

（事業所名：つばき保育園）

保育園を利用している172世帯を対象に調査を実施しました。兄弟姉妹の異なる世帯は1世帯として扱いました。利用者総数に対する回答者割合は42.4%でした。

調査対象

アンケート調査は無記名方式とし、配付は保育園を通じて保護者へ手渡しし、保育園を通して保護者へ手渡しして配布し、回収は保護者から直接評価機関へ郵送または、密封して回収箱に投函してもらい、取りまとめました。調査結果については選択回答だけでなく、自由回答の回答についても匿名性に配慮して、保育園に報告しません。

利用者総数	172
共通評価項目による調査対象者数	172
共通評価項目による調査の有効回答者数	73
利用者総数に対する回答者割合(%)	42.4%

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25人(34.2%)、「満足」が39人(53.4%)で、「満足」以上の回答は合計64人(87.6%)でした。
 「自由意見」には「家だけでは教えられない集団でのルールやマナー、発達に合わせたご指導に大変感謝しています」「園での食事、園児に敬語を使う先生がいるのがうれしいです」「先生の夜みや月見園子作りなど、季節の行事や行事は家でできないものばかりで、園に入れて本当によかったと思っております。園舎が広いので子どもはのびのびと遊べ、職員の方はそのクラスの子どもでも名前や顔を覚えてくれ、毎日気持ちの良い声掛けがあります」と、園への感謝が多く見られます。
 「質問」に見ると、提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか」「59.3%」「保育園の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか」「99.0%の保護者が「はい」と回答し、満足度が高い様子が読み取れます。
 また、「要望や不満を事業所に言いやすまいか」「利用者の要望や不満はきちんと対応されているか」に対して、「はい」の回答がそれぞれ52.1%、54.9%とやや低くなっています。

利用者調査結果

共通評価項目	コメント	実数		
		はい	どちらでもない	いいえ
1. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	「はい」が93.9%、「どちらでもない」が5.6%、「いいえ」が1.4%でした。 自由意見には「お肉が少なくて対応してくれる」「毎日お昼ご飯、今日も美味しかったです」と子どもが話をしてくれる、おいしい食事でバランス良く配慮されているし、食事が好き、好き嫌いもなくなる対応も心がけていて、園舎の音などの声があります。また、参りに来る工夫がほじい、という意見もありました。	68	4	1
2. 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	「はい」が99.0%、「どちらでもない」が1.0%でした。 自由意見には「お散歩で自然のある園に連れていってもいい、虫に触れるようになったり、草花に興味を示すようになったりなどがあります」。	65	8	0
3. 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	「はい」が92.2%、「どちらでもない」が6.8%、「いいえ」が1.4%、「無回答・非該当」が6.8%でした。 自由意見には「対応してほめるべき対応がないので、わかちあいの意見もありました。また、「先生によって差を認める」という意見もありました。	60	5	3

4. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)は、十分か	「はい」が74.0%、「どちらでもない」が19.2%、「いいえ」が5.5%、「無回答・非該当」が1.4%でした。 自由意見には「連絡や報告にさらなる配慮を望む声がありました」。	54	14	4	1
5. 安全対策が十分取られていると思うか	「はい」が72.6%、「どちらでもない」が21.9%、「いいえ」が2.7%、「無回答・非該当」が2.7%でした。 自由意見には「子どもたちのおたふく病や、五臓、ホウチホーへの検査など細かく配慮されている」などの声がありました。また、「園への交通状況を心配する意見もありました」。	53	16	2	2
6. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	「はい」が72.2%、「どちらでもない」が26.4%、「いいえ」が1.4%でした。 自由意見には「子どもたちの行事に大変配慮してもらっている」「事前に伝えてくれる」などの声がありました。なかには、「土曜の行事でも参加しづらい場合がある」といった声もありました。	52	20	1	0
7. 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	「はい」が68.5%、「どちらでもない」が26.0%、「いいえ」が5.5%でした。 自由意見には「まだよくわからない」などの声がありました。	50	19	4	0
8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	「はい」が75.9%、「どちらでもない」が20.8%、「いいえ」が4.1%でした。 自由意見には「聞いてくれる」などの声がありました。一方で、「ゆつり話をする時間がとれない」という意見もありました。	55	15	3	0
9. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	「はい」が71.2%、「どちらでもない」が23.8%、「いいえ」が1.4%、「無回答・非該当」が4.4%でした。 自由意見には「少し気になる言葉があった」などの声がありました。	52	17	1	3
10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	「はい」が84.9%、「どちらでもない」が13.7%、「いいえ」が1.4%でした。 自由意見には「子どもを大事にされている」などの声がありました。また、「先生によって差を認める」という意見もありました。	62	10	1	0

11. 職員の対応は丁寧か	52	17	4	0
<p>「はい」が12%、「どちらでもない」が22%、「いいえ」が55%でした。 自由意見には、「相談ごとに対応してくれる」ほか多くの職員の方が丁寧に対応してくれているなどの声がありました。</p>				
12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	38	23	11	1
<p>「はい」が52%、「どちらでもない」が31%、「いいえ」が15%、「無回答・非該当」が4%でした。 自由意見には、「連絡手段などに書けば、きちんと返事がある」「保健師を連れて意見を上げやすいなどの声がありました。その一方で「リレー」と思われやすいので、言いづらい」といった声もありました。</p>				
13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	40	25	5	3
<p>「はい」が64%、「どちらでもない」が34%、「いいえ」が6%、「無回答・非該当」が4%でした。 自由意見には、「要望などの対応をしているのかわからないこともある、などの声がありました。</p>				
14. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	57	5	10	1
<p>「はい」が78%、「どちらでもない」が6%、「いいえ」が13%、「無回答・非該当」が4%でした。 自由意見は、ありませんでした。</p>				
15. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	21	4	0	1
<p>この質問は、回答者を限定したものです。過去1年以内に利用開始し、かつ利用開始前に説明を受けたと回答した家庭が29世帯あり、その中で、「はい」が90%、「どちらでもない」が13%、「無回答・非該当」が3%でした。 自由意見には、「説明は丁寧にもつたが、入園後にわかることもあった」といった声がありました。</p>				

《事業所名：ふじみ保育園》

利用者調査	保育園を利用している85世帯を対象に調査を実施しました。兄弟姉妹の居る世帯は1世帯として扱いました。利用者総数に対する回答者割合は42.4%でした。
調査対象	アンケート調査は無記名方式とし、配付は保育園を通じて行いました。記入後は保護者より評価機関へ直接送付、または密封して回収箱に投函してもらい、取りまとめました。調査結果について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、保育園に報告しました。
利用者総数	85
共通評価項目による調査対象者数	85
共通評価項目による調査の有効回答者数	36
利用者総数に対する回答者割合 (%)	42.4%

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10人(27.8%)、「満足」が19人(52.8%)で「満足」以上の回答は合計29人(80.8%)でした。
 自由意見には「先生方が気持ち良くあいてくれ、子どもが毎日楽しく通っているのを見ているのが充実しているんだなと、とても嬉しく思う」「何かあった時も守っていただけという信頼感があり、毎日安心して子どもを預けています」「家庭的な雰囲気、担任以外の先生も、声を掛けてくださいます。迎えに行くと園での様子教えて下さりとても嬉しいです」「毎日いろいろな所に連れて行ってくれ、季節に合わせた経験もさせて頂けています」など、園に感謝を寄せる声が見られます。
 質問別に見ると「保育園の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか」で94.4%、「提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか」で91.7%の保護者が「はい」と回答し、満足度が高い様子が読み取れます。
 また、「要望や不満を事業所に言いたい/利用者の要望や不満はきちんと対応されているか」に対しては、「はい」の回答がそれぞれ33.3%、44.4%とやや低くなっています。

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. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	33	2	0	1
「はい」が91.7%、「どちらともいえない」が5.6%、「無回答・非該当」が2.8%でした。 自由意見には、「アレルギー除去食は、毎月末に献立にもついていた確認があり、安心できる」「アレルギー除去食は、見た目は同じように調理されていてありがたい」「い」などの声がありました。				
2. 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	34	1	0	1
「はい」が94.4%、「どちらともいえない」が2.8%、「無回答・非該当」が2.8%でした。 自由意見は、ありませんでした。				
3. 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	24	7	2	3
「はい」が66.7%、「どちらともいえない」が19.4%、「いいえ」が5.6%、「無回答・非該当」が8.3%でした。 自由意見には、「急なお願いをしたことがない」などの声がありました。				

4. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)は、十分か	32	3	0	1
「はい」が88.9%、「どちらともいえない」が5.3%、「無回答・非該当」が2.8%でした。 自由意見には、「発熱など連絡がある」という意見がありました。また、子どもの病状についてアドバイスなどもほしい、といった声もありました。				
5. 安全対策が十分取られていると思うか	29	5	1	1
「はい」が80.0%、「どちらともいえない」が13.9%、「いいえ」が2.8%、「無回答・非該当」が2.8%でした。 自由意見には、保育園への出入りの仕方について不安の声がありました。				
6. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	25	7	3	1
「はい」が69.4%、「どちらともいえない」が19.4%、「いいえ」が8.3%、「無回答・非該当」が2.8%でした。 自由意見には、連休に行事を実施することについて検討を望む声がありました。				
7. 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	24	9	2	1
「はい」が66.7%、「どちらともいえない」が25.0%、「いいえ」が5.6%、「無回答・非該当」が2.8%でした。 自由意見は、ありませんでした。				
8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	26	8	1	1
「はい」が72.2%、「どちらともいえない」が22.2%、「いいえ」が2.8%、「無回答・非該当」が2.8%でした。 自由意見には、「先生によると悪い」などの声がありました。				
9. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	24	9	1	2
「はい」が66.7%、「どちらともいえない」が25.0%、「いいえ」が2.8%、「無回答・非該当」が5.6%でした。 自由意見には、職員間の情報共有のあり方について、疑問の声がありました。				
10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	28	7	0	1
「はい」が77.8%、「どちらともいえない」が19.4%、「無回答・非該当」が2.8%でした。 自由意見には、大切にしていることへの認識の差を感じることもある、といった声がありました。				

11. 職員の対応は丁寧か	23	9	3	1
「はい」が63.9%、「どちらでもない」が25.0%、「いいえ」が8.3%、「無回答・非該当」が2.8%でした。 自由意見には、「朝の混みまで丁寧に聞いてくれるなどの声がありました。また、「先生によって対応が異なる時がある」といった声もありました。				
12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	12	13	9	2
「はい」が63.3%、「どちらでもない」が36.1%、「いいえ」が25.0%、「無回答・非該当」が5.6%でした。 自由意見には、「クレーマーと思われてしまうかも」と思い言いにくい、などの声がありました。				
13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	16	15	3	2
「はい」が44.4%、「どちらでもない」が41.7%、「いいえ」が8.3%、「無回答・非該当」が5.6%でした。 自由意見は、ありませんでした。				
14. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	29	3	3	1
「はい」が80.6%、「どちらでもない」が8.3%、「いいえ」が8.3%、「無回答・非該当」が2.8%でした。 自由意見には、知ってはいるが相談はしにくい、といった声がありました。				
15. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	6	3	0	1
この質問は、回答者を限定したものです。過去1年以内に利用開始し、かつ利用開始前に説明を受けたと回答した家庭が10世帯あり、その中で、「はい」が60.0%、「どちらでもない」が30.0%、「無回答・非該当」が10.0%でした。 自由意見には、「当初はよくわかっていなかったことも、さらに説明してくれた」などの声がありました。				

《事業所名：ほろちよう保育園》

保育園を利用している96世帯を対象に調査を実施しました。利用した兄弟姉妹の居る世帯は1世帯として扱いました。利用者総数に対する回答割合は46.9%でした。

調査対象

アンケート調査は無記名方式とし、配付は保育園を通じて保護者へ手渡しし、回収は保護者から直接評価機関へ郵送、または密封して回収箱に投函していただき、取りまとめました。調査結果について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、保育園に報告しました。

利用者総数	96
共通評価項目による調査対象者数	96
共通評価項目による調査の有効回答者数	45
利用者総数に対する回答割合(%)	46.9%

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10人(22.2%)、「満足」が25人(55.6%)で「満足」以上の回答は合計35人(77.8%)でした。
 自由意見には「先生方が皆さんいつも笑顔であいさつしてくださり、嬉しく思います。子どもたちの名前も覚えてくれて、信頼がかけます」「いつも『子どもにとって』が大事かを考えてくださっていると感じています。また、子ども選がとでも大切にされると感じ、信頼して預ける事が出来ます」「行事への取り組みも子どもを中心で、状態に合わせて配慮があり、よく話し合われながら進めていることがわかります」「和食が中心で、おやつも飯物やゆん類等があり、乳幼児期のおやつを大切に考えてくださっているのがわかります」など、園に信頼を寄せる声が多く見られます。
 質問別に見ると「子どもの体調変化への対応(処置・連絡)」は、十分か」で88.9%、「提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか」で86.7%の保護者が「はい」と回答し、満足度が高い様子が読み取れます。
 また、「要望や不満を事業所に言いやすいか」に対しては、「はい」の回答が42.2%とやや低くなっています。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
	はい	どちらとも いいない	いいえ	無回答 非該当
1. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	39	5	1	0
<p>「はい」が88.7%、「どちらともいいない」が11.1%、「いいえ」が2.2%でした。 自由意見には、「いつも大変配慮して頂いています。子どもが毎日元気に通わせるのも職員の方々の努力のおかげです」「アレルギー一対応があります」などの声がありました。 また、メニューのヴァリエーションにさらなる工夫があるとうれしい、といった意見もありました。</p>				
2. 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	33	10	1	1
<p>「はい」が73.3%、「どちらともいいない」が22.2%、「いいえ」が2.2%、「無回答・非該当」が2.2%でした。 自由意見には、「戸外遊びもたくさん取り入れてくれて、自然にも触れられる環境も十分だと思う」「高齢者施設との交流があるなどの声がありました。</p>				
3. 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	36	5	0	4
<p>「はい」が80.0%、「どちらともいいない」が11.1%、「無回答・非該当」が8.9%でした。 自由意見には、「保育時間についてはいろいろ気をつけてくださっていると感じています」などの声がありました。 また、「経験がないのでわからない」という意見もありました。</p>				

4. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)は、十分か	40	2	0
<p>「はい」が88.9%、「どちらともいいない」が6.7%、「いいえ」が4.4%でした。 自由意見には、「子どもに変化があったとき、すぐに連絡してくださって嬉しかったです」「時々敏感すぎるかなと思う時もありますが、対応を十分してくれていると思います」などの声がありました。</p>			
5. 安全対策が十分取られていると思うか	36	9	0
<p>「はい」が80.0%、「どちらともいいない」が20.0%でした。 自由意見には、十分にとられていると思うがさらなる配慮も願いたい、といった意見がありました。</p>			
6. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	29	12	3
<p>「はい」が64.4%、「どちらともいいない」が25.7%、「いいえ」が9.7%、「無回答・非該当」が2.2%でした。 自由意見には、平日の行事にはさらなる配慮がほしい、という意見がありました。</p>			
7. 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	29	14	2
<p>「はい」が64.4%、「どちらともいいない」が31.1%、「いいえ」が4.4%でした。 自由意見には、「担任の保育士さんとはあると思います」などの声がありました。 また、先生によって関係に差がある、という意見もありました。</p>			
8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	37	6	1
<p>「はい」が82.2%、「どちらともいいない」が13.3%、「いいえ」が2.2%、「無回答・非該当」が2.2%でした。 自由意見には、聞く姿勢はあるが、さらに選やかに対応してほしい、といった声がありました。</p>			
9. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	35	8	2
<p>「はい」が77.8%、「どちらともいいない」が17.8%、「無回答・非該当」が4.4%でした。 自由意見は、ありませんでした。</p>			
10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	36	6	2
<p>「はい」が80.0%、「どちらともいいない」が13.3%、「いいえ」が4.4%、「無回答・非該当」が2.2%でした。 自由意見には、「子どもの個性を尊重し、大切にしてくれていると感じます」ともかわいがってくれています」などの声がありました。</p>			

11. 職員の対応は丁寧か	36	9	0	0
「はい」が80.0%、「どちらともいえない」が20.0%でした。 自由意見には、「いつも笑顔で対応していただき、子ども達も同じように大切にされているのだからと感じます」「ラフな雰囲気などの声がありました。」				
12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	19	18	6	2
「はい」が42%、「どちらともいえない」が40%、「いいえ」が18%、「無回答・非該当」が4%でした。 自由意見には、「時間割によりますが、話しかければ、聞いてくれるとは思いますが」「なんでも言ってみようとは言われるが、やはり言いづらい」との声がありました。				
13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	24	15	2	4
「はい」が53%、「どちらともいえない」が33%、「いいえ」が4%、「無回答・非該当」が8%でした。 自由意見には、「様々な要望や苦情がに対して、その内容をおたよりにして解決方法を載せるなど、とても真摯に対応されていると思います」「おたより等で、回答を出してくれるので、明確だと嬉しいです」などの声がありました。 また、また対応に時間がかかる、という意見もありました。				
14. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できているか	40	1	4	0
「はい」が88.9%、「どちらともいえない」が2.2%、「いいえ」が8.9%でした。 自由意見は、ありませんでした。				
15. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	9	3	1	0
この質問は、回答者を限定したものです。過去1年以内に利用開始し、かつ利用開始前に説明を受けたと回答した家庭が13世帯あり、その中で、「はい」が69.2%、「どちらともいえない」が23.1%、「いいえ」が7.7%でした。 自由意見には、「入園説明会で、経営陣の先生からのお話で、とても安心できました」「実際にわからない部分もあつた」などの声がありました。				