

調査対象	保育園を利用している92世帯を対象に調査を実施しました。在園児は108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	108		
利用者家族総数(世帯)	92		
共通評価項目による調査対象者数	92		
共通評価項目による調査の有効回答者数	39		
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	42.4%		

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17人(43.6%)、「満足」が17人(43.6%)で「満足」以上の回答は合計34人(87.2%)でした。

自由意見には、「一人ひとりを満遍なくよく見てくれていると思います。細かな変化なども気づいてくれてすごいと思います」「子どもを温かく見守っていただき、楽しく登園でき、大変感謝しております」「先生方と保護者の距離感も程よく近く、その距離感に、子どもたちも安心して思うように思います」「親の負担にも配慮していただき、助かります」「先生方が仲が良さそうで、コミュニケーションをとれていると感じます」「違うクラスの子ともと遊べる機会があります」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、「提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか」で97.4%、「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94.9%、「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」「施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか」で87.2%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
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	37	2	0	0
「はい」が94.9%、「どちらともいえない」が5.1%でした。 自由意見には、「日常保育だけでなく、毎月の製作、食育活動、幼児クラスは、体育あそびや英語までいろいろな経験をさせていただきありがとうございます」「運動や工作、英語など、多岐にわたって、さまざまな活動をしてくださっています」「家庭内だけでは経験させてあげられない、お友達関係やさまざまな行事、遊び、教室などの経験を通じて、子どもの成長を感じています」「園庭があり、体を積極的に動かしてもらえる点が良いです」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	34	5	0	0
「はい」が87.2%、「どちらともいえない」が12.8%でした。 自由意見には、「季節折々の行事は、毎回楽しみに参加しています」「体育遊びや英語遊びなども、数日前からワクワクして報告してくる様子を見ると、さまざまな工夫をしてくれていることが伺えます」「いろいろな行事があり、子どもが楽しめるものになっています」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	38	1	0	0
「はい」が97.4%、「どちらともいえない」が2.6%でした。 自由意見には、「保育園の給食は、チャレンジして食べることができるようです。食べられたことが自信になっているようで、先生方のお声がけもあってのことと感じています」「おやつは食べる時間も決まっており、手作りとても良いです」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	31	7	0	1
<p>「はい」が79.5%、「どちらともいえない」が17.9%、「無回答・非該当」が2.6%でした。</p> <p>自由意見には、「季節の行事やお散歩など、園外に出ることも多いようで、毎回楽しみにしています」「今年の夏は先生方がとても工夫してくれて、昨年よりもプール遊びができたと感じました。とても感謝しています」「散歩などで、四季を感じられる工夫をしています」などの声がありました。</p> <p>その一方で、「外に出る機会が少ない。もう少し散歩に行って、広い公園などで植物を観察したりする回数が多いと良い」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	32	5	1	1
<p>「はい」が82.1%、「どちらともいえない」が12.8%、「いいえ」が2.6%、「無回答・非該当」が2.6%でした。</p> <p>自由意見には、「急な残業もあるため、臨機応変に対応していただけているところは、大変感謝しております」「お迎え時間など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	33	6	0	0
<p>「はい」が84.6%、「どちらともいえない」が15.4%でした。</p> <p>自由意見には、「以前、緊急地震速報が鳴り、先生方の迅速な対応を間近に見て体験して、避難訓練が活かされていて感動し、安心しました」「感染症情報や、園内でのトラブル(例えば、樹木に毛虫が発生したなど)など、即時にご連絡いただけているため、安心できます」「園の立地が良く、送迎で自転車を止める場所(園の周辺)に車道が接していないので、安全です」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	33	3	3	0
<p>「はい」が84.6%、「どちらともいえない」が7.7%、「いいえ」が7.7%でした。</p> <p>自由意見には、「保護者参加の行事のほとんどが、土曜日開催で参加しやすく感謝しています」「園にも事情があるのは重々承知していますが、詳細の日程はもう少し早くいただけると助かります」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	30	7	2	0
<p>「はい」が76.9%、「どちらともいえない」が17.9%、「いいえ」が5.1%でした。</p> <p>自由意見には、「疑問点や不安があった時、気軽に質問しても丁寧に説明いただけたり、後日ご回答いただけています」「先生方はよく話を聞いてくださり、送迎時声をかけてくれます」「子どもだけでなく、保護者の不安な気持ちにも寄り添ってくれる先生が多く、安心して相談ができます」「信頼できる先生がいます」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	34	5	0	0
<p>「はい」が87.2%、「どちらともいえない」が12.8%でした。</p> <p>自由意見には、「子どもがどこに片付ければよいか、迷うことなく動いているところを見ると、整理整頓が行き届いていることが伺えます」などの声がありました。</p>				
10. 職員の接遇・態度は適切か	30	8	1	0
<p>「はい」が76.9%、「どちらともいえない」が20.5%、「いいえ」が2.6%でした。</p> <p>自由意見には、「いつもにこやかに、明るく笑顔で迎えてくれるので、こちらもホッとできます」「先生がいつも笑顔です」「先生方が優しく丁寧です」「どの先生に会っても、子どもたちの名前を覚えてくださいます」「挨拶も丁寧で明るく印象が良いです」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	4	2	0
<p>「はい」が84.6%、「どちらともいえない」が10.3%、「いいえ」が5.1%でした。 自由意見には、「お熱で呼び出しの連絡をもらい、お迎えまで時間がかかってしまっても、事務所で先生がそばにいて寝かせておいてくれるなど、仕事を持つ親としてはありがたく、感謝しています」「仕事で電話が取れないこともあるのですが、両親のどちらかには繋がるよう、連携を取ってくれています」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	24	12	2	1
<p>「はい」が61.5%、「どちらともいえない」が30.8%、「いいえ」が5.1%、「無回答・非該当」が2.6%でした。 自由意見には、「特筆するようなトラブルなどを経験したことはないですが、他の親御さんから伺う限り、子どもの気持ちに寄り添った対応をしてくれているようで、当事者ではありませんが、安心感を覚えます」「まだ子ども同士のトラブルの報告などは聞いたことがないため、わかりません」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	32	7	0	0
<p>「はい」が82.1%、「どちらともいえない」が17.9%でした。 自由意見には、「子どもの様子をよく見てくださり、一人ひとりにあった声かけをしてくださっていると感じます」「子どもの意見(気持ち)に寄り添いながら、いけないことはいけないと教えてくれているところを見ると、信頼感を覚えます」「先生方が子どものことを、とても大切にしてくださっていることが伝わります」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	31	7	1	0
<p>「はい」が79.5%、「どちらともいえない」が17.9%、「いいえ」が2.6%でした。 自由意見には、「子どもが『恥ずかしい』と感じるできごとがあった場合でも、お迎えの時など他の保護者がいるところではなく、個人懇談の際に教えてくれるなどしますので、気持ちを守ってくれていることを実感します」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	32	7	0	0
<p>「はい」が82.1%、「どちらともいえない」が17.9%でした。 自由意見には、「概ねわかりやすいです。たまに、理解が追いつかないこともあります。質問もできます」「一人ひとりをちゃんと見てくれて、クラスの様子を毎日アプリで配信して下さいます」「保育園の様子を写真で配信してくれていて、毎日の楽しみになっています」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	27	9	1	2
<p>「はい」が69.2%、「どちらともいえない」が23.1%、「いいえ」が2.6%、「無回答・非該当」が5.1%でした。 自由意見には、「『確認しておきます』とその場を終え、その後、保護者から聞かないと、対応内容の状況がわからないという話を聞いた」という意見がありました。</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	9	3	1
<p>「はい」が66.7%、「どちらともいえない」が23.1%、「いいえ」が7.7%、「無回答・非該当」が2.6%でした。 自由意見には、「第三者委員の方のご案内なども、伝えていただいています」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： 清新第二おひさま保育園 》

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)	108
	利用者家族総数(世帯)	92
	共通評価項目による調査対象者数	92
	共通評価項目による調査の有効回答者数	39
	利用者家族総数に対する回答者割合(%)	42.4%

本書の構成

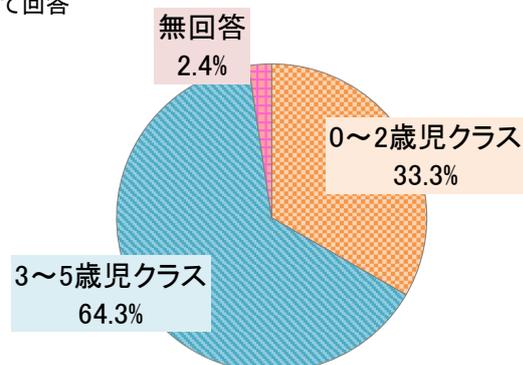
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいていますので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2022年度平均との比較	2022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

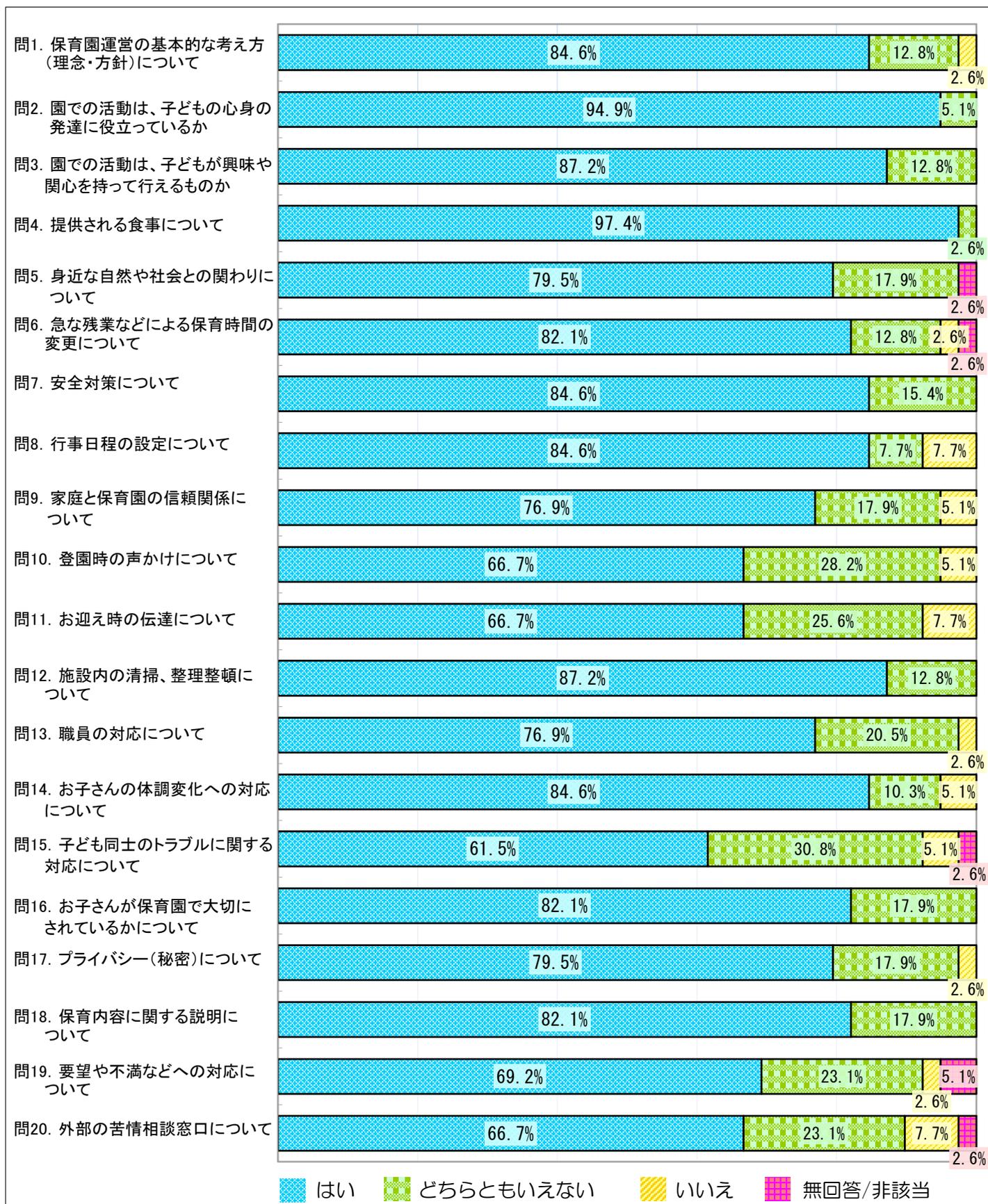
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0～2歳児クラス	14	33.3%
3～5歳児クラス	27	64.3%
無回答	1	2.4%
合計	42	100.0%

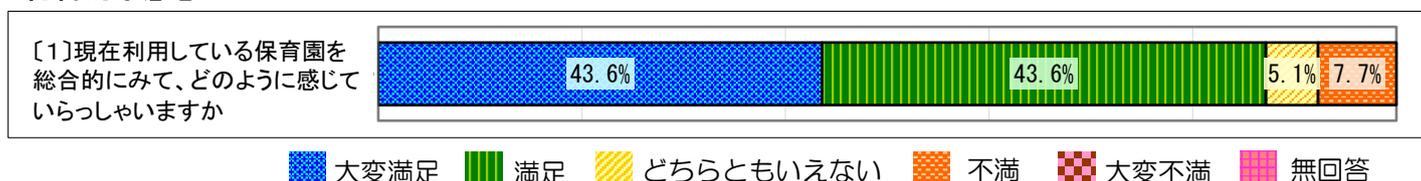
(単位: 人)



■ 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	33	5	1	0	39	
		84.6%	12.8%	2.6%	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	37	2	0	0	39	★★
		94.9%	5.1%	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	34	5	0	0	39	★
		87.2%	12.8%	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	38	1	0	0	39	★★★
		97.4%	2.6%	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	31	7	0	1	39	
		79.5%	17.9%	0.0%	2.6%	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	32	5	1	1	39	
		82.1%	12.8%	2.6%	2.6%	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)	33	6	0	0	39	
	84.6%	15.4%	0.0%	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	33	3	3	0	39		
	84.6%	7.7%	7.7%	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	30	7	2	0	39		
	76.9%	17.9%	5.1%	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	26	11	2	0	39	△△	
	66.7%	28.2%	5.1%	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)	26	10	3	0	39	△△	
	66.7%	25.6%	7.7%	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	34	5	0	0	39	★
		87.2%	12.8%	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	30	8	1	0	39	
		76.9%	20.5%	2.6%	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	33	4	2	0	39		
	84.6%	10.3%	5.1%	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	24	12	2	1	39	△△△	
	61.5%	30.8%	5.1%	2.6%	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	32	7	0	0	39	
		82.1%	17.9%	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	31	7	1	0	39	
	79.5%	17.9%	2.6%	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	32	7	0	0	39		
	82.1%	17.9%	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	27	9	1	2	39	
		69.2%	23.1%	2.6%	5.1%	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	9	3	1	39	△△	
	66.7%	23.1%	7.7%	2.6%	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。

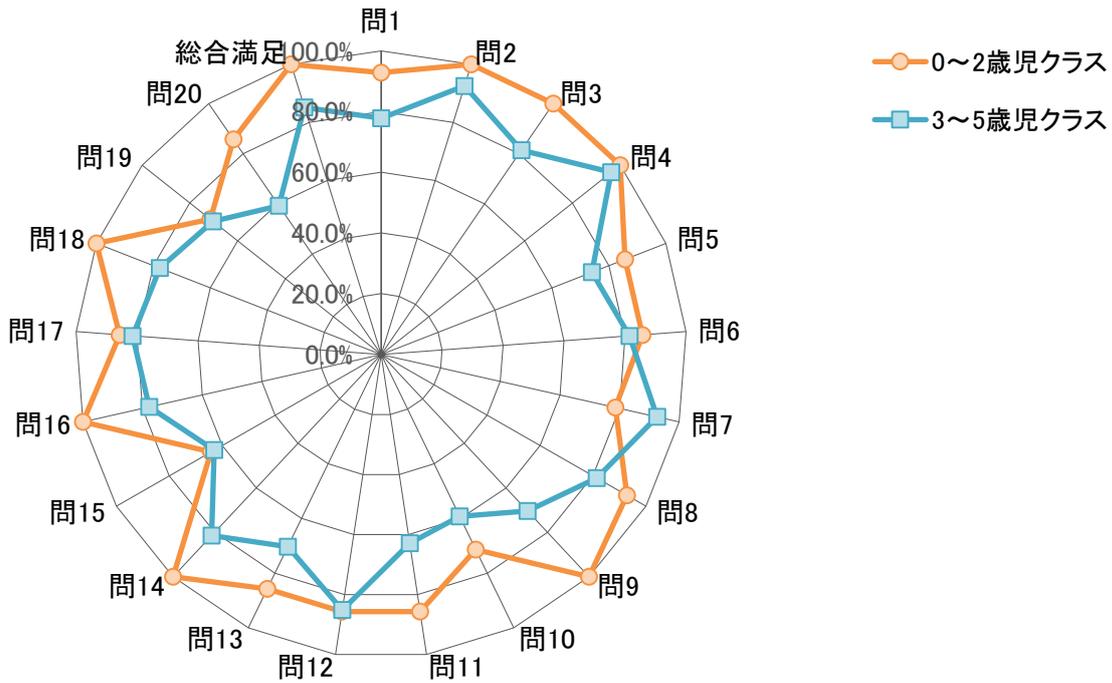
総合的な感想の回答内訳

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
17	17	2	3	0	0	39
43.6%	43.6%	5.1%	7.7%	0.0%	0.0%	100.0%

(単位:人)

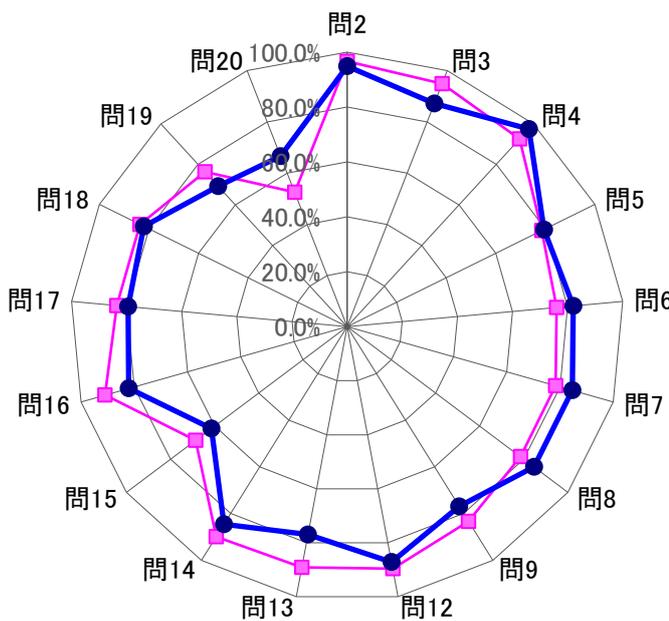
■ 年齢層別満足度回答比率の比較

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。

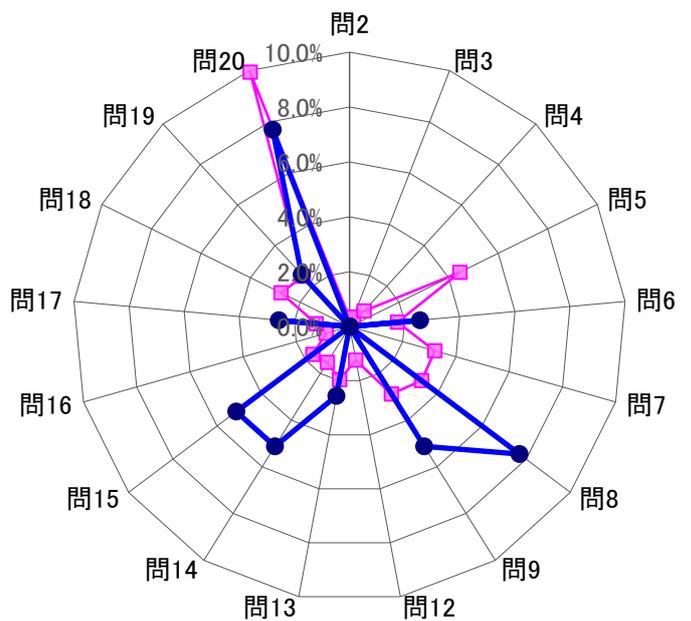


■ 東京都認可保育所2022年度平均との比較

「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)