

調査対象	保育園を利用している132世帯を対象に調査を実施しました。在園児は148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	148		
利用者家族総数(世帯)	132		
共通評価項目による調査対象者数	132		
共通評価項目による調査の有効回答者数	92		
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	69.7%		

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52人(56.5%)、「満足」が38人(41.3%)で「満足」以上の回答は合計90人(97.8%)でした。

自由意見には、「経営層のリーダーシップ、先生方の一体感が子どもにも伝わっています」「新たな取り組みや、改良していこうという姿勢を感じます」「先生同士の雰囲気も良く、笑顔をよく見かけるため、子どもに与える印象がとても良いと思います」「職員の数も多く、オープンな雰囲気を感じます」「先生方が一人ひとりの名前を覚えてくれていて、園全体で見てくれているんだと安心してお願いができます」「何より働く保護者にはとても預けやすい保育園です」「園庭が広く、近くの公園に行かなくても外遊びや身体を動かす活動ができます」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」で98.9%、「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」「病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」で95.7%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	91	0	0	1
「はい」が98.9%、「無回答・非該当」が1.1%でした。 自由意見には、「体育や外遊びなど取り入れてくださりありがとうございます」「泥遊びやプールなど、自宅ではやりにくいことをさせてくれるのがありがたいです」「年齢的に、集団生活から学ぶことも多い時期だと思います」「先生達からとても良くしていただいて、毎日新しい言葉を喋ったり、踊りを踊ったり、驚かされています」「毎日楽しんで保育園生活を過ごしています」「体操や英語なども取り入れて、楽しみながら学ぶ機会があります」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	88	3	0	1
「はい」が95.7%、「どちらともいえない」が3.3%、「無回答・非該当」が1.1%でした。 自由意見には、「日々の生活での遊びだけでなく、英語や体育など、とてもバリエーションがあつていいと思います」「帰ってくると1日何をやったのか話したりします。楽しいのだと思います」「いつも楽しく登園しています」「さまざまな経験をする機会を設けてくださったり、日々の保育の中でも子どもたちの発達に合わせた保育内容を実施してくださっていると思います」「季節ごとに行事が開催されています」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	82	8	0	2
「はい」が89.1%、「どちらともいえない」が8.7%、「無回答・非該当」が2.2%でした。 自由意見には、「給食の際に、苦手な食べ物もうまく興味を持たせていただけてありがたいです」「食事が美味しいといつも言っています」「大人が見ても、バランスの取れた食事になっていると思います」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	73	15	4	0
<p>「はい」が79.3%、「どちらともいえない」が16.3%、「いいえ」が4.3%でした。 自由意見には、「園庭も広く緑もあるので、四季による草木や生き物を観察する機会があってよいです」「他のクラスの子ともや先生との関わりもあり、よいと思います」などの声がありました。 その一方で、「もう少し園外への散歩等増やしても良いと思います」という意見もありました。</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	79	4	1	8
<p>「はい」が85.9%、「どちらともいえない」が4.3%、「いいえ」が1.1%、「無回答・非該当」が8.7%でした。 自由意見には、「急なお願いでも、いつもご配慮いただき本当にありがとうございます。感謝しています」「とても柔軟に対応いただいていると思います」「時間を過ぎてしまう場合も、柔軟に対応していただいております」「臨機応変にご対応いただけるだけでなく、皆様の対応の雰囲気もとてもよく誠に感謝しております」「保育時間は柔軟に対応していただけます」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	70	21	1	0
<p>「はい」が76.1%、「どちらともいえない」が22.8%、「いいえ」が1.1%でした。 自由意見には、「防犯カメラも設置されていて良いと思います」「不審者や地震、火災の初期行動を親が教える前に知っていて驚きました」「園庭の花壇のブロックに園児が転倒してもけがが少なくなるように、緑色のマットが敷いてあります」「日よけ、雨の日の泥除け道、保護者の雨傘入れや段差のステップ、倉庫の後ろへの禁止柵など、対策をしてくださり、ありがとうございます」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	82	10	0	0
<p>「はい」が89.1%、「どちらともいえない」が10.9%でした。 自由意見には、「早めに教えてくれてありがとうございます」「保育参観期間に行けなかった場合に、仕事の休みに合わせて振り替えをしていただけて大変助かりました」「運動会の日程変更は、とてもありがたかったです」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	78	12	1	1
<p>「はい」が84.8%、「どちらともいえない」が13.0%、「いいえ」が1.1%、「無回答・非該当」が1.1%でした。 自由意見には、「早めに教えてくれてありがとうございます」「迎えに行った時に先生方に相談すると、子どもの様子や行動を細かく教えていただけます」「子どもの様子をよく教えてくださり、安心して預けることができます」「特に経営層に関しては、子どもに対しても、保護者に対しても、またご近所の方などにも非常に丁寧と且つ感じ良く接していただき、誠実で信用できると思います」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	80	10	2	0
<p>「はい」が87.0%、「どちらともいえない」が10.9%、「いいえ」が2.2%でした。 自由意見には、「施設は古めだけど、綺麗に保たれていて助かります」「以前に比べて、とてもすっきりと整理整頓されていると感じます」などの声がありました。</p>				
10. 職員の接遇・態度は適切か	84	7	1	0
<p>「はい」が91.3%、「どちらともいえない」が7.6%、「いいえ」が1.1%でした。 自由意見には、「どの先生方もとても親切です」「皆様とてもフレンドリーかつプロフェッショナルで、安心して子どもを預けたいと思える保育園です」「先生が子どもにも保護者にも優しいです」「経営層をはじめ、どの先生方も人柄の良い先生ばかりと日頃から感じております」「先生方が明るく、年齢も幅広いので、子どもたちや保護者にとっても、さまざまなコミュニケーションをとるのに安心です」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	88	4	0	0
<p>「はい」が95.7%、「どちらともいえない」が4.3%でした。 自由意見には、「小さな傷や、けがでも伝達してくれます」「先生方は、様子をよく見てくれていると感じます」「お迎えまでの時間、事務所や別室での看病、ありがとうございます」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	71	16	1	4
<p>「はい」が77.2%、「どちらともいえない」が17.4%、「いいえ」が1.1%、「無回答・非該当」が4.3%でした。 自由意見には、「子ども同士のトラブルについて先生に相談をした時には、丁寧に対応していただきとても感謝しております」「子ども同士のトラブルがあっても、両者の気持ちをくみ、説明してくれたので、親としてはよく見てくださっているとありがたかったです」「やられてしまった時の伝達はありますが、こちらがしてしまった時の伝達はないのでそれも教えて欲しいです」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	86	6	0	0
<p>「はい」が93.5%、「どちらともいえない」が6.5%でした。 自由意見には、「寄り添いつつ、肅然とした態度で接していただけてありがたいです」「子どもたちのことを本当に可愛がってくれているのが子どもの話から伝わってきます」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	87	5	0	0
<p>「はい」が94.6%、「どちらともいえない」が5.4%でした。 自由意見には、「以前保護者が保育士に対して要望を伝えている際、保育室の真ん中で行っていたので、端の方に場所を設けた方が良かったと思います」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	86	6	0	0
<p>「はい」が93.5%、「どちらともいえない」が6.5%でした。 自由意見には、「保護者会では、経営層の説明も丁寧で、担任の先生の話がとても参考になり、子どもたちのことを真剣に考えてくださっていることが伝わって感動します」「必要な保育についてはしっかり説明、実施して下さいます」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	78	9	0	5
<p>「はい」が84.8%、「どちらともいえない」が9.8%、「無回答・非該当」が5.4%でした。 自由意見には、「保護者の要望を取り入れてくれます」「不満や要望を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	80	8	2	2
<p>「はい」が87.0%、「どちらともいえない」が8.7%、「いいえ」が2.2%、「無回答・非該当」が2.2%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： 西小岩おひさま保育園 》

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)	148
	利用者家族総数(世帯)	132
	共通評価項目による調査対象者数	132
	共通評価項目による調査の有効回答者数	92
	利用者家族総数に対する回答者割合(%)	69.7%

本書の構成

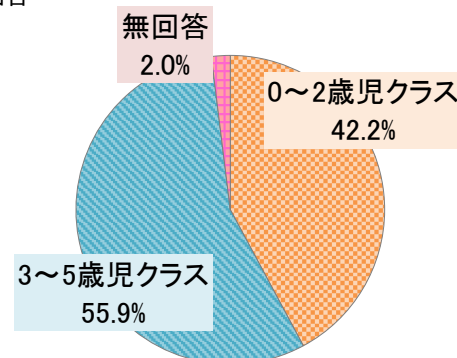
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいていますので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2022年度平均との比較	2022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

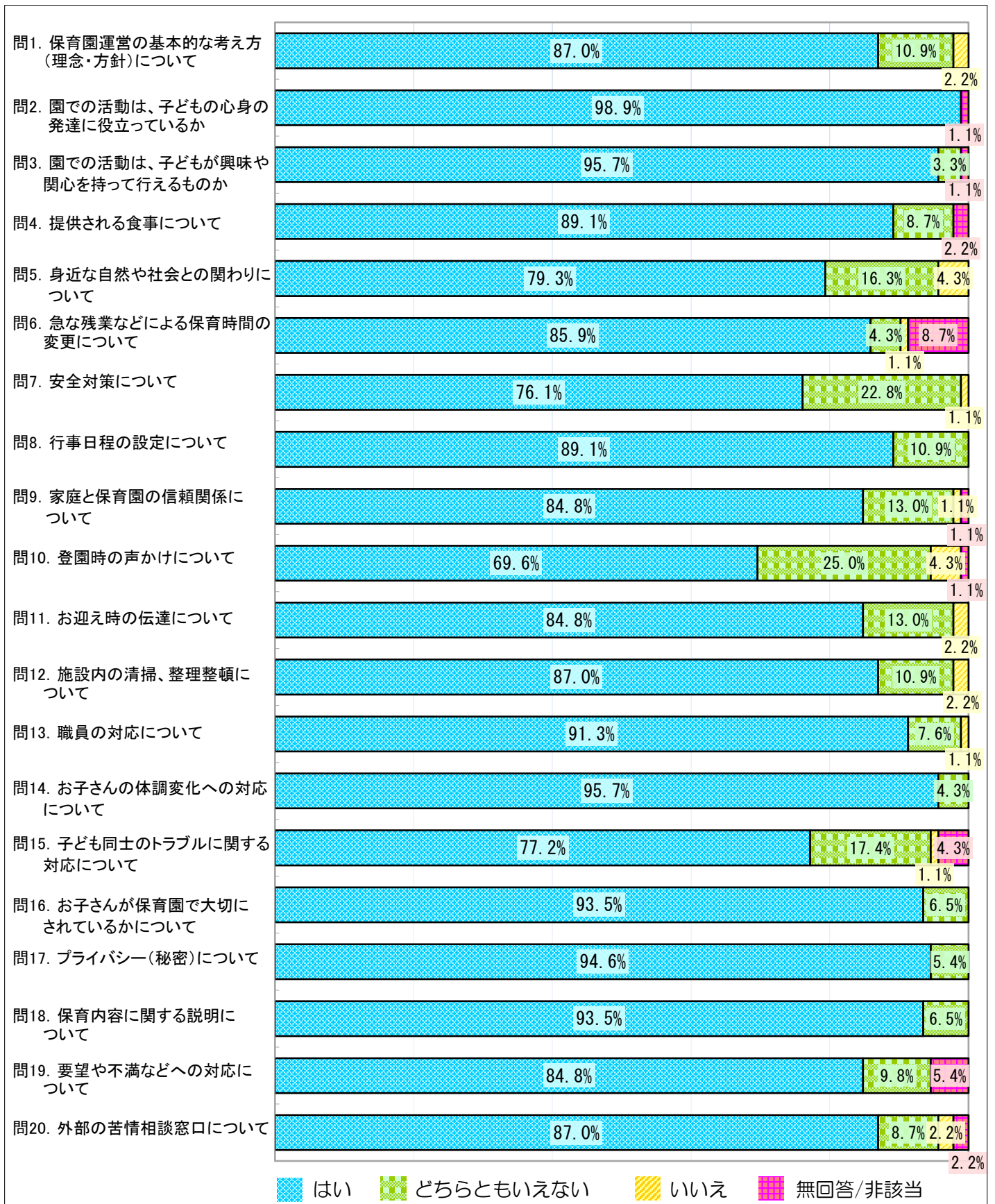
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0～2歳児クラス	43	42.2%
3～5歳児クラス	57	55.9%
無回答	2	2.0%
合計	102	100.0%

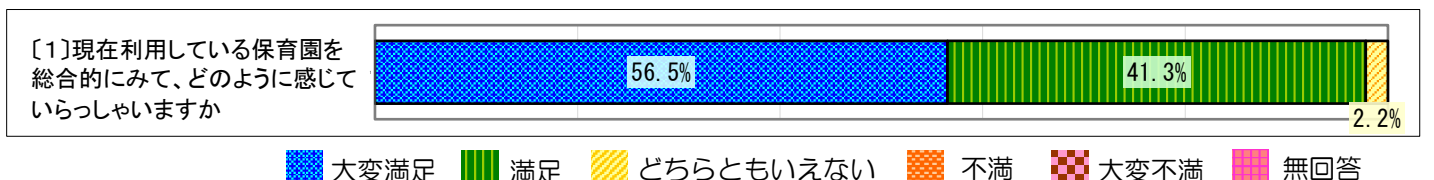
(単位:人)



■ 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	80	10	2	0	92	
		87.0%	10.9%	2.2%	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	91	0	0	1	92	★★★
		98.9%	0.0%	0.0%	1.1%	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	88	3	0	1	92	★★
		95.7%	3.3%	0.0%	1.1%	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	82	8	0	2	92	
		89.1%	8.7%	0.0%	2.2%	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	73	15	4	0	92	
		79.3%	16.3%	4.3%	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	79	4	1	8	92	
		85.9%	4.3%	1.1%	8.7%	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)	70	21	1	0	92	△△
	76.1%	22.8%	1.1%	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	82	10	0	0	92		
	89.1%	10.9%	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	78	12	1	1	92		
	84.8%	13.0%	1.1%	1.1%	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	64	23	4	1	92	△△△	
	69.6%	25.0%	4.3%	1.1%	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)	78	12	2	0	92		
	84.8%	13.0%	2.2%	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	80	10	2	0	92	
		87.0%	10.9%	2.2%	0.0%	100.0%	
	問13. 職員の接遇・態度は適切だと思 いますか	84	7	1	0	92	
		91.3%	7.6%	1.1%	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	88	4	0	0	92	★★	
	95.7%	4.3%	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	71	16	1	4	92	△	
	77.2%	17.4%	1.1%	4.3%	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	86	6	0	0	92	
		93.5%	6.5%	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	87	5	0	0	92	
	94.6%	5.4%	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	86	6	0	0	92		
	93.5%	6.5%	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	78	9	0	5	92	
		84.8%	9.8%	0.0%	5.4%	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	80	8	2	2	92		
	87.0%	8.7%	2.2%	2.2%	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。

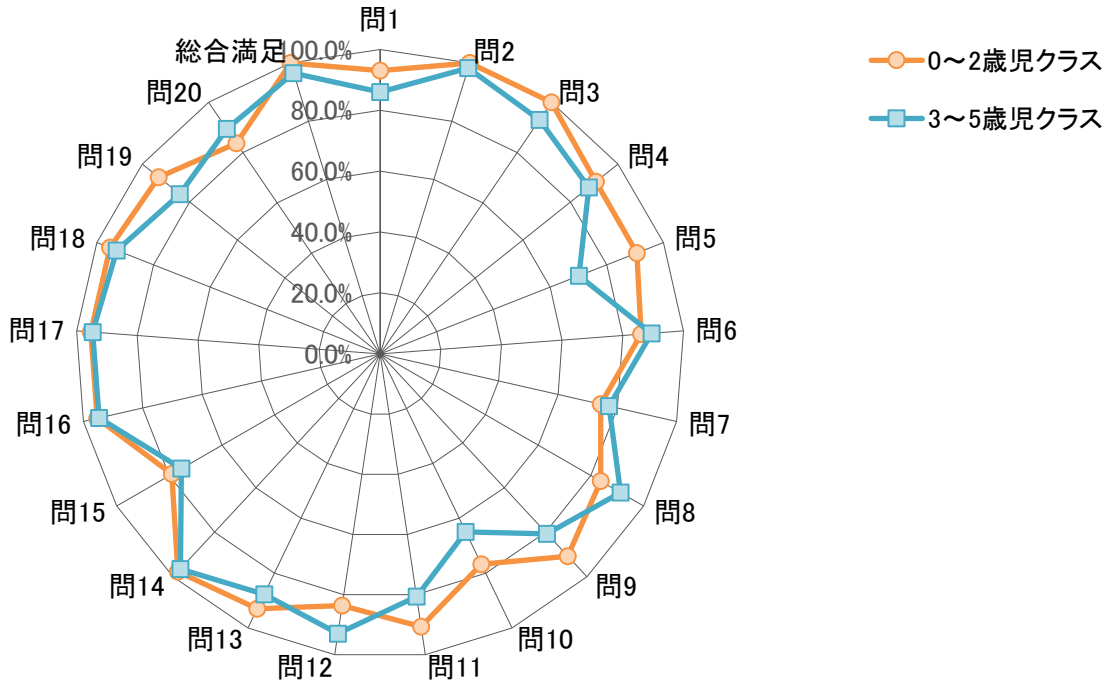
総合的な感想の回答内訳

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
52	38	2	0	0	0	92
56.5%	41.3%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

(単位:人)

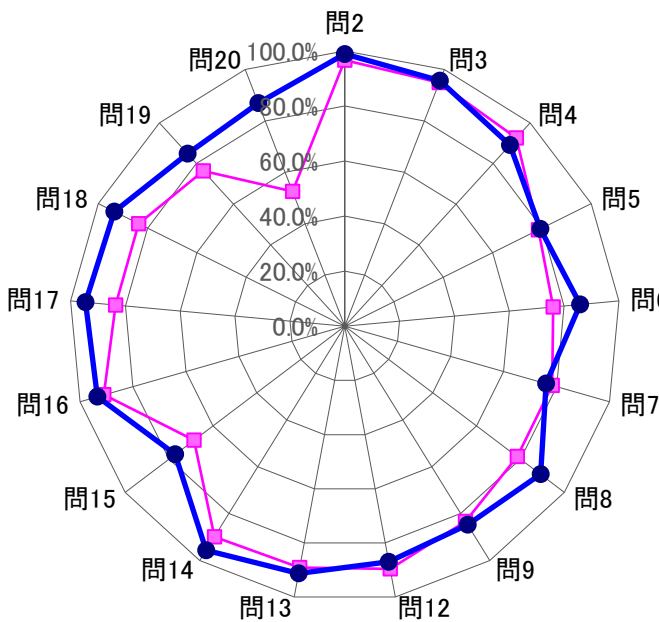
■ 年齢層別満足度回答比率の比較

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。

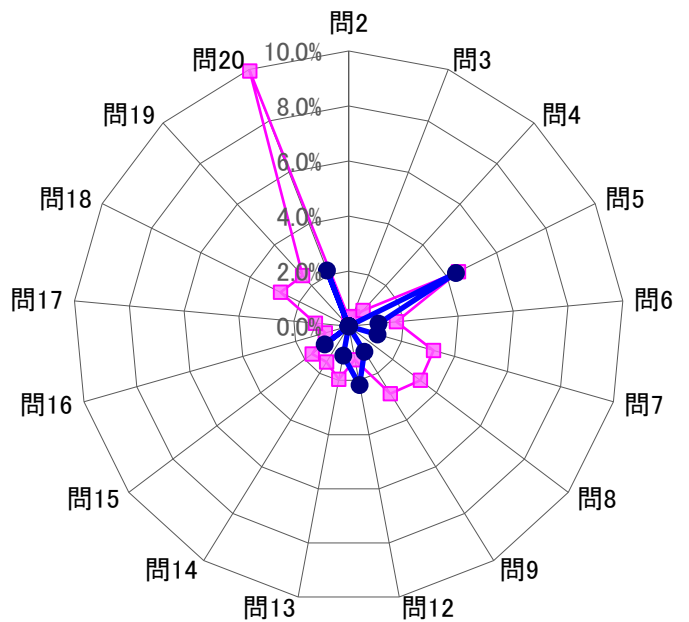


■ 東京都認可保育所2022年度平均との比較

「はい」の回答率



「いいえ」の回答率



—■— 都2022年度認可保育所平均 ● 貴園