

調査対象	保育園を利用している99世帯を対象に調査を実施しました。在園児は114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	114	
利用者家族総数(世帯)	99	
共通評価項目による調査対象者数	99	
共通評価項目による調査の有効回答者数	35	
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	35.4%	

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(74.3%)、「満足」が8人(22.9%)で「満足」以上の回答は合計34人(97.1%)でした。

自由意見には、「子どもファーストで考えて対応いただいていることが伝わります」「とても丁寧に細かいところまで、見てくれていると思います」「職員のみなさまが親切に接していただき、この保育園にしてよかったと思っています」「園全体の雰囲気が明るく、先生たちも明るく元気です」「子どもは、保育園に行きたくないと言ったことが一度もないです。毎日がとても楽しいようです」「子どもが生き生きといられる環境で良いです」「保護者にも寄り添ってくださいます」「園庭が広いです」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、「保育所での活動は、子どもの心身の発達に役立っているか」で100.0%、「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」「病氣やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」他2項目で94.3%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
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	35	0	0	0
<p>「はい」が100.0%でした。</p> <p>自由意見には、「保育園に入園して出来ることが増えて満足しています」「毎日子どもたちのことを考えられている保育、遊びをしていて、毎日子どもたちが楽しそうに、そしてのびのび過ごしています」「保育園に通わせてから、子どもの成長は著しく、家庭でも成長を感じるタイミングが増えていきます」「子どもたちにのびのび育ってもらうための、サポートに徹している点が良いと思います。子どもに干渉しすぎず、自主性を促そうとしていると思います」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いるか	33	2	0	0
<p>「はい」が94.3%、「どちらともいえない」が5.7%でした。</p> <p>自由意見には、「感覚遊びを、積極的に取り入れてくれているのが良いです」「家庭ではなかなかできない活動ができて、ありがたいです」「工作物やホールでの遊びなど、子どもが楽しそうにやっています」「寒天遊びや粘土スライム、絵の具でお絵描きなど、なかなか家ではできないあそびを毎日させてもらっていて、ありがたいです」「戸外活動が多いです」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	33	1	1	0
<p>「はい」が94.3%、「どちらともいえない」が2.9%、「いいえ」が2.9%でした。</p> <p>自由意見には、「手作りを提供されてるところが良いです」「家では出せない料理ばかりで、子どもが家で食べたことのないものを口にすることがあって嬉しいです」「世界各国のお料理は、とても良いと思います」「ご飯も見た目も彩りもよく、子どもも美味しいと言っています」「食育に力を入れています」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	28	5	2	0
<p>「はい」が80.0%、「どちらともいえない」が14.3%、「いいえ」が5.7%でした。 自由意見には、「園庭が広くていいです。草花や虫など、いろいろ見られる環境で学びがあります」「園庭が広いので、のびのびと遊べているのではないかと思います」「園庭の中で、植物や虫など自然と触れ合えます」「お散歩などで周辺に行くことがあります。自然や社会との関わりについてはよくわかりません」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	22	8	0	5
<p>「はい」が62.9%、「どちらともいえない」が22.9%、「無回答・非該当」が14.3%でした。 自由意見には、「残業になることが多いので、いつもお世話になっており、ありがたいと思っております」「バラバラなこともあるので助かります」「そういう状況に、陥ったことがないのでわかりません」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	26	6	3	0
<p>「はい」が74.3%、「どちらともいえない」が17.1%、「いいえ」が8.6%でした。 自由意見には、「ニュースなどで保育園に関するネガティブな報道も多く目にしますが、今のところ心配なことは何一つなく、安心して利用させていただいております」などの声がありました。 その一方で、「感染症に対する対策が、不十分だと感じています」という意見もありました。</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	31	4	0	0
<p>「はい」が88.6%、「どちらともいえない」が11.4%でした。 自由意見には、「休日に行ってくれるので、助かります」「保護者や祖父母が参加できる、行事が多いです」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	32	1	2	0
<p>「はい」が91.4%、「どちらともいえない」が2.9%、「いいえ」が5.7%でした。 自由意見には、「お迎えのときや連絡帳で、いろいろと相談させてもらっています。親身になってアドバイスももらえるので、ありがたいです」「先生方みな優しく、とても愛情深く接してくださっています。子ども、保護者、家庭に寄り添った保育をしている園だと、とても感じています」「先生方が親身になってくれます」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	30	5	0	0
<p>「はい」が85.7%、「どちらともいえない」が14.3%でした。 自由意見には、「とても綺麗です」などの声がありました。</p>				
10. 職員の接遇・態度は適切か	28	5	1	1
<p>「はい」が80.0%、「どちらともいえない」が14.3%、「いいえ」が2.9%、「無回答・非該当」が2.9%でした。 自由意見には、「クラスを超えての挨拶や声かけの雰囲気は明るくて良いです」「いつも子どもの長所をしっかりと褒めていただいています。いけないことをした際も、的確な注意の仕方をしていただきありがとうございます」「とても親身に対応していただいています。会話も多いので、安心してしています」「忙しい時間帯でも挨拶やお声かけいただき、先生方はテキパキと連携されている印象で気持ち良いです」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	33	2	0	0
<p>「はい」が94.3%、「どちらともいえない」が5.7%でした。 自由意見には、「お迎えが必要までいかない段階で、先に留守電を入れてくれていたりするので、気にかけてもらえている安心感と、何でもかんでも迎えに来いではないので助かります」転倒してしまった際、迅速に対応していただきました」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	28	5	1	1
<p>「はい」が80.0%、「どちらともいえない」が14.3%、「いいえ」が2.9%、「無回答・非該当」が2.9%でした。 自由意見には、「お友達とトラブルも少しはあったと思いますが、先生方に適切に対応していただき、その都度乗り越えてきていると実感しています」「トラブルがあったのか、なかったのか、耳に入ってきません。相手の名前は出さなくてもいいので、事実とその対処は知りたいです」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	33	0	2	0
<p>「はい」が94.3%、「いいえ」が5.7%でした。 自由意見には、「今の担任及び先生は、とても大切にしてくださり、子どもの話をよく聞いてくださっていると思います」「子ども一人ひとりに、寄り添っていただいています」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	30	3	2	0
<p>「はい」が85.7%、「どちらともいえない」が8.6%、「いいえ」が5.7%でした。 自由意見には、「そのような状況がまだ無いような気がするので、どちらとも言えません」などの声がありました。</p>				
15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	33	2	0	0
<p>「はい」が94.3%、「どちらともいえない」が5.7%でした。 自由意見には、「先生方が1年間子どもたちにどんな力をつけたいかを考えて、どんな子に育てほしいか、テーマをもって保育してくださっています。それが保護者にも子どもたちにも、とてもわかりやすいです」「詳しくアプリに記入していただきありがたいですが、先生の負担になっていないかが心配です」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	23	7	0	5
<p>「はい」が65.7%、「どちらともいえない」が20.0%、「無回答・非該当」が14.3%でした。 自由意見には、「不満に思っていることは、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	26	6	2	1
<p>「はい」が74.3%、「どちらともいえない」が17.1%、「いいえ」が5.7%、「無回答・非該当」が2.9%でした。 自由意見には、「知らない」という意見がありました。</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： 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	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)	114
	利用者家族総数(世帯)	99
	共通評価項目による調査対象者数	99
	共通評価項目による調査の有効回答者数	35
	利用者家族総数に対する回答者割合(%)	35.4%

本書の構成

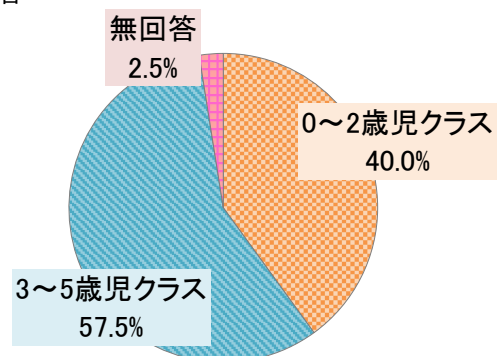
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいていますので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2022年度平均との比較	2022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

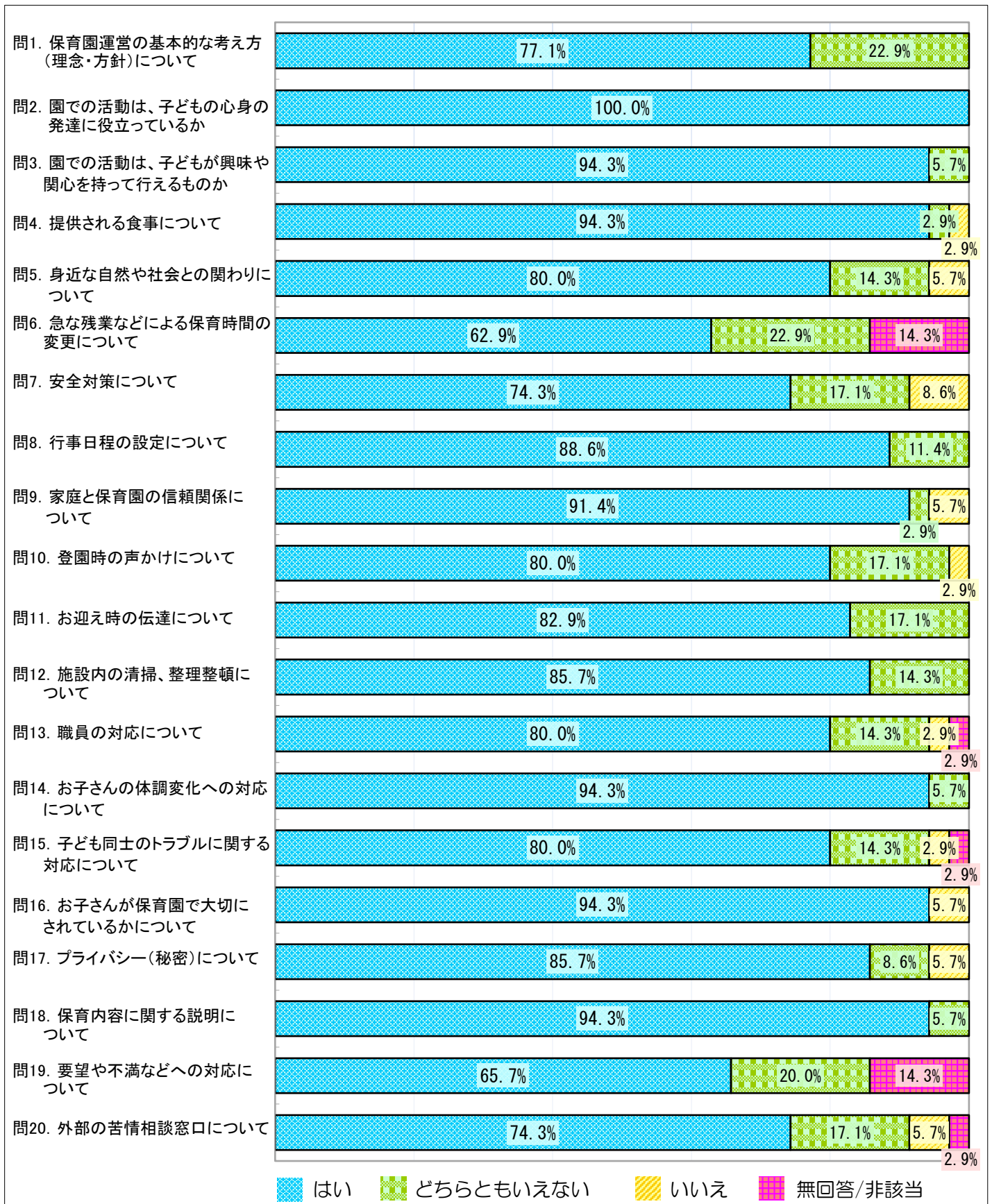
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0～2歳児クラス	16	40.0%
3～5歳児クラス	23	57.5%
無回答	1	2.5%
合計	40	100.0%

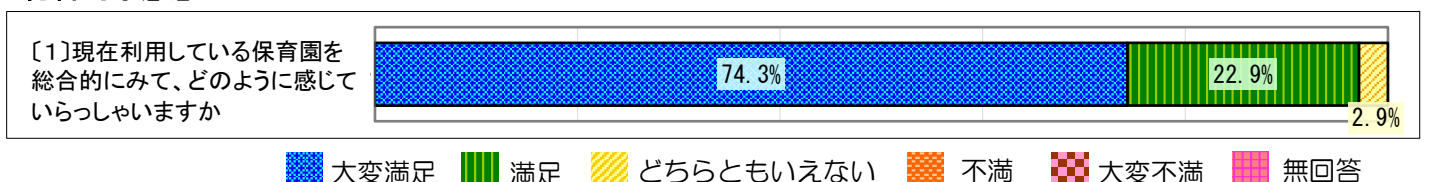
(単位：人)



■ 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	8	0	0	35	
		77.1%	22.9%	0.0%	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	35	0	0	0	35	★★★
		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	33	2	0	0	35	★★
		94.3%	5.7%	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	33	1	1	0	35	★★
		94.3%	2.9%	2.9%	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	28	5	2	0	35	
		80.0%	14.3%	5.7%	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	22	8	0	5	35	△△△
		62.9%	22.9%	0.0%	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)	26	6	3	0	35	△
	74.3%	17.1%	8.6%	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	31	4	0	0	35		
	88.6%	11.4%	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	32	1	2	0	35		
	91.4%	2.9%	5.7%	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	28	6	1	0	35		
	80.0%	17.1%	2.9%	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)	29	6	0	0	35		
	82.9%	17.1%	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	30	5	0	0	35	
		85.7%	14.3%	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	28	5	1	1	35	
		80.0%	14.3%	2.9%	2.9%	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	33	2	0	0	35	★★	
	94.3%	5.7%	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	28	5	1	1	35		
	80.0%	14.3%	2.9%	2.9%	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	33	0	2	0	35	★★
		94.3%	0.0%	5.7%	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	30	3	2	0	35	
	85.7%	8.6%	5.7%	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	33	2	0	0	35	★★	
	94.3%	5.7%	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	23	7	0	5	35	△△
		65.7%	20.0%	0.0%	14.3%	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	26	6	2	1	35	△	
	74.3%	17.1%	5.7%	2.9%	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。

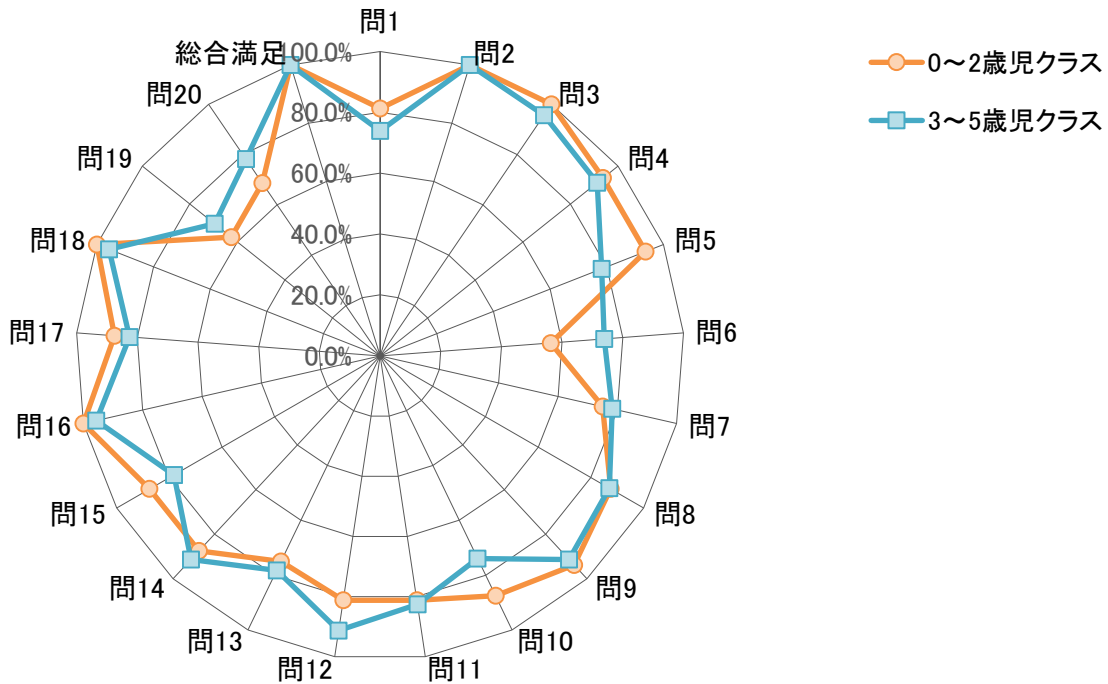
総合的な感想の回答内訳

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
26	8	1	0	0	0	35
74.3%	22.9%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

(単位:人)

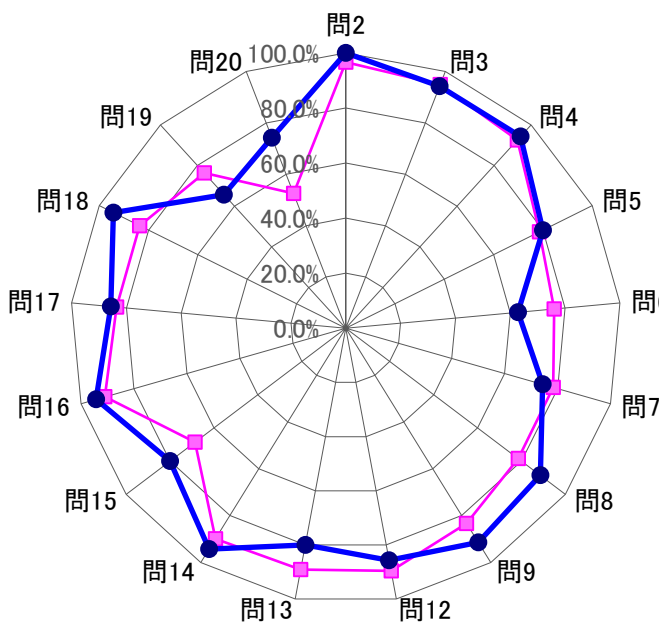
■ 年齢層別満足度回答比率の比較

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。

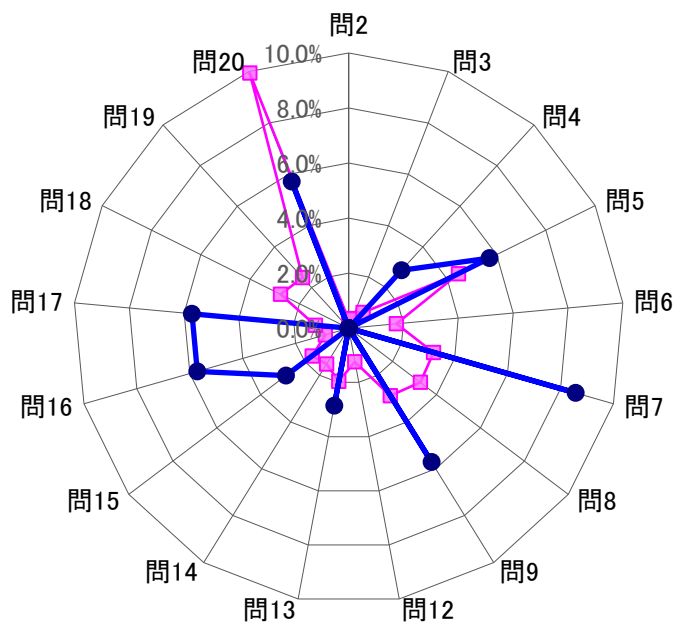


■ 東京都認可保育所2022年度平均との比較

「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)