

わかたけかなえ保育園
福祉サービス第三者評価事業・利用者調査
報告書

平成25年1月

株式会社 生活構造研究所

1. 調査概要

対象 児童が属する全世帯の保護者

調査方法 わかたけかなえ保育園から保護者に調査票を手渡しで配布し、評価機関が保護者から直接郵送で回収した。
なお、子どもが2人以上通園している世帯については、最年少児を対象に実施した。

日時 平成24年11月16日(金)～平成24年12月3日(月)

回収率	利用者総数 (世帯数)	調査対象者数 (世帯数)	有効回答者数 (世帯数)	利用者総数に対する 回答者の割合
	54	54	42	77.8%

質問項目 以下のとおり

<毎日の保育サービスについて>

問1	食事(給食)・おやつなどのメニューは、子どもの状態に配慮された工夫がありますか
問2	戸外遊びの機会は十分ですか
問3	保護者の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ますか
問4	保育中の発熱やケガなどの処置、保護者への連絡等の体調変化への対応は十分ですか
問5	安全対策が十分取られていると思いますか
問6	保護者が参加しやすいように行事日程の配慮は十分ですか
問7	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ますか
問8	保護者が大切に考えていることについて、職員は話を聞く姿勢がありますか

<お子さんや保護者の尊重について>

問9	職員はあなたやあなたの子どものプライバシー(秘密)を守っていますか
問10	お子さんは保育所で大切にされていると思いますか
問11	職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか

<要望・意見や不満・トラブルへの対応について>

問12	要望や不満は、保育所に対して言いやすいですか
問13	保育所は、要望や不満などに、きちんと対応していますか
問14	要望や不満があったとき、第三者委員(保育所外の苦情解決相談員)などにも相談できることを知っていますか

<利用前の保育園の対応について>

◆	保育所の利用を始める前に、保育所から保育内容などの説明がありましたか
問15	【「保育所の利用を始める際に保育所から保育内容などの説明があった」と答えた方に】 入園に際し保育所から受けた説明は、わかりやすかったですか

<総合的な感想について>

総合(1)	現在利用している保育園を総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか
総合(2)	日頃お感じになっている保育園に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください
総合(3)	今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください

<回答者の属性について>

F1	調査票記入者
F2	調査票記入者の年齢(主に中心になって回答した方)
F3-①	保護者の勤務形態(父)
F3-②	保護者の勤務形態(母)
F3-③	保護者の勤務形態(その他の保護者=主にお迎えに行かれる方)
F4	保育園を利用しているお子さんの年齢

2. 調査結果

<利用者調査全体のコメント>

《今年度調査結果に対するコメント》

◆『毎日の保育サービス(問1～8)』について

すべての評価項目で肯定的な回答が7割以上となっており、全体的に保護者から高い評価を得ています。なかでも「食事等への配慮(問1)」、「戸外遊びの機会(問2)」など6つの評価項目では肯定的な回答が9割以上を占め、保護者がとても満足している様子がうかがえます。

◆『子どもや保護者の尊重(問9～11)』について

3つの評価項目とも肯定的な回答が8割以上と高い評価を得ています。「子どもが大切にされている(問10)」、「職員の対応は礼儀正しく丁寧(問11)」では保護者の9割以上が肯定的な回答をしており、とても満足度が高い様子がうかがえます。

◆『要望・意見や不満・トラブルへの対応(問12～14)』について

「要望・不満を園に言いやすい(問12)」では肯定的な回答が8割以上と保護者の評価が高く、「要望・不満に園は対応している(問13)」、「第三者委員等の認知度(問14)」でも肯定的な回答が7割以上を占めています。

◆園に対する総合的な感想について

「大変満足」が6割弱、「満足」が3割強、両方あわせると保護者の約9割以上が満足していると回答しており、園の取り組みに対する保護者の満足度はとても高い結果を示しています。

《経年変化に対するコメント》

◆『毎日の保育サービス(問1～8)』について

昨年度より満足度が増加した項目は、「食事等への配慮(問1)」、「戸外遊びの機会(問2)」など6項目となっています。特に「行事日程への配慮(問6)」と「職員の話聞く姿勢(問8)」は、昨年度より満足度が10ポイント前後増加しています。一方、「保護者の急な残業等への柔軟な対応(問3)」と「安全対策(問5)」の2項目は昨年度より満足度が減少しており、そのうち「安全対策(問5)」は満足度が10ポイント以上減少しています。ただし、いずれも保護者の7割以上が肯定的な回答をしており、高い評価を維持しています。

◆『子どもや保護者の尊重(問9～11)』について

「プライバシーの遵守(問9)」と「職員の対応は礼儀正しく丁寧(問11)」は昨年度より満足度が増加しています。「子どもが大切にされている(問10)」はわずかに満足度が減少していますが、3項目とも肯定的な回答が8割以上を占めており、高い評価を維持しています。

◆『要望・意見や不満・トラブルへの対応(問12～14)』について

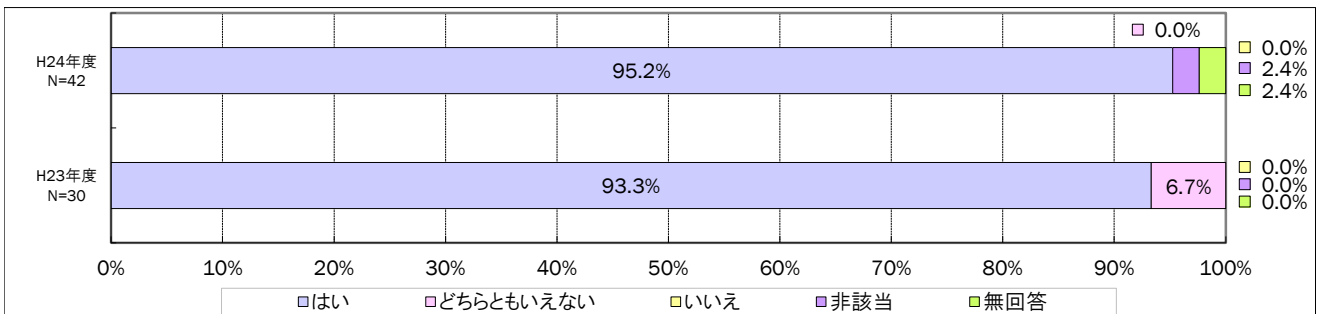
「要望・不満を園に言いやすい(問12)」は、昨年度より満足度が10ポイント以上増加していますが、「要望・不満に園は対応している(問13)」は、満足度が減少しています。昨年度は「言いやすい(問12)」が7割台、「対応してくれる(問13)」が8割台でしたが、今年度は「言いやすい(問12)」が8割台、「対応してくれる(問13)」が7割台と保護者の評価が変化しています。また、「第三者委員等の認知度(問14)」は、「知っている」と回答した保護者の割合が昨年度より約30ポイント増加しており、園の取組みが調査結果にあらわれています。

◆「園に対する総合的な感想」について

「大変満足」と「満足」を合わせた満足度全体としては、昨年度より2.8ポイント増加しています。昨年度より「満足」と回答した割合は3.4ポイント減少していますが、「大変満足」と回答した割合が6.2ポイント増加しており、評価の質も上がっている様子がうかがえます。

(1) 毎日の保育サービスについて(問1～問8)

問1 食事(給食)・おやつなどのメニューは、子どもの状態に配慮された工夫がありますか

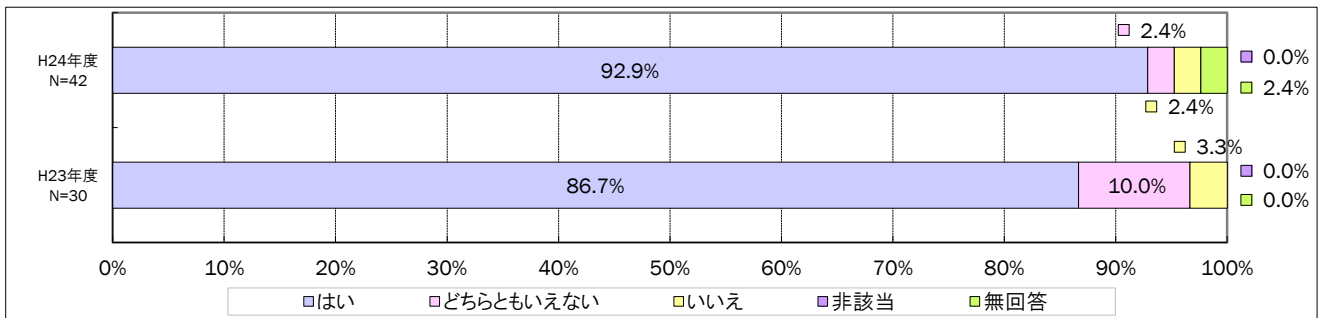


回答のあった保護者の9割以上が肯定的な回答をしており、とても満足している様子がうかがえます。

自由意見は7人(回答者の2割弱)の方が記述しており、全員の方から食事のメニューや味付け、おやつや補食について評価する声

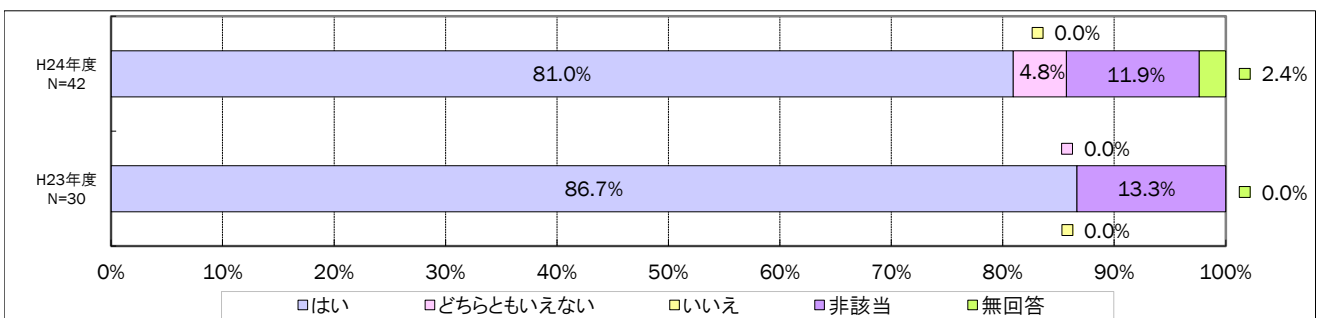
が寄せられています。経年変化をみると、満足度がさらに増え、昨年度に続き保護者からの高い評価を得ています。

問2 戸外遊びの機会は十分ですか



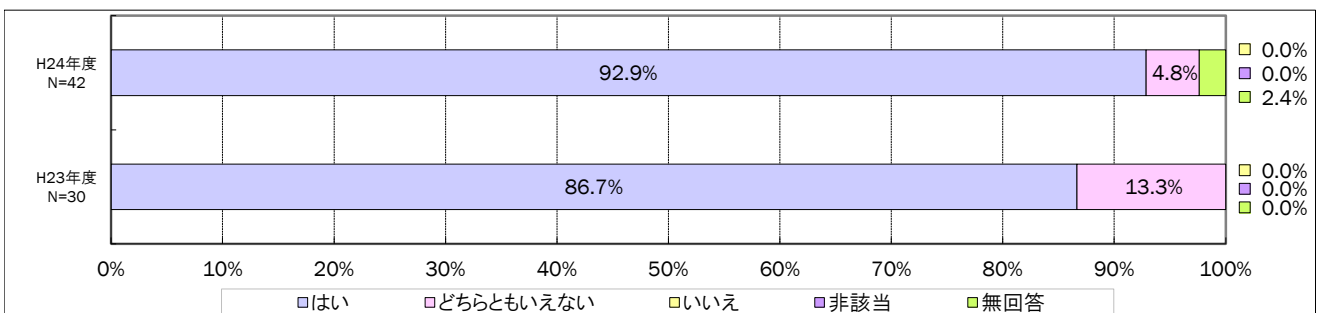
回答のあった保護者の9割強の方が肯定的な回答をしており、とても満足している様子がうかがえます。自由意見は9人(回答者の2割強)の方から記述があります。近くの公園等を利用して戸外遊びを十分しているという意見が多数寄せられています。また、午後のおやつの後にも戸外遊びを求める声の一部みられます。経年変化をみると、昨年度より6.2ポイント満足度が増加し、保護者からとても高い評価を得ています。

問3 保護者の急な残業などであらかじめ取り決められ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ますか



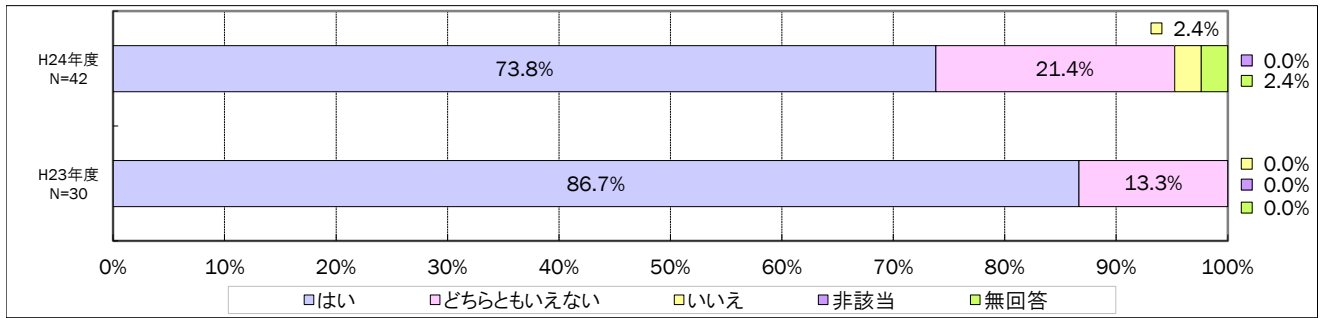
回答のあった保護者の約8割が肯定的な回答をしており、満足している様子がうかがえます。自由意見は7人(回答者の2割弱)の方から記述があり、保護者の立場を理解し、柔軟に対応してくれる、快く対応してくれる等、園の対応を評価する声が寄せられています。経年変化をみると、今年度も保護者から高い評価を得ていますが、満足度は昨年度よりわずかに減少しています。

問4 保育中の発熱やケガなどの処置、保護者への連絡等の体調変化への対応は十分ですか



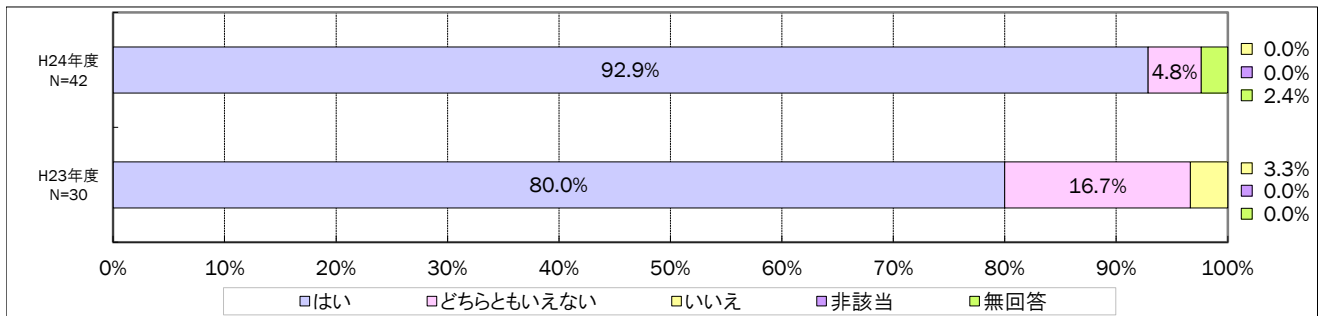
「はい」と肯定的な回答をした保護者が9割強を占め、とても高い評価を得ています。自由意見は6人(回答者の1割強)の方から寄せられています。迅速に連絡をくれる、子どもの症状や様子をみながら適切に対応してくれるなど、園の対応を評価する声が寄せられています。経年変化をみると、昨年度より6.2ポイント満足度が増加し、保護者の評価がとても高くなっています。

問5 安全対策が十分とられていると思いますか



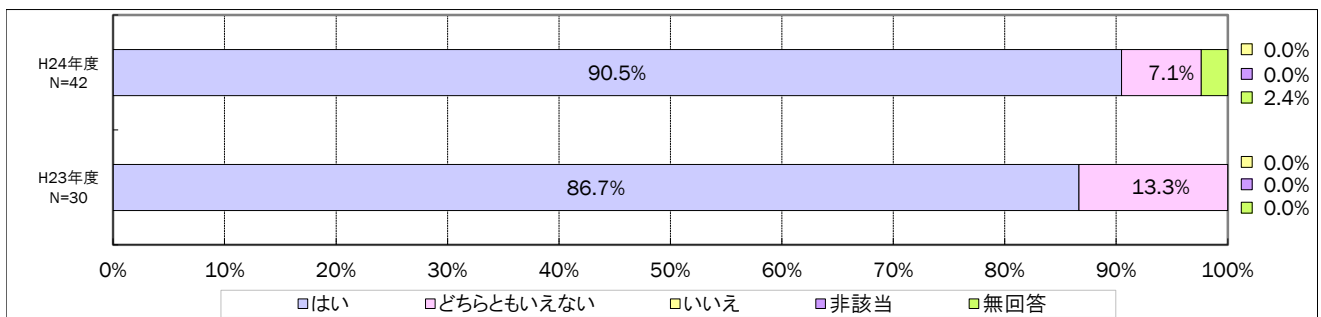
「はい」と肯定的な回答をした保護者が7割強、「どちらともいえない」が2割強となっています。自由意見は9人(回答者の2割強)の方から記述があり、安全対策がとられているという声のほか、防犯や事故防止の面から、門や玄関の戸締りや施錠、門の開閉時のルールや対応等について意見や要望が寄せられています。経年変化をみると、昨年度より保護者の満足度が12.9ポイント減少しています。開園から日数が経過とともに、保護者の毎日の送り迎え等の機会が増え、新たに気づいたことが、今回の調査結果に反映された可能性があります。

問6 保護者が参加しやすいように行事日程の配慮は十分ですか



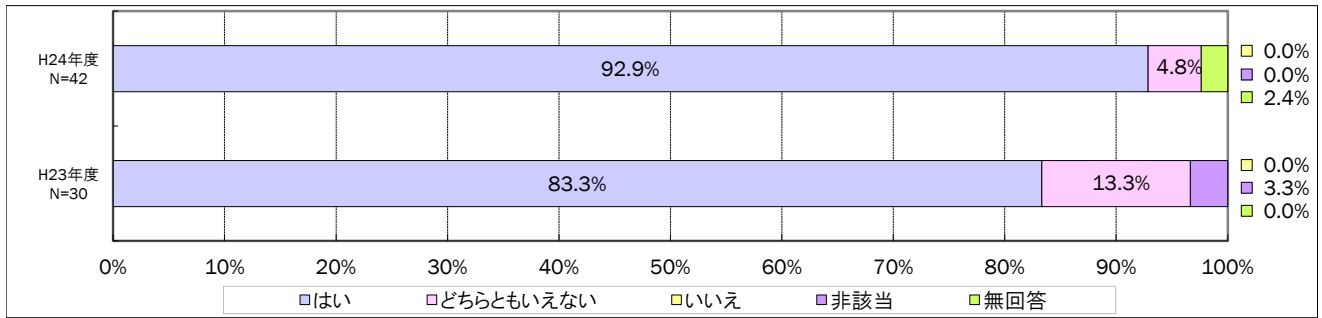
「はい」と肯定的な回答をした保護者が9割強を占めており、大変満足している様子うかがえます。自由意見は6人(回答者の1割強)の方が記述しており、休日の行事日程や保護者会の時間設定等についてとても配慮があるという声寄せられています。経年変化をみると、昨年度より満足度が12.9ポイント増加しており、園の対応について保護者の評価が大幅に上がっています。

問7 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ますか



回答があった保護者の約9割の方が肯定的な回答をしており、とても満足している様子うかがえます。自由意見は9人(回答者の2割強)の方が記述しており、その日の様子をよく伝えてくれる、連絡帳で丁寧に対応してくれる、職員から積極的に話をしてくれる、職員と話しやすい等、職員の対応を評価する声が多数寄せられています。また、夕方お迎え時に担任がいない、日々担任と話ができない等の声の一部みられます。経年変化をみると、昨年度より満足度が3.8ポイント増加しており、保護者から高い評価を得ています。

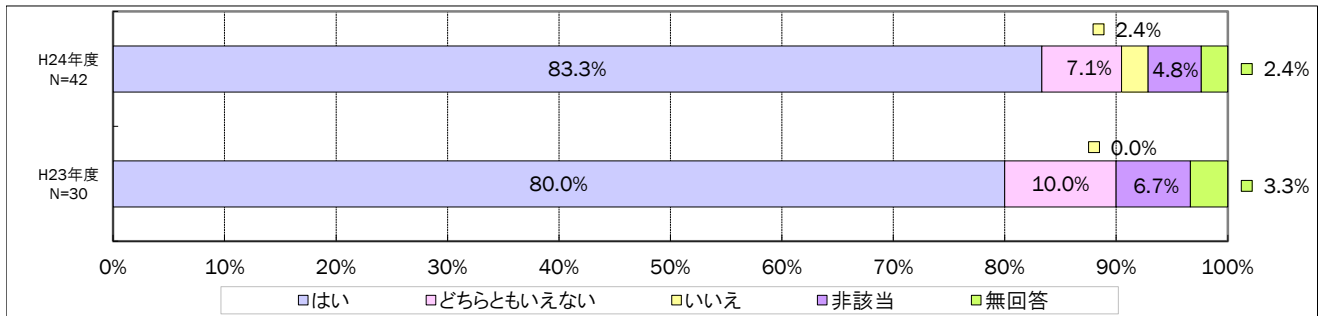
問8 保護者が大切に考えていることについて、職員は話を聞く姿勢がありますか



「はい」と肯定的な回答をした保護者が9割強を占めており、満足度がとても高い結果を示しています。自由意見は3人(回答者の1割未満)の方から、話しやすい雰囲気であるという声のほか、たまに職員から声かけがあるがノートに書いたことにあまり対応や反応がないという声も寄せられています。経年変化をみると、満足度は昨年度より9.6ポイント増加しており、職員の対応について保護者の評価は上がっています。

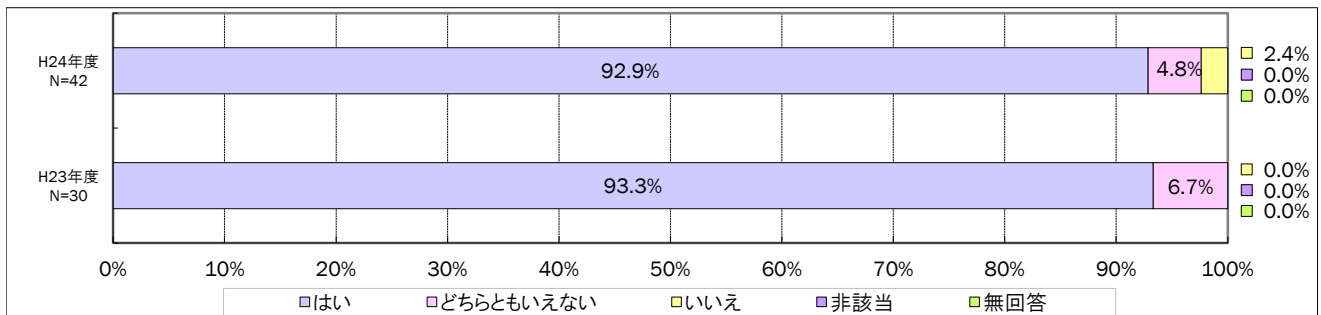
(2) お子さんや保護者の尊重について(問9～問11)

問9 職員はあなたやあなたの子どもに関するプライバシー(秘密)を守っていますか



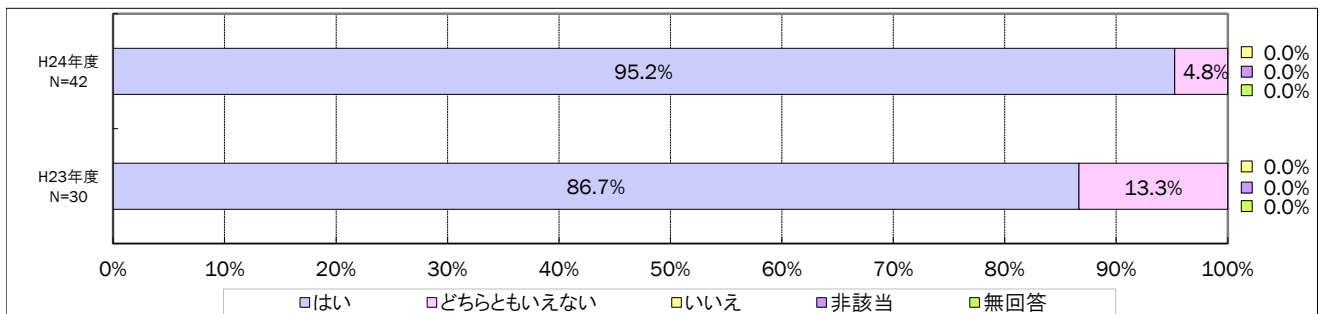
「はい」と肯定的な回答をした保護者が8割以上を占め、高い評価を得ています。
 自由意見は4人(回答者の約1割)の方から記述があり、他の保護者から子どもの情報を聞くことはない、子どもから情報が伝わっている等の声が寄せられています。
 経年変化をみると、昨年度より満足度は3.3ポイント増加していますが、昨年度回答がなかった「いいえ」も2.4ポイント増加しています。

問10 お子さんは保育所で大切にされていると思いますか



回答のあった保護者の9割強の方が肯定的な回答をしており、とても満足している様子がうかがえます。
 自由意見は6人(回答者の1割強)の方が記述しており、保育園で大切にされているという声が多数寄せられています。
 経年変化をみると、昨年度と同様、満足度は9割以上を占め、2年継続して保護者から高い評価を得ています。

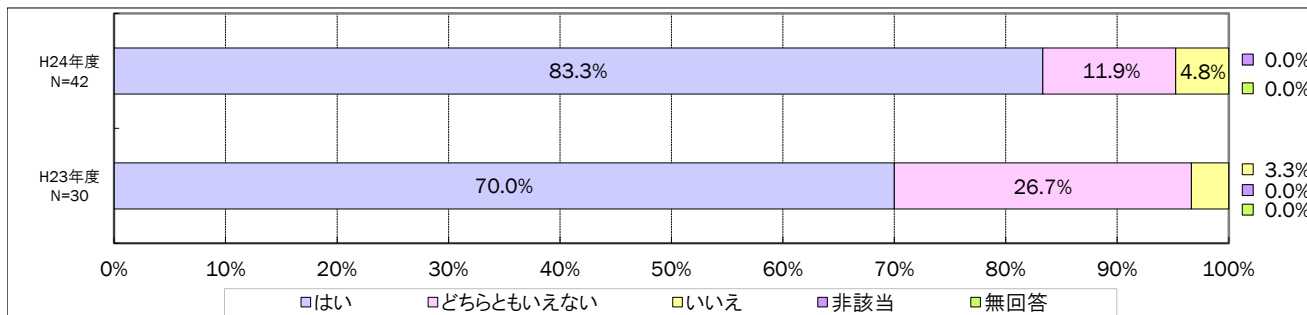
問11 職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか



「はい」と肯定的な回答をした保護者が9割以上を占めており、とても満足している様子がうかがえます。
 自由意見は3人(回答者の1割未満)の方が記述しています。昨年に比べて職員の対応が丁寧になっている、常に挨拶が飛び交っていると評価する声のほか、あまり挨拶をしない職員もいるという声も寄せられています。
 経年変化をみると、満足度は昨年度より8.5ポイント増加し、職員の対応について保護者の評価が上がっています。

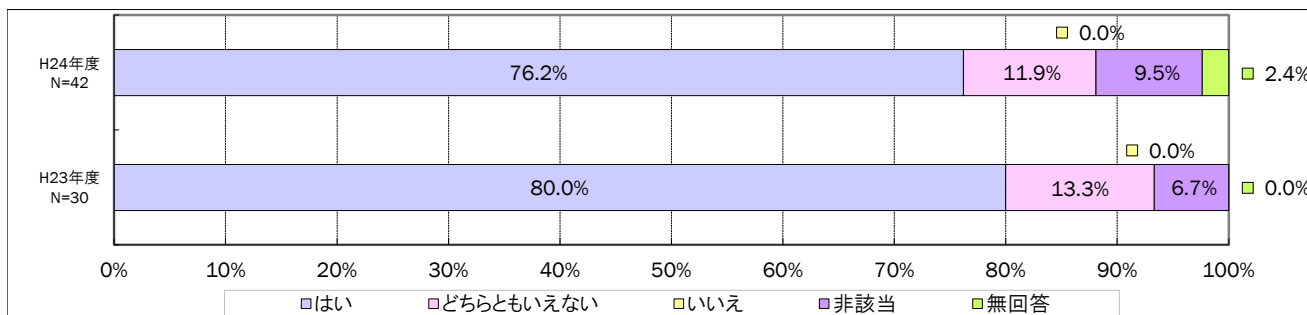
(3) 要望・意見や不満・トラブルへの対応について(問12～問14)

問12 要望や不満は、保育所に対して言いやすいですか



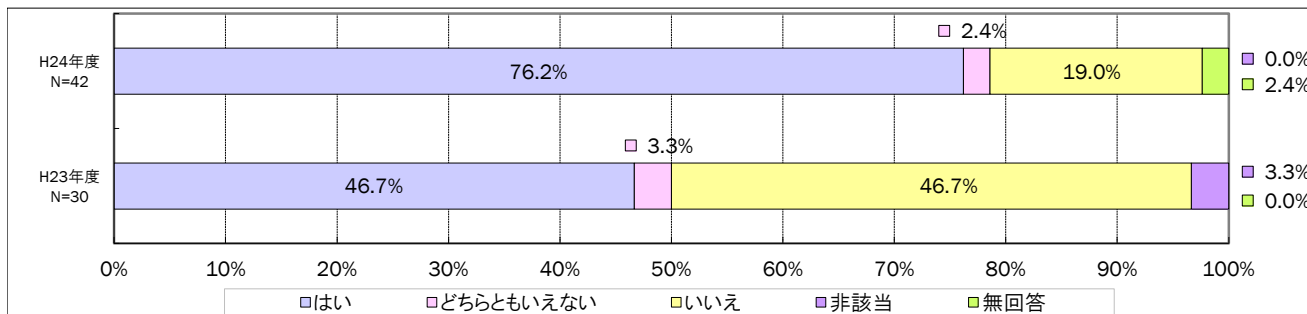
「はい」と回答をした保護者が8割以上を占めており、高い満足度を示しています。自由意見では4人(回答者の約1割)の方が記述しており、思ったことを言える、要望があれば伝えて相談している、意見箱がある等評価する声のほか、意見を言いやすい職員と言いにくい職員がいる等の声がみられます。経年変化をみると、昨年度より満足度が13.3ポイント増加し、保護者の評価が大幅に上がっています。なお、評価保留(どちらともいえない)が14.8ポイント減少しています。

問13 保育所は、要望や不満などに、きちんと対応していますか



「はい」と回答をした保護者が7割台を占め、概ね満足している様子がうかがえます。自由意見は4人(回答者の約1割)の方から記述があり、十分満足しており要望・不満を感じない、要望に応じてくれて助かっている等、園の対応を評価する声のほか、園の決まった予定があるので子どもがやりたい遊びを取り入れてもらえない、保護者から提案しても否定的な回答が多く対応があいまいである等の声もみられます。経年変化をみると、昨年度より満足度がわずかに減少しています。なお、「非該当」と回答した保護者がわずかに増加しています。

問14 要望や不満があったとき、第三者委員(保育所外の苦情解決相談員)などにも相談できることを知っていますか



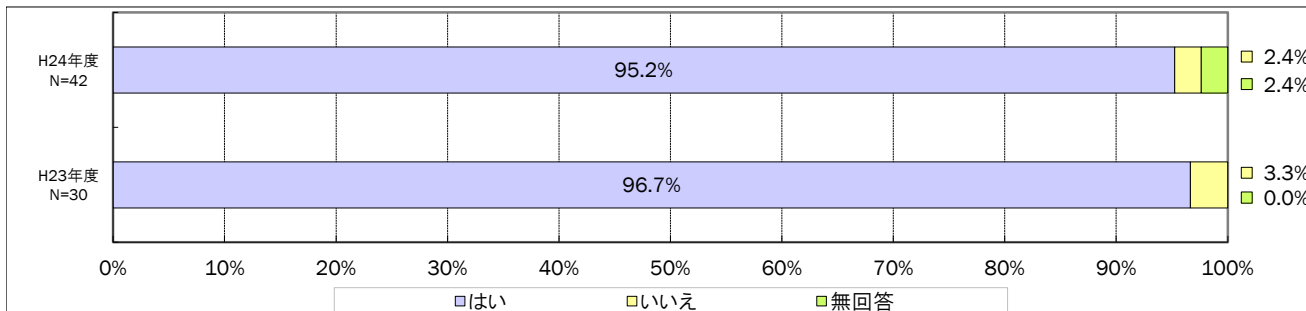
回答のあった保護者の7割以上の方が「知っている」、2割弱の方が「知らない」と回答しています。自由意見は2人(回答者の1割未満)の方から、知っている、知っているが第三者委員の名前や連絡先は知らないという声が寄せられています。経年変化をみると、昨年度より認知度が29.5ポイント増加しており、園が保護者に周知した結果が調査結果にあらわれています。

(4) 利用前の保育園の対応について(問15)

◆過去1年以内にこの施設を利用し始めましたか

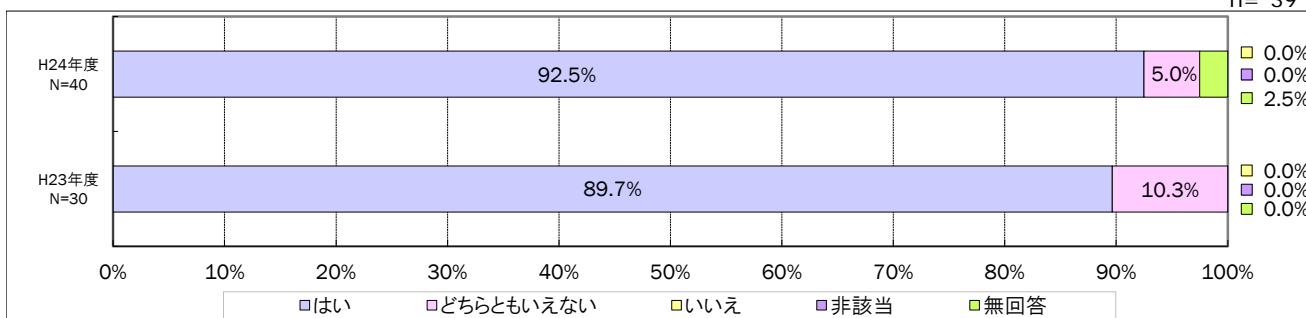
今回の調査では、わかたけかなえ保育園が開設(H23年4月)から2年を経過していないため、「過去1年以内にこの施設を利用し始めましたか」という付問については、予め調査票から除外し、保護者全員を対象としています。

◆保育所の利用を始める前に保育所から保育内容などの説明がありましたか



問15 入園に際し保育所から受けた説明はわかりやすかったですか

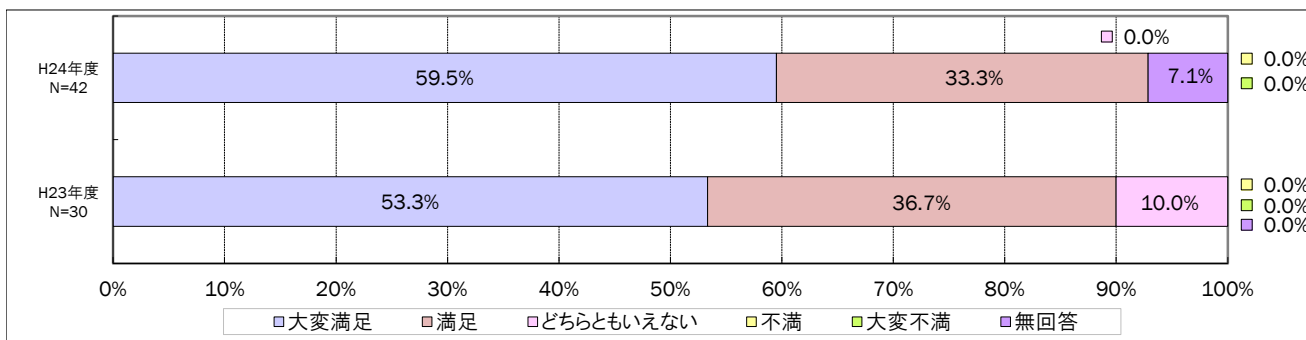
n = 39



「利用前に保育内容などの説明があった」と回答した保護者39人に対して、「説明はわかりやすかったか」と尋ねたところ、36人の保護者が「わかりやすかった」と回答しています。
 自由意見は3人(回答者の1割未満)の方から、とてもわかりやすかった、園長先生から説明してもらい納得して園を選んだ、他の園より時間をかけて説明してくれたという声が寄せられています。
 経年変化をみると、昨年度より満足度は増加し、園の対応について評価が上がっています。

(5) 総合的な感想について(総合)

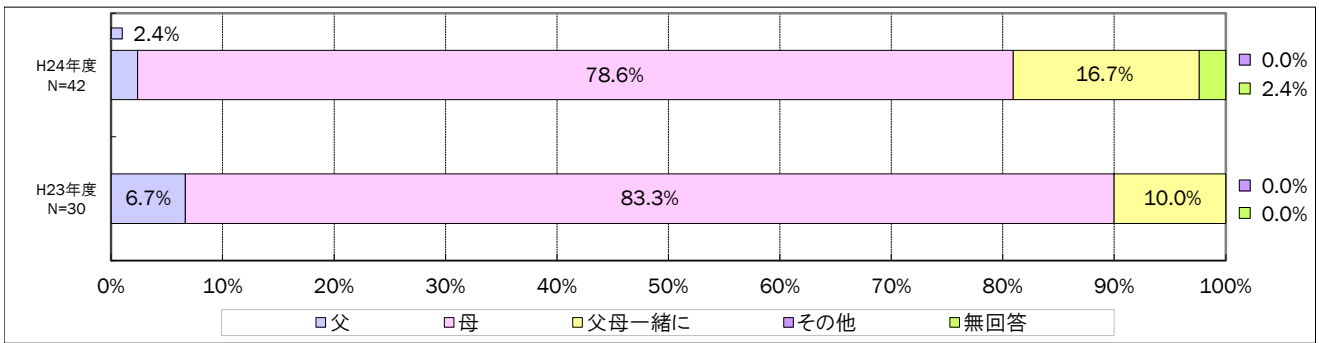
《総合》現在利用している保育園を総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか



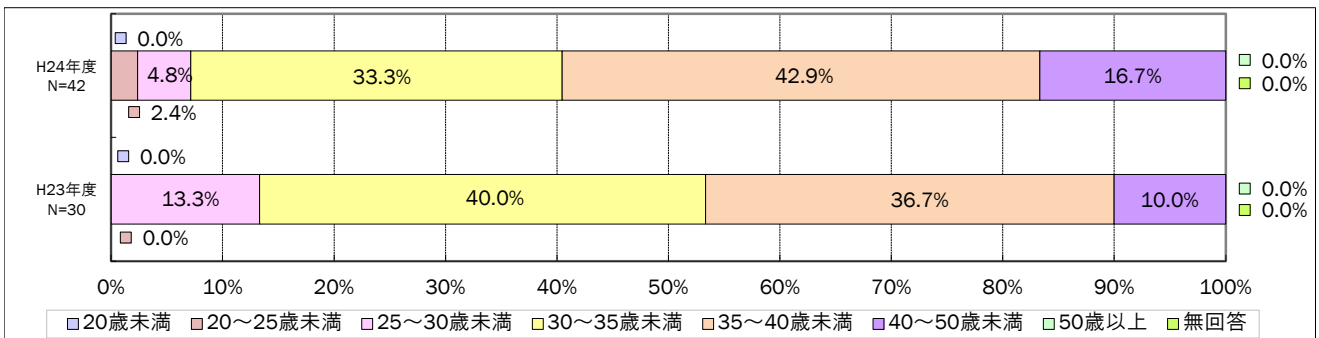
総合的な感想は「大変満足」が6割弱、「満足」が3割強、両方あわせると保護者の9割以上が満足していると回答しており、とても高い評価を得ています。
 経年変化をみると、「大変満足」と「満足」を合わせた満足度全体としては昨年度より2.8ポイント増加しています。昨年度より「満足」と回答した割合は3.4ポイント減少していますが、「大変満足」と回答した割合が6.2ポイント増加しており、評価の質も上がっている様子がうかがえます。また、開設間もなかった昨年度は、評価保留(どちらともいえない)と回答した保護者が1割いましたが、今年度は評価を行っています。

(6) 保護者の方について(F1~F4)

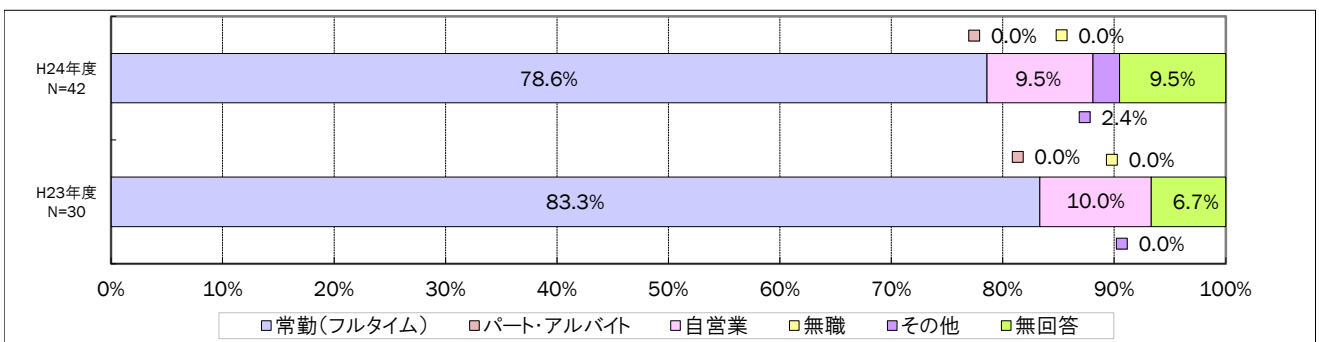
F1 調査票記入者



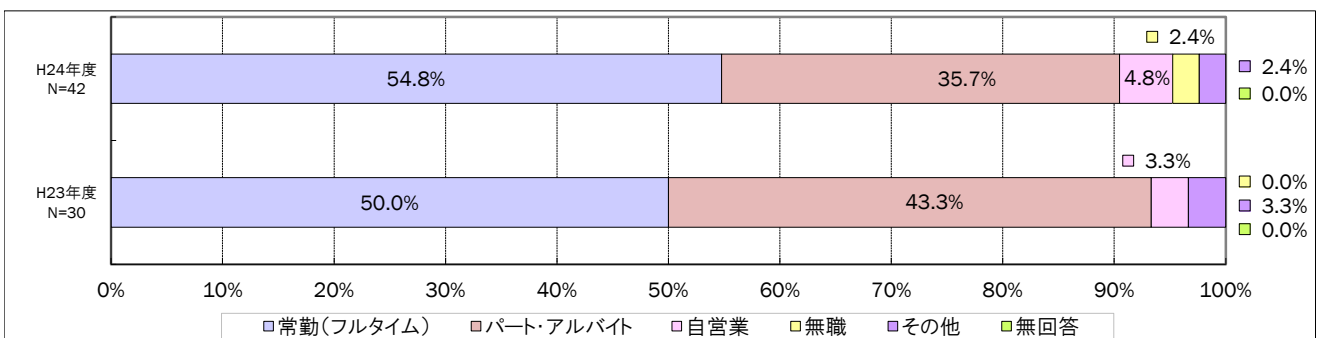
F2 調査票記入者の年齢(主に中心になって回答した方)



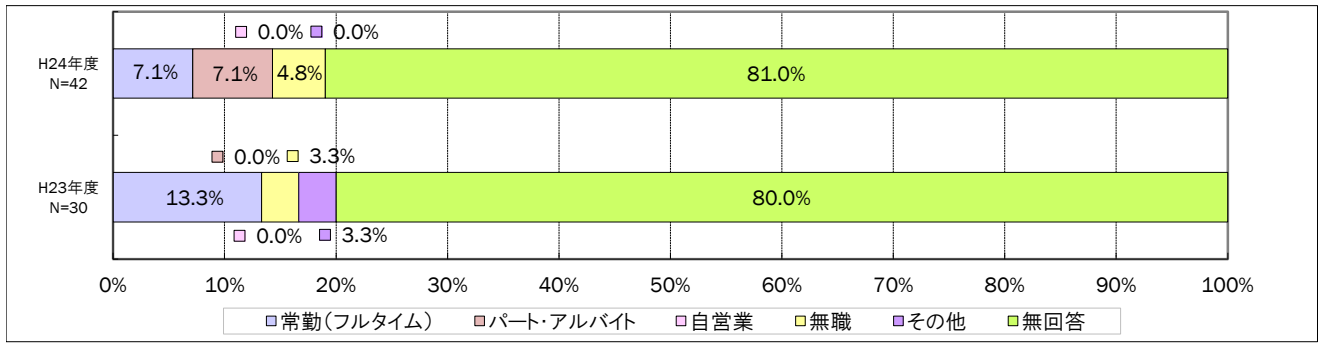
F3-1 保護者の勤務形態(父)



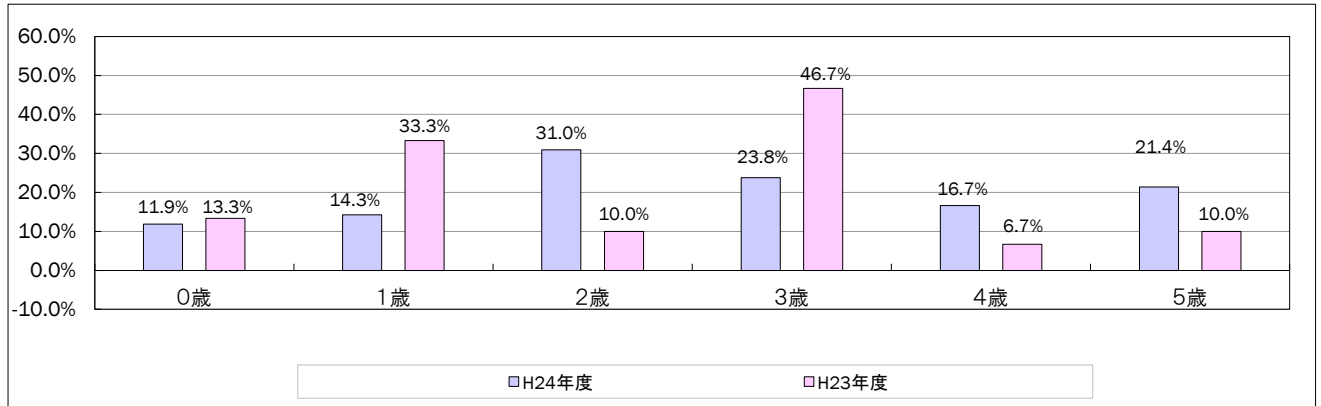
F3-2 保護者の勤務形態(母)



F3-3 保護者の勤務形態(その他の保護者=主にお迎えに行かれる方)



F4 保育園を利用しているお子さんの年齢(複数いる場合は該当全てを選択)



3-1. 自由意見(設問別)

○=満足 □=要望 △=不満・クレーム等

(1) 毎日の保育サービスについて

問1	食事(給食)・おやつなどのメニューは、子どもの状態に配慮された工夫がありますか
<input type="radio"/>	補食が美味しいので、延長時間も拒否なく受け入れています。
<input type="radio"/>	調理の様子を子ども達に見せてくれたり、手伝いをさせてくれるところもとても良いです。
<input type="radio"/>	家より保育園のご飯のほうが好きみたいです。
<input type="radio"/>	毎日違ったメニューで、多品目準備頂き頭が下がります。
<input type="radio"/>	家では作らないような、外食でも食べられないような、からくないタンドリーチキンなど、とても工夫されていると思います。
<input type="radio"/>	子どもに食べる楽しさを教えてくれるメニューだと感じています。
<input type="radio"/>	一ヶ月の中でメニューのダブリがなく、主食もお米、小麦粉と食事とおやつにそれぞれ分けられて、考えられているのでとても良いです。

問2	戸外遊びの機会は十分ですか
<input type="radio"/>	毎日外の公園に遊びに連れて行ってくれています。
<input type="radio"/>	園庭が小さいかわりに、近所の公園に連れて行ってくださっていて有難いです。
<input type="radio"/>	午前中はとにかく体力を作ってもらえるよう歩くことを心がけているので良いです。
<input type="radio"/>	天気の良い日はなるべく外に連れ出してもらっているようです。
<input type="radio"/>	これも毎日、あちこち、しかもかなり遠方まで行って頂き、園庭がないおかげもあるかな?と思っています。日が長い時期は、お昼寝の後も水久保公園で遊べたらいいのに、とも思います。
<input type="radio"/>	以前はおやつ後などに戸外の遊びが少なかったですが、最近では屋上も使用しています。来年度は5歳児が2クラスに分かれる(?)ようなので、屋上等の使用の機会は少なくなるかも。
<input type="checkbox"/>	午後のおやつ後、園庭のある所は戸外あそびをしているのを見かけるので、園外でなくても屋上あそびを増やしても良いのではないのでしょうか。
<input type="checkbox"/>	「外行きたいけれど、やらない時もあります」(本人談)
<input type="checkbox"/>	午後も外で遊んでいるのでしょうか?

問3	保護者の急な残業などであらかじめ取り決められ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ますか
<input type="radio"/>	かなり柔軟だと思っています。
<input type="radio"/>	電話で急な延長依頼をする事があるのですが、快く頼まれてくれるのでありがたいです。
<input type="radio"/>	突然の打合せが入った時も、電話すると、すぐに対応してくれるので助かっています。
<input type="radio"/>	仕事の都合で利用時間を変更した際も、快く対応してくださり、本当に感謝しております。
<input type="radio"/>	(土)に急な用事があった際も、保育して頂け、助かりました。
<input type="radio"/>	柔軟に対応してくださり、仕事をする親の立場に立った保育園だと常々感じています。
<input type="radio"/>	延長を利用しているため経験がありません。

問4	保育中の発熱やケガなどの処置、保護者への連絡等の体調変化への対応は十分ですか
<input type="radio"/>	去年少しの事で連絡来ていましたが、様子を見てもらえることもあるのか子どもが健康なのか、安心して仕事が出来ています。
<input type="radio"/>	ちょっと熱が高めや、湿疹が出ている等の時も、とりあえず様子を見てくれるので助かります。(すぐに迎えに来て、という感じでないのありがたいです)
<input type="radio"/>	看護師さんの当たりがやわらかくありがたいです。
<input type="radio"/>	迅速にご連絡頂く一方、体温だけで判断せず、総合的な“元気さ”を見て頂いて判断して下さっているように思います。
<input type="radio"/>	十分すぎるくらい電話での連絡や手紙が多いです。
<input type="radio"/>	連絡はすぐにはしてもらえないが、受診を要する場合、医療機関には午後休みがある為、午前中の連絡は早めにして頂くとうありがたいです。

問5	安全対策が十分とられていると思いますか
<input type="radio"/>	何か危険な事があった場合はすぐに注意喚起のメールや連絡があり安心です。
<input type="radio"/>	完全とは言えませんが、他の保育園より物が整理され、安全対策がなされていると思います。
<input type="radio"/>	△ 全体的には安全対策がされているように感じますが、門を開ける際に壁に隠れて見えない部分があり、子どもが挟まれてしまうことがないか心配です。事故が起きてからでは遅いと思います。
<input type="checkbox"/>	△ 門が開いている時、外に飛び出してしまう子がいて危ないので、保護者側でも気をつけますが、飛び出すのは大体上のほうの学年の子なので、園児たちにも注意を呼びかけてください。
<input type="checkbox"/>	△ ビニール袋を使った遊びや、長いスプーンなどを使った遊びは少し危ないように感じます。
<input type="checkbox"/>	△ 園入口の門のカギなどはあった方がより安心感があるかと思います。
<input type="checkbox"/>	△ 玄関が入ろうと思えば、誰でも入れてしまうため、不審者の侵入可能性があるのが心配です。
<input type="checkbox"/>	△ 園側ではないが、お迎えの時の戸締りをしっかりして下さいと園も呼びかけていますが、戸締りができていない他の保護者がいて、そのすきに子どもが部屋から飛び出してしまいます。
<input type="checkbox"/>	△ ドアのカギ等。

問6	保護者が参加しやすいように行事日程の配慮は十分ですか
<input type="radio"/>	○ 日曜の運動会は有難いし、なかなかない配慮だと思います。
<input type="radio"/>	○ 1年のスケジュールが予め決められているので、とても助かります。
<input type="radio"/>	○ 日曜日の行事が多いが、小学校等は(土)が多いので、兄弟姉妹がいる家庭には、日程が重ならず、参加しやすいです。
<input type="radio"/>	○ 夕方の遅い時間での保護者会の設定など配慮を感じます。
<input type="radio"/>	○ 休日の行事日程や保護者の個人面談も決められた時間外でも対応してくれました。
<input type="checkbox"/>	□ できれば土曜日だけでなく日曜日に行事があると良いと思います。(仕事や休息の意味で)

問7	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ますか
<input type="radio"/>	○ とても熱心です。担任以外の先生も、早番遅番で入れ替わるので、よくわかってもらえているようです。
<input type="radio"/>	○ 担任の先生が、その日の様子を常に伝えてくれます。何かあったらいつでも言ってほしいというスタンスでいてくれるので相談しやすいです。
<input type="radio"/>	○ 連絡帳に心配事など記すと、心温かいアドバイスが返ってくるので涙が出ます。
<input type="radio"/>	○ 面談が個人と団体とあるのでとても話しやすいです。
<input type="radio"/>	○ その日の行動、感情等、職員から積極的に話をしてくれるので助かります。
<input type="radio"/>	○ 登降園時に気楽に会話させて頂いており、また小さな事でも連絡帳を通して迅速にお応え頂いています。
<input type="radio"/>	○ 子育てについて気になる事があり、連絡帳に記載した際、担任の先生の普段見ている様子や考えを教えて頂き、とても参考になりました。
<input type="checkbox"/>	△ 夕方お迎えの時、担任がもういないことがほとんどです。
<input type="checkbox"/>	△ 難しいと思うが、日々担任とお話することが出来ません。

問8	保護者が大切に考えていることについて、職員は話を聞く姿勢がありますか
<input type="radio"/>	○ 悩みや子どもの特徴について話しやすい雰囲気です。
<input type="checkbox"/>	△ たまに先生方から声をかけてくれますが、こちらからノートに書いたりしてもあまり対応や反応がないことが多いです。
<input type="checkbox"/>	－ 担任 《※調査票回答のまま記載しています》

(2) お子さんや保護者の尊重について

問9	職員はあなたやあなたの子どものに関するプライバシー(秘密)を守っていますか
<input type="radio"/>	○ 他の子のママから何か自分の子どもの情報について聞くようなことはありませんでした。
<input type="checkbox"/>	□△ 職員は守っているかもしれないが、子どもから情報が伝わっています。子どもにも教えない工夫をして欲しいです。
<input type="checkbox"/>	－ 家の事など1人の先生に話すと、次の日には園の先生方のほとんどが知っていたりします。連絡としてでしたらいいですが…。
<input type="checkbox"/>	－ 特に秘密にしている事はないので。

問10	お子さんは保育所で大切にされていると思いますか
<input type="radio"/>	子どもが先生の事を大好きなようです。
<input type="radio"/>	本人がうなずいています。
<input type="radio"/>	大切にさせていただいていると思います。
<input type="radio"/>	大変愛して頂いていると感じます。
<input type="radio"/>	担任の先生だけでなく、給食や他のクラスの先生方も大事にして下さり、よく見てもらっていると感じます。
<input type="checkbox"/>	子どもが人より泣かない分、抱っこ量は少ないと思います。(悪い意味ではない)

問11	職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか
<input type="radio"/>	去年は朝・夕の挨拶をしてくれない先生がいましたが、あいさつを含め、対応が丁寧になっているなど感じています。
<input type="radio"/>	常に挨拶の飛び交っている園です。
<input type="checkbox"/>	中にはあまり挨拶しない方もいます。

(3) 要望・意見や不満・トラブルへの対応について

問12	要望や不満は、保育所に対して言いやすいですか
<input type="radio"/>	思ったことは言えますし、意見箱もあるので。
<input type="radio"/>	要望があった場合にはいつも言わせて頂き、相談させて頂いています。
<input type="radio"/>	利用したことはないが、意見箱が設置されています。
<input type="checkbox"/>	意見の言いやすい先生といいにくい先生にはっきりとわかれています。《※記入者が特定される可能性があるため、回答を一部削除しています》

問13	保育所は、要望や不満などに、きちんと対応していますか
<input type="radio"/>	充分満足しているので、要望・不満を感じていないので、「はい」「いいえ」も言えません。
<input type="radio"/>	何度も要望に応えて頂き、本当に助けて頂きました。
<input type="checkbox"/>	子どものやりたい遊びを言ったとしても、そのことをその日に取り入れることはできないようです。(一日のスケジュールがもう決められているようで)そこが少し不満です。しょうがないと思いますが。
<input type="checkbox"/>	「こうしてみたらどうでしょうか？」と保護者の方で提案してみても、まず否定的な答えが返って来て、結局はうやむやにされて終わってしまう事が多いと思います。

問14	要望や不満があったとき、第三者委員(保育所外の苦情解決相談員)などにも相談できることを知っていますか
<input type="radio"/>	知っています。
<input type="checkbox"/>	知ってはいますが、実際〇〇さん、連絡先等は良く知りません。

(4) 利用前の保育園の対応について

問15	入園に際し保育所から受けた説明はわかりやすかったですか
<input type="radio"/>	とてもわかりやすかったです。
<input type="radio"/>	園長先生から十分なお説明を頂き、納得して当園を選びました。
<input type="radio"/>	入園前の見学では、どこの保育園よりも時間をかけ説明して頂きました。

3-2. 自由意見(全体)

○=満足 □=要望 △=不満・クレーム等

《日頃から保育園に対して感じていること》

区分	分類	内容
保育園全般について	○	娘を大事に守り育てて頂き、とても感謝しています。家庭ではなかなか出来ない体験も出来、ありがたく思っています。
	○	保育園の先生方は、よく面倒を見てくれていると思います。子ども達が良い環境で過ごせる様、保育士の方々の働く環境、待遇などもより良くなると、良いサイクルが出来るのではないかと思います。
	○	上の子が区立保育園に行っていたので、比較すると色々融通が利いてとても便利です。
	○	とても良くしてもらって満足しています。保育の先生も色んな報告を細かくしてくれて安心して仕事に励めます。感謝しております。
	○	いつも笑顔で、子どもと私達を迎えてくれてありがとうございます。子ども達も皆素直でかわいいですし、パパママじいじばあばと家族、もちろん先生方もみんな暖かい方たちばかりで、本当に縁あって入園したわかたけ保育園ですが本当に助かっています。良かったです。これからもよろしく願います。この場を借りてお礼申し上げます。
	○	ちゃんと怒るところは怒って下さるし、子どもとはしゃぐときは一生懸命遊んでくださるし、親との交流も先生方は楽しそうにして下さるし、大満足です。同じクラス、上のクラスの子ども、パパママとも交流ができ、みんな仲良く笑いあえる団体でとても楽しく過ごせています。
	○	子どもの事を心から愛してくれる園であり、また働く親の立場に立った配慮をして下さる園だと感じています。仕事の相談や子育ての相談など色々な事を気軽に相談でき、また専門家の立場からアドバイスして下さい、本当に心強く思っています。
	○	総合的にはとても良い保育園です。別の保育園にも登園経験があり、また他の保育園の情報からも比較して、子どもの保育に関して、良い意味でのこだわりや環境作り、また仕事をしている親に対しても仕事に支障がないように配慮をして頂いているので感謝しています。
	○□	子ども達の洋服などをリサイクル(必要な人が下の学年の子に渡せるようにダンボールなどに入れて何かの行事の時にでも出すなど)できるようなシステムを考えてほしいです。《※記入者が特定される可能性があるため、回答を一部削除しています》
	○△	とてもやさしい保育園だと思います。保護者の用事などへの理解もあり、今の時代に合った形をとっていると思います。公立に比べると利用者ありがたい配慮が多いです。職員も多く手厚い。少し外あそびが少ないかと思いますが。
保育内容について	○□	いつも大変お世話になっています。先生方には感謝しています。アットホームな雰囲気がとても良いと思います。お昼寝の時間について、年齢にあわせて、徐々に時間を減らしていただけると嬉しいです。
	○□	他の保育園に比べて、働く親への配慮が行き届いてきていると思います。保護者会が少ない事や、園で用意してくれるアメニティ(お布団など)が多い為、子どものことで準備する事が少なく済んでありがたいです。唯一要望があるとすれば、他の保育園で取り入れられている様な、英語や体育教室のような学習教室?があればと思います。(働いていると習い事など行く時間が持てず、小学校に上がったときの不安があるからです)
	○□	柔軟な対応を積極的に行ってくれていると感じます。働く両親への負担の少しやり方を取り入れてくれていて良いと感じます。ただ、まだ新しい保育園なので、イベント等の盛り上がりや、上位年次での教育が充実するとさらに嬉しいです。
	□	「遊ぶのをいっぱいしたいです」(本人談)
	△	子どもが注意をされているのを見ると、とても悲しそうで見えられないことがあります。もう少し楽しい気持ちでいられたらと思っています。《※記入者が特定される可能性があるため、回答を一部編集・削除しています》
保育時間について	□	延長保育料について(19:15以降の延長)1分すぎると、1時間分の1,000円延長費が掛かってしまいますが、15分刻みにしてほしい。
	□	帰りの時間があと15分延びると助かります。
職員について	○	日々業務に追われる中でも、子ども一人一人を良く観察して下さい。また、担任の先生のみならず他クラス、他部署の先生方も良く名前を呼んで下さったり、状態を把握していらっしゃったりして、願っている身として、とても心強いです。
	○△	子どもを通して保育園が楽しいという事は感じ取る事ができます。先生方も話しやすく助かっています。ただ、保育補助の一部の方はあいさつもして下さらなったり、座ったままの保育で子どもに対応して下さらない方もいますので、改善していただければ、もっと素晴らしいと思います。全体的には満足しております。
	○△	いつもとても親切に対応して下さい。特に常勤の保育士さんにはお世話になっています。時々パート?の年配の女性の対応が気になることがあります。

○=満足 □=要望 △=不満・クレーム等

《日頃から保育園に対して感じていること》 (前頁続き)

区分	分類	内容
職員について	△	挨拶が不十分！！至近距離または、目が合ったにもかかわらず、挨拶をされない先生がいらっしゃるの、基本を徹底してはどうでしょうか！また何かに集中及び作業中の時に挨拶や声をかけても何ら応答・返答がなく無視した状況になります。子どもは良く見ているので、改める必要があります。気配りや周りを良く見る、聞く配慮は危機管理にもなるので、至急改めてほしいです。保育園での仕事については、気分や体調等で左右されないようガイドライン(基本)か何か必要ではないでしょうか？
情報・コミュニケーション・交流等について	□△	普段の保育園での様子を見られる機会があると嬉しいです。保育参観など、子ども同士の関わりや生活が見たいです。以前、先生から「声を掛けてくれればいつでも・・・」との事でしたが具体的に知りたいです。個人面談の時、こちらとしては園での生活や友達関係などを聞きたかったが、家での様子ばかりを聞かれ少し困りました。
施設環境について	○□△	よく見て頂いていると思います。造り上、仕方がないことだとは思いますが、自転車置場の段差(傾斜)が少し急なような気がします。職員の方も利用しているので若干狭いです。職員の方の分は別にするか、もっとよせて駐輪して頂きたいです。今は5歳児少ないですが、次年度もっと混雑すると思います。
	○△	新しくきれいで、清潔な園なので施設については満足しています。園庭がないので、午後の保育時間に身体を使って遊ぶことが少ないのが気になります。(午前中は公園などに散歩に行けるので天気の良い日は問題ないのですが)
	□	延長時と登園時、空さんのお部屋を利用していますが、昨年度のように広々と使えるといいと思います。真ん中で仕切るとせつかく広いお部屋もつたいないと思います。ダイナミックに遊ばせたいです。

《調査についての意見等》

区分	内容
調査内容について	
第三者評価について	
その他	<p>私はまだこの保育園にはきたばかりですが、先生方にはすごく気にかけていただいととても嬉しいです。これからもよろしくお願ひします。</p> <p>若い先生の接遇(あいさつ等)が、かなり感じよくなりました。園はきれいであるし、先生方も優しいので、子どもも楽しく通っています。子どもが笑顔で過ごしてくれる事が安心して仕事をしていく原動力です。小学校へ行ったとき、学習面で幼稚園の子と差が出ないか本当に心配です。学習教室の導入を切に願ひします。</p> <p>頑張っている保育士さんが評価され、それに見合う報酬がある制度があると、保育士さんのモチベーションが上がるのではないかと思います。</p>

4. 集計表

		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 42	問1 食事(給食)・おやつなどのメニューは、子どもの状態に配慮された工夫がありますか	H24年度	40	0	0	1	1	42
			95.2%	0.0%	0.0%	2.4%	2.4%	100.0%
N= 30		H23年度	28	2	0	0	0	30
			93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
<hr/>								
		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 42	問2 戸外遊びの機会は十分ですか	H24年度	39	1	1	0	1	42
			92.9%	2.4%	2.4%	0.0%	2.4%	100.0%
N= 30		H23年度	26	3	1	0	0	30
			86.7%	10.0%	3.3%	0.0%	0.0%	100.0%
<hr/>								
		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 42	問3 保護者の急な残業などであらかじめ取り決められ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ますか	H24年度	34	2	0	5	1	42
			81.0%	4.8%	0.0%	11.9%	2.4%	100.0%
N= 30		H23年度	26	0	0	4	0	30
			86.7%	0.0%	0.0%	13.3%	0.0%	100.0%
<hr/>								
		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 42	問4 保育中の発熱やケガなどの処置、保護者への連絡等の体調変化への対応は十分ですか	H24年度	39	2	0	0	1	42
			92.9%	4.8%	0.0%	0.0%	2.4%	100.0%
N= 30		H23年度	26	4	0	0	0	30
			86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
<hr/>								
		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 42	問5 安全対策が十分とられていると思いますか	H24年度	31	9	1	0	1	42
			73.8%	21.4%	2.4%	0.0%	2.4%	100.0%
N= 30		H23年度	26	4	0	0	0	30
			86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
<hr/>								
		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 42	問6 保護者が参加しやすいよう行事日程の配慮は十分ですか	H24年度	39	2	0	0	1	42
			92.9%	4.8%	0.0%	0.0%	2.4%	100.0%
N= 30		H23年度	24	5	1	0	0	30
			80.0%	16.7%	3.3%	0.0%	0.0%	100.0%
<hr/>								
		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 42	問7 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ますか	H24年度	38	3	0	0	1	42
			90.5%	7.1%	0.0%	0.0%	2.4%	100.0%
N= 30		H23年度	26	4	0	0	0	30
			86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
<hr/>								
		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 42	問8 保護者が大切に考えていることについて、職員は話を聞く姿勢がありますか	H24年度	39	2	0	0	1	42
			92.9%	4.8%	0.0%	0.0%	2.4%	100.0%
N= 30		H23年度	25	4	0	1	0	30
			83.3%	13.3%	0.0%	3.3%	0.0%	100.0%
<hr/>								
		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 42	問9 職員はあなたやあなたの子どもに関するプライバシー(秘密)を守っていますか	H24年度	35	3	1	2	1	42
			83.3%	7.1%	2.4%	4.8%	2.4%	100.0%
N= 30		H23年度	24	3	0	2	1	30
			80.0%	10.0%	0.0%	6.7%	3.3%	100.0%

		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 42	問10 お子さんは保育所で大切にされている と思いますか	H24年度	39	2	1	0	0	42
			92.9%	4.8%	2.4%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 30		H23年度	28	2	0	0	0	30
			93.3%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 42	問11 職員は礼儀正しく丁寧に対応してい ますか	H24年度	40	2	0	0	0	42
			95.2%	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 30		H23年度	26	4	0	0	0	30
			86.7%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 42	問12 要望や不満は、保育所に対して言い やすいですか	H24年度	35	5	2	0	0	42
			83.3%	11.9%	4.8%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 30		H23年度	21	8	1	0	0	30
			70.0%	26.7%	3.3%	0.0%	0.0%	100.0%

		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 42	問13 保育所は、要望や不満などに、きち んに対応していますか	H24年度	32	5	0	4	1	42
			76.2%	11.9%	0.0%	9.5%	2.4%	100.0%
N= 30		H23年度	24	4	0	2	0	30
			80.0%	13.3%	0.0%	6.7%	0.0%	100.0%

		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 42	問14 要望や不満があったとき、第三者委 員(保育所外の苦情解決相談員)な ども相談できることを知っています か	H24年度	32	1	8	0	1	42
			76.2%	2.4%	19.0%	0.0%	2.4%	100.0%
N= 30		H23年度	14	1	14	1	0	30
			46.7%	3.3%	46.7%	3.3%	0.0%	100.0%

		実施年度	はい	いいえ	無回答	全体
N= 42	<利用前の保育園の対応についてお聞きします> ◆保育所の利用を始める際に保育所から保育 内容などの説明がありましたか	H24年度	40	1	1	42
			95.2%	2.4%	2.4%	100.0%
N= 30		H23年度	29	1	0	30
			96.7%	3.3%	0.0%	100.0%

		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 40	問15 入園に際し保育所から受けた説明は わかりやすかったですか	H24年度	37	2	0	0	1	40
			92.5%	5.0%	0.0%	0.0%	2.5%	100.0%
N= 29		H23年度	26	3	0	0	0	29
			89.7%	10.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

		実施年度	大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満	無回答	全体
N= 42	《総合》 現在利用している保育園を総合的に みて、どのように感じていらっしゃいま すか	H24年度	25	14	0	0	0	3	42
			59.5%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	100.0%
N= 30		H23年度	16	11	3	0	0	0	30
			53.3%	36.7%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

		実施年度	父	母	父母一緒に	その他	無回答	全体
N= 42	F1 調査票記入者	H24年度	1	33	7	0	1	42
			2.4%	78.6%	16.7%	0.0%	2.4%	100.0%
N= 30		H23年度	2	25	3	0	0	30
			6.7%	83.3%	10.0%	0.0%	0.0%	100.0%

		実施年度	20歳未満	20～25歳未満	25～30歳未満	30～35歳未満	35～40歳未満	40～50歳未満	50歳以上	無回答	全体
N= 42	F2 調査票記入者の年齢(主に中心になって回答した方)	H24年度	0	1	2	14	18	7	0	0	42
			0.0%	2.4%	4.8%	33.3%	42.9%	16.7%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 30		H23年度	0	0	4	12	11	3	0	0	30
			0.0%	0.0%	13.3%	40.0%	36.7%	10.0%	0.0%	0.0%	100.0%

		実施年度	常勤(フルタイム)	パート・アルバイト	自営業	無職	その他	無回答	全体
N= 42	F3-1 保護者の勤務形態(父)	H24年度	33	0	4	0	1	4	42
			78.6%	0.0%	9.5%	0.0%	2.4%	9.5%	100.0%
N= 30		H23年度	25	0	3	0	0	2	30
			83.3%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	6.7%	100.0%

		実施年度	常勤(フルタイム)	パート・アルバイト	自営業	無職	その他	無回答	全体
N= 42	F3-2 保護者の勤務形態(母)	H24年度	23	15	2	1	1	0	42
			54.8%	35.7%	4.8%	2.4%	2.4%	0.0%	100.0%
N= 30		H23年度	15	13	1	0	1	0	30
			50.0%	43.3%	3.3%	0.0%	3.3%	0.0%	100.0%

		実施年度	常勤(フルタイム)	パート・アルバイト	自営業	無職	その他	無回答	全体
N= 42	F3-3 保護者の勤務形態(その他の保護者=主にお迎えに行かれる方)	H24年度	3	3	0	2	0	34	42
			7.1%	7.1%	0.0%	4.8%	0.0%	81.0%	100.0%
N= 30		H23年度	4	0	0	1	1	24	30
			13.3%	0.0%	0.0%	3.3%	3.3%	80.0%	100.0%

		実施年度	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	無回答	全体
N= 42	F4 保育園を利用しているお子さんの年齢(複数いる場合は該当全てを選択)	H24年度	5	6	13	10	7	9	0	42
			11.9%	14.3%	31.0%	23.8%	16.7%	21.4%	0.0%	100.0%
N= 30		H23年度	4	10	3	14	2	3	0	30
			13.3%	33.3%	10.0%	46.7%	6.7%	10.0%	0.0%	100.0%