	0	45
		86.7%	13.3%	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だと思いますか	35	10	0	0	45
		77.8%	22.2%	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	37	6	2	0	45
個人の尊重		82.2%	13.3%	4.4%	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	33	9	3	0	45
		73.3%	20.0%	6.7%	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	6	3	0	45
不満・要望への対応		80.0%	13.3%	6.7%	0.0%	100.0% △
	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	39	6	0	0	45
		86.7%	13.3%	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	37	8	0	0	45
		82.2%	17.8%	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		42	2	1	0	45
		93.3%	4.4%	2.2%	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	33	9	1	2	45
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		73.3%	20.0%	2.2%	4.4%	100.0% △
		88.9%	11.1%	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	37	7	1	0	45
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		82.2%	15.6%	2.2%	0.0%	100.0%
		40	5	0	0	45
		88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	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	7	1	3	45
		75.6%	15.6%	2.2%	6.7%	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		35	6	2	2	45
		77.8%	13.3%	4.4%	4.4%	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	19	3	0	0	0	45
51.1%	42.2%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

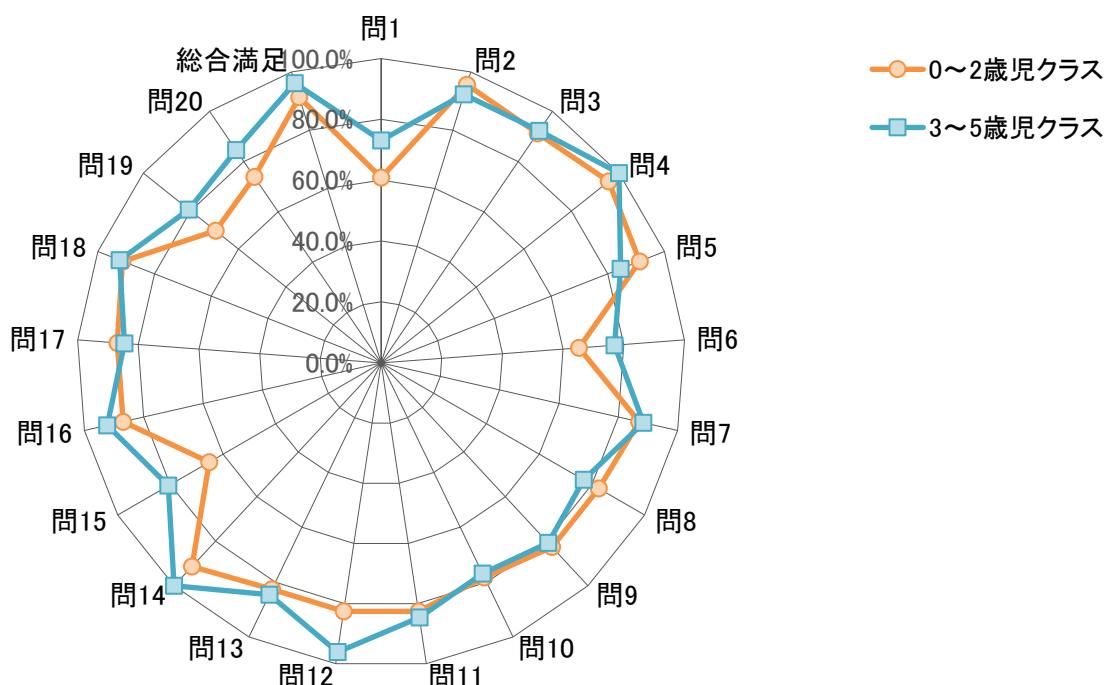
(単位:人)

## ■ 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。

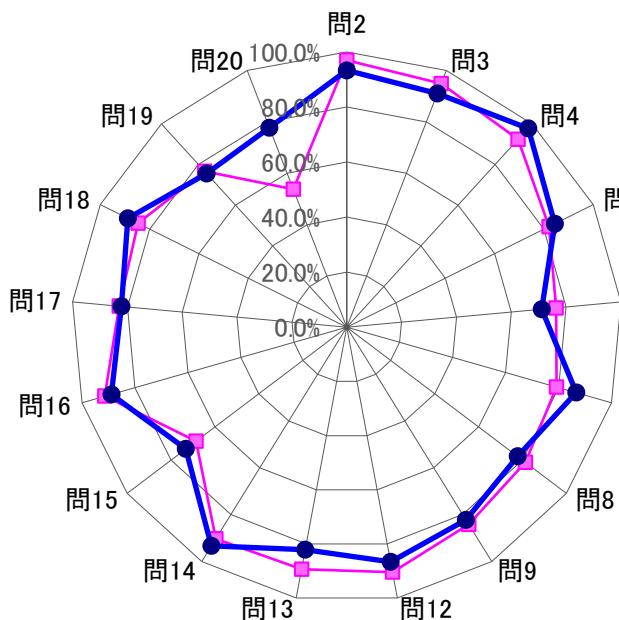
問1~20は「はい」と回答した人の比率です。

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。

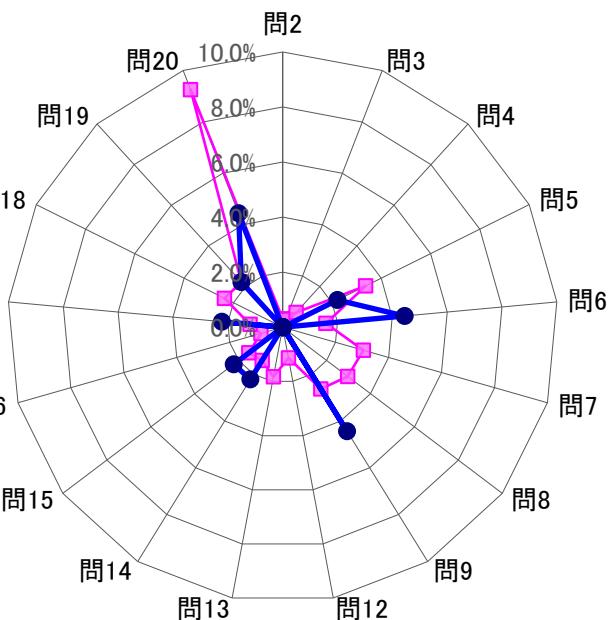


## ■ 東京都認可保育所2023年度平均との比較

「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