

令和元年度  
「利用者アンケート」集計資料  
わかたけかなえ保育園 様

福祉サービス種別	認可保育所
調査対象事業所名称	わかたけかなえ保育園 様
事業所連絡先	03-5918-9868
事業所所在地	東京都板橋区常盤台3-12-15
事業所代表者氏名	山本 慎介 様
利用者調査票配布日	2019年10月18日
利用者調査票回収締切日	2019年11月1日
調査対象	■ 在園児の保護者(お子さんが複数通園されている場合は年齢の低いお子さんについて回答を得る)
調査方法	アンケート方式を採用。東京都福祉サービス第三者評価の標準調査項目に独自項目を追加したアンケートと案内文を返信用封筒に同封し、園職員を通じて保護者へ配布。ポストへの直接投函と、園内に設置した箱で並行して回収を行い、弊社事業所にて集計を行った。
利用者アンケートの工夫点など	東京都福祉サービス第三者評価の標準項目に独自項目を追加したアンケートを使用し、多角的に判断できるよう工夫した。また、2種類のポスター掲示により調査の周知を図った。
利用者定員数(人)	70
利用者調査対象者数(世帯)	55
利用者調査有効回答数(世帯)	38
利用者総数に対する回答者割合(%)	69.1

## 利用者アンケート

共通評価項目・追加項目【集計データ】

利用者アンケート結果(非該当・無回答を区別して集計)

調査概要:利用者(保護者)、回答は個別に封書返送

わかたけかなえ保育園 様  
 実施日 2019年10月18日～11月1日

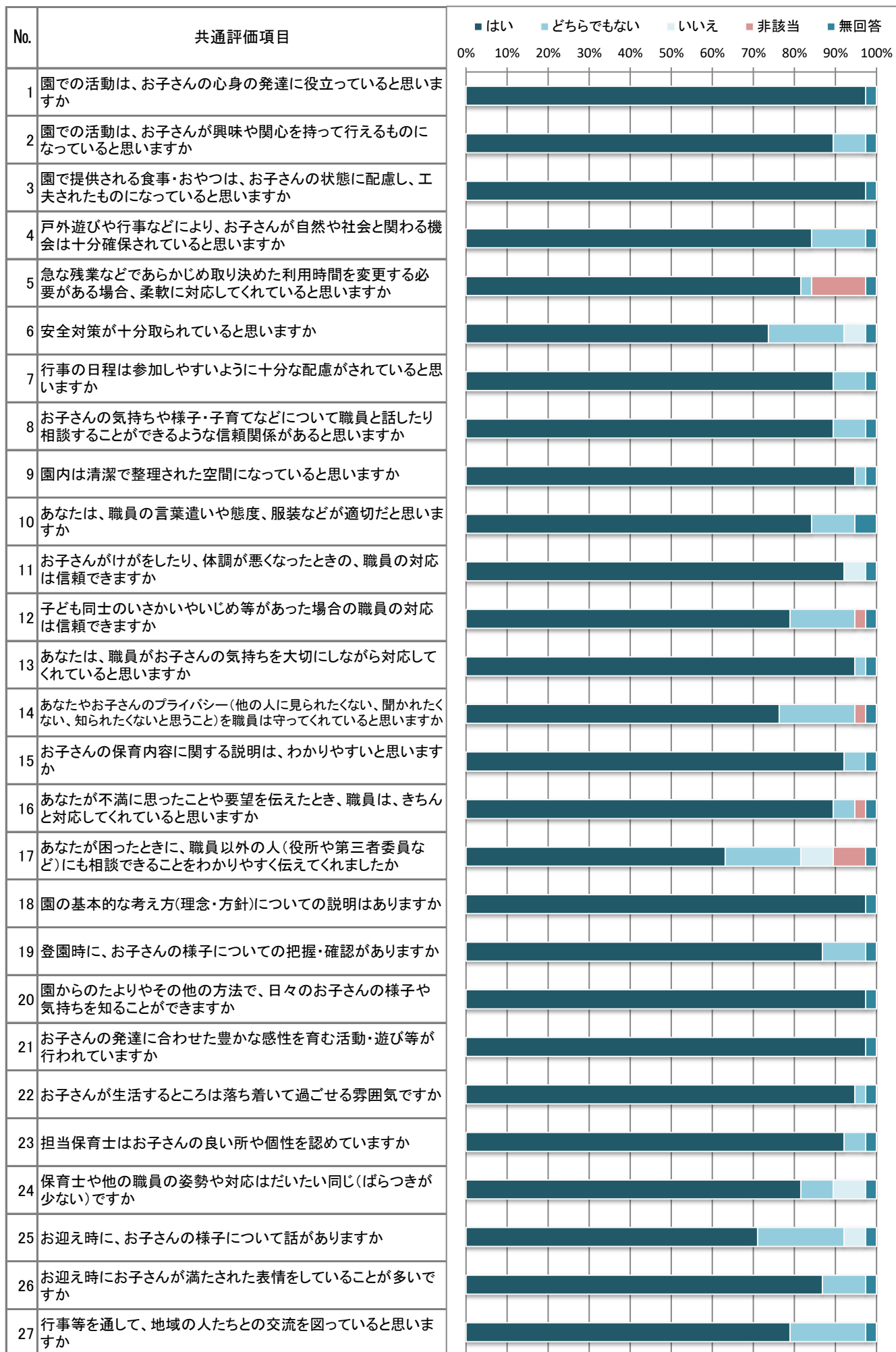
利用者総数(世帯)	55
調査対象者数(世帯)	55
有効回答数(世帯)	38
利用者総数に対する回答者割合(%)	69.1%

※問1～17は第三者評価の共通評価項目です。

No.	共通評価項目	はい		どちらともいえない		いいえ		非該当		無回答	
		実数	率(%)	実数	率(%)	実数	率(%)	実数	率(%)	実数	率(%)
1	園での活動は、お子さんの心身の発達に役立っていると思いますか	37	97.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%
2	園での活動は、お子さん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	89.5%	3	7.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%
3	園で提供される食事・おやつは、お子さんの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか	37	97.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%
4	戸外遊びや行事などにより、お子さん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	32	84.2%	5	13.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%
5	急な残業などであらかじめ取り決めた利用時間を変更する必要がある場合、柔軟に対応してくれていると思いますか	31	81.6%	1	2.6%	0	0.0%	5	13.2%	1	2.6%
6	安全対策が十分取られていると思いますか	28	73.7%	7	18.4%	2	5.3%	0	0.0%	1	2.6%
7	行事の日程は参加しやすいように十分な配慮がされていると思いますか	34	89.5%	3	7.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%
8	お子さんの気持ちや様子・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	34	89.5%	3	7.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%
9	園内は清潔で整理された空間になっていると思いますか	36	94.7%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%
10	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	32	84.2%	4	10.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.3%
11	お子さんがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	35	92.1%	0	0.0%	2	5.3%	0	0.0%	1	2.6%
12	子ども同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか	30	78.9%	6	15.8%	0	0.0%	1	2.6%	1	2.6%
13	あなたは、職員がお子さん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	94.7%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%
14	あなたやお子さんのプライバシー(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	29	76.3%	7	18.4%	0	0.0%	1	2.6%	1	2.6%
15	お子さんの保育内容に関する説明は、わかりやすいと思いますか	35	92.1%	2	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%
16	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	34	89.5%	2	5.3%	0	0.0%	1	2.6%	1	2.6%
17	あなたが困ったときに、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わかりやすく伝えてくれましたか	24	63.2%	7	18.4%	3	7.9%	3	7.9%	1	2.6%
18	園の基本的な考え方(理念・方針)についての説明はありますか	37	97.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%
19	登園時に、お子さんの様子についての把握・確認がありますか	33	86.8%	4	10.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%
20	園からのたよりやその他の方法で、日々のお子さんの様子や気持ちを知ることができますか	37	97.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%
21	お子さんの発達に合わせた豊かな感性を育む活動・遊び等が行われていますか	37	97.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%
22	お子さんが生活するところは落ち着いて過ごせる雰囲気ですか	36	94.7%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%
23	担当保育士はお子さんの良い所や個性を認めていますか	35	92.1%	2	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%
24	保育士や他の職員の姿勢や対応はだいたい同じ(ばらつきが少ない)ですか	31	81.6%	3	7.9%	3	7.9%	0	0.0%	1	2.6%
25	お迎え時に、お子さんの様子について話がありますか	27	71.1%	8	21.1%	2	5.3%	0	0.0%	1	2.6%
26	お迎え時にお子さんが満たされた表情をしていることが多いですか	33	86.8%	4	10.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%
27	行事等を通して、地域の人たちとの交流を図っていると思いますか	30	78.9%	7	18.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%

※問1～17は第三者評価の共通評価項目です。

《グラフ1》

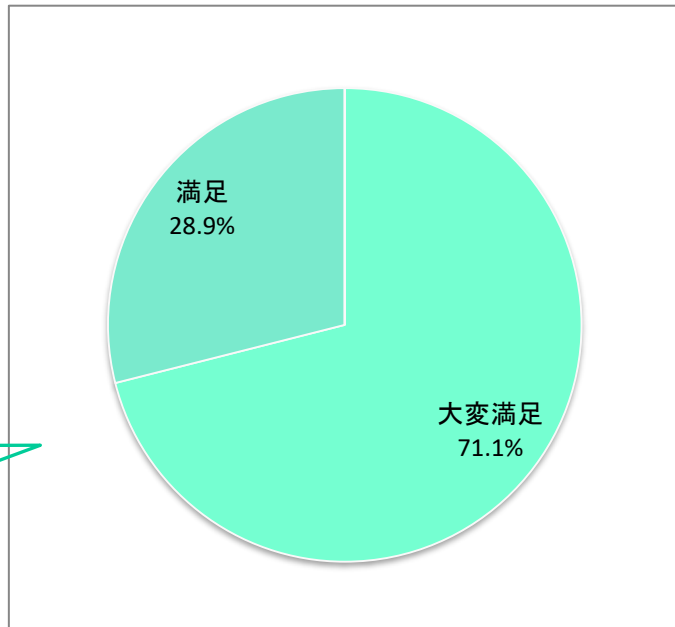


《総合的な感想について》

問29 現在利用している園を総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか

大変満足	27
満足	11
どちらでもない	0
不満	0
大変不満	0
無回答	0

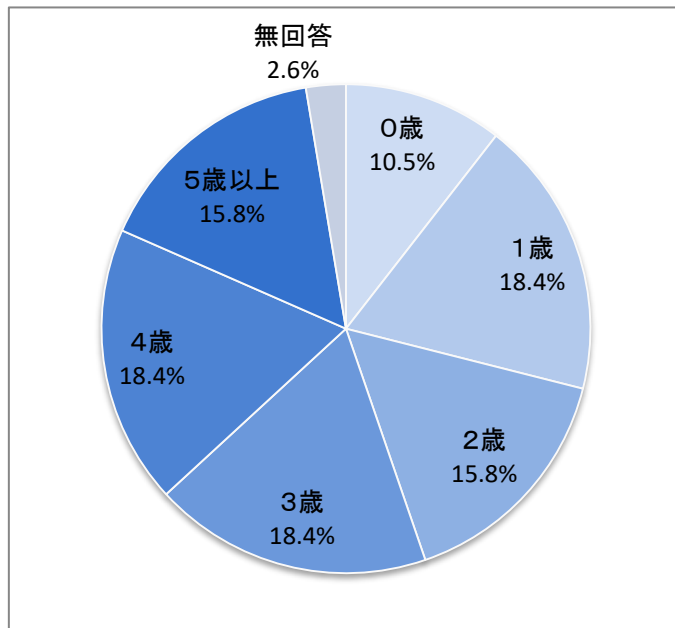
**大変満足  
+  
満足**      **100.0%**



《追加項目》

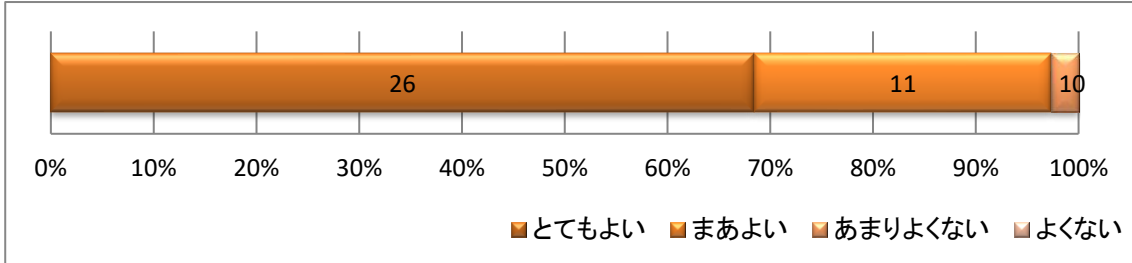
A、当園を利用されているお子様の年齢はいくつですか

1	0歳	4
2	1歳	7
3	2歳	6
4	3歳	7
5	4歳	7
6	5歳以上	6
7	無回答	1

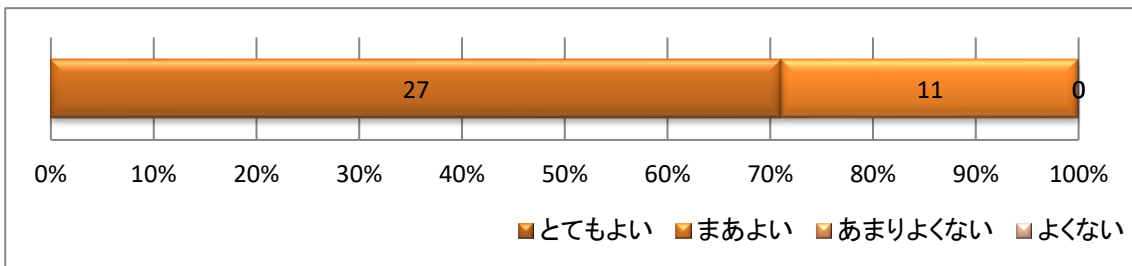


問28 保育サービスの内容について、どのようにお感じになりますか

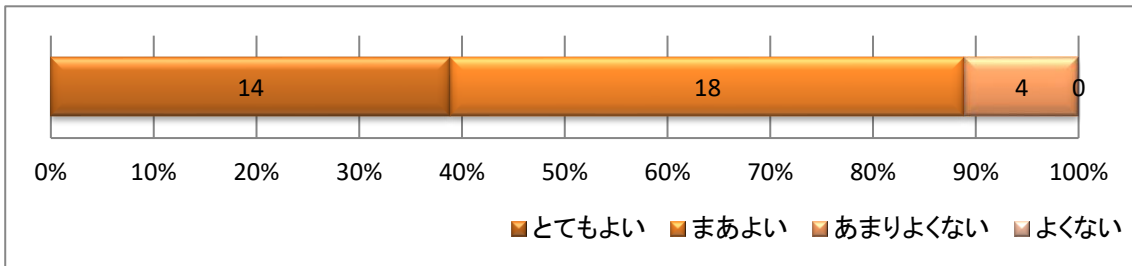
A. あいさつや片付けなど基本的な生活習慣の習得



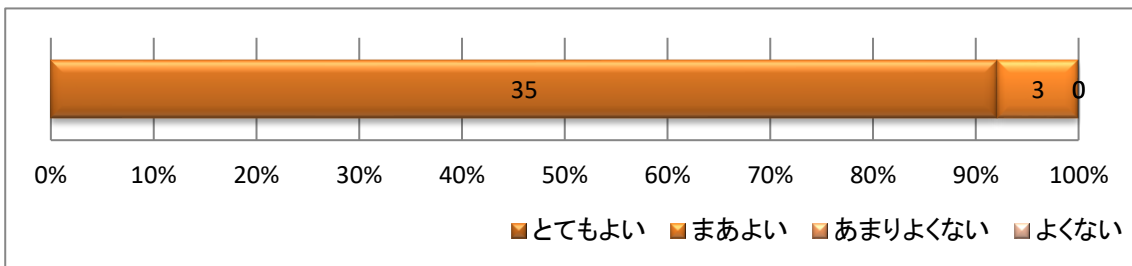
B. お子さんが参加する行事の内容



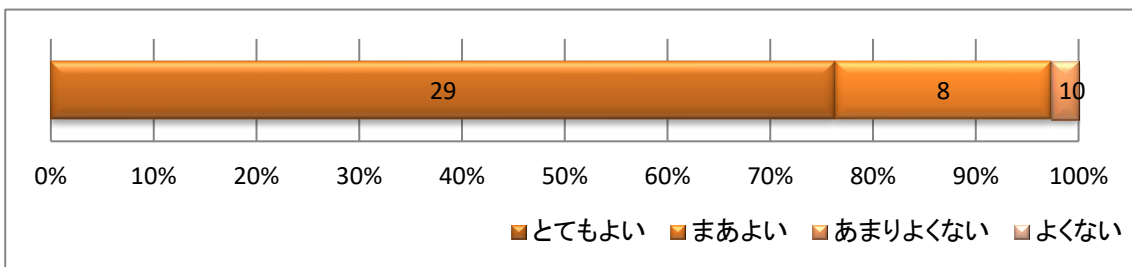
C. 就学に向けた取り組み



D. 多様な年齢同士の関係



E. 遊具・玩具・教材等の充実



## 利用者アンケート

### 共通評価項目(1-17)自由意見

わかたけかなえ保育園 様	
利用者アンケート共通評価項目 自由意見	
※重複している意見も掲載しています ※文章の頭に付いている記号については、「はい」の回答は○、「どちらともいえない」は□、「いいえ」は■、「非該当・無回答」は▲で表示しており、各設問の回答を反映しています。	
項目	自由意見
1	園での活動は、お子さんの心身の発達に役立っていると思いますか

どんどん成長しています。

2	園での活動は、お子さん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
---	--

家ではできない、していないことをしてくださるので、家庭保育以上のものを得ていると思います。

年齢により活動に差がある。

3	園で提供される食事・おやつは、お子さんの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか
---	--

家庭での離乳食の進み具合を栄養士さんが確認してくれるので、安心して任せられる。

4	戸外遊びや行事などにより、お子さん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
---	---

0歳児でまだ歩けないため、家庭では公園で遊ばせることはないが、園では砂場や草地等で遊ばせてくれるのでありがたい。

園庭がないので仕方がないのですが、外遊びが増えると良い。

気温や職員配置の関係で仕方がないのかもしれないが、プールの回数が少ないと感じました。また、時期によっては外遊びも少ないと感じました。

5	急な残業などであらかじめ取り決めた利用時間を変更する必要がある場合、柔軟に対応してくれていると思いますか
---	--

連絡帳や電話でお伝えしていたのに、伝わっていないことが複数回あった。

6	安全対策が十分取られていると思いますか
---	---------------------

子どもの衝突防止のために室内、廊下にミラーを付けてほしい。

説明はありますが、よくケンカをしてケガをしている。

たまに子ども同士のケンカで傷を作ってくるが、もう少し注意深く見ていれば防げたのではないかと思うことが多い。

自転車置き場のスロープが教室の窓のところにあるので、子どもがスロープに上ってしまう。



7	行事の日程は参加しやすいように十分な配慮がされていると思いますか
	<input type="radio"/> 運動会は日曜日で、土曜日にも仕事がある我が家にはとてもありがたいです。 <input type="radio"/> 天候や諸事情により開催できない場合は、延期を考えていただけると嬉しいです。 <input type="radio"/> 日曜日に設定されており、ありがたいです。
8	お子さんの気持ちや様子・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
	<input type="radio"/> 先生による。 <input type="radio"/> どの先生に話しても相談に乗ってくれるので、話しやすいです。 <input type="radio"/> 連絡帳で色々相談に乗ってもらっています。希望すれば時間を作って相談に乗ってくれています。
9	園内は清潔で整理された空間になっていると思いますか
	<input type="checkbox"/> 小まめに掃除している姿を見かけますが、子どもがたくさんいるので床の汚れが気になります。
10	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか
11	お子さんがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか
12	子ども同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか
	<input type="radio"/> 子どもの話をしっかりと聞いてくれているようです。 <input type="checkbox"/> 以前子ども同士でもめた際、明らかに自分の子が悪くなかった時でも、ちゃんと見ていなかったせいで対応に間違いがあったこともあった。 <input type="checkbox"/> どのように対応しているのか見たことがないのでわかりません。
13	あなたは、職員がお子さん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
14	あなたやお子さんのプライバシー（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
	<input type="radio"/> 相談時は開いている部屋を使ってカーテンを引いてくれています。 <input type="checkbox"/> プライバシーが気になるような場面がなかったので、わかりません。
15	お子さんの保育内容に関する説明は、わかりやすいと思いますか
16	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか
17	あなたが困ったときに、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わかりやすく伝えてくれましたか

▲ そここまで困った事態にまだなったことがないので。

## 利用者アンケート

気に入っている点・改善を希望する点

自由記述

※重複している意見も掲載しています

## ○ 職員について

- ・ 先生方の対応。
- ・ ケガの報告等、職員間の連携がきちんとできているので、とても信頼できます。
- ・ 先生方みなさんの雰囲気が良い。
- ・ 先生同士の雰囲気が良さそうなところ。
- ・ 先生方みなさんが優しくフレンドリーなので、何かあった際に話しやすい環境だと思います。
- ・ 先生方が優しいので、子どもたちがのびのびできている。
- ・ 先生方が子どもたちを大切に、可愛がってくれているところ。
- ・ 先生方が心から楽しんで子どもたちと向き合ってくださっていること。
- ・ 保育士の仕事は大変なのに、みなさんいつも明るく接して下さるので、子どもが保育園をとて楽しんでます。
- ・ 先生方みなさん本当に良い方ばかりで、どの先生のクラスになっても安心できること。先生方みなさんで子どもを見て下さるので、どの先生も子どもを把握してくれていること。
- ・ 職員全員感じ良く話をしてくれ、あいさつしてくれる。担任でなくても子どもの成長した点に気づいてくれ、話しかけてくれる。栄養士さんも、食べむら等を相談すると気にかけてくれる。
- ・ 目を見て話をしていただける点。みなさんが子どもの名前を覚えてくれる点。
- ・ 担任だけでなく、全員で子どもたちを見てくれているところ。

## ○ 園長について

## ○ 保育サービスについて

- ・ 3～5歳児の異年齢保育を行っている点。
- ・ 子どもの気持ちや個性を最大限に尊重しながら保育をしていただけていると思います。異年齢児たちとも普段から接しているので、上のクラスの子どもたちが進んで小さな子どもに声をかける等、触れ合う姿をよく見かけます。
- ・ 子どもたちの個性を認めて活動してくれるので、安心。
- ・ 担当保育士が子どもの個性を大切にしてくれていると感じます。
- ・ 子どもたちの気持ちに寄り添ってくださること。
- ・ 子ども一人ひとりの成長をしっかり見ていただけていると思います。また、家庭環境をしっかり把握していただけていると思います。とても温かい保育です。
- ・ 子どもがのびのびと過ごしながらも成長していけるような日々を、先生方や園のみなさまが安全に留意しつつ作ってくださっているところ。
- ・ 0歳から食育があり、食材に触れられる点。
- ・ 特に0歳児の人員配置が手厚い点。
- ・ 日常保育でも、行事でも、より良くしようと考えるところ。
- ・ 総合的に見て、非常によくやってくださっています。保育園でありながら、教育的な配慮もあります。
- ・ 全て気に入っており、不満は全くありません。先生方にいつも感謝しています。
- ・ 日々、本当に良くしてもらっており、感謝です。
- ・ 全体的に大変満足しています。

※重複している意見も掲載しています

- 子どもの様子について
- 戸外遊び・園外活動・行事について
- 施設環境面について
- 安全対策について
  - ・ 避難訓練が突然のこととして行ってくれているので、いざという時も安心して預けられること。
- 子どもの健康・衛生管理について
- 食事面(給食・おやつ)について
  - ・ 手作りでおいしそうなお飯やおやつを提供してくれている。
  - ・ 食事が手作りでとてもおいしい。
  - ・ 食事がすばらしいです。子どもが料理保育を楽しみにしています。
  - ・ 食事がおいしく、様々な食材を使っており、家での料理の参考になる。
  - ・ 栄養バランスが考えられた食事は、非常に苦労されていると思います。
- 保護者対応(保護者支援・延長保育など)について
  - ・ 先生方は、子どもの日々の様子を細やかに日記へ書いてくださり、読むだけで子どもの行動がわかるのでありがたいです。
  - ・ 「虫刺されをかいて血が出たので、絆創膏を貼っています」等、そこまで伝えてくれるのかと思うほど、細かなところまで伝えてくれる。
  - ・ 連絡帳を通して相談すると丁寧にお返事をくださるので、安心して利用させていただいています。
  - ・ 子育ての相談がしやすく、お世話になることができとても良かったと思っています。
  - ・ 家族全体の悩みにも耳を傾けてくださり、園と家庭で子どもの環境を整えようとしてくださるところ。
  - ・ 子どもの異変に敏感で、丁寧に対応して報告してくださること。
  - ・ 園よりは写真つきで、全クラスが掲載されている点。
  - ・ 保育時間の変更に対し、柔軟に対応してくださること。
  - ・ 急な保育をお願いした際、柔軟に対応していただけたので、大変助かりました。
  - ・ 行事が比較的少なく、他園のようにオムツの持参をしなくても良いので、親への負担が少ない。
  - ・ オムツ、おしりふき、エプロン、手拭き等の用意をしなくて良いところ。
  - ・ 行事が日曜日開催なので、本当に助かっています。
  - ・ 写真がネットで注文できる点。
  - ・ 板橋区の案内では、保育料の無償化についてよくわからなかったが、園長がおたよりでわかりやすく知らせてくれたので、ありがたかった。
- 地域交流について
- その他

※重複している意見も掲載しています

- 職員について
- 園長について
  - ・ 柔軟さがありません。とても良い保育園ではあると思いますが、行事後にアンケートを依頼してくるのに、何一つ改善されたことがなく、もう少し保護者の意見を聞くべきではないかと感じます。
  - ・ 職員個々と話す機会はありますが、園長とコミュニケーションを取ることが少ない。園長の考えや方針がとても強く反映されている園であり、時にそれは違うのではと思うことがあっても、一方的に意見を伝える意見箱はあるが利用しにくいので、ディスカッションできれば良いと思うことがある。
- 保育サービスについて
  - ・ 先生方の人数等については理解していますが、異年齢での活動ではなく、クラスの活動を増やしてほしいです。
  - ・ 英語ができる先生がいるので、遊びに英語を取り入れてほしい。または、有料でも良いので、スクールを取り入れてほしい。
  - ・ 今は、時代の流れで保育園でも幼稚園のように英語等の教育を取り入れているところも増えています。グローバル化が進む中、わかたけかなえ保育園でも取り入れていただけると嬉しく思います。
  - ・ 先生を「〇〇先生」と呼んではいけない。
- 子どもの様子について
- 戸外遊び・園外活動・行事について
  - ・ 運動会は、もっと装飾等にこだわった楽しい会になると嬉しいです。
  - ・ 運動会と発表会を頑なに園外の屋内施設で行う点。運動会は天候を考慮した判断だと思うが、例えば11月開催とすれば、屋外でも中止のリスクは減る。発表会は施設が広すぎるので、子どもたちの声が聞こえない。継続するのであれば、子どもたちにマイクを付ける等の工夫が必要。
- 施設環境面について
  - ・ 保育園前の空き家の雑草が夏は特に伸びており、蚊が多いので困ってしまいます。
  - ・ 玄関に靴ベラがあるとありがたいです。
- 安全対策について
- 子どもの健康・衛生管理について
  - ・ 大変でも、オムツ替えの際は、一人ずつ敷物の除菌をサツとでも良いのでしてほしい。感染症流行時期は特に、前の子どものお尻を乗せた場所でそのままオムツ替えをすることが気になっています。
  - ・ 感染症が出た園児のクラスを非公表にしているが、公表してほしい。また、主な感染症の罹患者数をクラス毎に公表してほしい。
- 食事面(給食・おやつ)について

※重複している意見も掲載しています

## ○ 保護者対応(保護者支援・延長保育など)について

- ・ お迎え時は、小さなことでもその日の様子を伝えてくださるので嬉しく思いますが、お迎えが重なる時間帯や子どもたちの部屋移動の時間帯と重なると、聞けないこともあります。できれば、「元気でした」の一言だけでもいただけたらと思います。
- ・ 早退やお休みの連絡を直近ではなく、だいぶ前に連絡していたが、当日に把握されていなかったことがあります。こちら側で、前日等の直近に再度お伝えすることにしました。
- ・ 今年から、オムツが取れていない子どもはみんなとプールに入れなくなったが、方針等はずっと早くきちんと教えてほしかった。また、運動会のメダルについても、当日ではなく前もってなくなることを伝えてほしかった。
- ・ アンケートを取っているが、保護者の意見を取り入れてくれたことはない。
- ・ 写真の購入方法が変更され、残念です。

## ○ 地域交流について

## ○ その他

- ・ 特に思い浮かびません。
- ・ 特にないです。