

調査対象

全園児264名に対する全201世帯の保護者等を単位・対象として実施。

調査方法

事業所より利用者調査票を各世帯に配布。専用の提出用封書を用いて回収。

利用者総数	264
利用者家族総数(世帯)	201
共通評価項目による調査対象者数	201
共通評価項目による調査の有効回答者数	171
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	85.1

利用者調査全体のコメント

・園の総合的感想については、「大変満足」が39.2パーセント、「満足」が53.8パーセント、「どちらともいえない」が6.4パーセント、「不満」が0.6パーセントとなっている。

・【感謝・賞賛】職員への信頼、職員の保育姿勢・技量、行事の整備、人柄の良さ、子どもの健やかさ、日々の保育への感謝、親身な対応、トラブルへの対応、連絡の細かさ、職員の子どもの把握

・【不満・要望】運動会時の環境、水分補給対策、駐車場の整備、連絡事項の具体化、正確性、職員の資質向上、行事の連絡方法、衛生管理、戸外活動の増加、カリキュラムの増加、着替え、職員へのサポート体制、職員の紹介、配布物のミス、給食の充実、各種受付体制、行事等の充実、園児数の多さ、職員による差異、卒園アルバムの制作、柔軟な対応、役員時の対応、防虫対応、活動内容の掲示、持ち物・整容、タッチパネル対応、トラブル対応、保育参観のスケジュール、バスの使用方法、延長時の情報共有、職員の退職、送迎時の安全性

・アンケートについては、無記名の良さ・今後の継続、質向上への意欲の理解、記入者特定の不安、改善への期待や疑問、園児数での実施、調査による気づき等の意見があった。

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. 運動や休息の配分は、子どもの発達の状態や在園時間に応じて工夫されているか	138	30	3	0
「はい:工夫されている」:80.7パーセント、「どちらともいえない」:17.5パーセント、「いいえ」:1.8パーセント、「無回答・非該当」:0パーセントの回答となっている。午睡がない際の疲れ具合、就寝時からの午睡時間への要望、バランスの良い日課への賞賛等の意見があった。				
2. 園での活動は、子どもの教育や心身の発達に役立っているか	165	6	0	0
「はい:役立っている」が96.5パーセント、「どちらともいえない」が3.5パーセント、「いいえ」が0パーセント、「無回答・非該当」が0パーセントの回答となっている。活動内容の不明さ、活動の充実、友達の存在の大きさ、生活動作への意欲向上等の意見があった。				
3. 園での活動は、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	165	6	0	0
「はい:なっている」が96.5パーセント、「どちらともいえない」が3.5パーセント、「いいえ」が0パーセント、「無回答・非該当」が0パーセントの回答となっている。保育内容の工夫、活動意欲の改善等の賛辞の声が複数あった。				

4. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	122	35	14	0
「はい: 配慮されている」が71.3パーセント、「どちらともいえない」が20.5パーセント、「いいえ」が8.2パーセント、「無回答・非該当」が0パーセントの回答となっている。メニューの工夫や増加、量や手作りおやつへの要望があった。好き嫌いの改善、食欲の向上等の賛辞の声があった。衛生管理、調理方法等への言及もあった。				
5. 園の生活の中で、身近な自然や社会と十分関わっているか	142	24	3	2
「はい: 関わっている」が83.0パーセント、「どちらともいえない」が14.0パーセント、「いいえ」が1.8パーセント、「無回答・非該当」が1.2パーセントの回答となっている。行事への満足、家庭でできないことの実施、保護者間の交流に対して満足している旨の意見があった。戸外活動の増加、マンネリ化に対する要望があった。				
6. 保育時間の変更が急きょ必要になった場合、開園時間内において、園の可能な限り、柔軟に対応されていると思うか	126	17	5	23
「はい: 対応されている」が73.7パーセント、「どちらともいえない」が9.9パーセント、「いいえ」が2.9パーセント、「無回答・非該当」が13.5パーセントの回答となっている。親切な対応への賛辞の声の一方、対応への不満の声が複数あった。				
7. 安全対策が十分取られていると思うか	120	40	9	2
「はい: 十分とられている」が70.2パーセント、「どちらともいえない」が23.4パーセント、「いいえ」が5.3パーセント、「無回答・非該当」が1.2パーセントの回答となっている。複数の園舎、保育士の配置、駐車場の遠さ、戸締まり、交通量の多さ、セキュリティの甘さへの不安の声があった。一方安全面への信頼の声や不明である旨の意見もあった。				
8. 園の活動に保護者が参加しやすいよう、工夫されているか	121	38	11	1
「はい: 十分である」が70.8パーセント、「どちらともいえない」が22.2パーセント、「いいえ」が6.4パーセント、「無回答・非該当」が0.6パーセントの回答となっている。行事の配分、開始・終了時間への配慮、役員時の対応、小さな行事の創設、日曜日の開催、日程変更の連絡への要望があった。また参加できている旨の意見もあった。				
9. 子どもの教育・保育について家庭と園に信頼関係があるか	127	37	6	1
「はい: 信頼関係がある」が74.3パーセント、「どちらともいえない」が21.6パーセント。「いいえ」が3.5パーセント、「無回答・非該当」が0.6パーセントの回答となっている。活動内容をもっと知りたい、会合があるとよい、ノートの創設、職員による差異等の要望・不満の声があった。登降園時等に話すことができている旨の意見もあった。				
10. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	150	21	0	0
「はい: 行き届いている」が87.7パーセント、「どちらともいえない」が12.3パーセント、「いいえ」が0パーセント、「無回答・非該当」が0パーセントの回答となっている。居心地の良さ、清潔に対する賛辞の声があった。老朽化、清掃等への不満の声もあった。				

11. 職員の接遇・態度は適切か	126	41	3	1
「はい:適切である」が73.7パーセント、「どちらともいえない」が24.0パーセント、「いいえ」が1.8パーセント、「無回答・非該当」が0.6パーセントの回答となっている。衛生面への配慮、接遇、職員の整容、子どもへの対応について不満の声があった。職員の保育姿勢、あいさつ、丁寧さに対して賛辞の声があった。				
12. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	146	18	3	4
「はい:信頼できる」が85.4パーセント、「どちらともいえない」が10.5パーセント、「いいえ」が1.8パーセント、「無回答・非該当」が2.3パーセントの回答となっている。連絡対応の良さ・迅速さへの感謝の声があった一方、連絡方法への要望の声もあった。				
13. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	106	41	2	22
「はい:信頼できる」が62.0パーセント、「どちらともいえない」が24.0パーセント、「いいえ」が1.2パーセント、「無回答・非該当」が12.9パーセントの回答となっている。経験がない旨の意見が多数あった。積極的な関与への希望、対応の良さへの感謝などの意見があった。				
14. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	142	27	1	1
「はい:対応されている」が83.0パーセント、「どちらともいえない」が15.8パーセント、「いいえ」が0.6パーセント、「無回答・非該当」が0.6パーセントの回答となっている。職員による差異、職員の対応について不満の声があった。一方、指導方法への賛同、対応の良さなど感謝や賛辞の声が複数あった。				
15. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	127	22	1	21
「はい:守られている」が74.3パーセント、「どちらともいえない」が12.9パーセント、「いいえ」が0.6パーセント、「無回答・非該当」が12.3パーセントの回答となっている。情報漏洩への不安、羞恥心への配慮等への不満の声があった。				
16. 教育・保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	132	32	2	5
「はい:わかりやすい」が77.2パーセント、「どちらともいえない」が18.7パーセント、「いいえ」が1.2パーセント、「無回答・非該当」が2.9パーセントの回答となっている。子どもの年齢による対応の違い、説明のなさへの要望があった。送迎時の説明や連絡帳でのやりとりへの満足の声があった。				
17. 利用者の不満や要望は対応されているか	119	34	3	15
「はい:対応されている」が69.6パーセント、「どちらともいえない」が19.9パーセント、「いいえ」が1.8パーセント、「無回答・非該当」が8.8パーセントの回答となっている。伝達方法の不足、対応の改善への要望の声があった。				

18. 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	55	41	12	63
<p>「はい:伝えられている」が32.2パーセント、「どちらともいえない」が24.0パーセント、「いいえ」が7.0パーセント、「無回答・非該当」が36.8パーセントの回答となっている。特に意見はなかった。</p>				