

調査対象	保育園を利用している89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)	89		
共通評価項目による調査対象者数	89		
共通評価項目による調査の有効回答者数	42		
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	47.2%		

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20人(47.6%)、「満足」が18人(42.9%)で「満足」以上の回答は合計38人(90.5%)でした。

自由意見には、「いつも子どもたちのことを優先に考え、個々を大切にしようとしている姿が感じられます」「一人ひとりの成長スピードに合わせて、保育をしてくれていると感じます」「クラスに関係なく、先生方がみんなで子どもたちを見ています」「先生方の雰囲気が良いです」「保育園の先生方に任せっきりで、保育園で学んでくることがとても助かっています」「子どもを安心して預けられます」「年々保育の質が上がっているように感じます」「明るい雰囲気です」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、「病气やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」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」「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95.2%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
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	40	2	0	0
「はい」が95.2%、「どちらともいえない」が4.8%でした。 自由意見には、「さまざまな活動をしてくださるので、良い刺激になっていると思います」「行事が多いです」「戸外遊び、散歩、公園と遊びが多いです」「食育にも力を入れています」「普段家でできない事も体験させてくれます」「季節に沿ったイベントをしてくれま				
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	2	0	0
「はい」が95.2%、「どちらともいえない」が4.8%でした。 自由意見には、「月ごとに行事を行ってくださったり、食育で野菜に触れさせてくださったり、助かっています」「さまざまな活動を取り入れてくださっていると思います。子どもたちがいろいろな経験をさせていただいてありがとうございます」「遊び方の幅が広いと感じます。先生方のまねをして家で遊んだり、ヒントをもらって遊んだりしています」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	39	3	0	0
「はい」が92.9%、「どちらともいえない」が7.1%でした。 自由意見には、「子どもたちがわくわくするようなメニューがあり、保護者も毎日の献立を見るのが楽しみです。毎日ありがとうございます」「お楽しみのメニューや季節や行事の食事もある子どもたちも嬉しいと思います」「延長保育のお菓子も、時々手作りのものが出ると嬉しいです」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	38	4	0	0
「はい」が90.5%、「どちらともいえない」が9.5%でした。 自由意見には、「戸外遊びや、散歩、公園で遊ぶ機会をたくさん作ってくれていると感じます」「自然と触れ合う機会もあります」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	30	5	1	6
「はい」が71.4%、「どちらともいえない」が11.9%、「いいえ」が2.4%、「無回答・非該当」が14.3%でした。 自由意見には、「昨年より、柔軟に対応していただいていると思います」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	34	8	0	0
「はい」が81.0%、「どちらともいえない」が19.0%でした。 自由意見には、「毎年引き渡し訓練があります」「避難訓練をお迎えの時間帯に行う場合は、居合わせた保護者にも参加してもらい、対応を先生から声かけして、一緒に避難や子どもたちの安全確保などをする機会があってもいいかと思います」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	32	10	0	0
「はい」が76.2%、「どちらともいえない」が23.8%でした。 自由意見には、「もう少し早めに情報がほしいです。仕事の調整が間に合いません」「小学校の行事と重なることがあります」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	34	8	0	0
「はい」が81.0%、「どちらともいえない」が19.0%でした。 自由意見には、「先生たちは子どものことだけでなく、保護者のメンタルも気にかけてくれるので、とても助かっています」「トイレトレーニングをしていた時など、相談はよくさせてもらっています。ありがとうございます」「先生方は子ども以外に、保護者へのフォローもしてくださり、育児の心配や不安も解決できて助かります」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	39	3	0	0
「はい」が92.9%、「どちらともいえない」が7.1%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。				
10. 職員の接遇・態度は適切か	35	6	1	0
「はい」が83.3%、「どちらともいえない」が14.3%、「いいえ」が2.4%でした。 自由意見には、「朝からいろいろな先生が、挨拶や声かけをしてくださり、とても気持ち良く過ごさせていただいております」「いつも笑顔で接してくださり、感謝しています」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	41	1	0	0
<p>「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、「ちょっとした変化でも電話で伝えてくださったので、とても助かりました」「体調不良ですぐに迎えに行けなくても、可能な限り園で見守ってくれています」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	33	8	0	1
<p>「はい」が78.6%、「どちらともいえない」が19.0%、「無回答・非該当」が2.4%でした。 自由意見には、「トラブルを帰りに伝え、その時の様子も詳しく話してくれたので助かりました。様子を見てから、声かけして下さる姿が想像できました」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	37	5	0	0
<p>「はい」が88.1%、「どちらともいえない」が11.9%でした。 自由意見には、「気持ちを汲み取り、個々に合わせて対応してくださっていると感じています」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	39	2	0	1
<p>「はい」が92.9%、「どちらともいえない」が4.8%、「無回答・非該当」が2.4%でした。 自由意見には、「裏で話されていることはこちらにはわからないため、どちらともいえません」という意見がありました。</p>				
15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	34	8	0	0
<p>「はい」が81.0%、「どちらともいえない」が19.0%でした。 自由意見には、「写真で見ることができると、とても分かりやすいです」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	25	8	0	9
<p>「はい」が59.5%、「どちらともいえない」が19.0%、「無回答・非該当」が21.4%でした。 自由意見には、「去年より運動会の旗の説明が分かりやすくなったので、いろいろブラッシュアップしてくださっていると感じました」「今のところ不満や要望がないため、伝えたことはありません」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	29	8	3	2
<p>「はい」が69.0%、「どちらともいえない」が19.0%、「いいえ」が7.1%、「無回答・非該当」が4.8%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。</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： 新堀おひさま保育園 》

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)	89
	共通評価項目による調査対象者数	89
	共通評価項目による調査の有効回答者数	42
	利用者家族総数に対する回答者割合(%)	47.2%

本書の構成

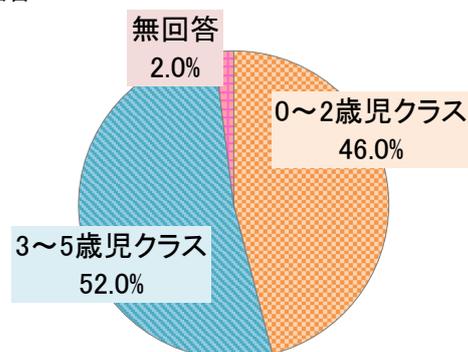
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいていますので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2022年度平均との比較	2022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

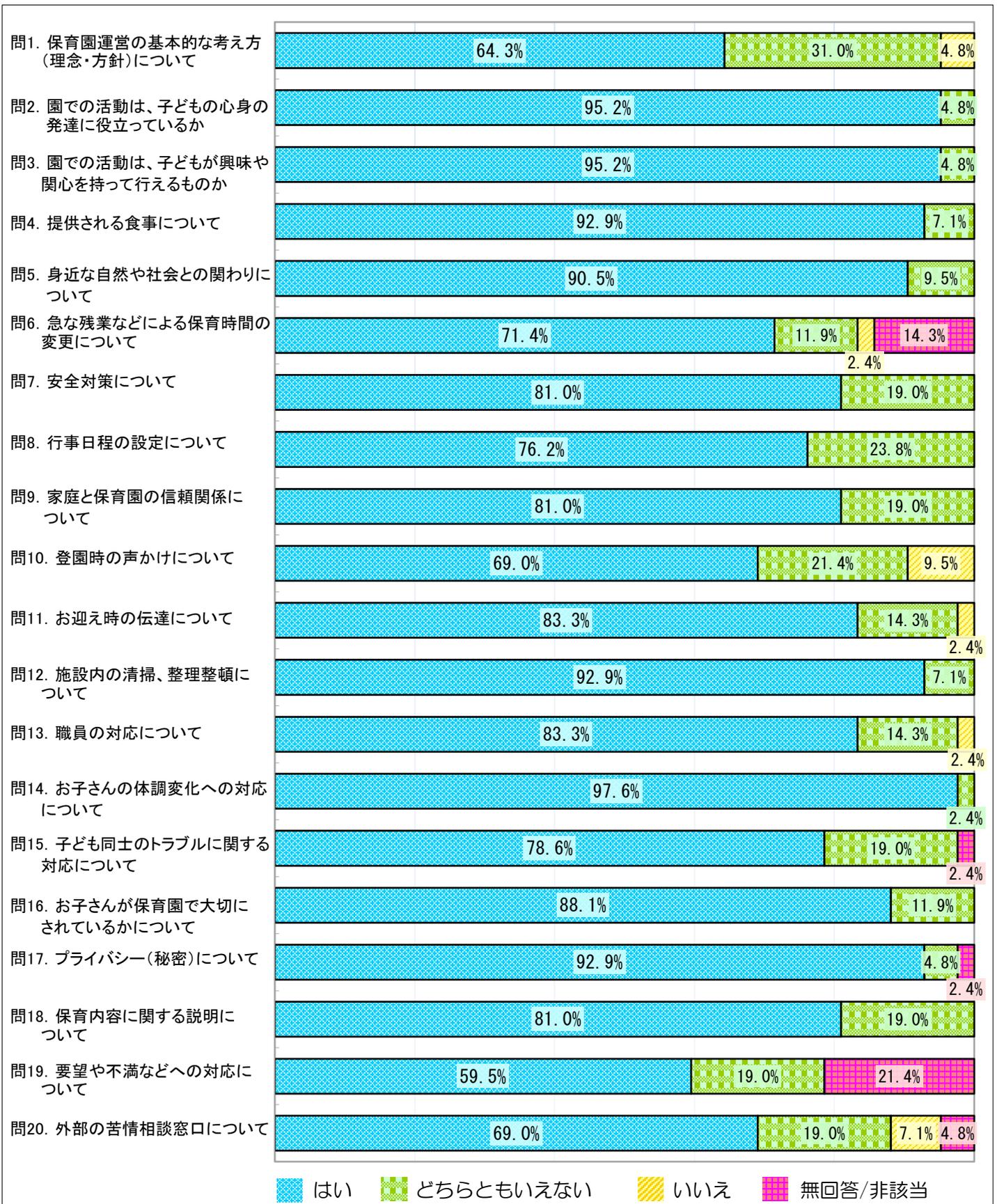
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

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

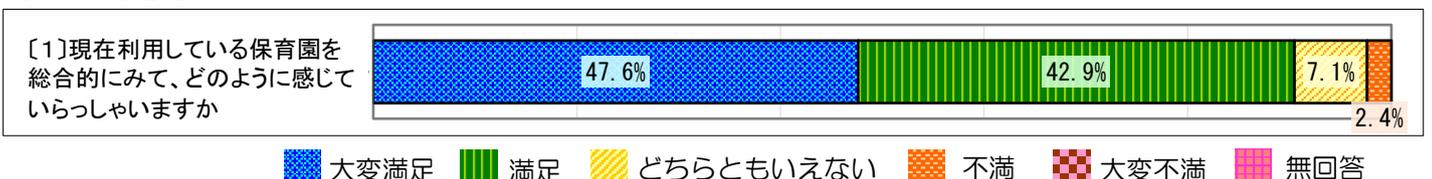
(単位:人)



■ 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 いいない	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	27	13	2	0	42	
		64.3%	31.0%	4.8%	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	40	2	0	0	42	
		95.2%	4.8%	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	40	2	0	0	42	
		95.2%	4.8%	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	39	3	0	0	42	
		92.9%	7.1%	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	4	0	0	42	
		90.5%	9.5%	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	30	5	1	6	42	
		71.4%	11.9%	2.4%	14.3%	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)	34	8	0	0	42	
	81.0%	19.0%	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	32	10	0	0	42		
	76.2%	23.8%	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	34	8	0	0	42		
	81.0%	19.0%	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	29	9	4	0	42		
	69.0%	21.4%	9.5%	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	6	1	0	42		
	83.3%	14.3%	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	39	3	0	0	42	
		92.9%	7.1%	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	35	6	1	0	42	
		83.3%	14.3%	2.4%	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	41	1	0	0	42		
	97.6%	2.4%	0.0%	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	8	0	1	42		
	78.6%	19.0%	0.0%	2.4%	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	37	5	0	0	42	
		88.1%	11.9%	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せんか	39	2	0	1	42	
	92.9%	4.8%	0.0%	2.4%	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せんか	34	8	0	0	42		
	81.0%	19.0%	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	25	8	0	9	42	
		59.5%	19.0%	0.0%	21.4%	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	29	8	3	2	42		
	69.0%	19.0%	7.1%	4.8%	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。

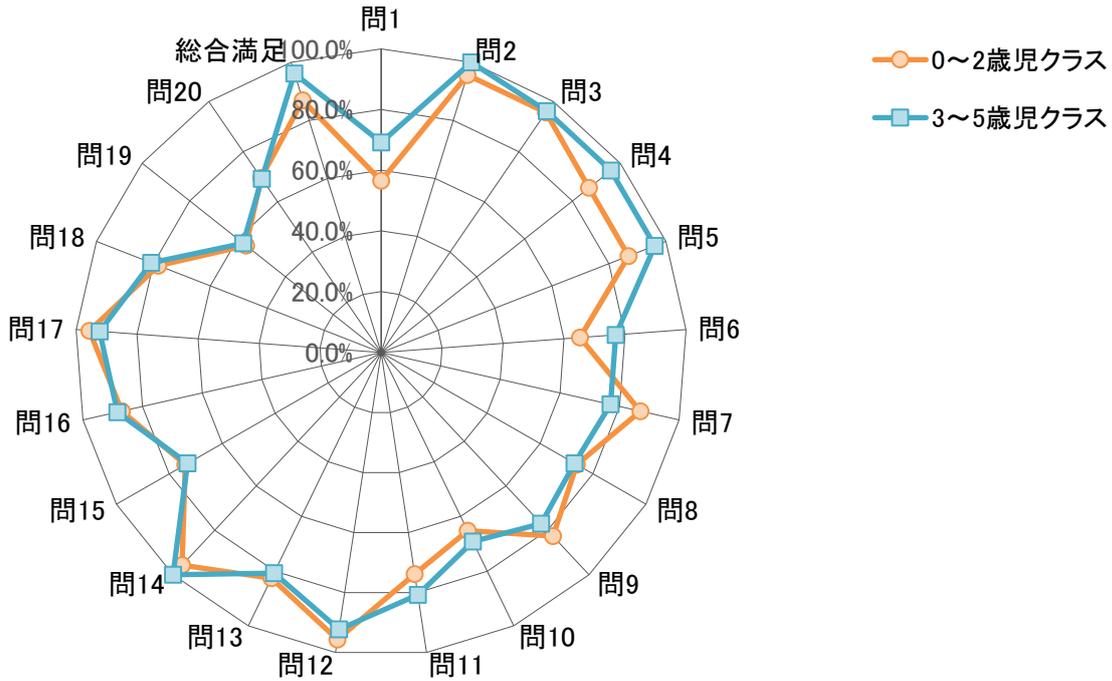
総合的な感想の回答内訳

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
20	18	3	1	0	0	42
47.6%	42.9%	7.1%	2.4%	0.0%	0.0%	100.0%

(単位:人)

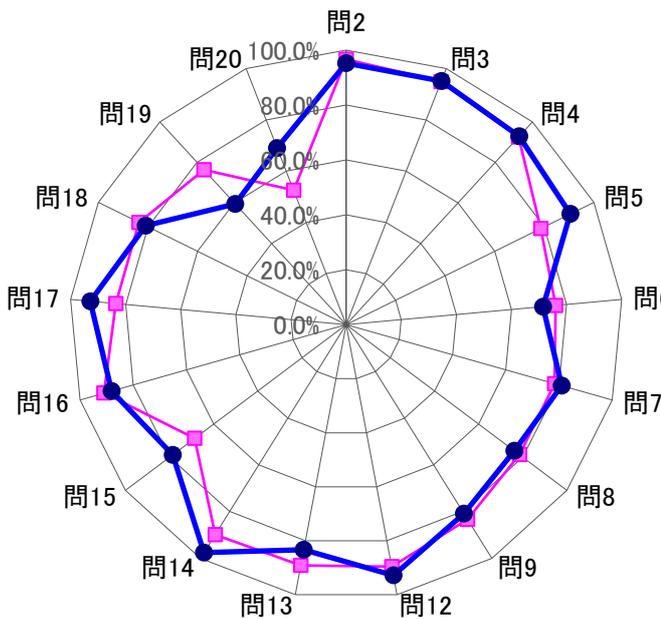
■ 年齢層別満足度回答比率の比較

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。

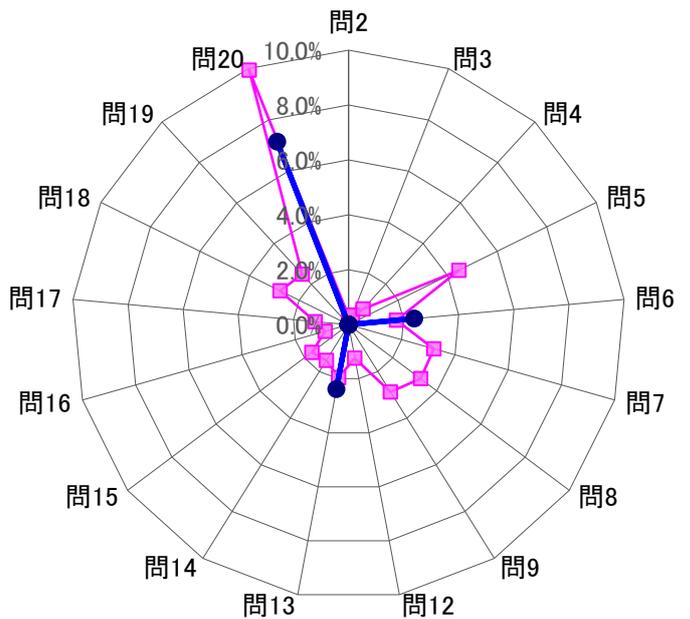


■ 東京都認可保育所2022年度平均との比較

「はい」の回答率



「いいえ」の回答率



—■— 都2022年度認可保育所平均 ● 貴園