

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26年12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26年11月14日(金)～平成26年12月1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
	56	56	41	73.2%

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	保育所で提供される食事・おやつは、子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか
問2	戸外遊びの機会は十分で、内容が工夫されたものになっていると思いますか
問3	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
問4	安全対策が十分取られていると思いますか
問5	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
問6	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
問7	あなた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ると思いますか

## <安心・快適性について>

問8	保育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
問9	あなたは職員の言葉遣いや態度、服装などが不適切だと感じることはないですか
問10	子どもがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか
問11	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

## <利用者個人の尊厳について>

問12	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
問13	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
問14	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

## <不満・要望への対応について>

問15	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
問16	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

## <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1～7)』について

7つの評価項目のうち5つの評価項目で肯定的な回答が8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・工夫(問1)」は、保護者全員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。

◆『安心・快適性(問8～11)』について

4つの評価項目のうち3つの評価項目で肯定的な回答が9割以上と高い評価を得ています。今年度新しい設問として「清潔で整理された空間(問8)」と「いさかいやいじめ等への対応(問11)」が追加されましたが、どちらも肯定的な回答が7割以上と満足度が高い結果を示しています。

◆『利用者個人の尊厳(問12～14)』について

「子どもの気持ちを大切にした対応(問12)」と「保育内容のわかりやすい説明(問14)」は、ともに肯定的な回答が9割以上と保護者から高い評価を得ています。「プライバシー保護の対応(問13)」についても肯定的な回答が8割弱を占めています。

◆『不満・要望への対応(問15～16)』について

「不満・要望への対応(問15)」は、肯定的な回答が8割弱と満足度が高い様子がうかがえます。「外部の相談機関等の説明(問16)」については、「わかりやすく伝えてくれた」が6割未満に留まっており、やや低い結果を示しています。

◆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ることがわかります。

[経年変化に対するコメント] ※今年度、設問の内容や構成が一部変更になっています。

◆『毎日の保育サービス(問1～7)』について

H25年度と比較すると、7つの評価項目のうち、6つの評価項目で満足度が増加しています。また、「食事等への配慮・工夫(問1)」、「行事日程への配慮(問5)」、「職員との信頼関係(問6)」、「大切に考えていることを聞く姿勢(問7)」の4項目は、H24年度から26年度にかけて、肯定的な回答が8割以上で推移しており、高い満足度を維持しています。一方、「安全対策(問4)」は、昨年度より満足度がわずかに増加していますが、他の評価項目と比べて、肯定的な回答の割合が低い状態が続いています。

◆『安心・快適性(問8～11)』について

「職員の言葉遣い・態度・服装(問9)」と「子どものケガや体調変化への対応(問10)」は、どちらもH25年度に満足度が10ポイント以上減少しましたが、今年度は10ポイント以上増加しています。

(※「清潔で整理された空間(問8)」と「いさかいやいじめ等への対応(問11)」は、今年度新たに追加された設問のため経年変化はありません)

◆『利用者個人の尊厳(問12～14)』について

「子どもの気持ちを大切にした対応(問12)」は、H24年度から26年度にかけて、肯定的な回答が9割前後で推移しており、高い満足度を維持しています。一方、「プライバシー保護への対応(問13)」は、H25年度より肯定的な回答が9.2ポイント減少しています。

(※「保育内容のわかりやすい説明(問14)」は、今年度新たに追加された設問のため経年変化はありません)

◆『不満・要望への対応(問15～16)』について

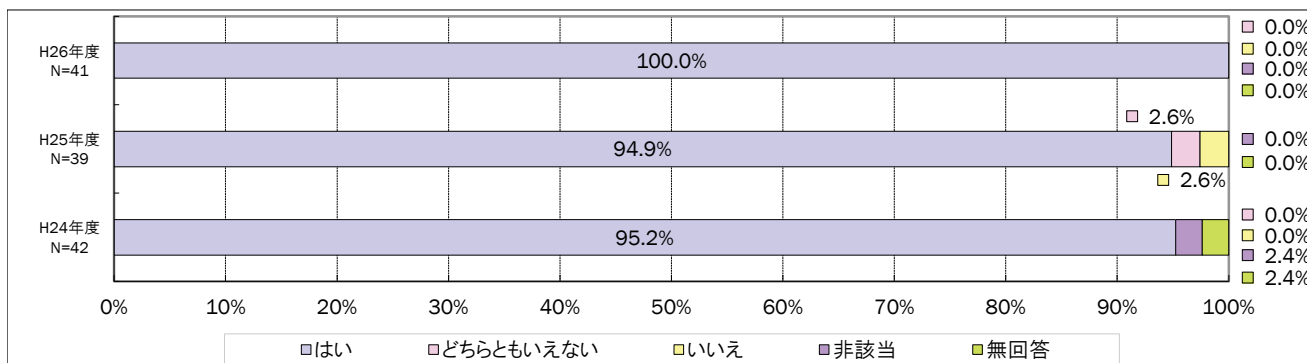
「不満・要望への対応(問15)」は、H25年度に満足度が27.5ポイントと大幅に減少しましたが、今年度は29.3ポイントと大幅に増加しており、保護者の評価が年度ごとに大きく変動しています。

◆『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、H25年度より5.4ポイント増加しています。特に、「大変満足」と回答した割合が、昨年度より7ポイント増加しています。一方、「不満」と「大変不満」と回答した割合が、わずかですが、年々増加しています。

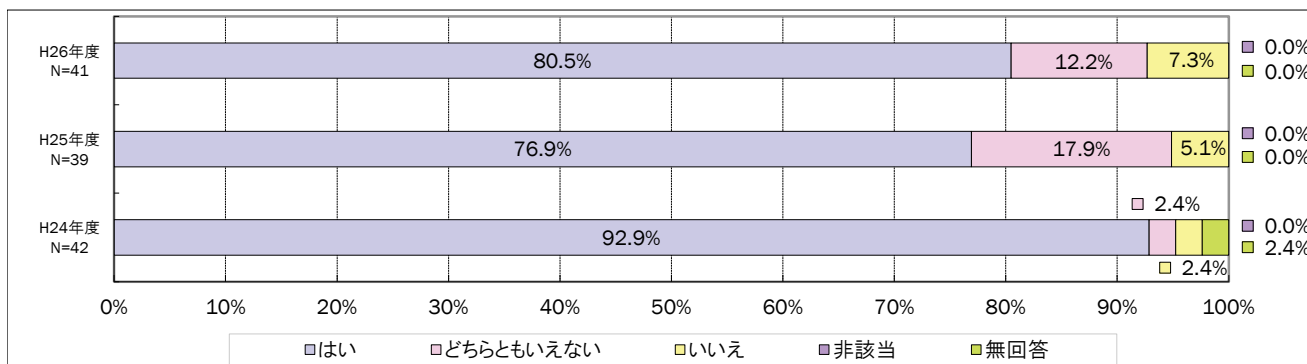
### (1) 毎日の保育サービスについて(問1～問7)

問1 保育所で提供される食事・おやつは、子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか  
(旧問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)



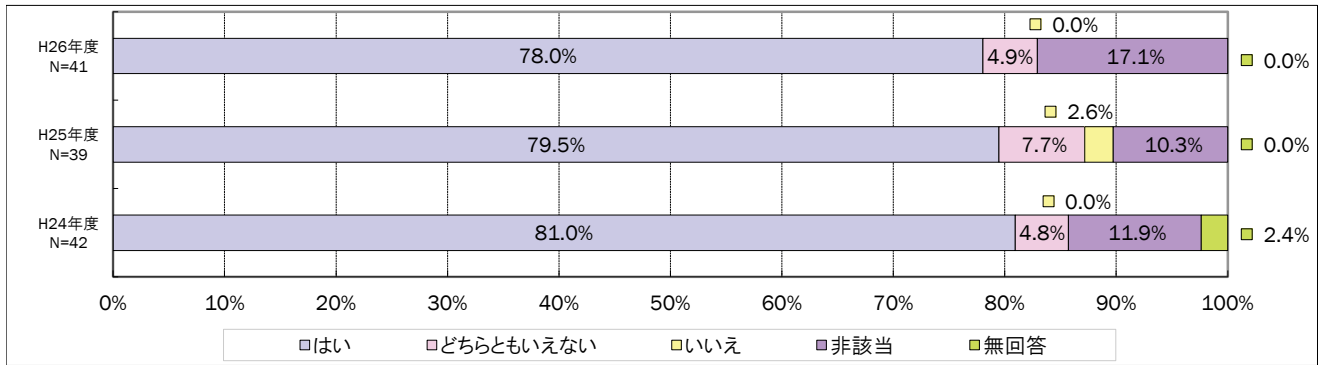
回答があった保護者全員が肯定的な回答をしており、とても満足している様子が見えます。  
自由意見は5人(回答者の1割強)の方が記述しており、栄養バランス、味付け、アレルギー対応等について評価する声やレシピを教えてくださいという声が寄せられています。  
経年変化をみると、毎年保護者からの高い評価を得ていることがわかります。

問2 戸外遊びの機会は十分で、内容が工夫されたものになっていると思いますか  
(旧問2\_戸外遊びの機会は十分ですか)



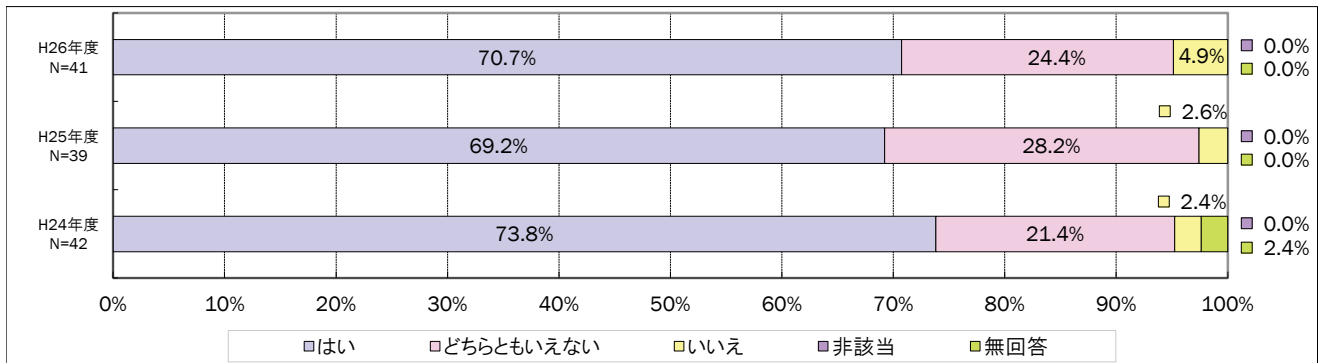
回答があった保護者の約8割の方が肯定的な回答をしており、満足している様子が見えます。  
自由意見は8人(回答者の2割弱)の方から記述があります。公園等で季節を感じる体験をしている等評価する声がある一方、戸外遊びの機会が減った、天気の良いのに戸外遊びをしていない、近いところばかりで工夫がない等不満の声も寄せられています。  
経年変化をみると、満足度がH25年度は大幅に減少(16.0ポイント)しましたが、H26年度は3.6ポイント増え、8割台となっています。また、「いいえ」の回答が少しずつですが、毎年増加しているので、留意する必要があるようです。

問3 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  
(旧問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)



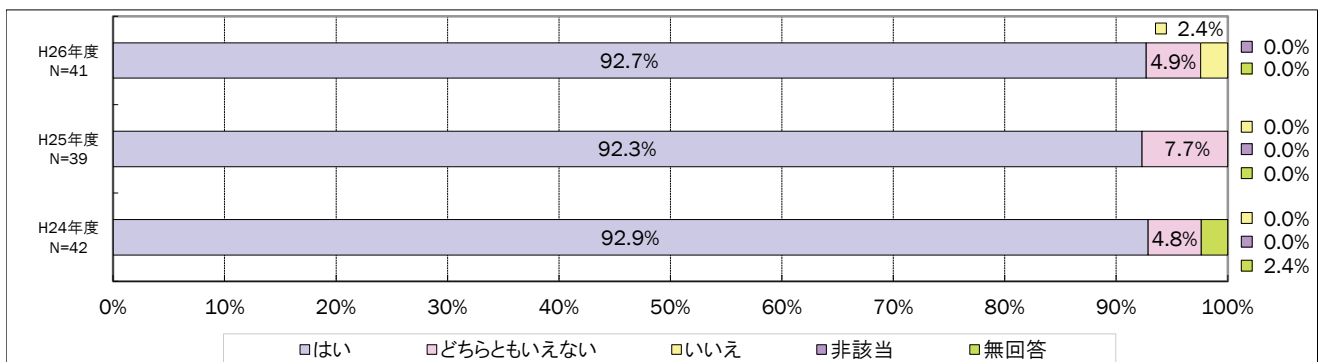
回答があった保護者の8割弱が肯定的な回答をしており、満足している様子が見えます。  
自由意見は6人(回答者の1割強)の方から記述があり、園の柔軟な対応や快く対応してくれることに感謝の声が寄せられています。  
経年変化をみると、H24年度からH26年度にかけて、毎年満足度が8割前後で推移しています。

問4 安全対策が十分取られていると思いますか  
(旧問5\_安全対策が十分とられていると思いますか)



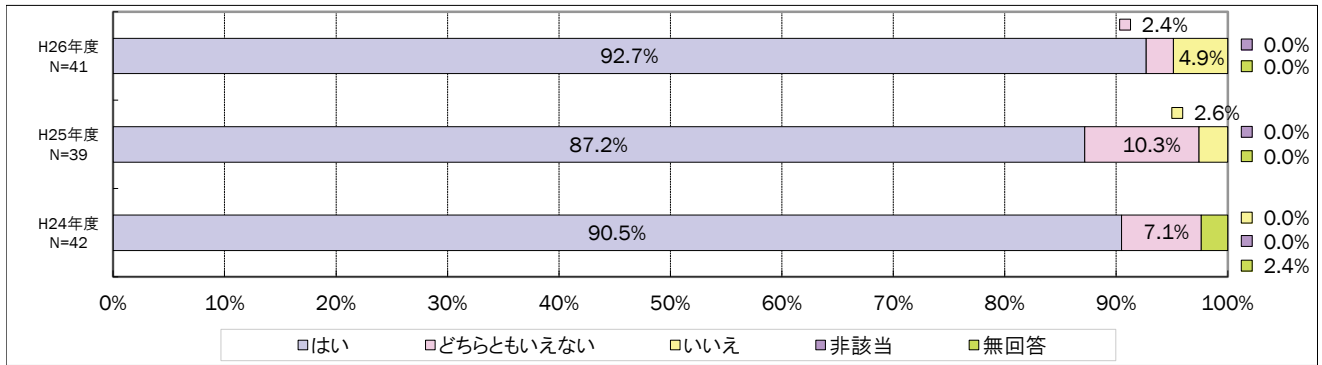
「はい」と肯定的な回答をした保護者が約7割、「どちらともいえない」が2割強となっています。  
自由意見は5人(回答者の1割強)の方から記述があり、玄関の施錠について保護者からの指摘に素早く対応してくれたことを評価する声がある一方、出入口に保育関係者の目がない等、セキュリティ対応や安全対策等について不満の声が寄せられています。  
経年変化をみると、H24年度から毎年、肯定的な回答が7割前後、「どちらともいえない」が2割程度で推移しています。

問5 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  
(旧問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)



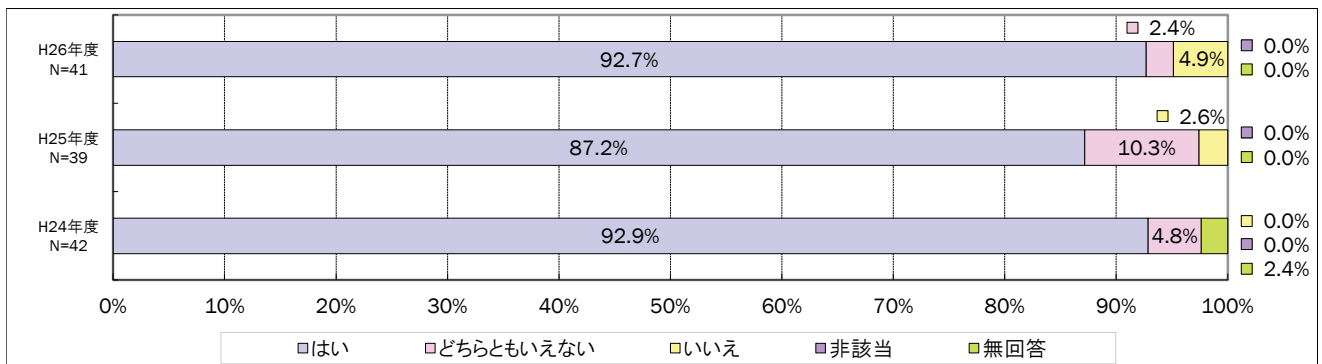
「はい」と肯定的な回答をした保護者が9割以上を占めており、大変満足している様子が見えます。  
自由意見は4人(回答者の1割未満)の方が記述しており、行事が日曜日に設定されていることを評価する声のほか、保護者会を休日にしてほしい、親が参加できる行事を増やしてほしい等の要望も寄せられています。  
経年変化をみると、肯定的な回答が毎年9割以上を占め、とても高い満足度を維持しています。

問6 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  
(旧問7\_お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9割以上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)の方が記述しており、職員は親身に相談にのってくれる、一緒に考えてくれる、適切なアドバイスをくれる、話しやすい雰囲気がある等、評価する声が多数寄せられています。  
経年変化をみると、H25年度に満足度が少し減少しましたが、H26年度は増えており、保護者から高い評価を得ています。

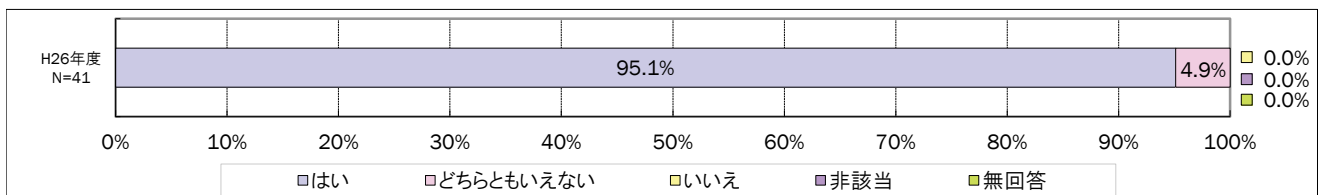
問7 あなたが大切に考えていることについて、職員は話を聞く姿勢があると思いますか  
(旧問8\_保護者が大切に考えていることについて、職員は話を聞く姿勢がありますか)



「はい」と肯定的な回答をした保護者が9割以上を占めており、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)の方が記述しており、職員はよく話を聞いてくれる、丁寧に対応してくれる等評価する声のほか、要望に対応してもらうのに時間がかかった等の声もみられます。  
経年変化をみると、肯定的な回答が毎年9割前後で推移しており、とても高い満足度を維持しています。

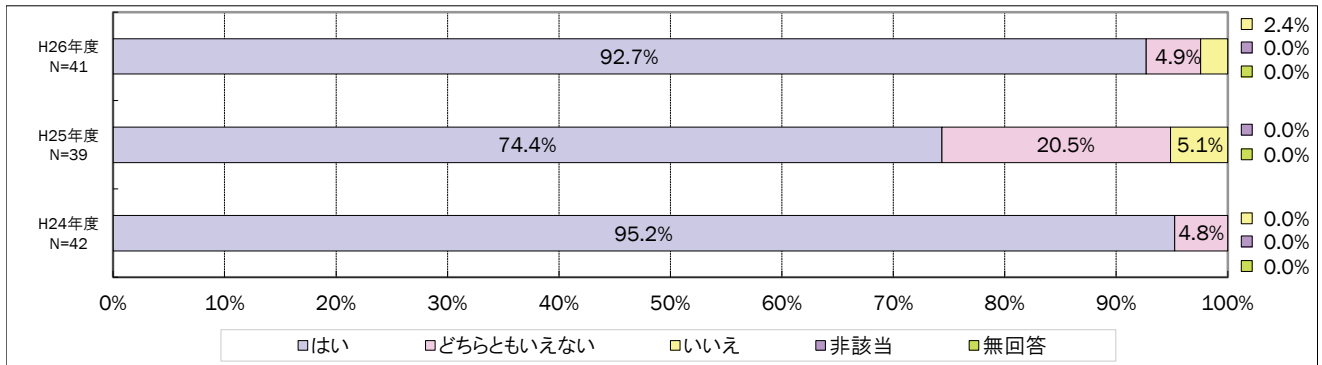
## (2) 安心・快適性について(問8～問11)

問8 保育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



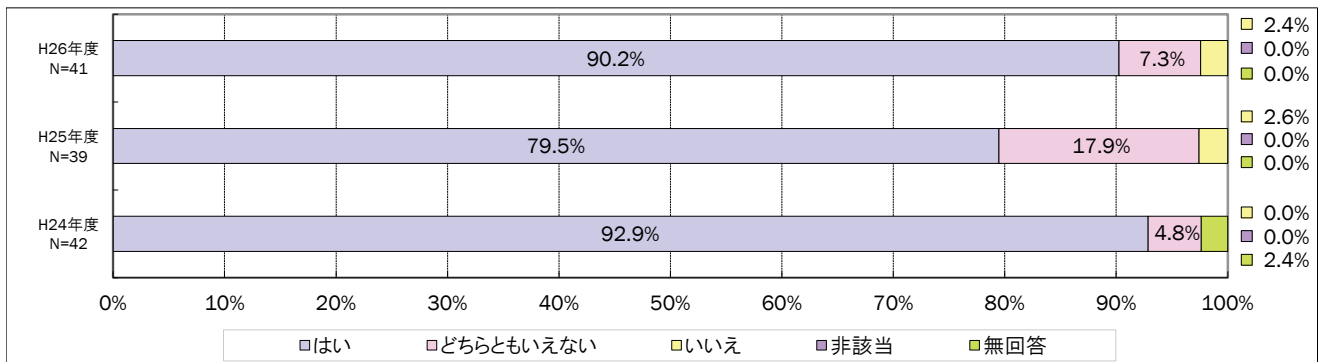
回答があった保護者の9割以上の方が肯定的な回答をしており、とても満足している様子がうかがえます。  
自由意見は2人(回答者の1割未満)の方が記述しており、排泄物や汚れ物の対応等について、本当に助かっているという声が寄せられています。  
※本問は今年度から新たに追加された設問のため、経年変化はありません。

問9 あなたは職員の言葉遣いや態度、服装などが不適切だと感じることはないですか  
(旧問11\_職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか)



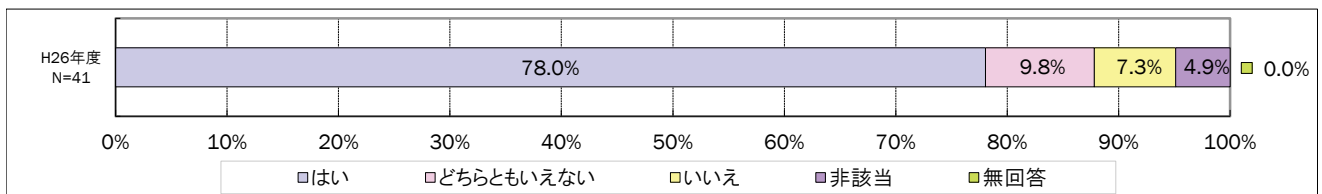
「はい」と肯定的な回答をした保護者が9割以上を占めており、とても満足している様子うかがえます。自由意見は5人(回答者の1割強)の方が記述しています。担任以外は挨拶がない、無視されることがある、子どもの名前を呼び捨てにしているのを耳にした、職員の無精ひげ、カラーリングが気になる等、不満の声が寄せられています。経年変化をみると、H25年度に満足度が大幅に減少(20.8ポイント)しましたが、H26年度は18.3ポイント増加しています。

問10 子どもがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか  
(旧問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約9割を占め、とても高い評価を得ています。自由意見は7人(回答者の2割弱)の方から寄せられており、ケガをした時は電話連絡があるので信頼できる、お迎え時にきちんと状況を教えてくれるので安心、子どもの様子をよく見てくれてアドバイスをもらえるので助かる等、評価する声が多く寄せられています。経年変化をみると、満足度がH25年度に大幅に減少(13.4ポイント)しましたが、H26年度は10.7ポイント増加しています。

問11 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

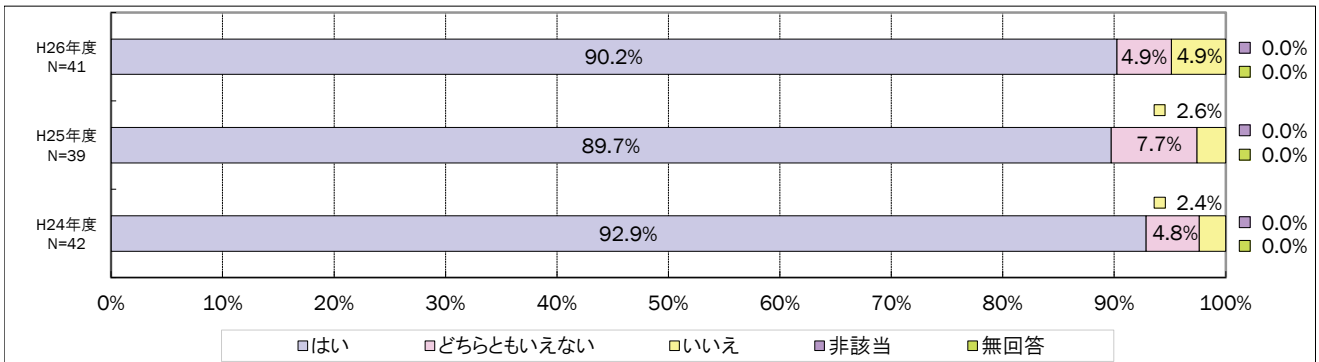


回答があった保護者の8割弱の方が肯定的な回答をしており、満足している様子うかがえます。自由意見は5人(回答者の1割強)の方が記述しており、かみつき等があった時の職員の対応に理解を示す声がある一方、職員によって対応がまちまち、いさかいが結構多いが職員が気づいていないのでは?という声も寄せられています。また、ケガをさせた時にあやまりたいので、状況と相手を教えてほしいという声もみられます。  
※本問は今年度から新たに追加された設問のため経年変化はありません。



### (3)利用者個人の尊厳について(問12～問14)

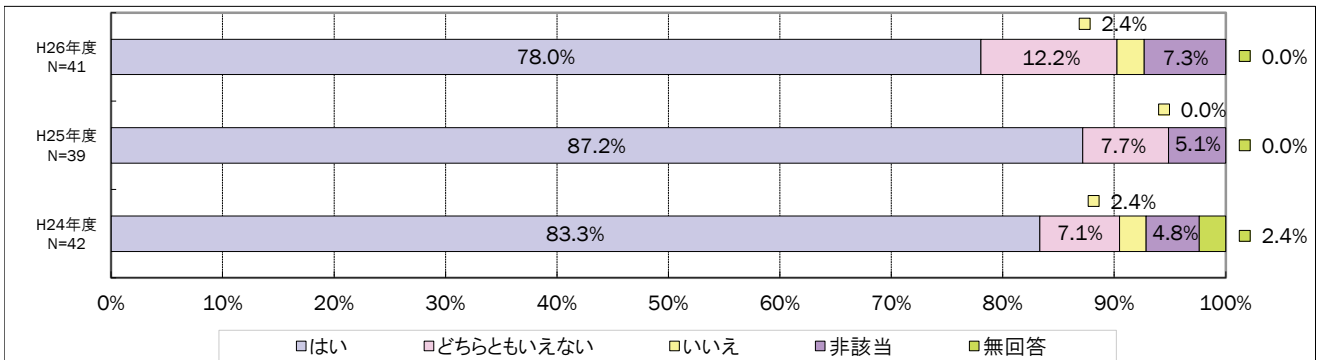
問12 あなたは、職員が子どもの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか  
(旧問10\_お子さんは保育所で大切にされていますか)



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4人(回答者の約1割)の方が記述しており、子どもは先生のことが大好き、子どもの長所をよくみて伸ばしてくれる等の声が寄せられています。経年変化をみると、肯定的な回答が毎年9割前後を占めており、保護者からとても高い評価を得ています。

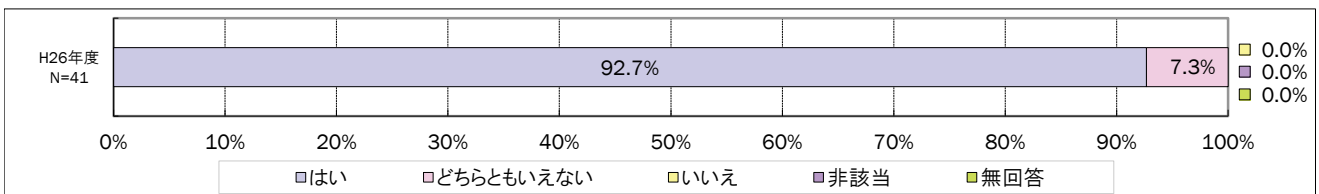
問13 あなたや子どものプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと)を職員は守ってくれていると思いますか

(旧問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)



「はい」と肯定的な回答をした保護者が8割弱を占め、高い評価を得ています。自由意見は3人(回答者の1割未満)の方が記述しており、担任は対応してくれている、職員によって差がある、該当することがらがないのでわからないという声が寄せられています。経年変化をみると、満足度がH25年度より9.2ポイント減少し、「どちらともいえない」が4.5ポイント増えています。

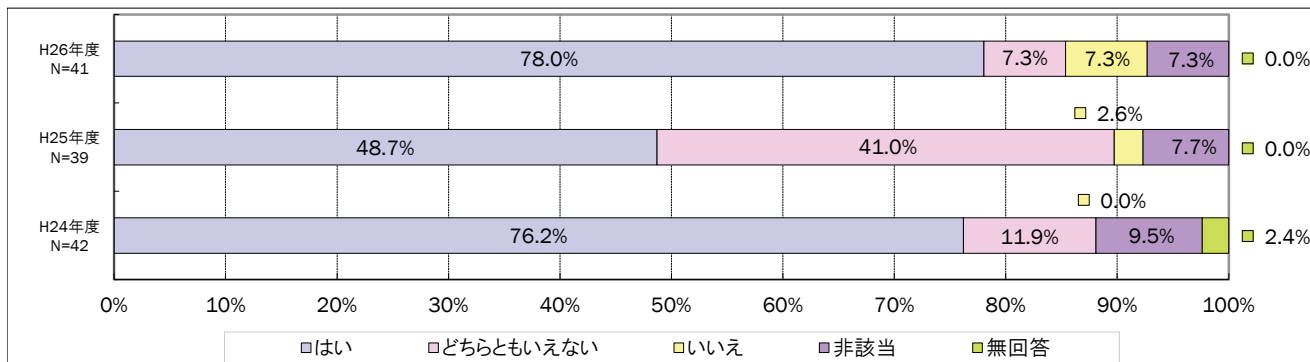
問14 子どもの保育内容に関する説明は、わかりやすいと思いますか



回答があった保護者の9割以上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1人(回答者の1割未満)の方が記述しており、保育内容、方針についてよく説明してくれるという声が寄せられています。※本問は今年度から新たに追加された設問のため経年変化はありません。

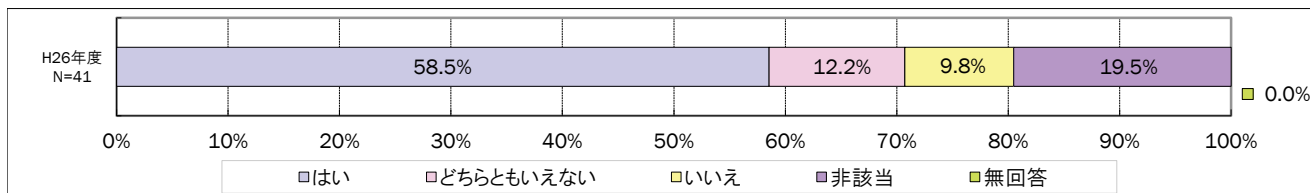
(4) 不満・要望への対応について(問15～問16)

問15 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  
(旧問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8割弱を占めており、満足している様子が見えます。  
 自由意見は4人(回答者の約1割)の方から記述があり、不満・要望を真剣に聞いて対応してくれる等、職員の対応を評価する声がある一方、要望になかなか対応してもらえず時間がかかった、職員に要望を伝えても園長のところで止まってしまうことが多い等、不満の声もみられます。  
 経年変化をみると、H24年度からH25年度は満足度が大幅に減少(27.5ポイント)しましたが、一転、H26年度には大幅に増加(29.3ポイント)しており、年度により保護者の評価が大きく変動している様子が見えます。

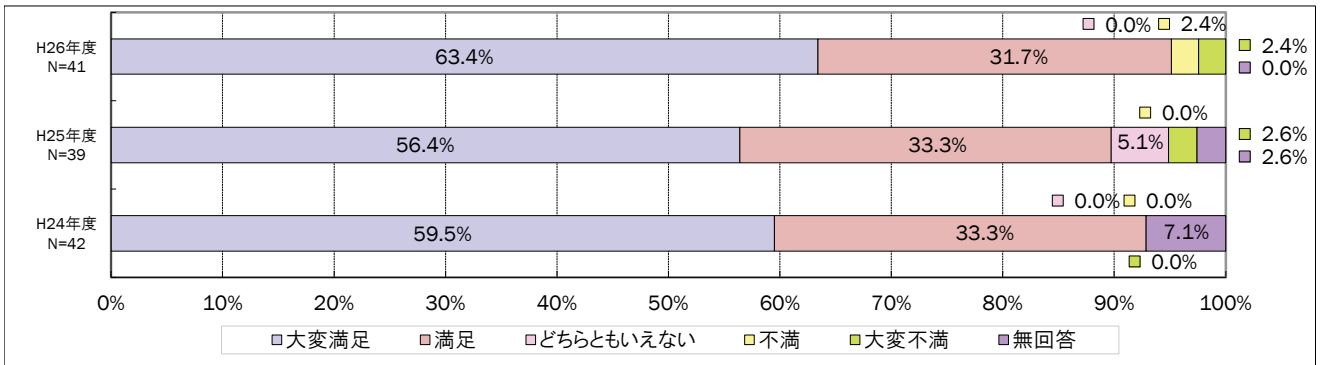
問16 あなたが困ったときに、職員以外の人(役所や第三者委員など)にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか



回答があった保護者の6割弱の方が「わかりやすく伝えてくれた」と回答し、2割弱の方が「非該当」を選択しています。  
 自由意見はありません。  
 ※本問は今年度から新たに追加された設問のため経年変化はありません。

(5) 総合的な感想について(総合)

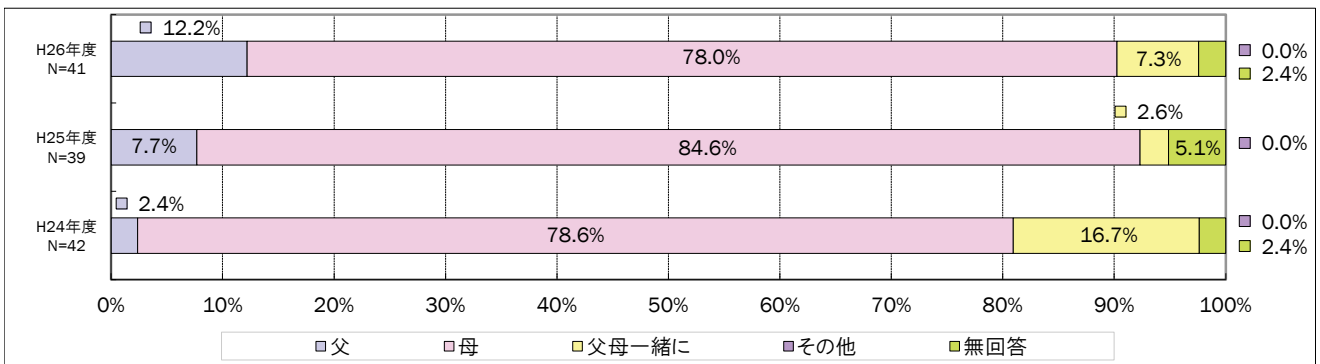
《総合》現在利用している保育園を総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか



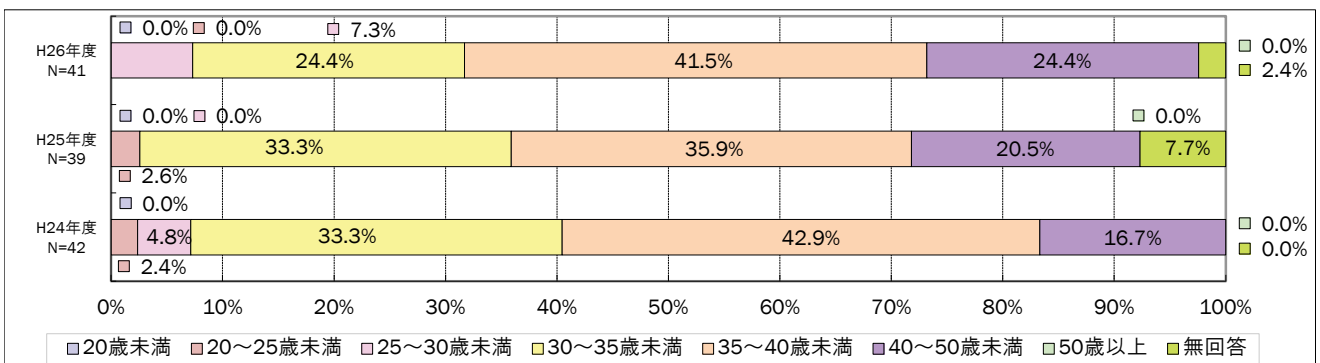
総合的な感想をみると、「大変満足」が6割強、「満足」が3割強、両方あわせると保護者の9割以上が満足していると回答しており、とても高い評価を得ていることがわかります。  
 経年変化をみると、「大変満足」と「満足」を合わせた満足度全体としてはH25年度より5.4ポイント増加しています。一方、「不満」と「大変不満」が、毎年少しずつ増加しているため、今後留意する必要があります。

(6) 保護者の方について(F1~F4)

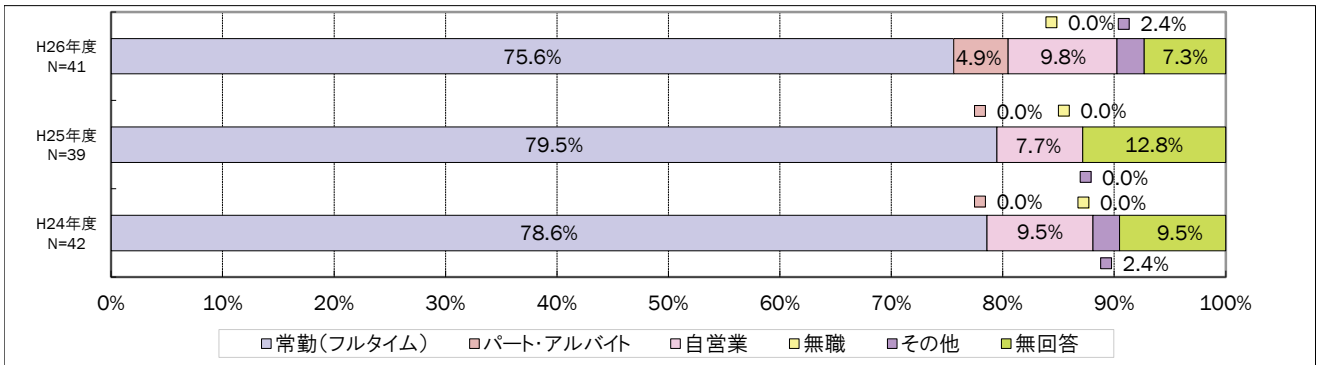
F1 調査票記入者



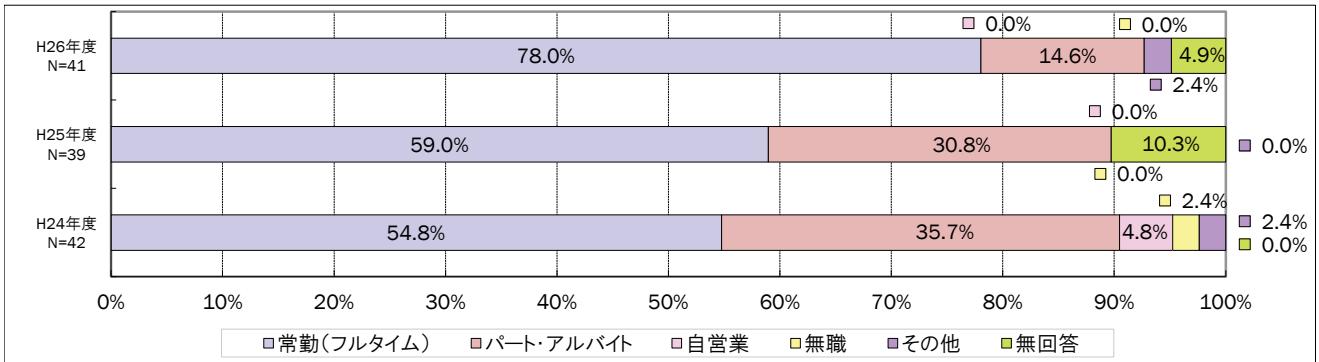
F2 調査票記入者の年齢(主に中心になって回答した方)



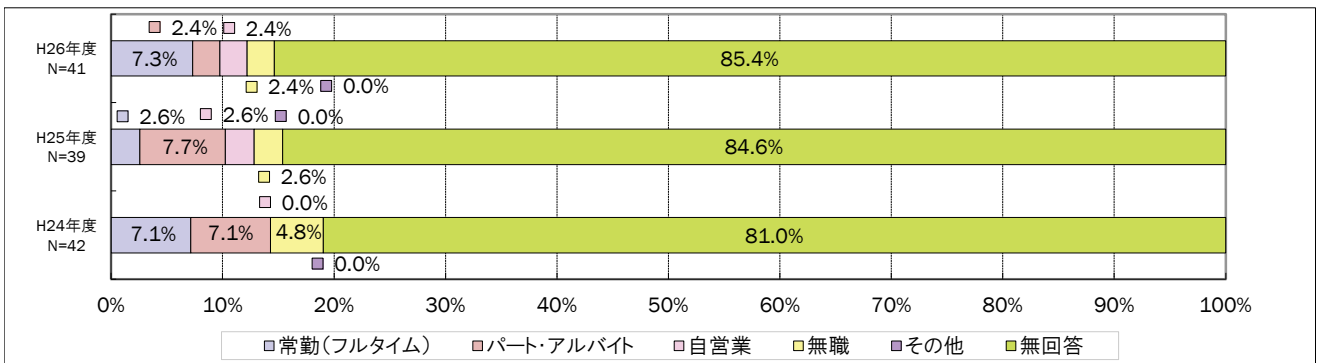
F3-1 保護者の勤務形態(父)



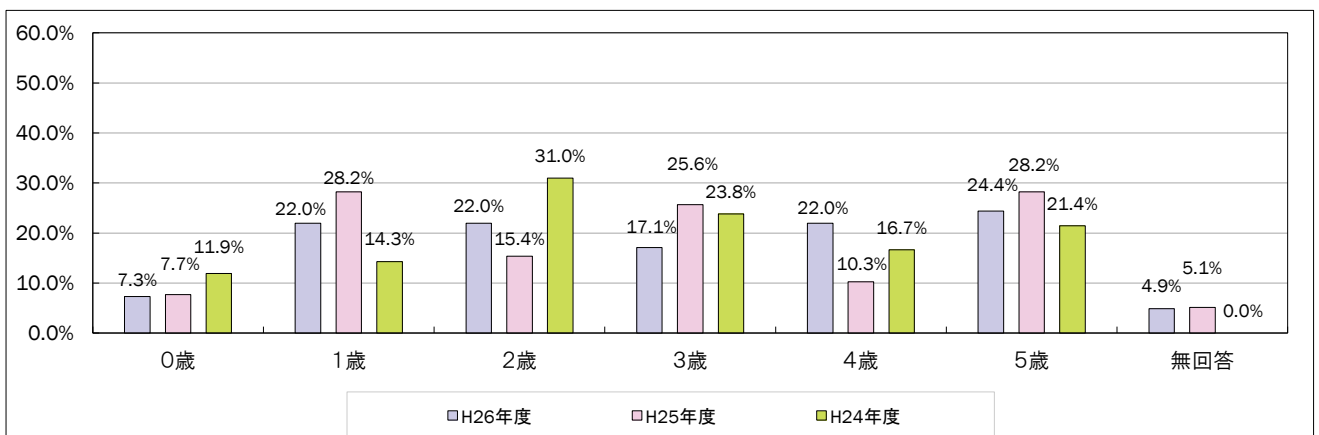
F3-2 保護者の勤務形態(母)



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	保育所で提供される食事・おやつは、子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか
○	とても工夫されていて、素晴らしい。園では、好き嫌いなく完食している。
○	栄養バランス、試食による味付けの確認で、うす味な上においしく、本当に内容が良い。アレルギー対応も満点。
○	家ではなかなか汁物を出すのはためられる(汚される)ので、保育園で出してもらってありがたいです。
○	わかたけかなえ保育園の食事・おやつはすべて手作りで、毎日栄養バランスのとれたものを食べさせて頂き、大変感謝しています。給食試食・展示会では、たくさんの品数をご用意下さり、また子どもが元気よく食べる様子も見ることができて、大変嬉しく思いました。
○	月齢に合わせて細かな対応がされていると思います。レシピをもっと教えて頂きたいです。

問2	戸外遊びの機会は十分で、内容が工夫されたものになっていると思いますか
○	たくさん公園に行って、季節を感じる体験をしている。
□	夏場の水遊びをもう少し多くとり入れて頂けると嬉しいです。
△	戸外遊びの場所も以前より近い所ばかりで、工夫を感じない。
△	天気の良い日も外や屋上に行かない日があります。
△	天気の良い日でも「室内で遊んだ」という日があります。子ども全体の体調などを見て判断していると思うので仕方ないと思いますが・・・。
△	以前より、戸外で遊ぶ機会が減ったように思います。
△	晴れているので外遊びしているのかなと思った日に室内遊びのみだけでした。
-	内容について特に何も思いません。公園で遊具、砂あそび位なので。

問3	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
○	急な出張等による土曜日の保育についても、柔軟に対応頂き、感謝。
○	いつも直前の連絡になってしまうのですが、快く対応して頂き、大変助かっています。
○	どうしても閉園時間を過ぎてしまったときも「焦らず来てください」とお声かけ頂き、翌日にも「大丈夫ですからね」と優しい言葉をかけて頂きました。
○	本当に申し訳ないと思いながら、親の気持ちまで配慮いただき、十分に対応して頂いています。
○△	考慮はしてくれていると思うが、対応は職員により、バラつきがある。快い返事の人もいれば、何やら不満げな人も。
-	延長は利用したことがないです。延長保育はどれくらい前にお願ひすれば対応して頂けますか？

問4	安全対策が十分取られていると思いますか
○	玄関の施錠に対して保護者からの指摘にいち早く対応して頂きました。
△	誰でも簡単に出入りできるが、職員室に誰も人がいないことが多い。
△	門扉のセキュリティは多分に改善の余地あり。防犯カメラ、オートロック等は導入すべき。
△	朝、送りの時、出入口には保育関係者の目がありません。親の責任と割り切っているのかと思いますが、入っても「おはようございます」と言える環境ではないのは良くないと思います。
△	自転車置き場がななめなのは、子どもを降ろす時などとても危ないです。

問5	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"/>	日曜日に行事を設定して頂いているので、無理なく参加できています。
<input type="checkbox"/>	保護者会が平日の夕方に設定されているため、休日だとありがたい。ただし、個別対応もしてくれるので助かる。
<input type="checkbox"/>	保護者会の日が設けられていますが、月単位くらいで分散しての開催をお願いできれば有難いです。週に複数日、仕事の休みを取るのが難しいためです。
<input type="checkbox"/>	少なすぎる。もっと親の参加を増やしてほしい。

問6	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
<input type="radio"/>	全ての職員、特に担任の先生はいつも子どもや親に向き合ってくれて信頼しています。
<input type="radio"/>	こまめに、親身になって聞いて下さる。
<input type="radio"/>	担任の先生方はいつも親身になって話をきいてくれます。
<input type="radio"/>	何度も相談した事もあるし、改めて時間をとってくれる時は、いつもしっかり対応してくれる。
<input type="radio"/>	悩んでいることなど連絡帳に相談させて頂くことがあります。その際は直接お話しさせてもらったり、連絡帳にお返事を頂いたり、親身になって相談にのってもらっています。
<input type="radio"/>	連絡帳においても日々の子育ての悩み、しかり方など、一緒になって考えてくれているという印象を受けています。
<input type="radio"/>	心配事がある時は、担任の保育士に相談させて頂き、いつも親身になって相談を聞いてくださり、適切なアドバイスをくださり、大変助かっています。
<input type="radio"/>	お話ししやすい雰囲気だと思います。
<input type="checkbox"/>	保育士の中で相談したいと思える人がいないからです。(「いいえ」と回答)

問7	あなた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ると思いますか
<input type="radio"/>	担任はもちろん、他の職員もちょっとした話でも必ず丁寧に対応してくれます。
<input type="radio"/>	朝の忙しい時間帯でも、帰りの際でも、いつもよく話を聞いてくださいます。給食室の方も子どもの食事に関してよく相談にのってくださり、アドバイス下さいます。皆さま、大変親切で有難いです。
<input type="checkbox"/>	こちらの要望にはなかなか対応してもらえず、時間がかかった事があった。

(2) 安心・快適性について

問8	保育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="radio"/>	排泄物の対応(手袋の着用、消毒の徹底)、布団汚れ物の洗濯までして頂ける(自宅で乾かす状態で返却して頂けて)のには本当に助かっています。
-	築年数があさいので、きれいなのは当然。

問9	あなたは職員の言葉遣いや態度、服装などが不適切だと感じることはないですか
<input type="checkbox"/>	担任以外だと挨拶すらされないこともあり、他の子どもと遊んでいることが多く、自分のクラスの子にはあからさまに態度が違う。
<input type="checkbox"/>	一部の先生を除いては。ある先生は目が合っても、そのまま無視されるときもあります。担任ではないので、気にしないようにしています。
<input type="checkbox"/>	「あっちにいてなさい」
<input type="checkbox"/>	子どもの名前を呼び捨てにしているのを耳にした事があった(普段は呼び捨てにしていないのに)。
<input type="checkbox"/>	整えていない無精ひげ、ヤンキーみたいな(?)髪のカラーリングの職員はやや気になります。

問10	子どもがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか
<input type="radio"/>	新しい保育の先生がちゃんと親の話を聞いてくれるので安心します。
<input type="radio"/>	担任の先生なども、帰りの申し送りで、きちんと様子などお話しして下さいます。子どもの口から保健の先生の名前をよく聞くようになりました。新しい先生になって、よく子どもたちを見てくださっているのだと感じます。
<input type="radio"/>	保健の看護師が前と変わり、格段に対応が良くなりました。
<input type="radio"/>	ケガをした時、電話連絡がきたことがあり、信頼できると感じました。ケガをした際はお迎え時にちゃんと状況を教えてくださり、安心できます。
<input type="radio"/>	保健の先生がよく見てくださっているので安心です。何かあっても、その都度、アドバイスを頂けるので助かっています。
<input type="checkbox"/>	時期的なものもありますが、職員の対応でもう少しけがが減らせないのかと思う事がありました。
<input type="checkbox"/>	子どもが不調を伝えても熱をはかることなく帰され、家に帰ると高熱ということが何度かあった。

問11	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"/>	3年間、気になった事はない。かみつキ等は多少あったが、子どもが納得している。
<input type="radio"/>	信頼できる先生が居ることは居るが、対応がまちまちで未熟と感じる職員もいる。
<input type="checkbox"/>	親として相手の親にはあやまりたいので、ケガをさせてしまった時は、状況と相手を教えてほしい。
<input type="checkbox"/>	人数が少ない中で仕方ないと思いますが、職員は本当に気づいているのだろうか？といういさかいが結構多いように感じます。
-	いさかいが起きた時、すぐに止めずに、しばらく見守っているのかなと思うことがありました。どちらが良いのか判断がつかないので、特に不満はないですが。

(3)利用者個人の尊厳について

問12	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
<input type="radio"/>	子どもは先生のことが大好きです。
<input type="radio"/>	子どもの長所をよくみて伸ばして下さいていると思います。
<input type="radio"/>	子どもが担任の先生という時の顔がとても良く、私がいても先生に抱きついていくのを見て、逆にうれしいぐらいです。
<input type="checkbox"/>	入口の絵本を「これ読みたい」という言葉に対して、「借り出し用だからダメ」という。1回読んでから、その後言い聞かせたらいいと思います。

問13	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
<input type="radio"/>	担任の方は対応してくれています。臨時の方は？
<input type="radio"/>	職員によって差がある。ルールが守られていないと感じる事もある。
-	守って下さっていると思いますが、該当することがらがないので、よくわかりません。

問14	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
<input type="radio"/>	園長も含め、保育内容、方針について、よく説明して下さいます。

(4)不満・要望への対応について

問15	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
<input type="radio"/>	不満や要望はわりと真剣にきいて対応してくれていると思います。
<input type="radio"/>	まず、特に不満に思うことはありません。
<input type="checkbox"/>	こちらの要望にはなかなか対応してもらえず、時間がかかった事があった。
<input type="checkbox"/>	職員に要望を伝えても、園長先生のところで止まってしまうことが多いように思います。

問16	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
	(意見なし)



## 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	○	わかたけかなえ保育園は、とても働く両親をサポートしてくれる園だと感じ、感謝が付きにくい。
	○	働く親や子ども達のことを良く考えている保育園であると思います。相談をすれば、臨機応変に対応して下さい、感謝しています。
	○	子どもの気持ちを考え、よくやってくれているので、大変助かっています。子どもの悩みも聞いてくれ、助かっています。
	○	とてもよく子どもたちのことを見てくださっていると思います。季節行事なども、回数を重ねるごとに、充実した内容になっており、子ども共々楽しんで参加しています。
	○	先生方には大変お世話になっています。いつもありがとうございます。子どもは保育園が大好きです。毎日の出来事や子どもの様子を連絡帳やお話で伝えて頂いているので、安心して通園させています。保育参加をさせて頂いて、先生方の大変さや優しさ、保育の工夫や子どもたちの様子などたくさんを知ることができました。
	○	常に自分の子ども達に気配り、目配りしてくれてると実感でき、とても感謝しています。
	○	とても大事にしてもらっていて感謝しています。
	○	わかたけかなえ保育園は、子どもを第一に考え、また、その子どもを育てる両親のことをしっかりフォローして下さい、とても素晴らしい保育園だと感じます。複数年通わせていますが、その思いは強くなる一方です。職員の方々はいつも親身になって相談にのって下さり、アドバイスして下さい。また、毎日の食事内容は大変充実しており、大満足です。給食室は当園の大きな魅力だなあいつも感じています。これからもここで伸び伸び子どもが育っていくことを願っています。
	○□	ただただ感謝の一言です。今まで自分がイメージしていた保育園に対する印象をここまで払拭してもらえたのは、わかたけかなえだったからだと思います。職員一人ひとり、及び園長の積極的な地域とのつながりゆえと感じています。支えて頂いている保育士さんの(職場)環境、待遇(給与面)等向上を切に祈るばかりです。
	○△	本当に良い保育園だと思います。子どもも毎日楽しいようで、とてもありがたく思っています。ただし、保育士の方が次々と退職(転職?)していかれるのが、気がかりです。
保育内容について	□	「ただ、預かる場所」でなく、心も、そして頭も生活の一日を保育園で過ごすので、もっと大切にしてほしいです。
	○	お迎え時の授乳にいつも対応していただき、感謝しています。
	○□	20時頃まで預かってくれるととても助かる。小学校就学前の4～6歳クラスが縦割りとなるが、進学に向け、保育→勉強モードになると良い。運動会等もとても工夫されていて、見ていて楽しい。
	△	たてわり保育になり、小さい子に合わせることも良いが、合わせすぎて、その年齢に合った保育が不十分に感じる人が多い。何故、お部屋に飾ってある絵はいつもマジックのみで黒だけが多いのか、いつも疑問です。いろんな画材、用紙に工夫したり、色を使う楽しさを教えていないのがよく伝わる。
	△	認可なので仕方がないと思いますが、土曜日の閉園時間が平日よりも早いので、土曜日に仕事がある時は少々つらい。
	△	少し行事が少ない気がします。(ハロウィン、夏祭り、クリスマス会等はあってもいいのでは?)
職員について	△	子どものやる気を尊重しているので、オムツがはずれるのが遅かった。(もちろん、保育園のせいではなく、家庭の問題ではあるが)
	○	先生方が若いのが、とてもよく勉強されていると感じる。男性の先生が多いのも、活気につながって良い。
	○	先生方はとても良くしてくれています。よく目が行き届いていて安心して子どもを預けることができます。
	○	0歳児は本当に個々の対応が大変の中、子どもに合わせて頂いていると思います。朝、担任の先生がいらっしゃると子どもは泣かずにニコニコと先生の方に自分から行くので、子どもと先生の信頼関係が構築されていることが伺え、安心しています。多くの先生方にかわいがって頂き、親として、長時間預かって頂く先として、本当に安心しておまかせできます。逆に園からの要望も、遠慮せずにお伝え頂きたいです。
○□	たまにですが、園長が職員を信用していないように感じることもあり、もう少し信頼して任せてもいいのではないかと感じることがあります。ただ、事故もなく安心して預けられる環境であることは、園の方針、園長の考え、心配りがあるからこそと理解しています。	



○=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	○□	保健の先生がすごく良くて助かっています。普段から積極的に保育にも参加しているようで、以前の保健の時は「具合の悪い時だけの先生」という感じだったので、子どもたちもなついておらず、具合の悪く、機嫌も悪い時なので、ますます嫌がっていましたが、今の保健の先生のご事は普段から一緒に過ごして大好きなようなので、具合の悪い時、子どもも安心して過ごせると思います。園長でも事務でも保健でも、子どもとの信頼関係があるかどうかはとても大切なことです。いざという時、子ども達の信用を得ているということはとても重要です。心の面でも体の面でも細やかなケアをしてくださる保健の先生にはずっと頑張っていて頂きたいです。
	○□	保育士の先生方は、いつも一生懸命に子どもを見ていてくれると思っており、とても感謝しています。先生方が気持ちよく働ける環境であることも重要だと思います。(このところ退職される先生が多いので・・・)
	□	朝の受け入れ時間帯、各クラスの担任の先生が1名ずつは、いてくれるとありがたいです。
	□	担任以外のサブでよく入られる先生の紹介は事前にあると助かります。場あたりのではなく、中長期的なつきあいをさせて頂きたいと思っておりますので、機会を設けて頂けたらと思いました。
	△	子どもへの対応が違うのが少し気になります。小さい子どもには「バイバイ」などの挨拶をするのに、年齢が上の子には特に声をかけずなど・・・。いつもではないのですが、少しだけ気になることがあるという感じです。
	△	送り迎えの時に担任の先生が一人もいないのは困る。現状ではいけないことが多い。
	△	担任の先生が短期間で2人も退職され、子どもが他のクラスの先生になかなか慣れず、また私も担当の先生がいないうちはちょっとしたことで気軽に相談できないことがありました。年次を通して。
	△	保育園のことにについては、概ね満足していますが、職員の退職者が多いことは、親としては不安材料になります。私立園でほとんど異動もないはずなので、職員がずっと我が子を見てくれるだろうという安心感も、私立園の良いところになりうるはずだと思うのですが・・・。信頼している先生がどんどん退職されると、この保育園は大丈夫なのだろうか？という不安感につながります。善処していただきたいです。
	△	担任が数名急に辞めてしまい、特に説明がなく、不安に思いました。小さい子たちなので、新しい先生を迎えなくても大丈夫なのか心配です。残された先生方に負担がいき、それが子ども達に影響しないかと思いました。
施設環境について	○□	玄関がもう少し広いといいなと思います。お迎えの時に、かなり混雑し、子どもたちが靴下をはくときに通れなくなることもあるので。その他は、ととてもすばらしい配慮がされていると思います。
	△	玄関入口についてセキュリティ面が少し不安。簡単にカギを開けることができるので、だれでも出入りできてしまう。職員だれにも会わずに教室までたどりつけてしまう時がたまにある。職員室が入口すぐにあるが、だれもいないことが多々ある。

《調査についての意見等》

区分	内容
調査内容について	(意見なし)
第三者評価について	(意見なし)
その他	<p>子どもは給食が大好きです。もっとたくさんレシピを教えていただきと思います。子どもは給食も大好きですが、○○ちゃんや○ちゃんも大好きです。お話していると、いつも食の大切さを改めて認識させてもらえる素敵な先生方ですね。子ども達への愛情がとても伝わってきます。これからもおいしい給食をお願いします。</p> <p>年々保育園に対する疑問が増している気がします。</p> <p>特記事項なし。特になし。(3件)</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= 41	保育所で提供される食事・おやつは、子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか	H26年度	41	0	0	0	0	41
			100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 39	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1)	H25年度	37	1	1	0	0	39
			94.9%	2.6%	2.6%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 42		H24年度	40	0	0	1	1	42
			95.2%	0.0%	0.0%	2.4%	2.4%	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= 41	戸外遊びの機会は十分で、内容が工夫されたものになっていると思いますか	H26年度	33	5	3	0	0	41
			80.5%	12.2%	7.3%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 39	戸外遊びの機会は十分ですか(問2)	H25年度	30	7	2	0	0	39
			76.9%	17.9%	5.1%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 42		H24年度	39	1	1	0	1	42
			92.9%	2.4%	2.4%	0.0%	2.4%	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= 41	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	H26年度	32	2	0	7	0	41
			78.0%	4.9%	0.0%	17.1%	0.0%	100.0%
N= 39	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3)	H25年度	31	3	1	4	0	39
			79.5%	7.7%	2.6%	10.3%	0.0%	100.0%
N= 42		H24年度	34	2	0	5	1	42
			81.0%	4.8%	0.0%	11.9%	2.4%	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= 41	安全対策が十分取られていると思いますか	H26年度	29	10	2	0	0	41
			70.7%	24.4%	4.9%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 39	安全対策が十分取られていると思いますか(問5)	H25年度	27	11	1	0	0	39
			69.2%	28.2%	2.6%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 42		H24年度	31	9	1	0	1	42
			73.8%	21.4%	2.4%	0.0%	2.4%	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= 41	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	H26年度	38	2	1	0	0	41
			92.7%	4.9%	2.4%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 39	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6)	H25年度	36	3	0	0	0	39
			92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 42		H24年度	39	2	0	0	1	42
			92.9%	4.8%	0.0%	0.0%	2.4%	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= 41	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	H26年度	38	1	2	0	0	41
			92.7%	2.4%	4.9%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 39	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7)	H25年度	34	4	1	0	0	39
			87.2%	10.3%	2.6%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 42		H24年度	38	3	0	0	1	42
			90.5%	7.1%	0.0%	0.0%	2.4%	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= 41	あなた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ると思いますか	H26年度	38	1	2	0	0	41
			92.7%	2.4%	4.9%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 39	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(問8)	H25年度	34	4	1	0	0	39
			87.2%	10.3%	2.6%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 42		H24年度	39	2	0	0	1	42
			92.9%	4.8%	0.0%	0.0%	2.4%	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= 41	問8 保育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	H26年度	39	2	0	0	0	41
			95.1%	4.9%	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= 41	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが不適切だと感じることはないですか	H26年度	38	2	1	0	0	41
			92.7%	4.9%	2.4%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 39	職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか(問11)	H25年度	29	8	2	0	0	39
			74.4%	20.5%	5.1%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 42		H24年度	40	2	0	0	0	42
			95.2%	4.8%	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= 41	子どもがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	H26年度	37	3	1	0	0	41
			90.2%	7.3%	2.4%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 39	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4)	H25年度	31	7	1	0	0	39
			79.5%	17.9%	2.6%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 42		H24年度	39	2	0	0	1	42
			92.9%	4.8%	0.0%	0.0%	2.4%	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= 41	問11 子ども同士のいさかみ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	H26年度	32	4	3	2	0	41
			78.0%	9.8%	7.3%	4.9%	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= 41	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	H26年度	37	2	2	0	0	41
			90.2%	4.9%	4.9%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 39	お子さんは保育所で大切にされていると思いますか(問10)	H25年度	35	3	1	0	0	39
			89.7%	7.7%	2.6%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 42		H24年度	39	2	1	0	0	42
			92.9%	4.8%	2.4%	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= 41	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	H26年度	32	5	1	3	0	41
			78.0%	12.2%	2.4%	7.3%	0.0%	100.0%
N= 39	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9)	H25年度	34	3	0	2	0	39
			87.2%	7.7%	0.0%	5.1%	0.0%	100.0%
N= 42		H24年度	35	3	1	2	1	42
			83.3%	7.1%	2.4%	4.8%	2.4%	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= 41	問14 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	H26年度	38	3	0	0	0	41
			92.7%	7.3%	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= 41	問15 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	H26年度	32	3	3	3	0	41
			78.0%	7.3%	7.3%	7.3%	0.0%	100.0%
N= 39	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13)	H25年度	19	16	1	3	0	39
			48.7%	41.0%	2.6%	7.7%	0.0%	100.0%
N= 42		H24年度	32	5	0	4	1	42
				76.2%	11.9%	0.0%	9.5%	2.4%

		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= 41	問16 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	H26年度	24	5	4	8	0	41
			58.5%	12.2%	9.8%	19.5%	0.0%	100.0%
N= 39	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(問14)	H25年度	30	2	7	0	0	39
			76.9%	5.1%	17.9%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 42		H24年度	32	1	8	0	1	42
				76.2%	2.4%	19.0%	0.0%	2.4%

		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= 41	《総合》 現在利用している保育園を総合的にみて、ど のように感じていますか	H26年度	26	13	0	1	1	0	41
			63.4%	31.7%	0.0%	2.4%	2.4%	0.0%	100.0%
N= 39		H25年度	22	13	2	0	1	1	39
			56.4%	33.3%	5.1%	0.0%	2.6%	2.6%	100.0%
N= 42		H24年度	25	14	0	0	0	3	42
				59.5%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%

		実施年度	父	母	父母一緒 に	その他	無回答	全体
N= 41	F1 調査票記入者	H26年度	5	32	3	0	1	41
			12.2%	78.0%	7.3%	0.0%	2.4%	100.0%
N= 39		H25年度	3	33	1	0	2	39
			7.7%	84.6%	2.6%	0.0%	5.1%	100.0%
N= 42		H24年度	1	33	7	0	1	42
				2.4%	78.6%	16.7%	0.0%	2.4%

		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= 41	F2 調査票記入者の年齢(主に中心になって回答 した方)	H26年度	0	0	3	10	17	10	0	1	41
			0.0%	0.0%	7.3%	24.4%	41.5%	24.4%	0.0%	2.4%	100.0%
N= 39		H25年度	0	1	0	13	14	8	0	3	39
			0.0%	2.6%	0.0%	33.3%	35.9%	20.5%	0.0%	7.7%	100.0%
N= 42		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%

		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= 41	F3-1 保護者の勤務形態(父)	H26年度	31	2	4	0	1	3	41
			75.6%	4.9%	9.8%	0.0%	2.4%	7.3%	100.0%
N= 39		H25年度	31	0	3	0	0	5	39
			79.5%	0.0%	7.7%	0.0%	0.0%	12.8%	100.0%
N= 42		H24年度	33	0	4	0	1	4	42
			78.6%	0.0%	9.5%	0.0%	2.4%	9.5%	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= 41	F3-2 保護者の勤務形態(母)	H26年度	32	6	0	0	1	2	41
			78.0%	14.6%	0.0%	0.0%	2.4%	4.9%	100.0%
N= 39		H25年度	23	12	0	0	0	4	39
			59.0%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%	10.3%	100.0%
N= 42		H24年度	23	15	2	1	1	0	42
			54.8%	35.7%	4.8%	2.4%	2.4%	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= 41	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)	H26年度	3	1	1	1	0	35	41
			7.3%	2.4%	2.4%	2.4%	0.0%	85.4%	100.0%
N= 39		H25年度	1	3	1	1	0	33	39
			2.6%	7.7%	2.6%	2.6%	0.0%	84.6%	100.0%
N= 42		H24年度	3	3	0	2	0	34	42
			7.1%	7.1%	0.0%	4.8%	0.0%	81.0%	100.0%

		実施年度	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	無回答	全体
N= 41	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)	H26年度	3	9	9	7	9	10	2	41
			7.3%	22.0%	22.0%	17.1%	22.0%	24.4%	4.9%	100.0%
N= 39		H25年度	3	11	6	10	4	11	2	39
			7.7%	28.2%	15.4%	25.6%	10.3%	28.2%	5.1%	100.0%
N= 42		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%