

調査対象

保育園を利用している107世帯を対象に調査を実施しました。在園児は127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	127
利用者家族総数(世帯)	107
共通評価項目による調査対象者数	107
共通評価項目による調査の有効回答者数	74
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	69.2%

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32人(43.2%)、「満足」が39人(52.7%)で「満足」以上の回答は合計71人(95.9%)でした。

自由意見には、「普段の給食や遊び方、イベントなど、さまざまな工夫を凝らしていただき、子どもも日々楽しく刺激を持って保育園に通っています」「クラスの皆が仲がいいのが、何よりいい時間を過ごせている証拠だと感じています」「保護者のさまざまな環境の変化に対応してくれます」「子どもは保育園に楽しそうに通っているので、子ども個人の成長発達に合わせて、個性を大事にして保育してくださっていると感じます」「アプリでの記録管理や、写真閲覧、お知らせ、サブスクでオムツを園側が用意してくれます」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、「病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」で97.3%、「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94.6%、「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	70	4	0	0
「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、「いろいろな事を体験させてもらえたり、できることが増えたりしているので、とてもありがたいです」「集団行動や、トイレ、ご飯など、成長に必要な活動をしていただいています」「散歩先も含め、園庭やホール、室内など子どもたちが飽きないような工夫がたくさんあると思います」「子どもたちに考えさせたり、問題が起きてもできるだけ本人同士で解決させたりしているので、少しずつ相手の気持ちも考えられるようになってきています」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	69	5	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、「いろいろな経験をさせてもらっています」「休みの日も保育園に行きたがるくらい子どもは保育園が大好きです」「英語や体育など、楽しんで過ごしているようで、帰宅後に話をしています」「園庭にいた蛹を羽化させてみたり、数日観察できるようにしてくれたり、たくさんの工夫が散りばめられているなど感じました。図鑑でしか見られない姿を直接見ることが楽しいようで、たくさん話してくれます」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	68	5	1	0
「はい」が91.9%、「どちらともいえない」が6.8%、「いいえ」が1.4%でした。 自由意見には、「毎日おいしくいただいているようです。いつもありがとうございます」「毎月あるお誕生日献立は楽しみにしているようです。お月見カレーなど、盛り付け方にも工夫があり、本人が気に入ったものは展示品まで連れて行ってきて、今日はこんなメニューだったと教えてくれています」「栄養バランスを考えた食事になっているとは思いますが」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	66	7	1	0
<p>「はい」が89.2%、「どちらともいえない」が9.5%、「いいえ」が1.4%でした。 自由意見には、「園の近くは大きな公園や広場がたくさんあり、園庭以外でも遊べる環境に恵まれていると思います」「消防署が近いこともあり、お散歩コースで社会科見学ができることが魅力的です」「園庭や公園など、外遊びは充実しています」「青虫を捕まえて蝶々になるまで育てて見せてくれるなどの機会を作ってください」「畑で育てた野菜を食べるなど、食育がとても良いです」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	53	13	3	5
<p>「はい」が71.6%、「どちらともいえない」が17.6%、「いいえ」が4.1%、「無回答・非該当」が6.8%でした。 自由意見には、「柔軟に対応いただいています」「遅れそうな時にお電話すると、こちらを気遣った返答をしていただけます」「急な保育時間の変更に対応してくれます」などの声がありました。 その一方で、「対応してくれています。しかし、18時30分以降に関して、どうしても間に合わない場合延長保育のスポット利用ができればもっとよいです」という意見もありました。</p>				
6. 安全対策が十分取られていると思うか	55	14	5	0
<p>「はい」が74.3%、「どちらともいえない」が18.9%、「いいえ」が6.8%でした。 自由意見には、「避難訓練などを定期的に行ってくれています。家でも小さい地震が来た時、自分から机の下に隠れるなどするので、保育園での練習が身につけているのだと感じます」「毎月避難訓練をしていただけるので、子どももしっかり覚えてます」などの声がありました。 その一方で、「不安があります」という意見もありました。</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	61	13	0	0
<p>「はい」が82.4%、「どちらともいえない」が17.6%でした。 自由意見には、「行事は土曜日に開催していただけるため、とても助かっております」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	57	15	2	0
<p>「はい」が77.0%、「どちらともいえない」が20.3%、「いいえ」が2.7%でした。 自由意見には、「こちらから聞かなくても気になることを教えていただけます。相談にはアドバイスを含めて真摯に対応していただけるため、とても頼りにしております」「担任の先生や経営層にはとても親身になって相談にのっていただき、子どもに対する姿勢や向き合い方は、親もたくさん学ぶことがあり、大変勉強になりました」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	68	6	0	0
<p>「はい」が91.9%、「どちらともいえない」が8.1%でした。 自由意見には、「建物は古いですが、とても清潔に保たれています」「毎日先生方が、園の外まで綺麗に掃除をしてくれています」などの声がありました。</p>				
10. 職員の接遇・態度は適切か	62	11	1	0
<p>「はい」が83.8%、「どちらともいえない」が14.9%、「いいえ」が1.4%でした。 自由意見には、「全ての先生が、とても優しいです」「ほとんどの先生方は、とても良いと思います」「先生方がみなさん、明るく元気でお話しやすいと思います」「先生たちがいつも元気です。いつも明るく声をかけてくださり、感謝しています」「先生方が優しく、愛情を持って接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	72	1	1	0
<p>「はい」が97.3%、「どちらともいえない」が1.4%、「いいえ」が1.4%でした。 自由意見には、「子どもが発熱すると冷やしてくださったり、すぐに連絡をくださったりします」「急な発熱時など、連絡が丁寧です」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	56	14	1	3
<p>「はい」が75.7%、「どちらともいえない」が18.9%、「いいえ」が1.4%、「無回答・非該当」が4.1%でした。 自由意見には、「何かある時は詳細に教えてくださり、どのような対応をしてくださったかも教えていただけます」「トラブルがあった等の報告がないです」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	64	10	0	0
<p>「はい」が86.5%、「どちらともいえない」が13.5%でした。 自由意見には、「気持ちに寄り添っていただき、とても感謝しています」「トイレトレーニングなど、子どものペースに合わせて進めてくれるので、保護者も子どもも焦ることなくできます」「子どもの気持ちに寄り添って対応していただき、子どもも先生方を信頼していることがわかるので、感謝しています」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	60	12	1	1
<p>「はい」が81.1%、「どちらともいえない」が16.2%、「いいえ」が1.4%、「無回答・非該当」が1.4%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>				
15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	64	10	0	0
<p>「はい」が86.5%、「どちらともいえない」が13.5%でした。 自由意見には、「アプリで、毎日の様子を写真付きでお知らせいただけるので、楽しみにしています」「アプリを利用し始めてから、写真付きでとても詳細に書いていただけるので、大変嬉しいです。保育でお忙しい中、保護者へ伝えることも丁寧に対応してくださり、とても感謝しております」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	54	18	0	2
<p>「はい」が73.0%、「どちらともいえない」が24.3%、「無回答・非該当」が2.7%でした。 自由意見には、「担任の先生も経営層も真摯に対応していただけます」「何かあったときは、お忙しい中でもきちんと話して対応していただいて、感謝しています」「わかりません」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	46	23	4	1
<p>「はい」が62.2%、「どちらともいえない」が31.1%、「いいえ」が5.4%、「無回答・非該当」が1.4%でした。 自由意見には、「今のところそのようなことがないため、わかりません」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： 鹿骨おひさま保育園 》

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)	127
	利用者家族総数(世帯)	107
	共通評価項目による調査対象者数	107
	共通評価項目による調査の有効回答者数	74
	利用者家族総数に対する回答者割合(%)	69.2%

本書の構成

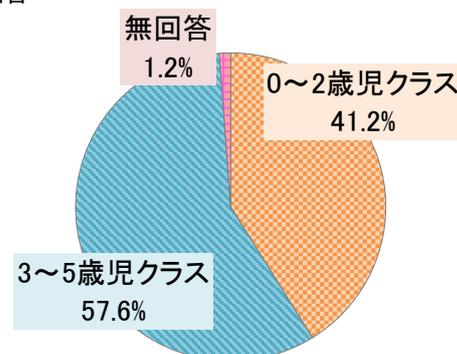
保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳	保育園を利用しているお子さんのクラス年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいていますので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率帯グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
年齢層別の満足度回答比率の比較	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したレーダーチャートです。
東京都認可保育所2022年度平均との比較	2022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

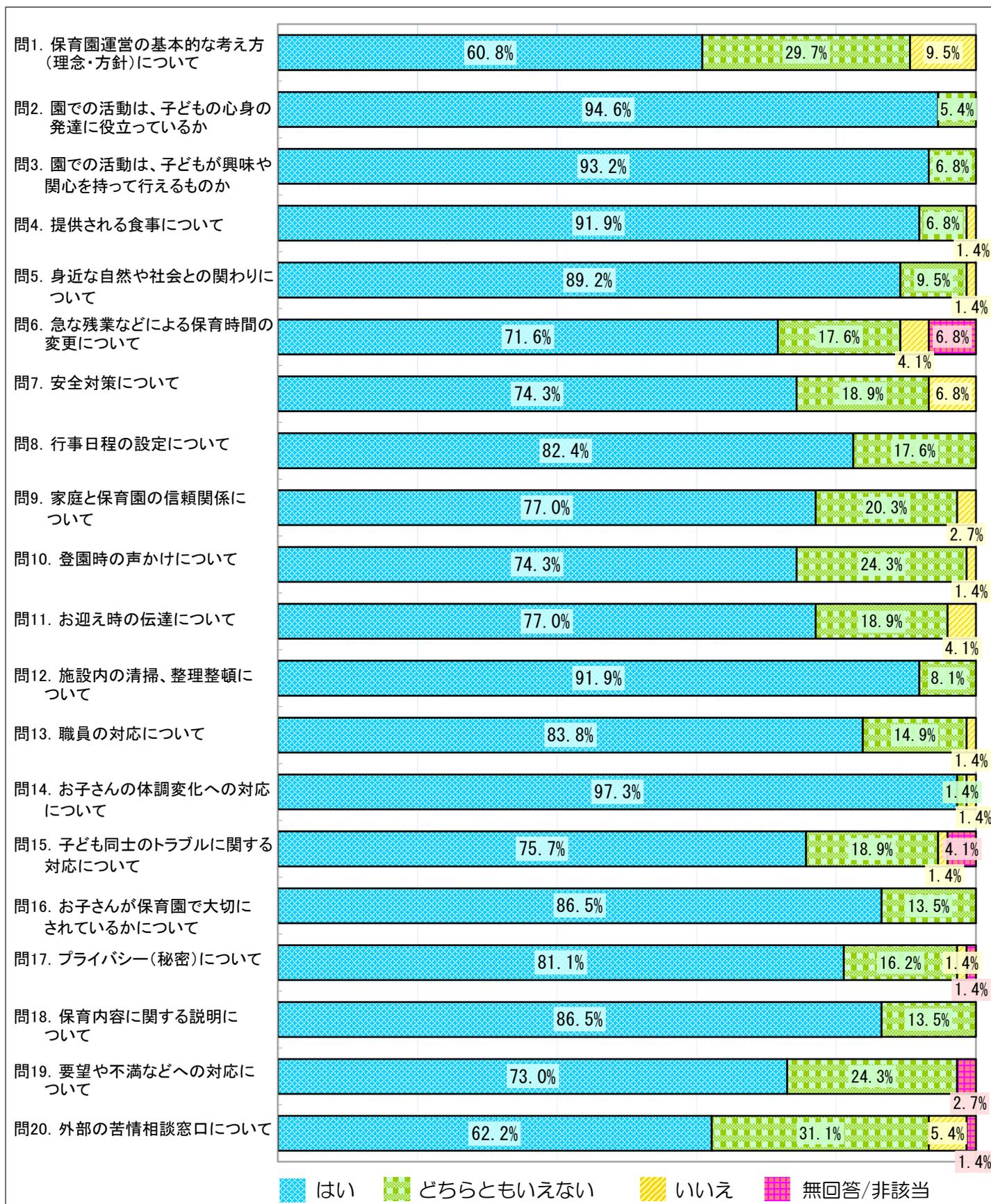
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0～2歳児クラス	35	41.2%
3～5歳児クラス	49	57.6%
無回答	1	1.2%
合計	85	100.0%

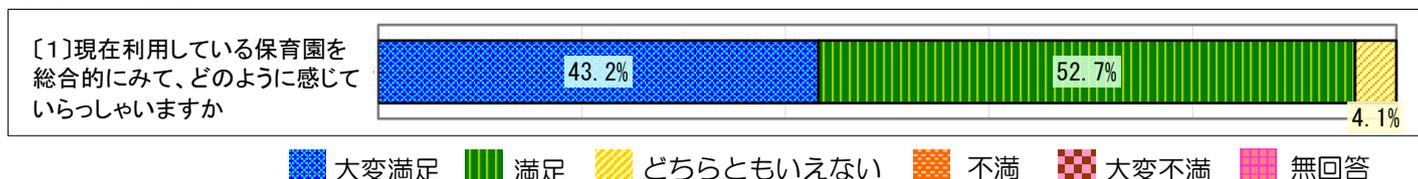
(単位：人)



■ 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	45	22	7	0	74	
		60.8%	29.7%	9.5%	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	4	0	0	74	
		94.6%	5.4%	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	69	5	0	0	74	
		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	68	5	1	0	74	
		91.9%	6.8%	1.4%	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	66	7	1	0	74	
		89.2%	9.5%	1.4%	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	53	13	3	5	74	
		71.6%	17.6%	4.1%	6.8%	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)	55	14	5	0	74	
	74.3%	18.9%	6.8%	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	61	13	0	0	74		
	82.4%	17.6%	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	57	15	2	0	74		
	77.0%	20.3%	2.7%	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	55	18	1	0	74		
	74.3%	24.3%	1.4%	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)	57	14	3	0	74		
	77.0%	18.9%	4.1%	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	68	6	0	0	74	
		91.9%	8.1%	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	62	11	1	0	74	
		83.8%	14.9%	1.4%	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	72	1	1	0	74		
	97.3%	1.4%	1.4%	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	56	14	1	3	74		
	75.7%	18.9%	1.4%	4.1%	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	64	10	0	0	74	
		86.5%	13.5%	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	60	12	1	1	74	
	81.1%	16.2%	1.4%	1.4%	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	64	10	0	0	74		
	86.5%	13.5%	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	54	18	0	2	74	
		73.0%	24.3%	0.0%	2.7%	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	46	23	4	1	74		
	62.2%	31.1%	5.4%	1.4%	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。

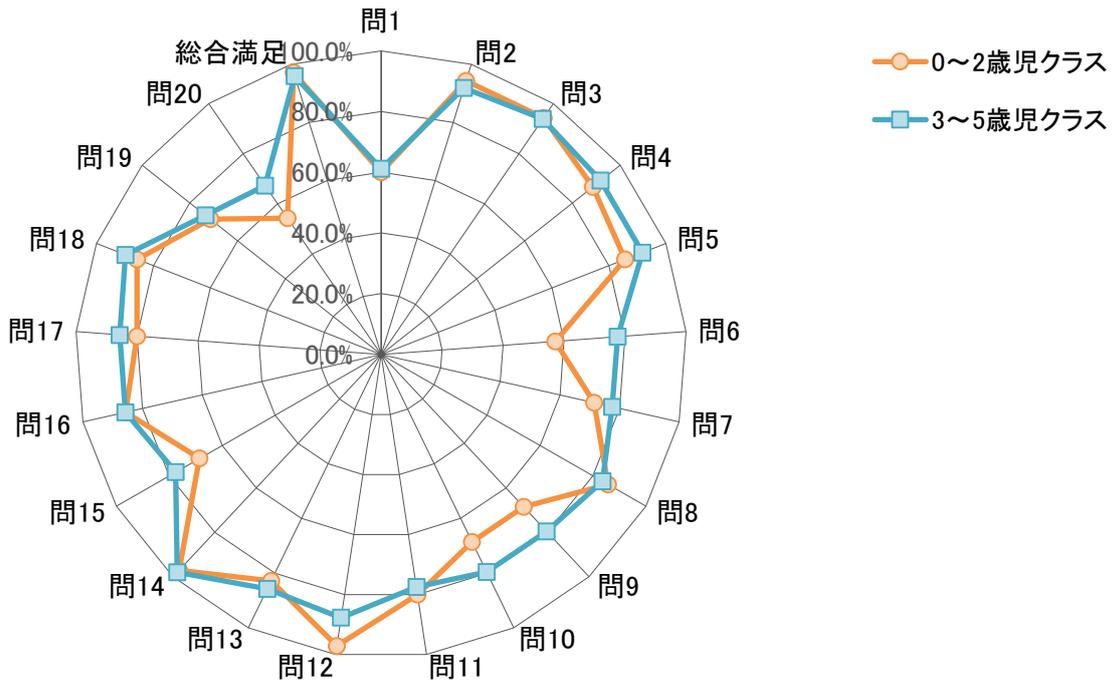
総合的な感想の回答内訳

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
32	39	3	0	0	0	74
43.2%	52.7%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

(単位:人)

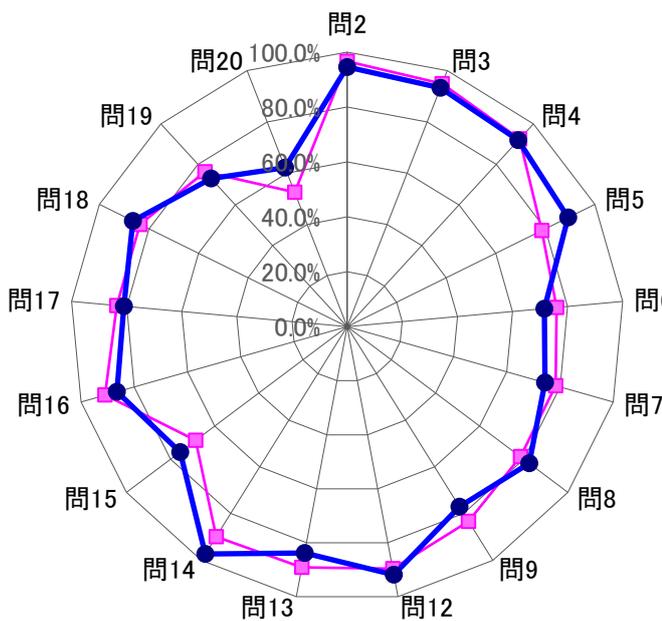
■ 年齢層別満足度回答比率の比較

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。

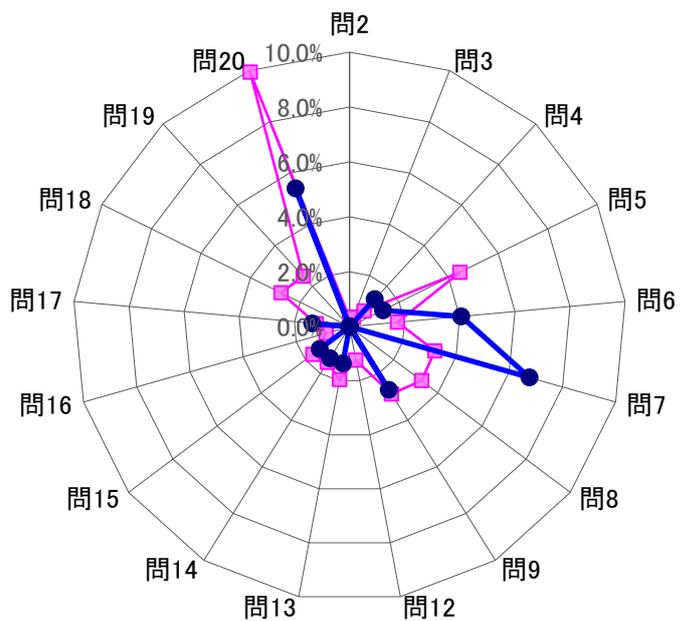


■ 東京都認可保育所2022年度平均との比較

「はい」の回答率



「いいえ」の回答率



都2022年度認可保育所平均 (ピンク線) 貴園 (黒線)