

調査対象	保育園を利用している96世帯を対象に調査を実施しました。在園児は113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	113		
利用者家族総数(世帯)	96		
共通評価項目による調査対象者数	96		
共通評価項目による調査の有効回答者数	48		
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	50.0%		

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33人(68.8%)、「満足」が10人(20.8%)で「満足」以上の回答は合計43人(89.6%)でした。

自由意見には、「毎日子どものことをよく見ていただき本当にありがとうございます。先生方から見守られ、愛情をもらい、毎日安心して楽しんで保育園に通っています」「子どもだけでなく親もいろいろと助けてもらい感謝しています。緊急時でもできる範囲で融通を効かせてくれます」「保育園がとても手厚くサポートしてくれるおかげで仕事ができます。先生方は皆笑顔で、行き帰りに安心感ももらっています」「子どもが担任の先生を見ると嬉しそうに駆け寄っていく姿から、先生に安心感と信頼を抱いているのが伝わってきます」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97.9%、「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」で95.8%、「提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか」他2項目で93.8%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	47	1	0	0
<p>「はい」が97.9%、「どちらともいえない」が2.1%でした。</p> <p>自由意見には、「サークルタイムでは、人の意見を聞く大切さなど教えていただいていると思います」「食育はあまり自宅で経験させることができないのでありがたいです」「子どもたちで話し合っ決めて決める場があり、自主性が育まれていると思います」「保育園に行くようになってから子どもの成長を感じています」「手を繋いで歩くこと、いろいろな歌や踊り、食事の栄養面など様々なことを園で教えてくれていて、こんなことまで知っているの！と驚きます」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	46	2	0	0
<p>「はい」が95.8%、「どちらともいえない」が4.2%でした。</p> <p>自由意見には、「家庭では躊躇してしまう泥遊びや絵の具遊びなどを行ってくれています」「暑さでプールに入れない時は泡遊びをするなど、工夫されています」「様々な行事や製作を行っていただきありがとうございます」「帰宅時、子どもが楽しかったよ、と毎日言っています」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	45	2	1	0
<p>「はい」が93.8%、「どちらともいえない」が4.2%、「いいえ」が2.1%でした。</p> <p>自由意見には、「子どもがいつもおいしいと言っています。手作りおやつ提供も親として嬉しいです」「食べやすいようにしっかり出汁で下味がついたり、かわいく盛りつけされていたりして、子どももサンプルを見て喜んでます」「栄養のバランスが考えられており、大変助かっています。いつも完食してくれます」「試食会に参加し、とてもおいしくて感動しました。話を聞いて子どものために考えられているのが分かりました」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	42	6	0	0
<p>「はい」が87.5%、「どちらともいえない」が12.5%でした。 自由意見には、「季節にもよりますが、園庭だけでなくお散歩にも多く行っていただき、プールや水遊びなど季節の遊びも多く取り入れられていると思います」「園庭が広く、野菜やフルーツの栽培など、様々なものに触れる機会があるのが良いと思います」「気候に合わせ、夕方に園庭で外遊びするなど工夫されています」「近くに公園が多いので、お散歩の選択肢が多く、いろいろな公園に連れて行ってもらえます」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	36	4	1	7
<p>「はい」が75.0%、「どちらともいえない」が8.3%、「いいえ」が2.1%、「無回答・非該当」が14.6%でした。 自由意見には、「アプリでの連絡を含め、柔軟に対応いただき感謝しています」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	40	7	0	1
<p>「はい」が83.3%、「どちらともいえない」が14.6%、「無回答・非該当」が2.1%でした。 自由意見には、「感染症が発生した場合には掲示し、注意喚起など行っています」「園が高台の清新町にあるので、災害時に安心です」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	42	5	1	0
<p>「はい」が87.5%、「どちらともいえない」が10.4%、「いいえ」が2.1%でした。 自由意見には、「参観日の期間などが長くとられている点が配慮されていると感じます」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	41	7	0	0
<p>「はい」が85.4%、「どちらともいえない」が14.6%でした。 自由意見には、「先生たち皆さん、話しやすいです」「よく声かけをしてくださるおかげで、子どものちょっとした体調面のことや家でのことを伝えられます」「先生たちが子ども一人ひとりを見てくれています」「どのクラスの先生も子どもの名前を覚えて把握してくれていることで、預ける側も安心できます」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	45	2	1	0
<p>「はい」が93.8%、「どちらともいえない」が4.2%、「いいえ」が2.1%でした。 自由意見には、「清掃がよく行き届いています」「保育室内の壁など、子どもの手の届かない場所に物を貼り付けたりメモ等をしていて、保育者が保育を行いやすいようにいろいろな工夫が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	41	7	0	0
<p>「はい」が85.4%、「どちらともいえない」が14.6%でした。 自由意見には、「先生が元気で明るく雰囲気が良いです」「先生方が笑顔で挨拶してくれます」「先生方は優しくて頼りになります」「先生が笑顔で楽しそうところが良いと思います」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	44	3	1	0
「はい」が91.7%、「どちらともいえない」が6.3%、「いいえ」が2.1%でした。 自由意見には、「電話に出られない時間帯があるので、メールなども併用できると良いと思います」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	32	10	2	4
「はい」が66.7%、「どちらともいえない」が20.8%、「いいえ」が4.2%、「無回答・非該当」が8.3%でした。 自由意見には、「トラブルがあった時、子どもには寄り添っていただけました。相手の親御さんにも伝えていただけると良かったと思いました」などの声がありました。				
13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	40	7	1	0
「はい」が83.3%、「どちらともいえない」が14.6%、「いいえ」が2.1%でした。 自由意見には、「先生が子どもにしっかり寄り添ってくれています」「先生方はとても素晴らしい方が多いです」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	45	2	0	1
「はい」が93.8%、「どちらともいえない」が4.2%、「無回答・非該当」が2.1%でした。 自由意見には、「そのような状況がありません」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	41	7	0	0
「はい」が85.4%、「どちらともいえない」が14.6%でした。 自由意見には、「保護者への説明も分かりやすく、連絡帳もしっかり記載してくれています」「連絡帳を毎日丁寧に書いてくれ、写真付きで園の様子が分かりやすく、安心できます」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	36	9	1	2
「はい」が75.0%、「どちらともいえない」が18.8%、「いいえ」が2.1%、「無回答・非該当」が4.2%でした。 自由意見には、「一部対応が不十分と感じたこともありました」「今のところ特に伝えたことはありません」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	40	7	0	1
「はい」が83.3%、「どちらともいえない」が14.6%、「無回答・非該当」が2.1%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。				

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： 清新おひさま保育園 》

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)	113
	利用者家族総数(世帯)	96
	共通評価項目による調査対象者数	96
	共通評価項目による調査の有効回答者数	48
	利用者家族総数に対する回答者割合(%)	50.0%

本書の構成

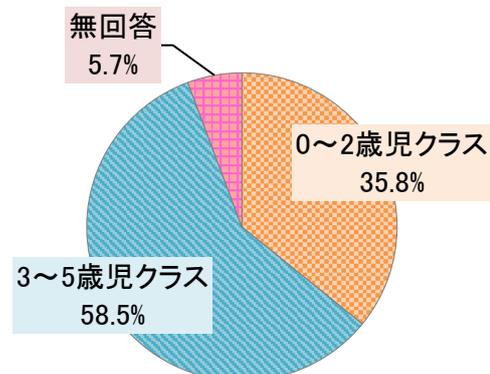
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいていますので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2023年度平均との比較	2023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

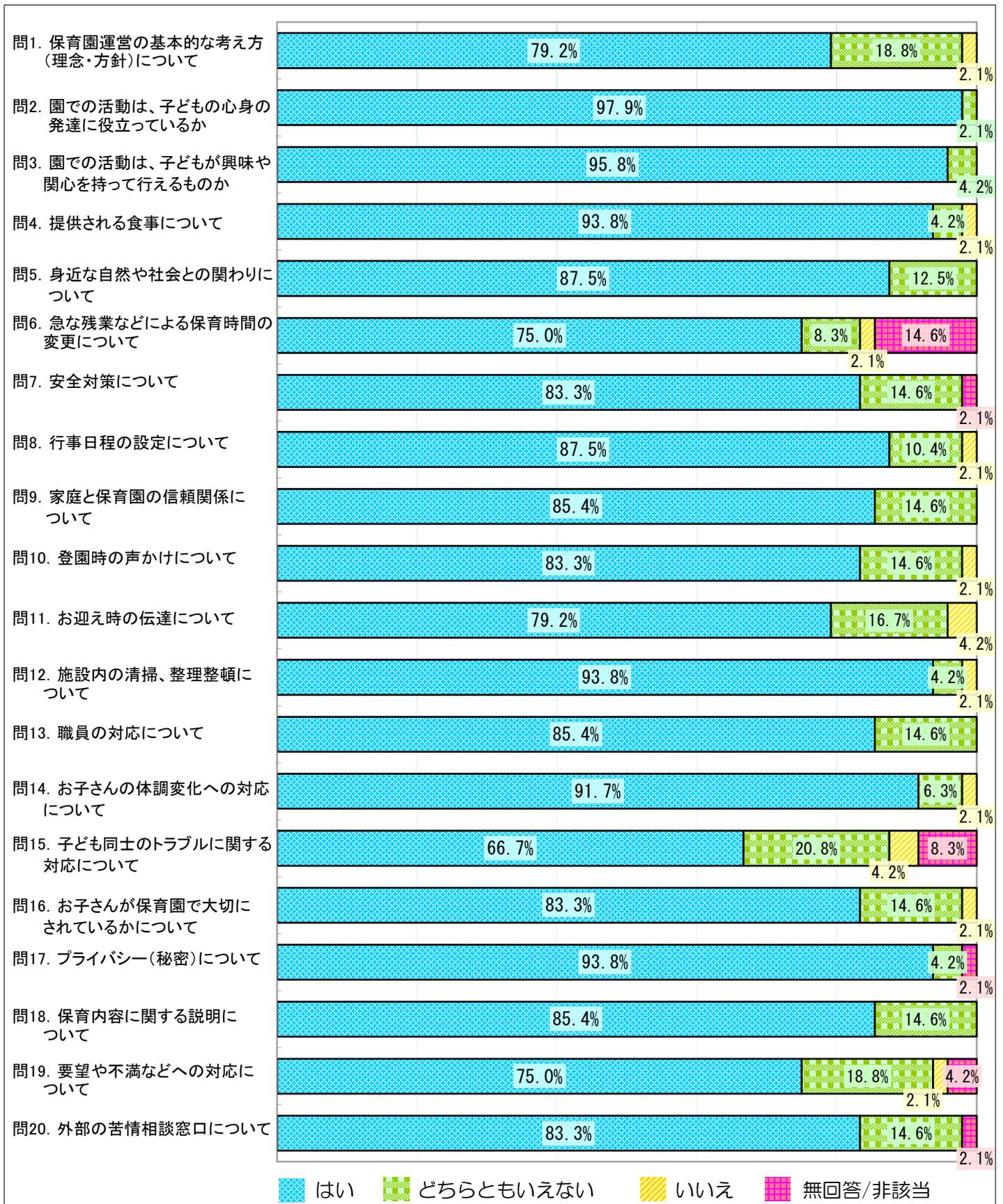
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0～2歳児クラス	19	35.8%
3～5歳児クラス	31	58.5%
無回答	3	5.7%
合計	53	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	38	9	1	0	48	
		79.2%	18.8%	2.1%	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	47	1	0	0	48	★★★
		97.9%	2.1%	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	46	2	0	0	48	★★
		95.8%	4.2%	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	45	2	1	0	48	★
		93.8%	4.2%	2.1%	0.0%	100.0%	
	問5. 戶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	6	0	0	48	
		87.5%	12.5%	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	36	4	1	7	48	△△
		75.0%	8.3%	2.1%	14.6%	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)	40	7	0	1	48	
	83.3%	14.6%	0.0%	2.1%	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	42	5	1	0	48		
	87.5%	10.4%	2.1%	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	41	7	0	0	48		
	85.4%	14.6%	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	40	7	1	0	48		
	83.3%	14.6%	2.1%	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)	38	8	2	0	48		
	79.2%	16.7%	4.2%	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	45	2	1	0	48	★
		93.8%	4.2%	2.1%	0.0%	100.0%	
	問13. 職員の接遇・態度は適切だと思いま すか	41	7	0	0	48	
		85.4%	14.6%	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	44	3	1	0	48		
	91.7%	6.3%	2.1%	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	32	10	2	4	48	△△△	
	66.7%	20.8%	4.2%	8.3%	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	40	7	1	0	48	△△△
		83.3%	14.6%	2.1%	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	45	2	0	1	48	★
	93.8%	4.2%	0.0%	2.1%	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	41	7	0	0	48		
	85.4%	14.6%	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	36	9	1	2	48	△△
		75.0%	18.8%	2.1%	4.2%	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	40	7	0	1	48		
	83.3%	14.6%	0.0%	2.1%	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。

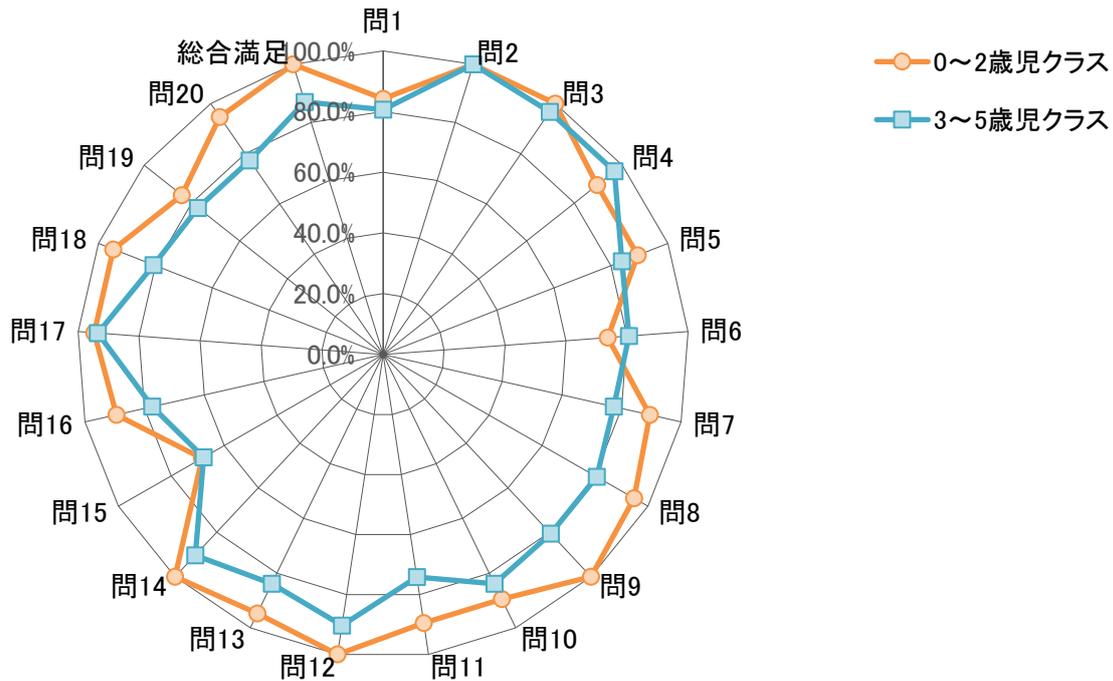
総合的な感想の回答内訳

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
33	10	4	0	0	1	48
68.8%	20.8%	8.3%	0.0%	0.0%	2.1%	100.0%

(単位:人)

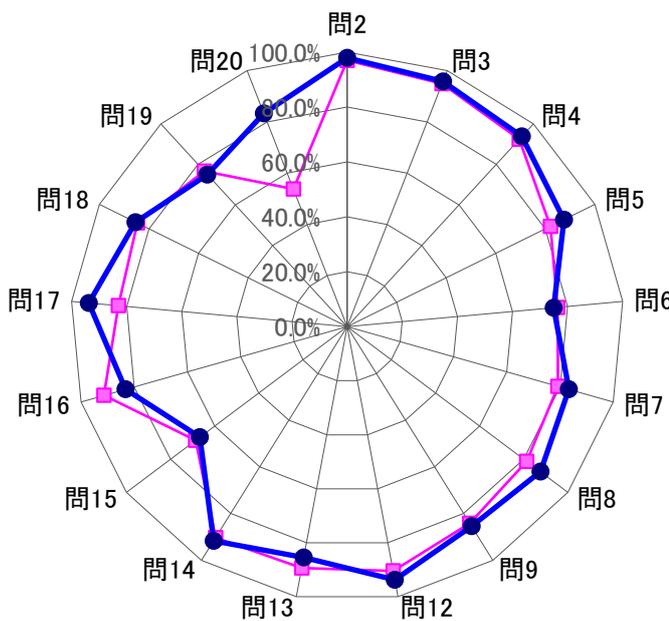
■ 年齢層別満足度回答比率の比較

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。

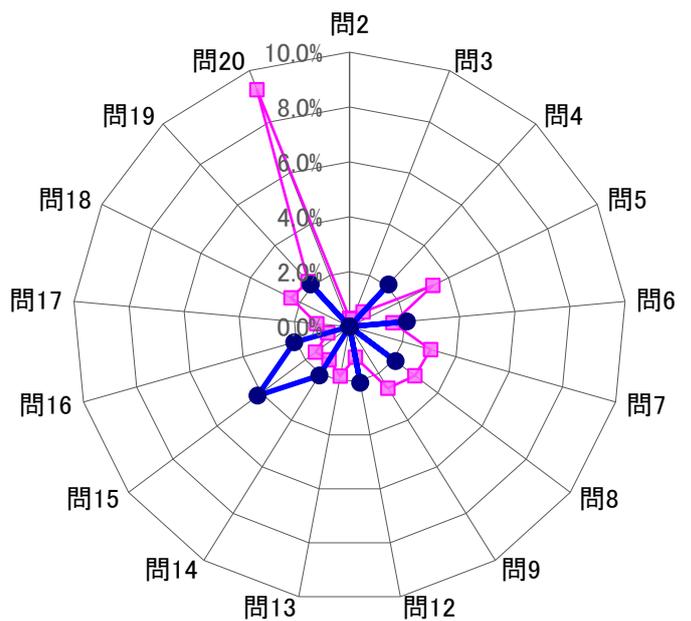


■ 東京都認可保育所2023年度平均との比較

「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