

調査対象	保育園を利用している97世帯を対象に調査を実施しました。在園児は115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	115		
利用者家族総数(世帯)	97		
共通評価項目による調査対象者数	97		
共通評価項目による調査の有効回答者数	44		
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	45.4%		

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22人(50%)、「満足」が20人(45.5%)で「満足」以上の回答は合計42人(95.5%)でした。

自由意見には、「環境もよく、ここに入園してよかったと思います。些細な相談も気軽にのっていただき、親にとっても心の拠り所です」「担当の先生はもちろん、色々な職員の方々のおかげで子どもは日々健やかに成長しています」「製作物がたくさんあり、成長を感じることができます。夏祭りなど季節に合わせたイベントも企画して下さいます」「親身になって相談に乗ってくれたり、アドバイスをもらえたりするので支えられています」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」で97.7%、「病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」で95.5%、「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」「施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか」で93.2%、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	43	1	0	0
「はい」が97.7%、「どちらともいえない」が2.3%でした。 自由意見には、「遊びを通して自分の意思でやりたい事を選び、工夫することなど、行動力が身につくと思います」「季節ごとの行事やイベントを通して、様々な製作や活動を企画してくれています」「イベントなどの日本独自の風習は、説明を交えたり、パネルシアターで子どもにも分かりやすく教えてくれている姿に感心しています」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	41	3	0	0
「はい」が93.2%、「どちらともいえない」が6.8%でした。 自由意見には、「天候や、クラス全体の体調の様子を鑑みつつ、子どもが毎日楽しめるように趣向を凝らしてくださっています」「子どもは子どもらしく遊んで過ごしてほしいので、習い事や教育よりも遊びを中心にしてくれる園なのが良いです」「月齢に合わせた活動をして下さり、安心して通わせることができます」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	40	4	0	0
「はい」が90.9%、「どちらともいえない」が9.1%でした。 自由意見には、「栄養が考えられて、毎日素晴らしい献立だと思います」「様々な調理方法、食感や、郷土料理を取り入れてくださっていて、子どもも食事を楽しんでいるようです」「彩りがよく、野菜もバランス良く入っていると嬉しいです。乳児・幼児でそれぞれ形や量も配分されていて、素晴らしく努力されていると思っています」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	36	7	1	0
<p>「はい」が81.8%、「どちらともいえない」が15.9%、「いいえ」が2.3%でした。 自由意見には、「近隣に公園がたくさんあり、散歩に行く機会を多く作っていただいていると感じています」「大きな園庭があり、砂場などでも遊べるのがありがたいです」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	39	3	0	2
<p>「はい」が88.6%、「どちらともいえない」が6.8%、「無回答・非該当」が4.5%でした。 自由意見には、「とても柔軟に対応してくれていると思います」「急な残業にも対応していただき、感謝しております」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	39	3	2	0
<p>「はい」が88.6%、「どちらともいえない」が6.8%、「いいえ」が4.5%でした。 自由意見には、「日頃の訓練や備えもしっかりしていると思います」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	40	4	0	0
<p>「はい」が90.9%、「どちらともいえない」が9.1%でした。 自由意見には、「運動会や保護者面談など、たくさんの保護者の相手をしながら、円滑に進めていただいていると思います」「大多数の方のお休みに合わせれば良いと思います」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	37	5	2	0
<p>「はい」が84.1%、「どちらともいえない」が11.4%、「いいえ」が4.5%でした。 自由意見には、「悩みがあった時は、寄り添って聞いていただき感謝しています」「その日の子どもの様子を、口頭で伝えてくれる姿勢や、「(子どもの)いいところを見つけましたよ」などと、積極的にコミュニケーションを図ってくれる姿をきっかけに、信頼が高まっています」「体調や日々の行動など、軽微な相談は気軽にできると思います」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	41	3	0	0
<p>「はい」が93.2%、「どちらともいえない」が6.8%でした。 自由意見には、「掃除も行き届いていて整頓も十分だと思います」「玩具の収納場所が子どもにも分かるように工夫されていることと、種類ごとに遊ぶエリアがある程度決められていることで、散らかっていると感じたことは一度もありません」「普段から廊下や階段・教室もとても綺麗にしてください感謝しています」などの声がありました。</p>				
10. 職員の接遇・態度は適切か	38	6	0	0
<p>「はい」が86.4%、「どちらともいえない」が13.6%でした。 自由意見には、「担任以外の先生も、すれ違いざまに挨拶をしてくださって、あたたかな雰囲気です」「どのクラスの先生も必ず笑顔で挨拶してくださり、社会人としても見習いたいと思っています」「優しくもしっかりと責任感のある対応をいただいていると思います」「園児のそれぞれの個性に合わせた保育をしてくださっています」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	42	1	0	1
<p>「はい」が95.5%、「どちらともいえない」が2.3%、「無回答・非該当」が2.3%でした。 自由意見には、「熱や怪我の対応はとても丁寧だと思います。安心して預けられます」「急な発熱にも連絡をいただき、迅速に対応していただいていると思います」「大怪我で受診を要する場面では、現状報告～受診先や付き添いなど、細やかな連絡があり、ぶつめた、微量出血などの軽度な変化や対処に関しても、日頃から丁寧に対処、報告してくれます」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	27	12	0	5
<p>「はい」が61.4%、「どちらともいえない」が27.3%、「無回答・非該当」が11.4%でした。 自由意見には、「とても細かく見てくださっているのが伝わってきます」「まだ未経験です」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	36	8	0	0
<p>「はい」が81.8%、「どちらともいえない」が18.2%でした。 自由意見には、「どうしたいかなど子どもの気持ちを聞いてくれていると思います」「とても大切にしてくれていると感じます」「子どものやりたいを叶えてくれています」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	36	7	0	1
<p>「はい」が81.8%、「どちらともいえない」が15.9%、「無回答・非該当」が2.3%でした。 自由意見には、「そういった事がまだ無いためわかりません」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	37	7	0	0
<p>「はい」が84.1%、「どちらともいえない」が15.9%でした。 自由意見には、「毎日届く便りでは、何をしたのか、どんな様子だったのか、傍にいらなくても分かるほど十分に伝わってきます」「保護者面談の時に詳しく説明していただいています」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	32	4	3	5
<p>「はい」が72.7%、「どちらともいえない」が9.1%、「いいえ」が6.8%、「無回答・非該当」が11.4%でした。 自由意見には、「子どもに合わせて相談に乗ってくださったり、要望がある時は時間を作って相談する時間を作ってくれたり、安心して預けることができる。細かい要望も聞いてくださり助かっています」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	32	10	2	0
<p>「はい」が72.7%、「どちらともいえない」が22.7%、「いいえ」が4.5%でした。 自由意見には、「不安に思うことや、気になることがあったときはすぐに相談させてもらえますと思います」などの声がありました。</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： 西篠崎おひさま保育園 》

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)	115
	利用者家族総数(世帯)	97
	共通評価項目による調査対象者数	97
	共通評価項目による調査の有効回答者数	44
	利用者家族総数に対する回答者割合(%)	45.4%

本書の構成

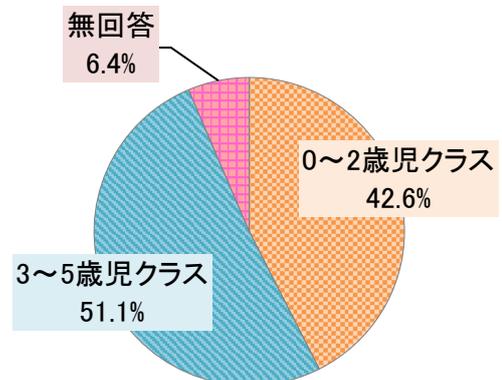
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいていますので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2023年度平均との比較	2023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

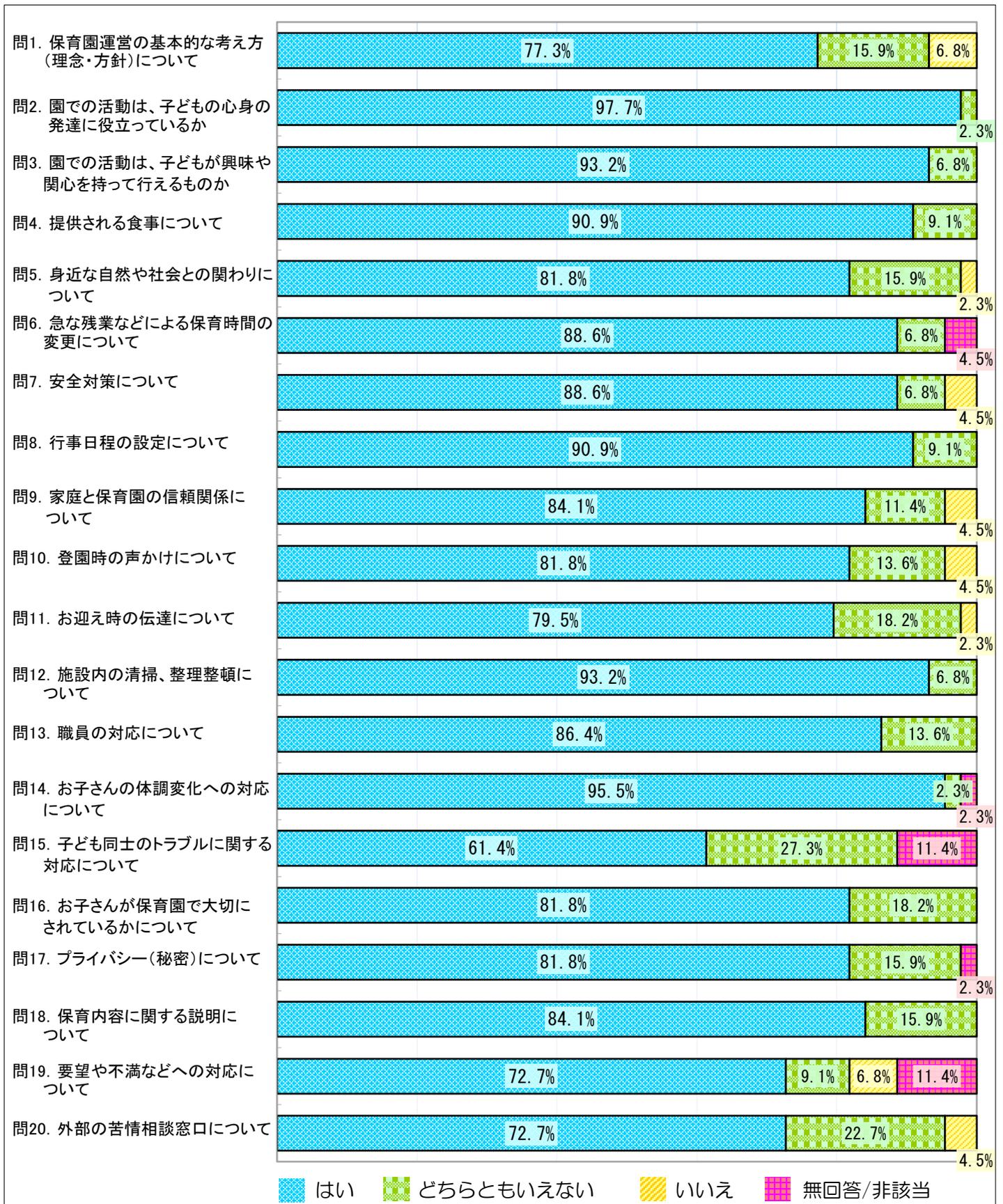
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0～2歳児クラス	20	42.6%
3～5歳児クラス	24	51.1%
無回答	3	6.4%
合計	47	100.0%

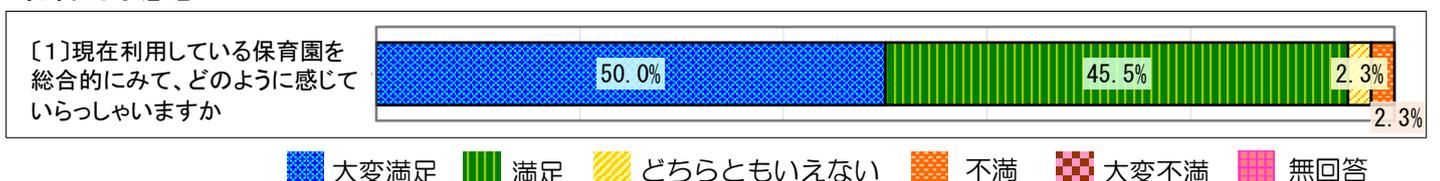
(単位:人)



■ 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	34	7	3	0	44	
		77.3%	15.9%	6.8%	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	43	1	0	0	44	★★★
		97.7%	2.3%	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	41	3	0	0	44	★
		93.2%	6.8%	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	40	4	0	0	44	
		90.9%	9.1%	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	36	7	1	0	44	
		81.8%	15.9%	2.3%	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	39	3	0	2	44	
		88.6%	6.8%	0.0%	4.5%	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)	39	3	2	0	44	
	88.6%	6.8%	4.5%	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	40	4	0	0	44		
	90.9%	9.1%	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	37	5	2	0	44		
	84.1%	11.4%	4.5%	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	36	6	2	0	44		
	81.8%	13.6%	4.5%	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	8	1	0	44		
	79.5%	18.2%	2.3%	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	41	3	0	0	44	★
		93.2%	6.8%	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	38	6	0	0	44	
		86.4%	13.6%	0.0%	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	42	1	0	1	44	★★	
	95.5%	2.3%	0.0%	2.3%	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	27	12	0	5	44	△△△	
	61.4%	27.3%	0.0%	11.4%	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	36	8	0	0	44	
		81.8%	18.2%	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	36	7	0	1	44	
	81.8%	15.9%	0.0%	2.3%	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	37	7	0	0	44		
	84.1%	15.9%	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	32	4	3	5	44	△△
		72.7%	9.1%	6.8%	11.4%	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	32	10	2	0	44	△△	
	72.7%	22.7%	4.5%	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。

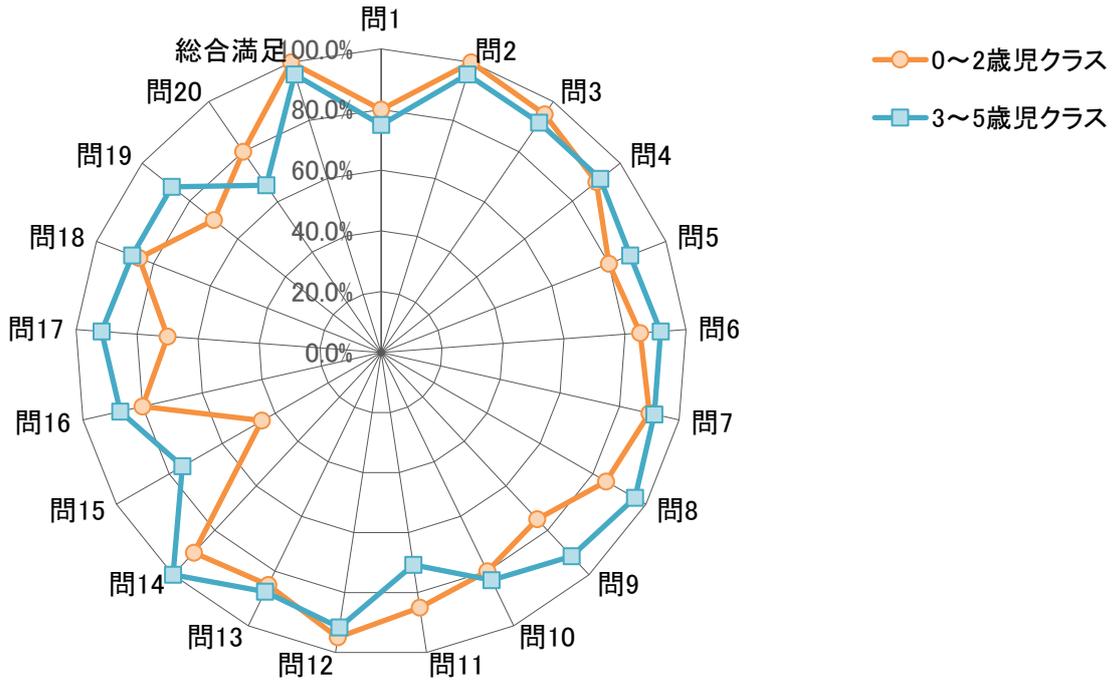
総合的な感想の回答内訳

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
22	20	1	1	0	0	44
50.0%	45.5%	2.3%	2.3%	0.0%	0.0%	100.0%

(単位:人)

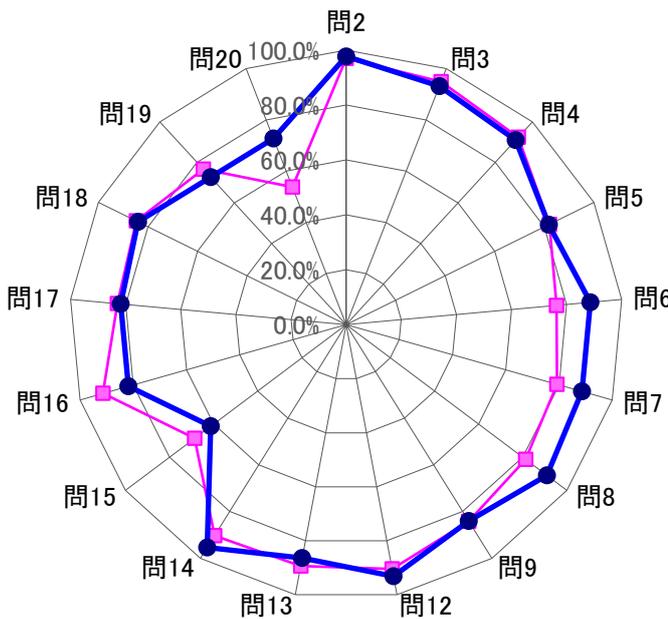
■ 年齢層別満足度回答比率の比較

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。

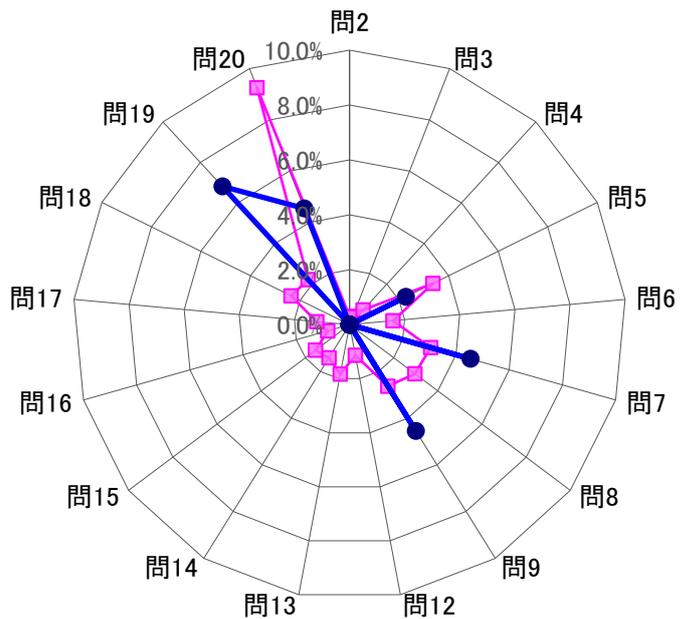


■ 東京都認可保育所2023年度平均との比較

「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