

調査対象	保育園を利用している78世帯を対象に調査を実施しました。在園児は86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	86	
利用者家族総数(世帯)	78	
共通評価項目による調査対象者数	78	
共通評価項目による調査の有効回答者数	70	
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	89.7%	

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40人(57.1%)、「満足」が30人(42.9%)で「満足」以上の回答は合計70人(100%)でした。

自由意見には、「先生方が熱心に向き合ってくださいのおかげで、子どもものびのびと成長できていると感じています」「先生方もとても優しく、園の雰囲気もとても良いです」「先生たちの雰囲気が全体的に明るく、子どもの成長環境として良いと思います」「経営層をはじめ、全ての先生が子どもや保護者に対して丁寧に優しく接して下さるので絶大な信頼があり、安心して子どもを預けられています」「お外遊びやプール遊び、お散歩などを多く実施してくれています」「園庭があり、雨でも体を動かせるホールがあり、広い公園も近い環境が良いです」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」「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きているか」で100.0%、「病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」で98.6%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	70	0	0	0
<p>「はい」が100.0%でした。</p> <p>自由意見には、「家ではできないさまざまな経験をさせていただいており、日々発達を感じます」「園に通い始めてから、日に日に成長を感じています。よく話すようになってきている事から、園での話しかけなどが役立っていると思います」「先生やお友達、お兄さんお姉さんのおかげで、とても貴重な経験をさせていただいております」「子どもの興味のあるものを見つけて、寄り添ってくれます」「とても役立っていると思います。日々、たくさんのことができるようになっていきます」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きているか	70	0	0	0
<p>「はい」が100.0%でした。</p> <p>自由意見には、「入園前に想像していたより、はるかに多種多様な活動を取り入れてくださっていて、子どもも楽しそうに過ごせています」「イベントを多く計画していただいている事で、多くの興味関心が刺激されていると感じます。保育園で行ったことを楽しそうに話す姿も見受けられます」「保育園に通ってから、たくさんの歌や踊りを覚えてきました」「保育園でやったダンスなど、家で披露してくれるなど楽しんでいます」「亀を飼っていて、お世話をさせてもらっているようです」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	66	4	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、「家では完食しなくても、保育園では食べてくれているようです」「さまざまなメニューを取り入れてもらっていて、助かります」「親も食べたくなるほど栄養満点です」「アレルギーがあるお子さんも、毎月献立表でアレルギー除去食について共有して、実際の提供時も席分けなどで配慮していただいているそうです」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	66	3	0	1
<p>「はい」が94.3%、「どちらともいえない」が4.3%、「無回答・非該当」が1.4%でした。 自由意見には、「連絡帳にあるお散歩の様子を見ると、葉っぱを触りながら歩いたり、お魚や鳥を観察したりと、子どもの興味に寄り添ったペースで行っていただいているようで、素晴らしいと思います」「場所柄近くに大小多くの公園があり、都内でありながら鳥や虫、花など自然も身近にある環境なので園外での遊びも充実していると感じます」「おそろかにしがちな季節のイベントなども、取り入れてくださって嬉しいです」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	56	8	0	6
<p>「はい」が80.0%、「どちらともいえない」が11.4%、「無回答・非該当」が8.6%でした。 自由意見には、「残業や休日出勤にも快く対応していただき、感謝しています」「イレギュラーにも対応していただき、とても安心感があります」「現時点では特にそのような状況には接していませんが、そういった際は電話などで申し出るように、事前にお伝えいただいているので安心しています」「変更し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	54	14	1	1
<p>「はい」が77.1%、「どちらともいえない」が20.0%、「いいえ」が1.4%、「無回答・非該当」が1.4%でした。 自由意見には、「門に先生が立っていたり、感染者が出た時いち早くお知らせしてくれたり、しっかりしている印象です」「以前、保育参観で子どもの様子を見る機会がありましたが、園庭での遊びの際も先生の数は十分確保されているように感じました」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	62	8	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、「年初にいただく年間スケジュールを、重宝しています」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	62	8	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、「経営層が登園時など、よく声をかけてくださり、伝えたいことや聞きたいことなど、お話しする事ができています」「お忙しい中なのに、保育中の出来事を共有して下さるので、とても嬉しいです」「日頃の様子についても、連絡帳や送り迎え時に直接お話しして、いろいろ親身に意見を交換していただいています」「どの先生も穏やかに、時にはびしっと注意して下さっていて、信頼できます」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	64	5	0	1
<p>「はい」が91.4%、「どちらともいえない」が7.1%、「無回答・非該当」が1.4%でした。 自由意見には、「見学に行った時から、他の園に比べてきちんと整理整頓されている印象を持ちました。入園してからも変わりません」「保育園見学の時から、他の園に比べて、整理整頓されていると感じていました」などの声がありました。</p>				
10. 職員の接遇・態度は適切か	67	3	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、「いつも明るいので、子どもにも良い影響を与えて頂いていると思います」「素晴らしいと感じています。特に授業参観で、先生方のチームプレイを見た時は感激し、この保育園にして良かったと思いました」「仕事とはいえ多くの他人の子どもを安全に保育するのは本当に骨が折れると思いますが、笑顔で接して下さる先生がほとんどであり、嫌な気持ちになったことは全くありません」「先生たちが、必ず挨拶してくれるのがとても良いです」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	69	1	0	0
<p>「はい」が98.6%、「どちらともいえない」が1.4%でした。 自由意見には、「登園中に体調を崩した事がありますが、すぐに保護者へ連絡をしていただき、こちらの状況に合わせてお迎えまで、安全に預かっていただきました」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	58	9	0	3
<p>「はい」が82.9%、「どちらともいえない」が12.9%、「無回答・非該当」が4.3%でした。 自由意見には、「まだ大きなトラブルというものは経験していませんが、子ども同士ですので物の取り合いなどで、小さな喧嘩は日々あるかと思います。その際は先生方が間に入り、大きなトラブルに発展する前に安全に対応してくれると信じています」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	66	4	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、「子どもの意思を尊重しながら、成長を促してくれて、良いです」「先生たちからの送迎時の声かけや連絡帳の内容から、愛情を持って接してもらっていると感じています」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	63	5	0	2
<p>「はい」が90.0%、「どちらともいえない」が7.1%、「無回答・非該当」が2.9%でした。 自由意見には、「保護者にとってのプライバシーに関することも、触れられた事はないので、気持的にも安心して利用できています」「特に今まで、そういう経験がありません」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	65	5	0	0
<p>「はい」が92.9%、「どちらともいえない」が7.1%でした。 自由意見には、「毎日写真を送ってもらい、日々の生活の様子を伝えてくれることはとても嬉しいです」「一日を過ごしていた様子が降園時の報告だけでなく、連絡帳で写真と一緒に報告してもらえるので、子どもとも共有でき、とてもありがたく感じています。先生の毎日の努力の賜物だと思います」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	59	8	0	3
<p>「はい」が84.3%、「どちらともいえない」が11.4%、「無回答・非該当」が4.3%でした。 自由意見には、「今のところ不満、要望はありませんでした」「まだ不満や要望を伝えることがないため、分かりません」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	49	16	2	3
<p>「はい」が70.0%、「どちらともいえない」が22.9%、「いいえ」が2.9%、「無回答・非該当」が4.3%でした。 自由意見には、「今までそのような事柄を伝える事がないからだと思いますが、特に第三者機関への相談については共有していただいていません」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： 新田おひさま保育園 》

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)	86
	利用者家族総数(世帯)	78
	共通評価項目による調査対象者数	78
	共通評価項目による調査の有効回答者数	70
	利用者家族総数に対する回答者割合(%)	89.7%

本書の構成

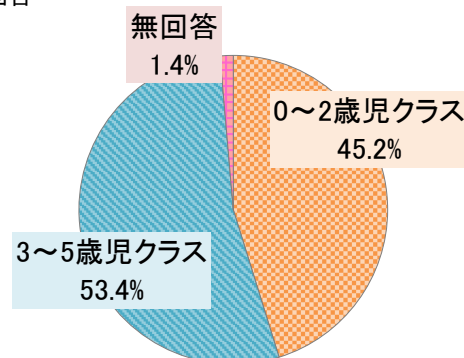
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいていますので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2022年度平均との比較	2022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

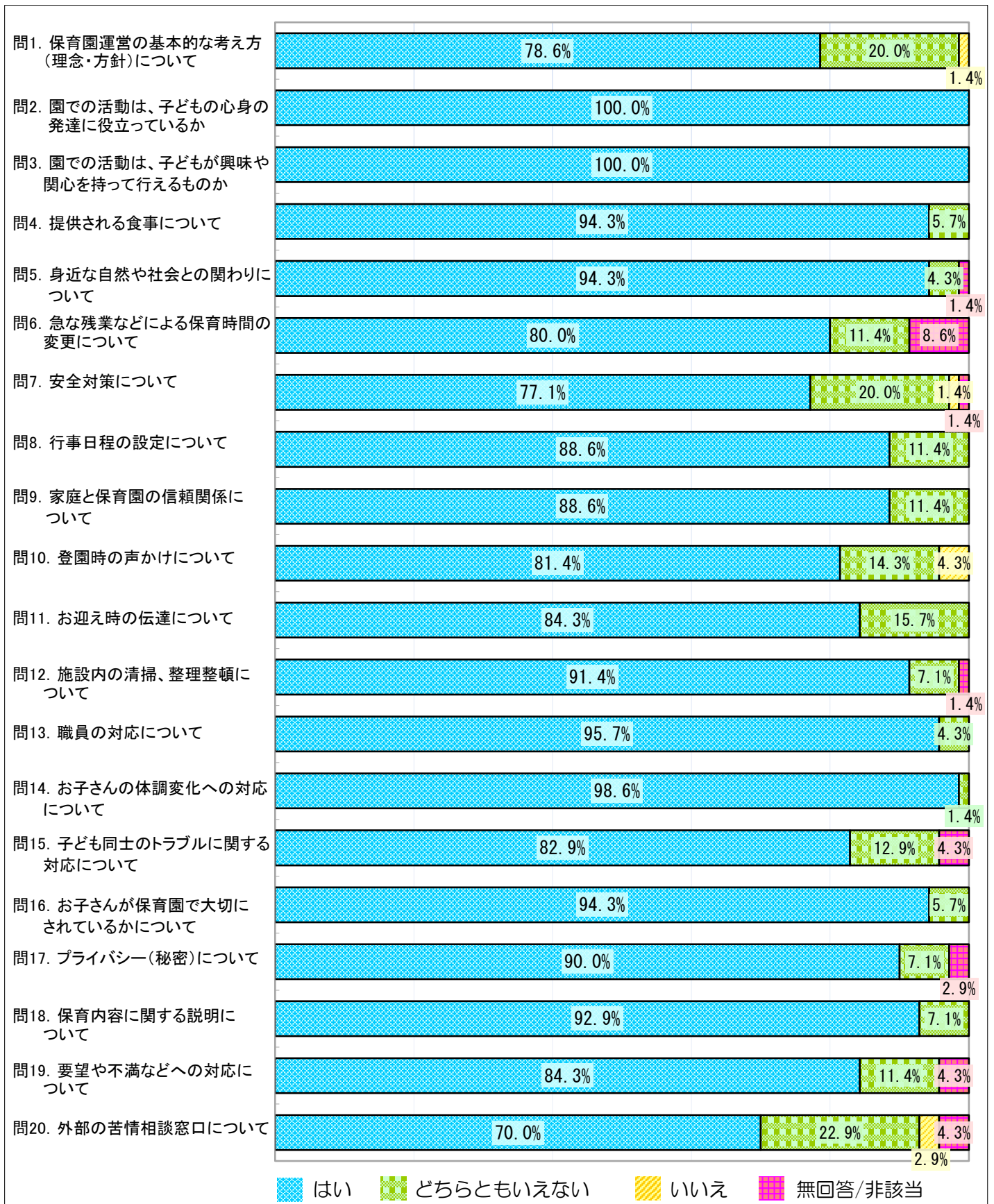
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0～2歳児クラス	33	45.2%
3～5歳児クラス	39	53.4%
無回答	1	1.4%
合計	73	100.0%

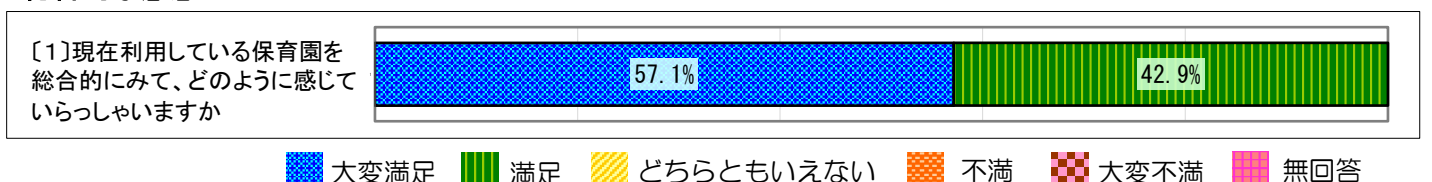
(単位:人)



■ 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 いえない	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	55	14	1	0	70	
		78.6%	20.0%	1.4%	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	70	0	0	0	70	
		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	70	0	0	0	70	
		100.0%	0.0%	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	66	4	0	0	70	
		94.3%	5.7%	0.0%	0.0%	100.0%	
	問5. 户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	66	3	0	1	70	
		94.3%	4.3%	0.0%	1.4%	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	56	8	0	6	70	
		80.0%	11.4%	0.0%	8.6%	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)	54	14	1	1	70	
	77.1%	20.0%	1.4%	1.4%	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	62	8	0	0	70		
	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	62	8	0	0	70		
	88.6%	11.4%	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	57	10	3	0	70		
	81.4%	14.3%	4.3%	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)	59	11	0	0	70		
	84.3%	15.7%	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	64	5	0	1	70	
		91.4%	7.1%	0.0%	1.4%	100.0%	
	問13. 職員の接遇・態度は適切だと思 いますか	67	3	0	0	70	
		95.7%	4.3%	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	69	1	0	0	70		
	98.6%	1.4%	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	58	9	0	3	70		
	82.9%	12.9%	0.0%	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	66	4	0	0	70	
		94.3%	5.7%	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	63	5	0	2	70	
	90.0%	7.1%	0.0%	2.9%	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	65	5	0	0	70		
	92.9%	7.1%	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	59	8	0	3	70	
		84.3%	11.4%	0.0%	4.3%	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	49	16	2	3	70		
	70.0%	22.9%	2.9%	4.3%	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。

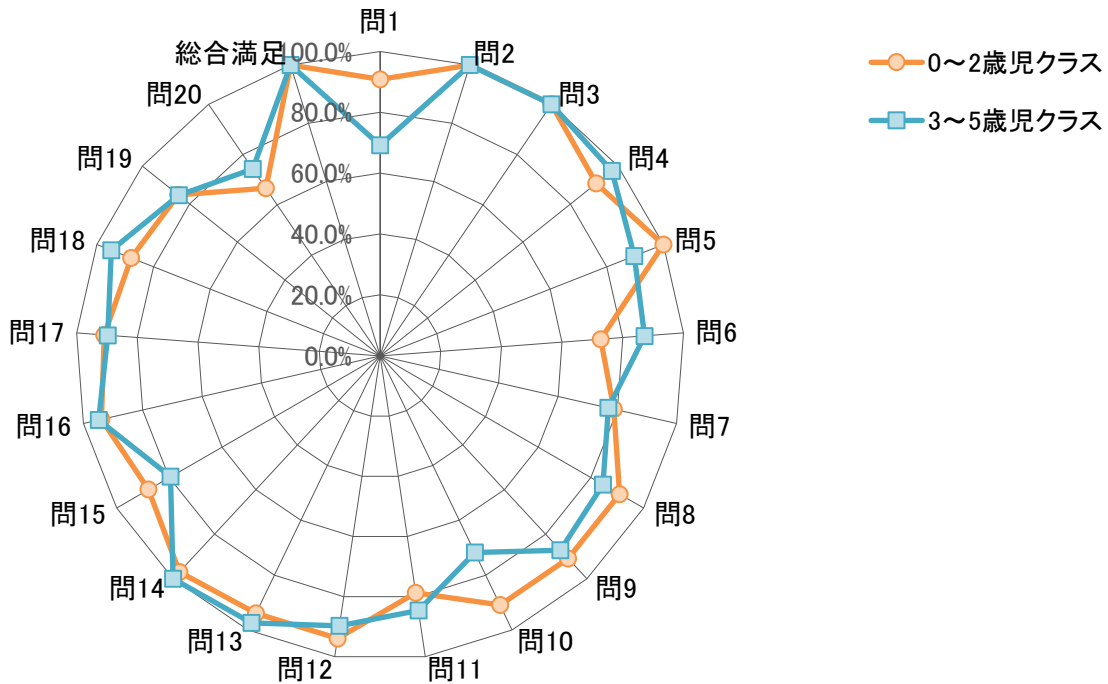
総合的な感想の回答内訳

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
40	30	0	0	0	0	70
57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

(単位:人)

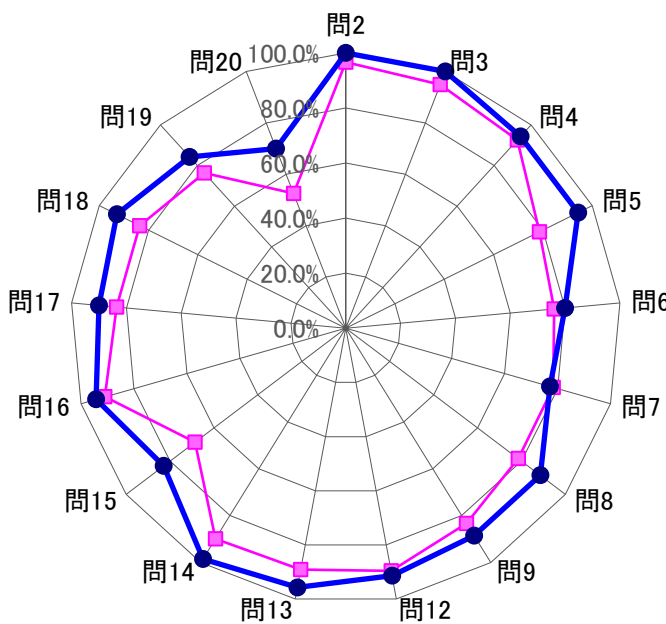
年齢層別満足度回答比率の比較

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。

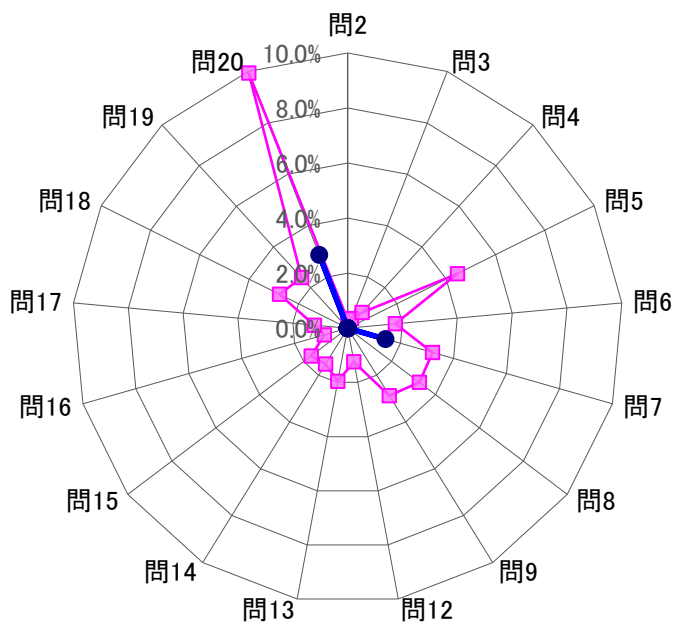


東京都認可保育所2022年度平均との比較

「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