

調査対象

保育園を利用している102世帯を対象に調査を実施しました。在園児は117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

117

利用者家族総数(世帯)

102

共通評価項目による調査対象者数

102

共通評価項目による調査の有効回答者数

53

利用者家族総数に対する回答者割合(%)

52.0%

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31人(58.5%)、「満足」が19人(35.8%)で「満足」以上の回答は合計50人(94.3%)でした。

自由意見には、「多くの子どもたちが楽しく健やかに過ごせていると思います。子ども同士や親同士が毎日挨拶しているなど温かい雰囲気があります」「大きな保育園ですが、どの先生も子どもの名前を覚えてくれています。子どもも安心して毎朝登園しています」「日毎に、子どもが1人でできることや、やってみたいと思うことが増え成長しているのを感じます」「先生方の保護者への対応も温かく、その時の事情に合わせて配慮してくださるので、保護者にとっても子ども同様になくてはならない大好きな場所です」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、「保育所での活動は、子どもの心身の発達に役立っているか」で98.1%、「病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」で94.3%、「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92.5%、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			
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	52	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、「先生方や友達との関わりに、子どもを大きく成長させてもらっていると感じます」「いろんな遊びや製作で、友達や先生と沢山の経験をさせてもらっていると感じています」「子どもが成長するに伴い、自己表現や集団行動ができるようになり、先生の指導が適切だと感じています」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	49	3	0	1
「はい」が92.5%、「どちらともいえない」が5.7%、「無回答・非該当」が1.9%でした。 自由意見には、「子どもが楽しく過ごせるカリキュラムになっていると思います」「泡遊びや粘土、ボール遊びとたくさんの遊びを通して、楽しみながら成長させていただいています」「廃棄する野菜でのスタンプは、子どもにとって野菜に興味を持つきっかけとなり、素晴らしいと思いました」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	48	5	0	0
「はい」が90.6%、「どちらともいえない」が9.4%でした。 自由意見には、「家では食べられない野菜も、園では頑張ろうとしているようです」「どの料理も美味しく、何より子どもに危なくないように工夫されています」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	42	10	0	1
「はい」が79.2%、「どちらともいえない」が18.9%、「無回答・非該当」が1.9%でした。 自由意見には、「園庭が広いので、天気が良ければ園庭で遊んでいるようです」「園庭でたくさんの植物や虫と触れ合っているように思います」などの声がありました。 その一方で、「社会との関わりについては、工夫次第でもっとできることがあると思います」という意見もありました。				
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	36	10	1	6
「はい」が67.9%、「どちらともいえない」が18.9%、「いいえ」が1.9%、「無回答・非該当」が11.3%でした。 自由意見には、「思わぬ残業になった場合でも、電話をすると丁寧な言葉が返ってくるので安心できます」「かなり柔軟に対応していただき、助かります」「とても親身になって対応してくださいます」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	44	8	1	0
「はい」が83.0%、「どちらともいえない」が15.1%、「いいえ」が1.9%でした。 自由意見には、「毎月避難訓練が行われていて安心します」「先生方の徹底した安全対策により、安心して任せることができます」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	47	6	0	0
「はい」が88.7%、「どちらともいえない」が11.3%でした。 自由意見には、「事前周知されていて予定が組みやすいです」「1年前にスケジュールを教えていただけなので、参加できるように調整しやすいです」「リハーサルの日程でも見せてもらえる日があるので、どうしても本番の日に休めないときに助かっています」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	47	6	0	0
「はい」が88.7%、「どちらともいえない」が11.3%でした。 自由意見には、「必ず1日1回は話せるタイミングがあるので相談しやすいです」「子どもの少しの変化にもいつも気づいてくださり、相談に乗っていただけなので安心です」「些細なことでも相談でき、先生方にはとても感謝しています。子どもに愛情を持って接しているのが普段からもわかるので、相談しやすいです」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	46	5	2	0
「はい」が86.8%、「どちらともいえない」が9.4%、「いいえ」が3.8%でした。 自由意見には、「窓のサッシ等も綺麗で保育参観の時に驚きました」「いつも綺麗に掃除していただき、感謝しています」などの声がありました。				
10. 職員の接遇・態度は適切か	45	7	1	0
「はい」が84.9%、「どちらともいえない」が13.2%、「いいえ」が1.9%でした。 自由意見には、「いつも明るく元気に挨拶してくださり、子どもの名前を覚えていて、たくさん話しかけてくれるので安心します」「どの先生も明るく、とても感じが良いです」「先生方の子どもに対するあたたかい接し方と、子どもを安心して預けられる経験豊富なサポートに魅力を感じています」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	50	2	1	0
「はい」が94.3%、「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、「平熱より少し高いと、一報入れてくださるので、その後熱が上がった際にお迎えにいくための仕事の調整をしやすいです」「お迎えの時に必ず共有してくさるので信用できます」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	41	9	0	3
「はい」が77.4%、「どちらともいえない」が17.0%、「無回答・非該当」が5.7%でした。 自由意見には、「忙しい中、よく気付いて本人同士で話ができるように促してくれます」「相談した際に迅速に対応していただいたことがあり、とても信頼出来る先生方と感じました」などの声がありました。 その一方で、「まだ特にトラブルはないですが、何かあった時は相談しやすい環境にあるので、安心しています」という意見もありました。				
13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	46	6	1	0
「はい」が86.8%、「どちらともいえない」が11.3%、「いいえ」が1.9%でした。 自由意見には、「忙しくても子どもが話しかけたら耳を傾けようとしてくれる先生方の姿を目にします」「子どもファーストの園です。安全を守るのはもちろんのこと、子どもをすごく大切に思い、あたたかく接してくさるので、本当に感謝しています」「子どもたち一人ひとりの個性を尊重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	41	8	2	2
「はい」が77.4%、「どちらともいえない」が15.1%、「いいえ」が3.8%、「無回答・非該当」が3.8%でした。 自由意見には、「プライベートのお話も先生方には共有させていただきましたが、きちんとプライバシーを守り、尊重してくさっているので感謝しています」「今のところそのようなケースが無いです」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	48	5	0	0
「はい」が90.6%、「どちらともいえない」が9.4%でした。 自由意見には、「すぐわかりやすいです。毎日の連絡帳も子どもの様子を詳しく、分かりやすく書いてくださるので楽しみです」「アプリでの配信や掲示を、ありがとうございます」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	38	14	0	1
「はい」が71.7%、「どちらともいえない」が26.4%、「無回答・非該当」が1.9%でした。 自由意見には、「紛失物などに適切に対応してくれます」「すぐに対応してくさると思います」「相談内容がセンシティブな内容の時には、時間を設けて話をしてくさるそうです。安心できる対応だと思います」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	37	10	5	1
「はい」が69.8%、「どちらともいえない」が18.9%、「いいえ」が9.4%、「無回答・非該当」が1.9%でした。 自由意見には、「入園前説明会や保護者会で説明があり、見やすい場所に掲示もされています」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： 西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)	117
	利用者家族総数(世帯)	102
	共通評価項目による調査対象者数	102
	共通評価項目による調査の有効回答者数	53
	利用者家族総数に対する回答者割合(%)	52.0%

本書の構成

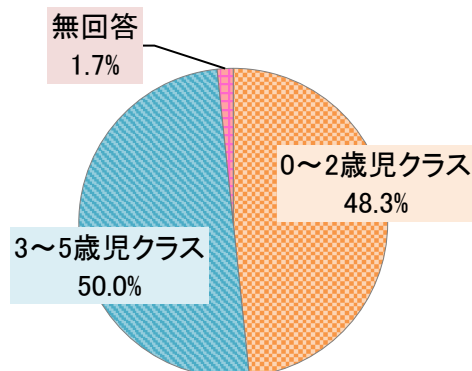
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいていますので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2023年度平均との比較	2023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

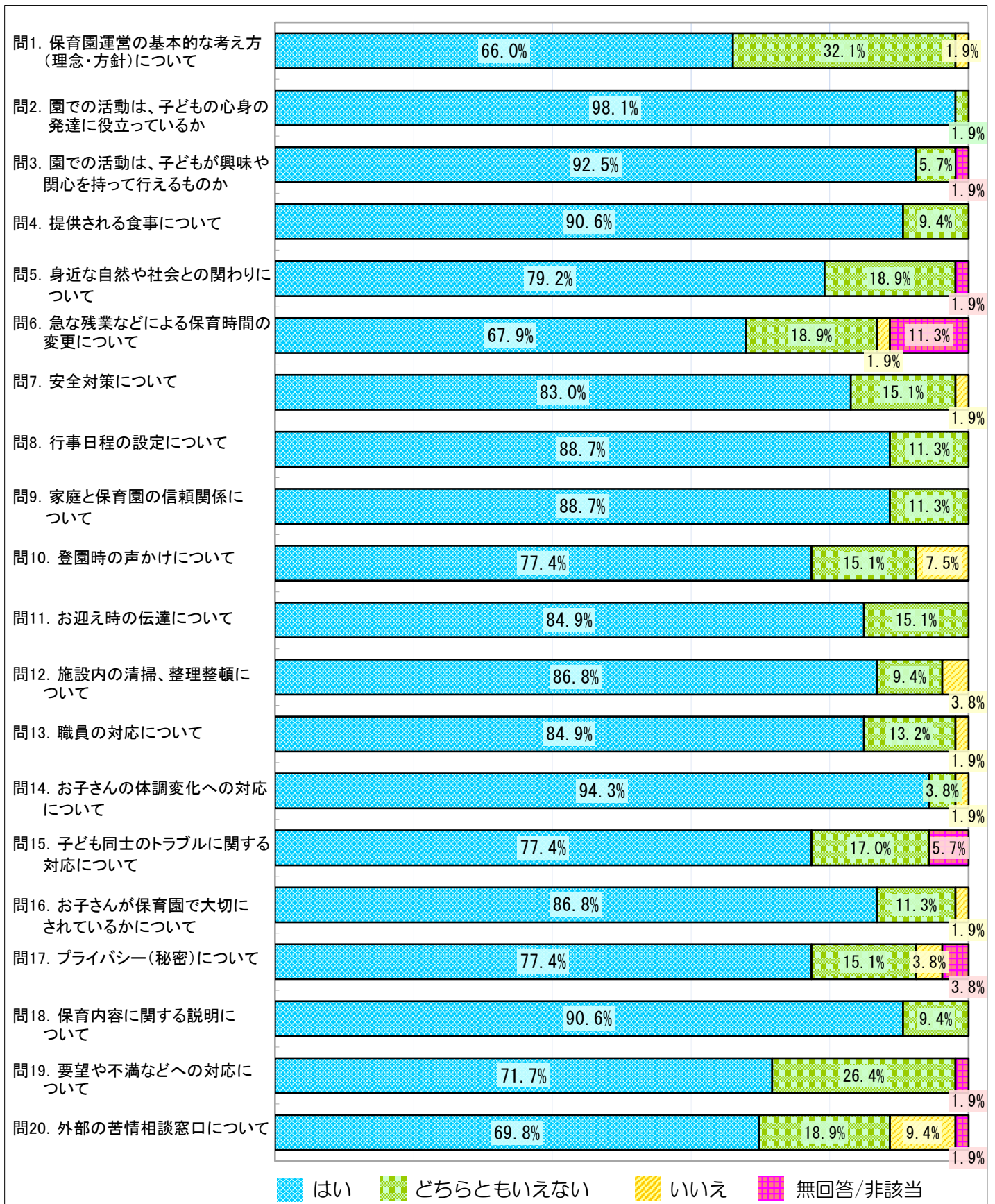
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0～2歳児クラス	29	48.3%
3～5歳児クラス	30	50.0%
無回答	1	1.7%
合計	60	100.0%

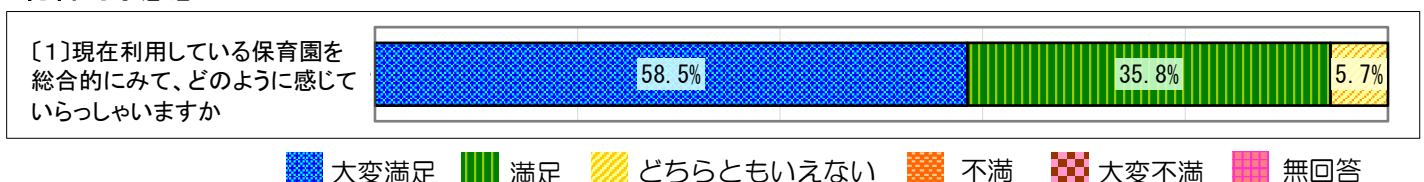
(単位: 人)



■ 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	35	17	1	0	53	
		66.0%	32.1%	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	52	1	0	0	53	
		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	49	3	0	1	53	
		92.5%	5.7%	0.0%	1.9%	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	48	5	0	0	53	
		90.6%	9.4%	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	42	10	0	1	53	
		79.2%	18.9%	0.0%	1.9%	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	36	10	1	6	53	
		67.9%	18.9%	1.9%	11.3%	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)	44	8	1	0	53	
		83.0%	15.1%	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	47	6	0	0	53	
		88.7%	11.3%	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	47	6	0	0	53	
		88.7%	11.3%	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	41	8	4	0	53	
		77.4%	15.1%	7.5%	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)	45	8	0	0	53	
		84.9%	15.1%	0.0%	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	46	5	2	0	53	
		86.8%	9.4%	3.8%	0.0%	100.0%	
	問13. 職員の接遇・態度は適切だと思いま すか	45	7	1	0	53	
		84.9%	13.2%	1.9%	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	50	2	1	0	53	
		94.3%	3.8%	1.9%	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	41	9	0	3	53	
		77.4%	17.0%	0.0%	5.7%	100.0%	
	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	46	6	1	0	53	
		86.8%	11.3%	1.9%	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	41	8	2	2	53	
		77.4%	15.1%	3.8%	3.8%	100.0%	
不満・要望へ の対応	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	48	5	0	0	53	
		90.6%	9.4%	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	38	14	0	1	53	
		71.7%	26.4%	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	37	10	5	1	53	
		69.8%	18.9%	9.4%	1.9%	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
31	19	3	0	0	0	53
58.5%	35.8%	5.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

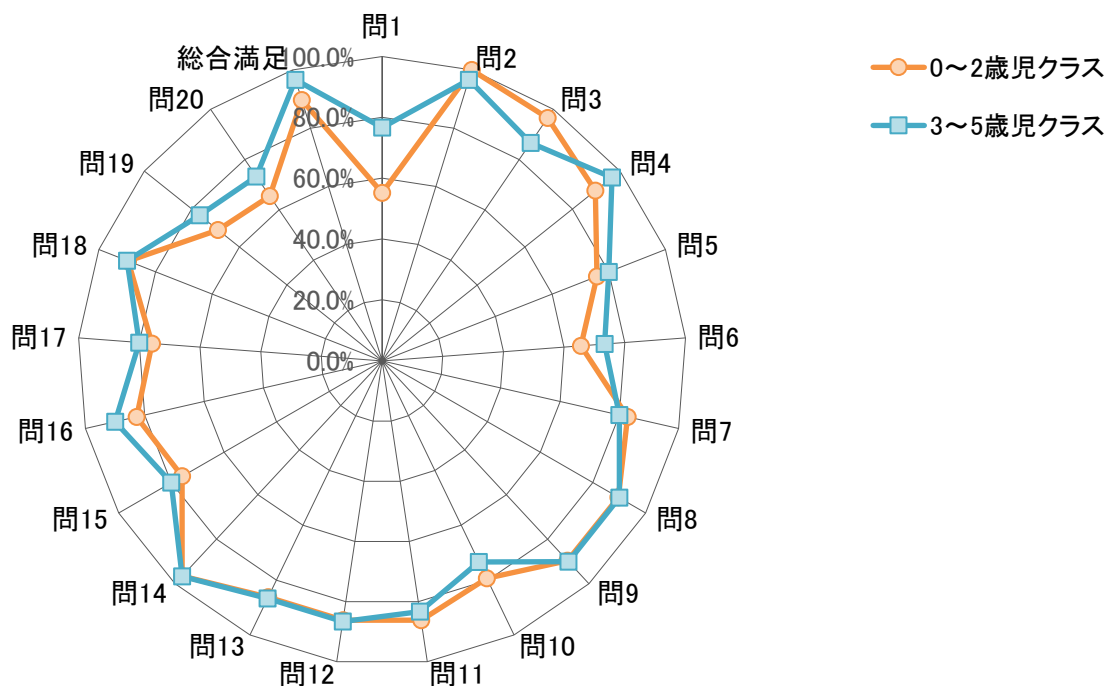
(単位:人)

■ 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。

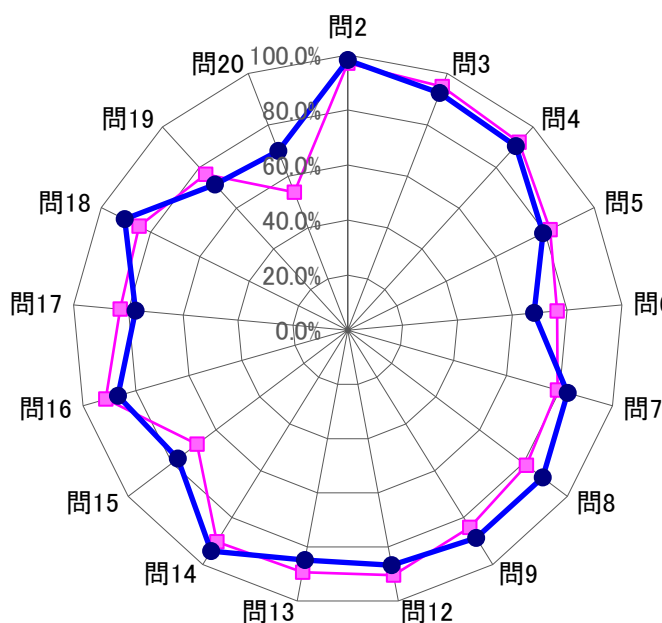
問1～20は「はい」と回答した人の比率です。

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。

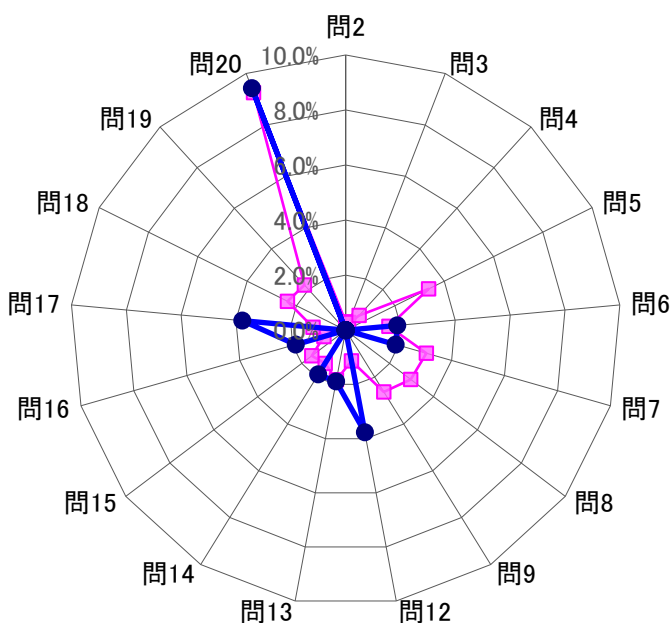


■ 東京都認可保育所2023年度平均との比較

「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