

調査対象	保育園を利用している95世帯を対象に調査を実施しました。在園児は116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	116		
利用者家族総数(世帯)	95		
共通評価項目による調査対象者数	95		
共通評価項目による調査の有効回答者数	52		
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	54.7%		

## 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26人(50%)、「満足」が24人(46.2%)で「満足」以上の回答は合計50人(96.2%)でした。

自由意見には、「子どもが毎日楽しく通えているのは先生方との信頼関係がしっかりと築かれているからだと感じます。先生方に見守っていただいている中で、周りの友達と交流し、多くの刺激を受けて日々成長しているのを感じます」「何より先生方の連携が素晴らしく、親子との呼吸も合わせてイレギュラーなことにもスムーズに対応してくださっています」「親の私たちが安心して仕事に向かえるのも、園に対する信頼感があるからだと感じています」「担任の先生方は、いつも子どものことをよく見てくださり、一緒に子どもの成長を喜んでくださっています」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100%、「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96.2%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
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	52	0	0	0
<p>「はい」が100%でした。</p> <p>自由意見には、「家庭ではできないような遊びを積極的に行ってください、子どもにとって良い刺激になっていると思います。また、同い年の子たちだけでなく異年齢の子たちとも交流する機会があり、成長に繋がっていると感じます」「日々の様々な遊びや食育を意識した活動等、いつも本当にありがたく、この保育園を選んで良かったと感じています」「異年齢交流や様々な活動があり毎日楽しく過ごせていて、とても感謝しています」「異年齢交流により年下を大事にする心が持っています」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きているか	52	0	0	0
<p>「はい」が100%でした。</p> <p>自由意見には、「いろいろな遊びをしてくださっていて、とてもありがたいです」「自宅では準備や後片付けが大変な色水等の遊びをしていただけて、親としてはとても助かります」「年齢に合った製作活動や食育を行っていただけて、感謝しています」「体育や英語のあそびも定期的にあつてよいと思います」「先生方が一生懸命でありがたいです。行事や日々の取り組みにも大変工夫を感じます」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	50	2	0	0
<p>「はい」が96.2%、「どちらともいえない」が3.8%でした。</p> <p>自由意見には、「毎日降園時に子どもと給食のサンプルを見て、おいしかった、全部食べられたなど話しています。いつも安心できる給食を提供していただき、ありがとうございます」「栄養があり、おいしい食事をありがとうございます」「いろいろなメニューがあつて、掲示されている給食を見るのが親の私も楽しみです」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	43	9	0	0
<p>「はい」が82.7%、「どちらともいえない」が17.3%でした。  自由意見には、「野菜を育てたり、冬瓜など旬の食材を触らせてもらったり、劇も見せていただきました。どれも初めての体験で、自分が洗った野菜が給食に出たことなど、感想を嬉しそうに話してくれます」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	6	0	5
<p>「はい」が78.8%、「どちらともいえない」が11.5%、「無回答・非該当」が9.6%でした。  自由意見には、「いつも丁寧に対応いただき、大変助かっています」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	45	7	0	0
<p>「はい」が86.5%、「どちらともいえない」が13.5%でした。  自由意見には、「事故や感染症の対策はしていただいていると思います」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	39	11	1	1
<p>「はい」が75.0%、「どちらともいえない」が21.2%、「いいえ」が1.9%、「無回答・非該当」が1.9%でした。  自由意見には、「引き取り訓練が時間指定なのが困ります」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	39	13	0	0
<p>「はい」が75.0%、「どちらともいえない」が25.0%でした。  自由意見には、「子どもの様子で気になったことがあった時に、時間を作ってくれ、丁寧に話をしていただきました。話して分かったこともあったのでとてもありがたかったです」「面談を随時できる仕組みにいただいたのは、何か気になることがあった際に相談しやすいのでありがたいです」「他クラスの先生も子どもに声をかけてくれ、よく見てくださっているのだなと感じます。子どもの些細な変化や成長を見逃さず共有していただけてありがたいです」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	48	4	0	0
<p>「はい」が92.3%、「どちらともいえない」が7.7%でした。  自由意見には、「とてもきれいで清潔で気持ちが良いです」「整理整頓された心地のよい園だと思えます。家の中もこういう状況ならもっと過ごしやすいなと思いながら見えています」などの声がありました。</p>				
10. 職員の接遇・態度は適切か	44	4	3	1
<p>「はい」が84.6%、「どちらともいえない」が7.7%、「いいえ」が5.8%、「無回答・非該当」が1.9%でした。  自由意見には、「どの先生も気持ち良く挨拶して下さるし、担任ではなくても子どもの名前を覚えてくださっているのが嬉しいです」「皆さんいつも笑顔で丁寧に接していただいています」「いつもどの先生でも廊下をすれ違うと声をかけてくれて温かな保育園だと感じています」「担任の先生がいつもにこにこしていて、子どもにも親にも寄り添ってくれてとても感謝しています」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	49	2	1	0
「はい」が94.2%、「どちらともいえない」が3.8%、「いいえ」が1.9%でした。 自由意見には、「いつもよく見ていただき、報告してくださるとても助かります」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	36	11	2	3
「はい」が69.2%、「どちらともいえない」が21.2%、「いいえ」が3.8%、「無回答・非該当」が5.8%でした。 自由意見には、「子どもたちそれぞれの言葉に耳を傾け、気持ちを整理できるように導いてくれていると感じます。学ばせてもらっています」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	50	1	0	1
「はい」が96.2%、「どちらともいえない」が1.9%、「無回答・非該当」が1.9%でした。 自由意見には、「先生たちが子どもの特徴に合わせて接してくれています。子どものことを理解した上で対応してくれていると思っています」「子どもの個性を尊重して保育してくださっていて、安心して預けられています」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	45	7	0	0
「はい」が86.5%、「どちらともいえない」が13.5%でした。 自由意見には、「家族の事情を聞かれる時に、配慮が足りないと感じた方もいるようです」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	44	7	0	1
「はい」が84.6%、「どちらともいえない」が13.5%、「無回答・非該当」が1.9%でした。 自由意見には、「普段の子どものことについて熱心にお話ししてくださる先生もいて嬉しく思います」「アプリでいろいろ管理されているのが便利です」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	39	12	0	1
「はい」が75.0%、「どちらともいえない」が23.1%、「無回答・非該当」が1.9%でした。 自由意見には、「ご指摘させていただいたことにも真摯に向き合い対応していただいています」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	41	8	3	0
「はい」が78.8%、「どちらともいえない」が15.4%、「いいえ」が5.8%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。				

# 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： 中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	2025年9月1日 ~ 2025年9月15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)	116
	利用者家族総数(世帯)	95
	共通評価項目による調査対象者数	95
	共通評価項目による調査の有効回答者数	52
	利用者家族総数に対する回答者割合(%)	54.7%

## 本書の構成

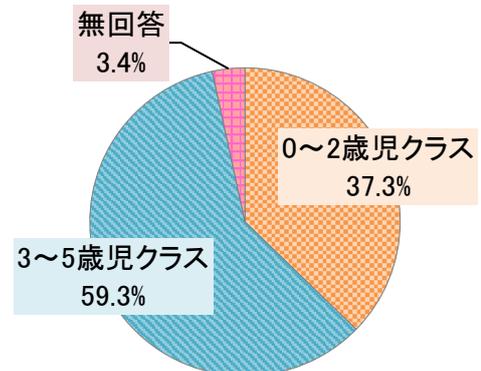
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいていますので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2023年度平均との比較	2023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

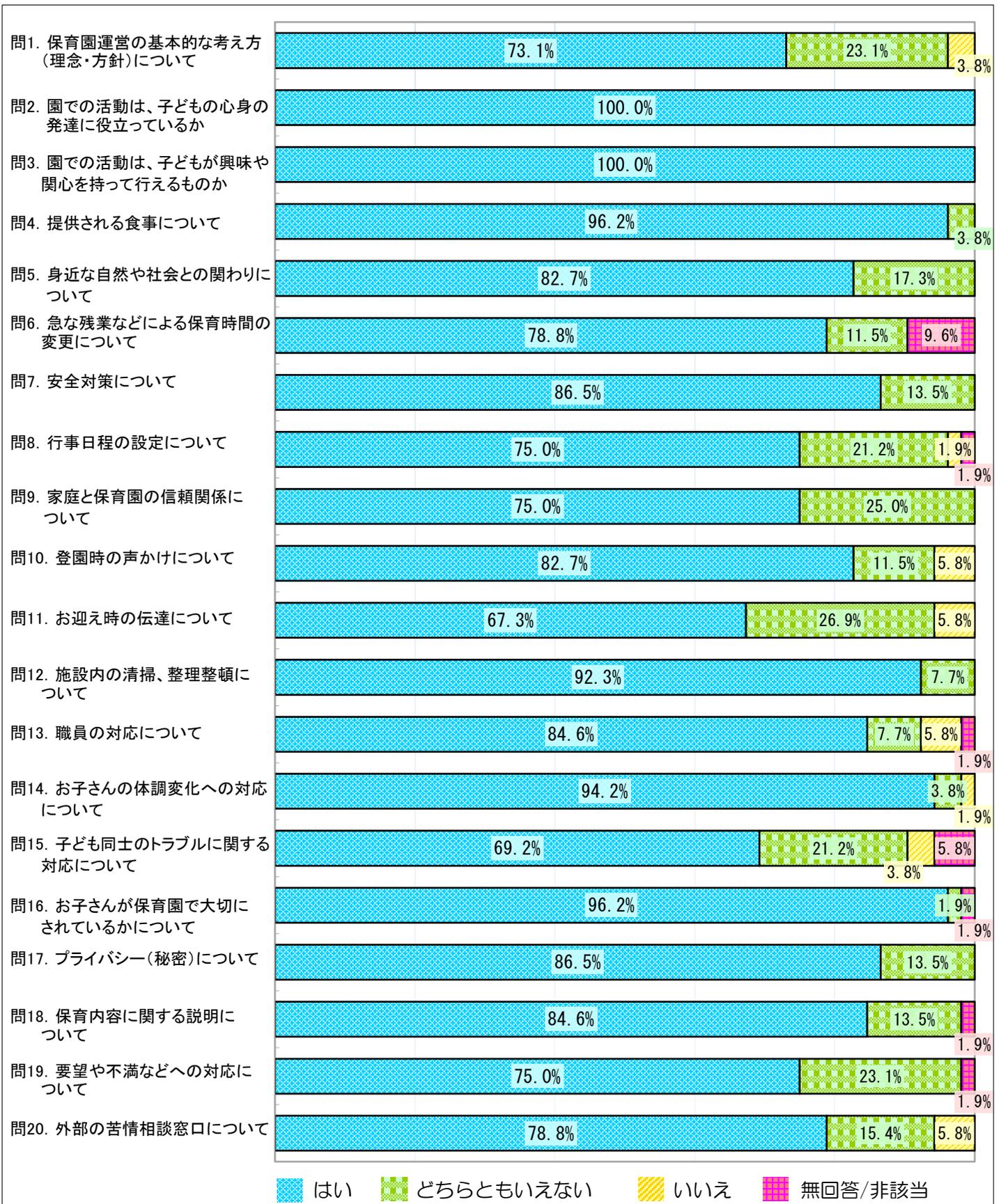
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0～2歳児クラス	22	37.3%
3～5歳児クラス	35	59.3%
無回答	2	3.4%
合計	59	100.0%

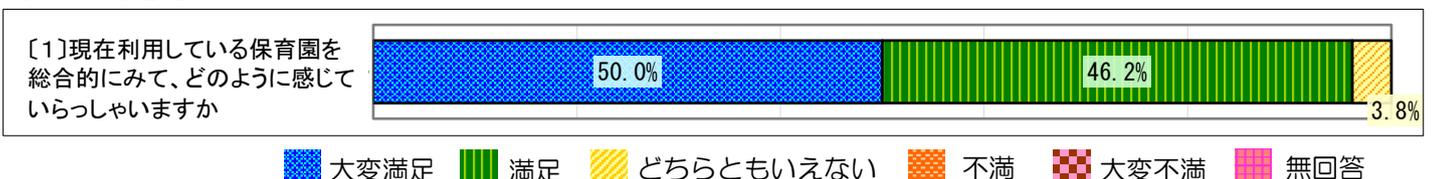
(単位: 人)



■ 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	38	12	2	0	52	
		73.1%	23.1%	3.8%	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	52	0	0	0	52	
		100.0%	0.0%	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	52	0	0	0	52	
		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	2	0	0	52	
		96.2%	3.8%	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	43	9	0	0	52	
		82.7%	17.3%	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	41	6	0	5	52	
		78.8%	11.5%	0.0%	9.6%	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)	45	7	0	0	52	
	86.5%	13.5%	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	39	11	1	1	52		
	75.0%	21.2%	1.9%	1.9%	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	39	13	0	0	52		
	75.0%	25.0%	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	43	6	3	0	52		
	82.7%	11.5%	5.8%	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)	35	14	3	0	52		
	67.3%	26.9%	5.8%	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	48	4	0	0	52	
		92.3%	7.7%	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	44	4	3	1	52	
		84.6%	7.7%	5.8%	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	2	1	0	52		
	94.2%	3.8%	1.9%	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	36	11	2	3	52		
	69.2%	21.2%	3.8%	5.8%	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	1	0	1	52	
		96.2%	1.9%	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	45	7	0	0	52	
	86.5%	13.5%	0.0%	0.0%	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	44	7	0	1	52		
	84.6%	13.5%	0.0%	1.9%	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	39	12	0	1	52	
		75.0%	23.1%	0.0%	1.9%	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	8	3	0	52		
	78.8%	15.4%	5.8%	0.0%	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。

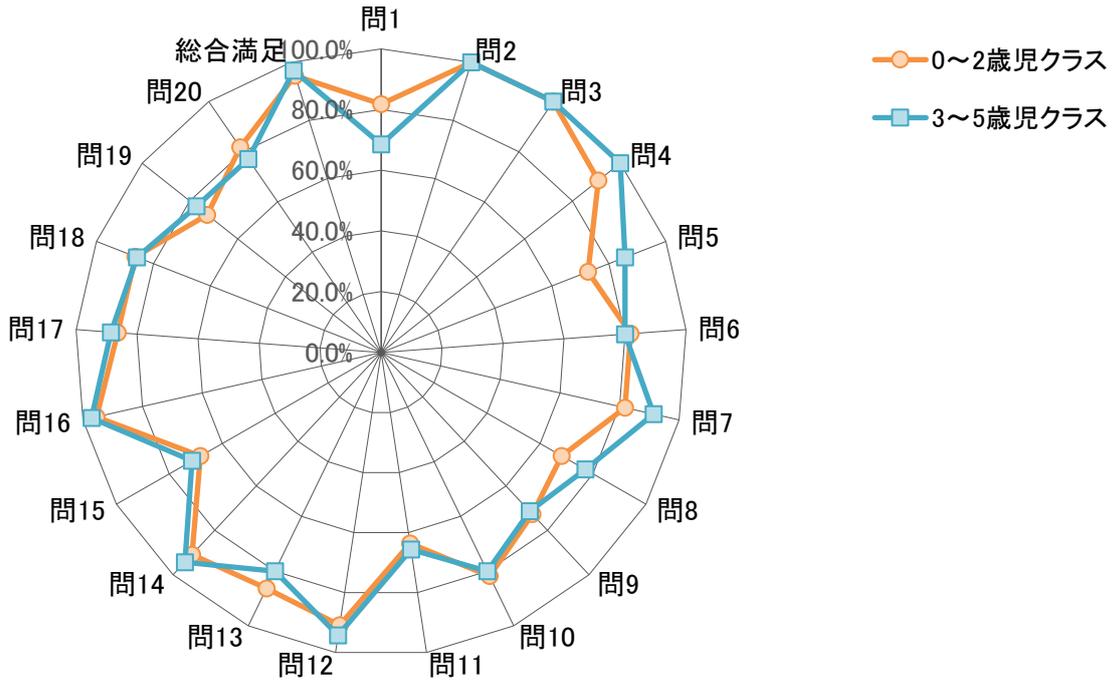
## 総合的な感想の回答内訳

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
26	24	2	0	0	0	52
50.0%	46.2%	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

(単位:人)

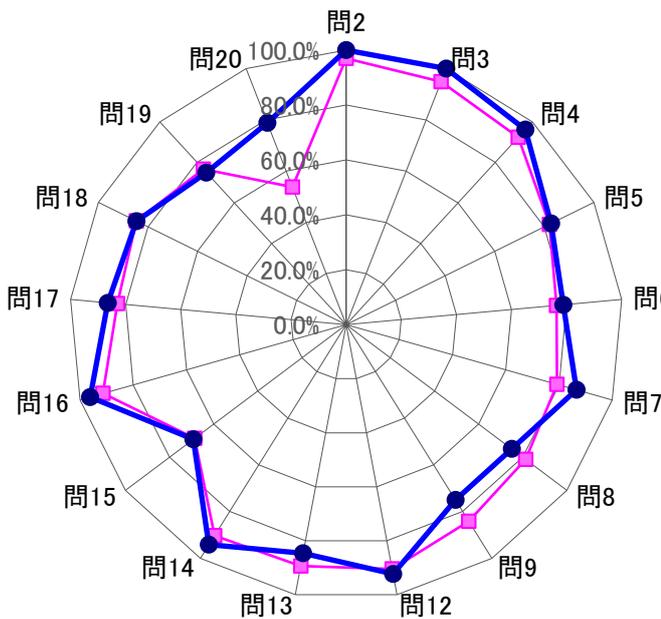
## ■ 年齢層別満足度回答比率の比較

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。

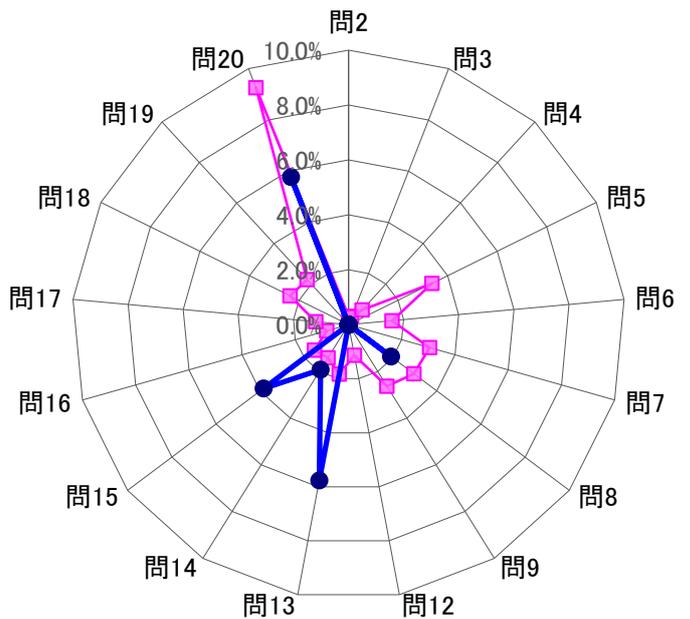


## ■ 東京都認可保育所2023年度平均との比較

「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