

わかたけ第二保育園  
利用者調査報告書

2008年2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 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20年1月15日(火)～平成20年1月29日(火)

回収率	利用者総数	調査対象者数	有効回答者数	利用者総数に対する回答者の割合
	68	67	48	70.6%

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に関するプライバシー(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 >

	過去1年以内にこの施設を利用し始めましたか
	【「過去1年以内にこの施設を利用し始めました」と答えた方に】 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前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 -	保護者の勤務形態(父)
F3 -	保護者の勤務形態(母)
F3 -	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>

園に対する総合的な感想は、大変満足が5割弱、満足が4割強、両方あわせると保護者の約9割が満足していると回答しており、満足度がとても高い結果を示しています。

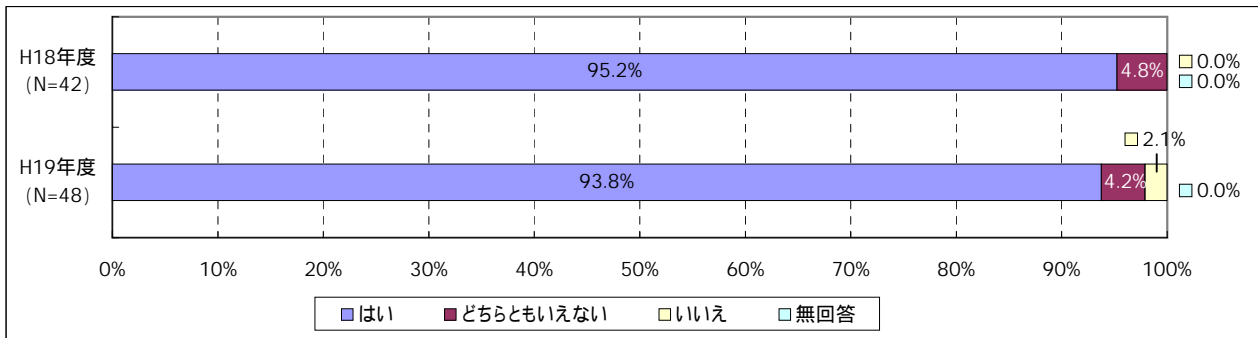
カテゴリーごとに結果をみると、『毎日の保育サービス(問1～8)』と『子どもや保護者の尊重(問9～11)』については、「安全対策が十分とられている(問5)」の評価がやや低いほかは、全体にわたってとても高い評価を得ています。一方、『要望・意見や不満・トラブルへの対応(問12～14)』については、満足度がいずれも5割台とやや低い評価となっており、改善に向けて今後の取り組みが期待されます。

昨年度との比較については、質問数が減少したことや質問内容(利用者への質問の聞き方等を含む)が変わったことなどから、単純に比較できない面がありますが、昨年度と内容が類似している質問について比較した結果、10ポイント以上満足度が増加したものは、「安全対策が十分とられている(問5)」、「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る(問8)」、「保育所は要望や不満などにきちんと対応している(問13)」の3項目となっています。一方、10ポイント以上満足度が減少した評価項目はありませんでした。満足度が増加した3項目は、昨年度いずれも評価がやや低かった項目であることから、園の取り組みが保護者の評価に反映された可能性があるとも考えられます。また、総合的な感想でも、「大変満足」が14.6ポイント増加しており、昨年度より保護者の満足度が高まっている様子がうかがえます。ただし、「大変満足」と「満足」をあわせた満足度全体の結果では、わずか(3.2ポイント)ですが、減少していることもあわせて留意しておくことが必要と思われる。

### (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

< H18年度 > 問2: 食事(給食)のメニューは充実していますか



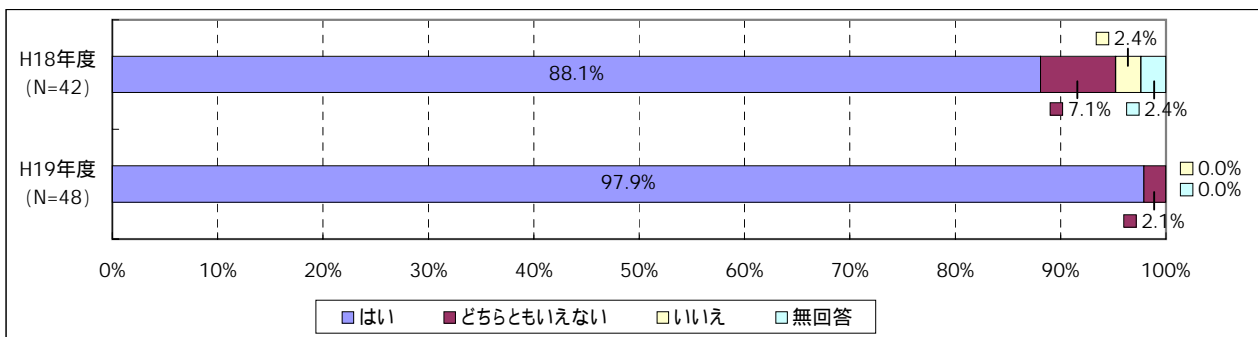
回答のあった保護者の9割以上が肯定的な回答をしており、とても満足している様子がうかがえます。

自由意見は9人(回答者の2割弱)の方が記述しています。「全てが手作りで、子どもの好き嫌いもあまりない。保護者にもメニューが毎日提示され、実食の機会もあり、大変すばらしい」や「体調に合わせてメニューを変更してくれるなど、よく配慮してくれる」など満足を示す意見がほとんどを占めています。なお、一部に「乳児クラスに10時のおやつがない、嫌いな物全部食べないとお変わりできない」という声が寄せられています。

昨年度の類似質問と比較すると、満足度が1.4ポイント減少していますが、今年度もかなり高い満足度を維持しています。

問2 戶外遊びの機会は十分ですか

< H18年度 > 問3: 散歩で戶外に出る機会は多いですか

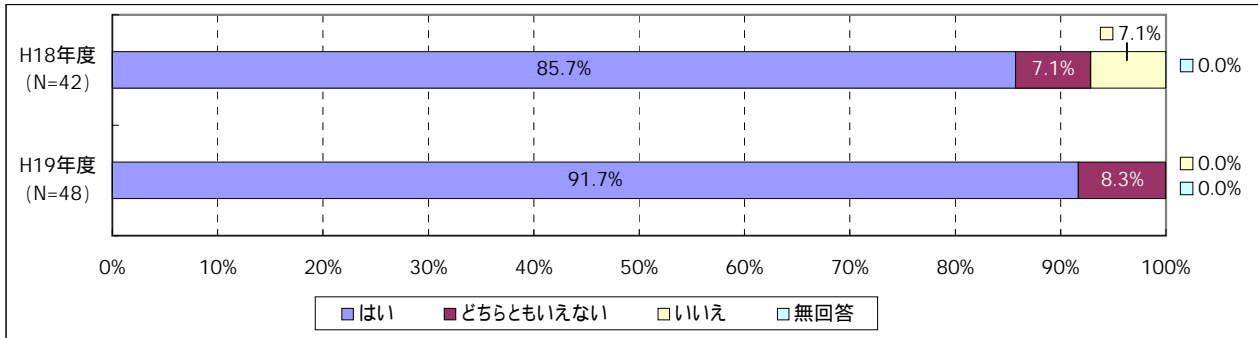


回答のあった保護者の9割以上が肯定的な回答をしており、とても満足している様子がうかがえます。

自由意見は7人(回答者の1割強)の方から記述があります。「熱もめったに出ず、丈夫になった」、「毎日クタクタだが、以前よりも確実に体力がついた」、「親は洗濯が大変だが、泥遊び等子どもが好きな遊びをしてくれる」などほとんどが満足を示す意見となっています。

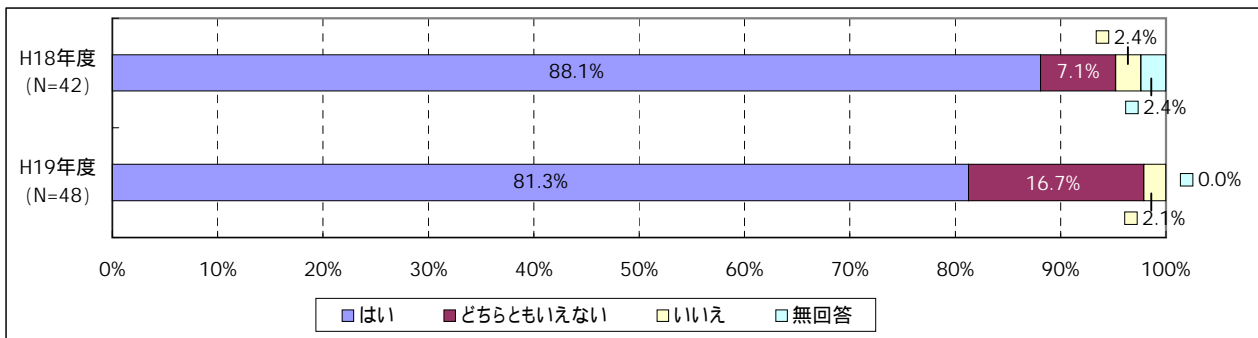
昨年度の類似質問と比較すると、満足度は9.8ポイント増加し、「いいえ」と回答した方がゼロになっています。

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  
 < H18年度 > 問9: 開園時間内であれば、保護者の急な残業や不定期な業務への対応は柔軟ですか(降園時間など)



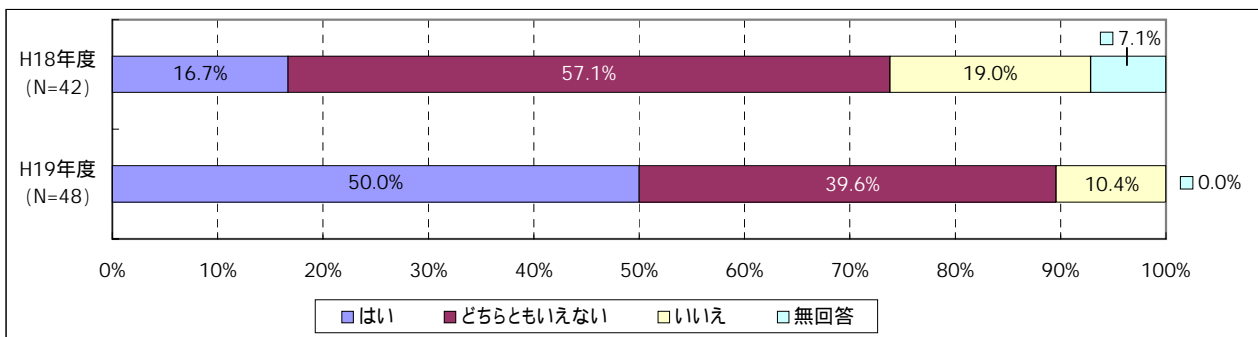
回答のあった保護者の9割以上が肯定的な回答をしており、とても満足している様子うかがえます。自由意見は6人(回答者の1割強)の方が意見が寄せられており、「いつも快く対応してくれる」、「担任がとても理解があり、対応がスムーズ」など満足を示す意見のほか、「早い迎えを要求されるが、勤務地が遠いとすぐに迎えにいけない」という意見も寄せられています。昨年度の類似質問と比較すると、満足度が6.0ポイント増加しており、「いいえ」と回答した方がゼロになっています。

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  
 < H18年度 > 問10: 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか



「はい」と肯定的な回答をした保護者が約8割を占め、満足度は高い結果を示しています。自由意見は3人(回答者の1割以下)の方が記述しています。「すり傷など結構見かけるが、何をして切れたなどの説明がない」という意見のほか、「大ケガや具合が悪くなったことがないのでわからない」等の意見が寄せられています。昨年度の類似質問と比較すると、満足度が6.8ポイント減少し、「どちらともいえない」が9.6ポイント増加しています。今年度の質問は「発熱やケガ等への対応」に加え、「保護者への連絡等の体調変化への対応」が、新たな評価の視点が追加されたことにより、保護者の評価にも少し影響が出た可能性があります。

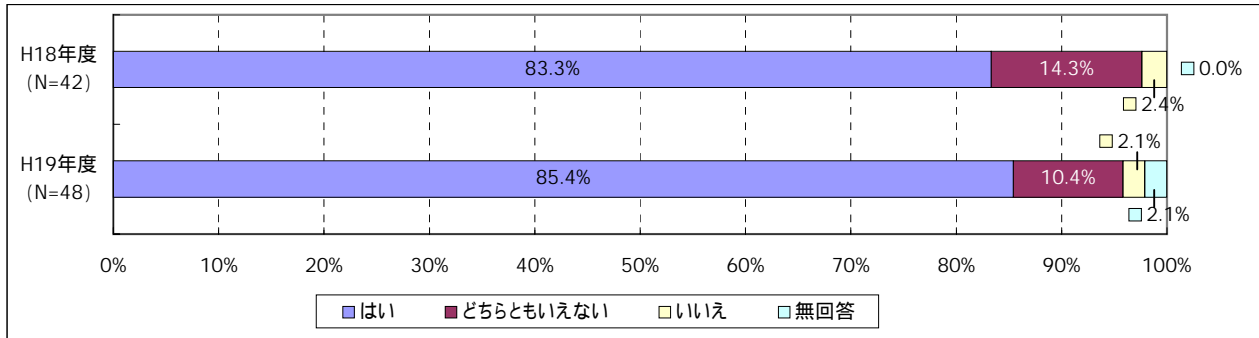
問5 安全対策が十分とられていると思いますか  
 < H18年度 > 問18: 外部からの侵入に対して安全な対策がとられていますか



「はい」と肯定的な回答をした保護者が5割、「どちらともいえない」が約4割を占めています。自由意見は7人(回答者の1割強)の方が記述しています。「戸外遊びの時の安全対策は十分だが、園内で階段が急な所がある」、「出入口の鍵は子どもが開けられないようにし、出入りの際は必ず閉めることを徹底してほしい。親が閉めずに出入りすることが多い」、「ブランコ、ジャングルジムの近くが時々危ないと思う」など園内の施設環境等に対する意見が寄せられています。昨年度の類似質問と比較すると、満足度が33.3ポイントと大幅に増加しています。昨年度は「外部からの侵入に対する安全対策」という限定的な内容だったのに対して、今年度は全般的な「安全対策」という内容に変わったことにより、保護者の評価の視点も変わり、評価結果に少し影響がでた可能性があります。他の評価項目と比較すると、本問の満足度はやや低いことから、今後も引き続き検討していくことが必要のようです。

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

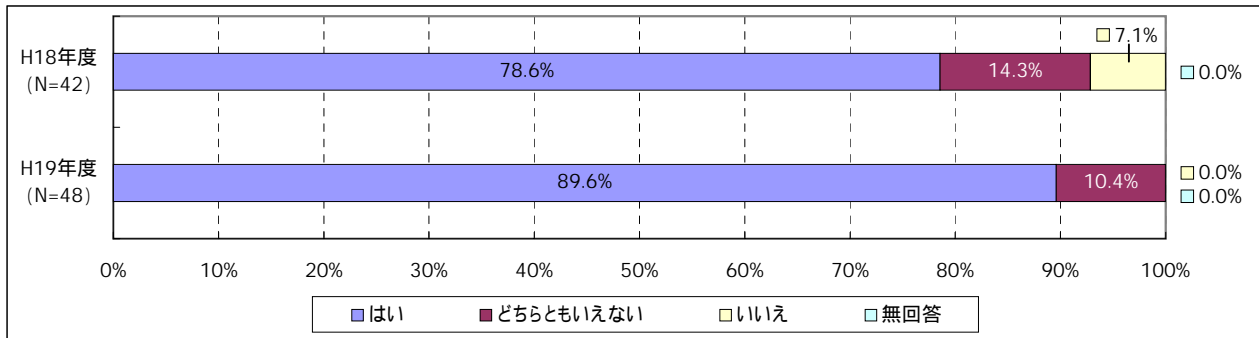
< H18年度 > 問15: 保護者が参加しやすいように行事日程が配慮されていますか



回答のあった保護者の8割以上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5人(回答者の約1割)の方が記述しており、「あらかじめ日程を調整できるようにしてくれる」、「行事はだいたい日曜日なので参加できてよい」など満足を示す意見が寄せられています。また、その他の意見として、仕事の都合により保護者懇談会の時間変更(13時-16時)を望む声も寄せられています。昨年度の類似質問と比較すると、2.1ポイントほど満足度がアップしています。

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

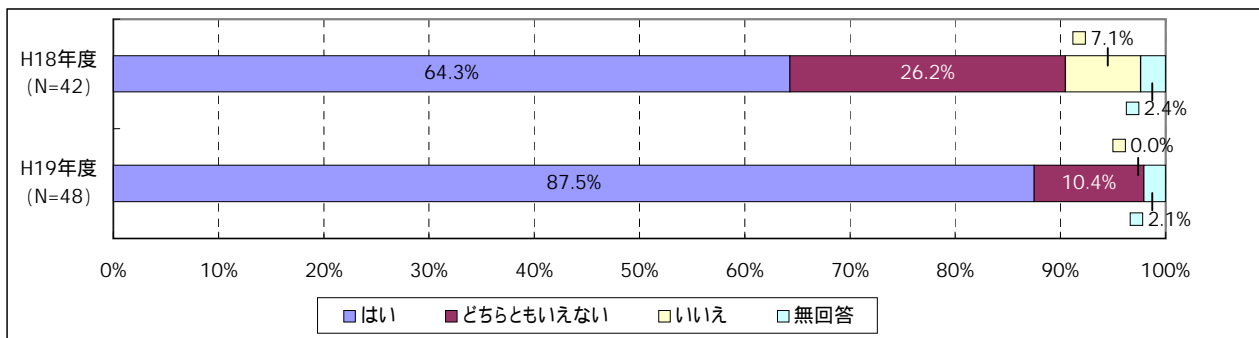
< H18年度 > 問13: 子育てに関する気がかりな点や悩み等について、気軽に個別相談できますか



回答のあった保護者の9割弱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)の方が記述しています。「保育参加や懇親会など適宜行われている」、「担任以外でも快く話すことができる」、「毎日の連絡帳を丁寧に書いてくれ、質問にも答えてくれる。懇談会でもよく話を聞いてくれる」、「相談すればしっかり時間をとってくれたりする」などほとんどの意見が職員の対応を評価する内容となっています。昨年度の類似質問と比較すると、満足度が11.0ポイント増加しており、「いいえ」と回答した方が今年度はゼロになっています。

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

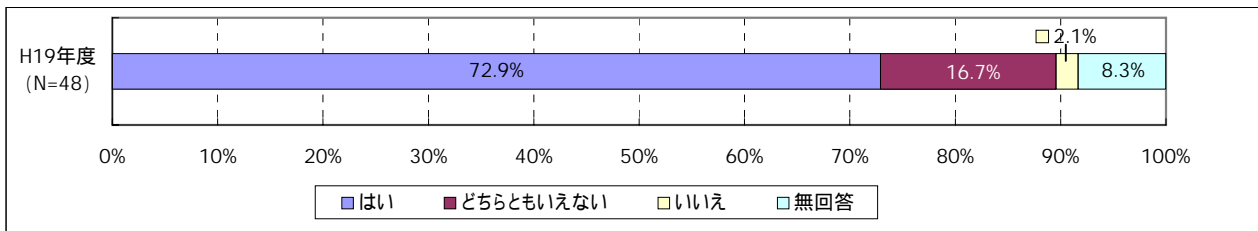
< H18年度 > 問14: 保護者のいろいろな価値観に理解を示していますか



「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割以下)の方が記述しています。「連絡帳で細かくお知らせをくれたり回答してくれる」、「小さな事でも親身に相談にのってくれる」という意見のほか、「話を聞く姿勢はほとんどの先生にあり、親身に聞いてくれるが、本当に言いたい事や理解してほしい事を察する事ができる先生は少ない」という意見が寄せられています。昨年度の類似質問と比較すると、満足度は23.2ポイント増加しています。ただし、質問の聞き方が昨年度と少し違うため、保護者の質問の受けとめ方や評価結果にも影響が与えられた可能性があります。

(2) お子さんや保護者の尊重について(問9～問11)

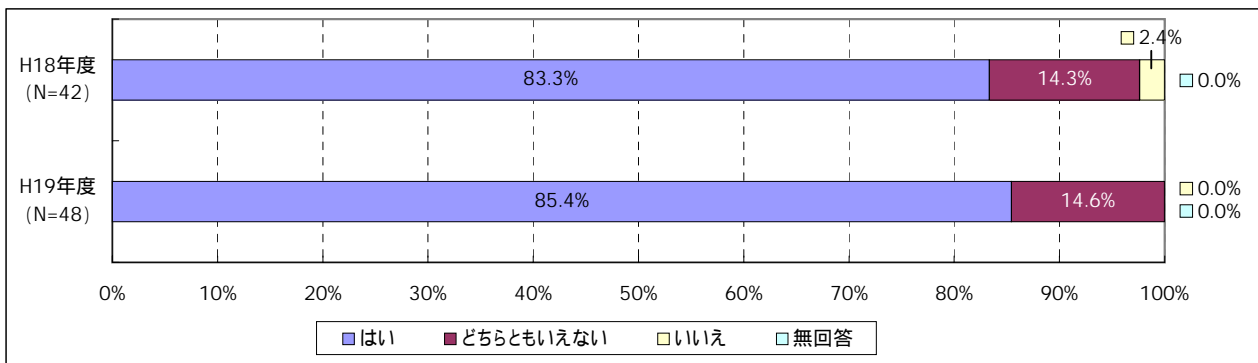
問9 職員はあなたやあなたの子どもに関するプライバシー(秘密)を守っていますか



回答のあった保護者の7割強の方が肯定的な回答をしており、概ね満足している様子が見えます。自由意見は3人(回答者の1割以下)の方が記述しています。「徹底していると思う」、「他の保護者に話しが洩れていることがあると感じる。また、連絡帳が出しっぱなしで誰でも見ることができる」、「秘密の程度がどのくらいなのかよくわからない」等、保護者によって意見が分かれています。なお、本問は今年度から新たに盛り込まれた設問となっています。

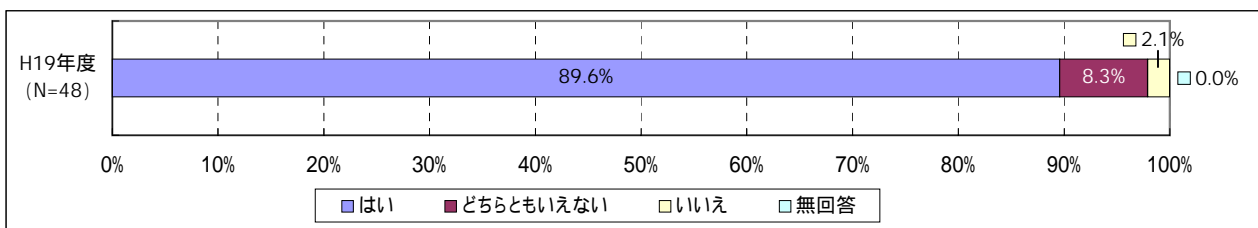
問10 お子さんは保育所で大切にされていると思いますか

< H18年度 > 問5: 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



回答のあった保護者の8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見えます。自由意見は3人(回答者の1割以下)の方が記述しており、「毎日楽しそう」、「子どもの様子から大切にされていると思う」、「よくみてくれて感謝している」等、満足している意見が寄せられています。昨年度の類似質問と比較すると、満足度は2.1ポイント増加し、「いいえ」と回答をした方が今年度はゼロになっています。

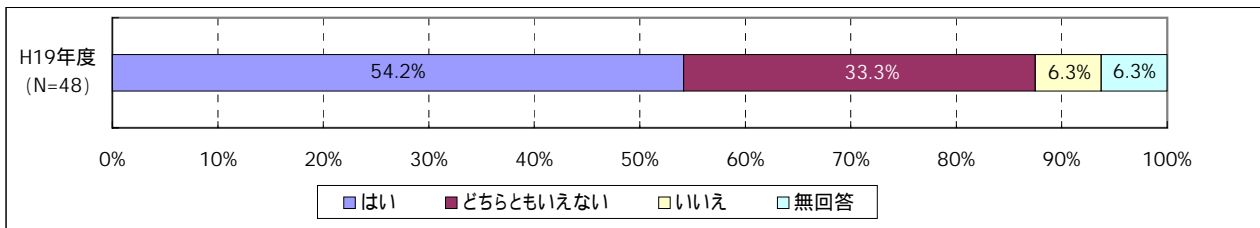
問11 職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか



「はい」と肯定的な回答をした保護者が9割弱と、とても満足している様子が見えます。自由意見は3人(回答者の1割以下)の方が記述しています。内容を見ると、「先生の中には、部屋に入ったことに気づいているのに挨拶もできない先生がいる」、「他のクラスではほとんど顔を合わすことがない職員だと、あまり笑顔で挨拶するということがない」等、不満を示す声がみられます。なお、本問は今年度から新たに盛り込まれた設問となっています。

(3) 要望・意見や不満・トラブルへの対応について(問12～問14)

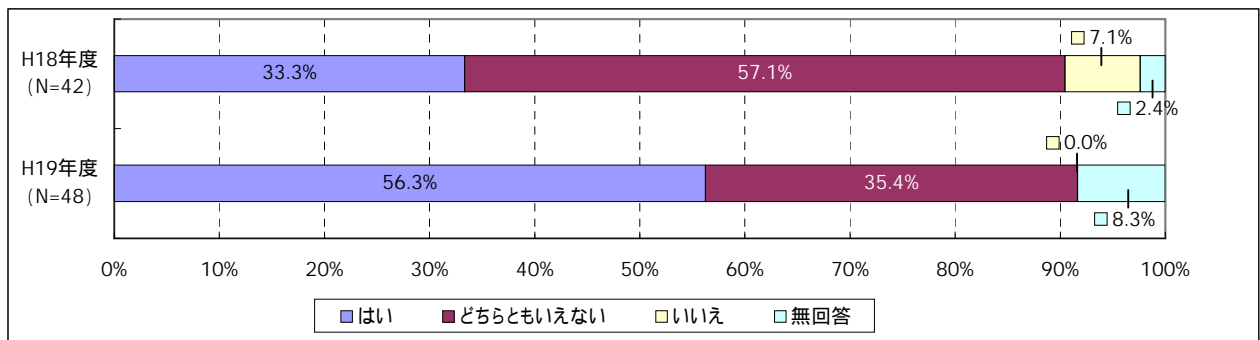
問12 要望や不満は、保育所に対して言いやすいですか



「はい」と肯定的な回答をした保護者が5割強、「どちらともいえない」が3割強を占めており、やや満足度が低い様子がうかがえます。自由意見は4人(回答者の1割以下)の方が記述しています。「連絡帳に書いている」、「自分の子どもを親の代わりに育ててもらっているので(言いにくい)」、「不満はない」等の声が寄せられています。なお、本問は今年度から新たに盛り込まれた設問となっています。

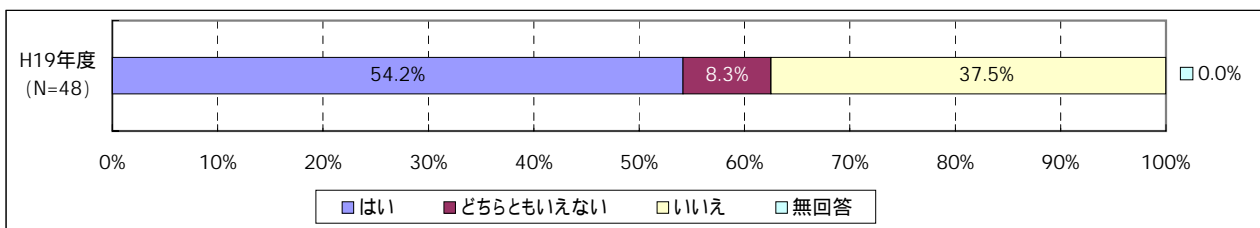
問13 保育所は、要望や不満などに、きちんと対応していますか

< H18年度 > 問19: 不満やトラブルへの職員の対応は的確ですか



「はい」と肯定的な回答をした保護者は6割以下に留まっています。自由意見は5人(回答者の約1割)の方が寄せられています。「連絡帳に返事がある」、「努力していると感じる」等評価する声がある一方、「できている所とない所がある」、「先生によってマニュアル通りにしか見てもらえないクラスもあるので統一してほしい」、「園長の対応が良くない」等要望や不満を示す声も寄せられています。昨年度の類似する設問と比較すると、満足度は23.0ポイント増加し、「いいえ」と回答した方はゼロになっています。ただし、今年度も満足度としてはやや低い結果であることから、今後のさらなる取り組みが期待されます。

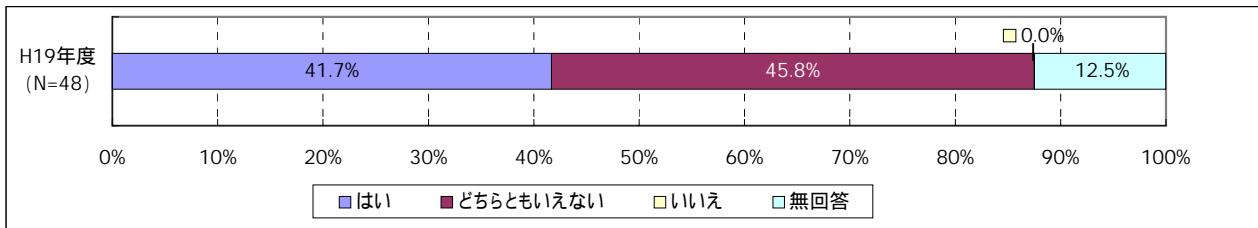
問14 要望や不満があったとき、第三者委員(保育所外の苦情解決相談員)などにも相談できることを知っていますか



回答のあった保護者の5割強の方が「知っている」、4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割以下)の方から「保育だよりで説明されていて知っている」、「詳しくは知らなかった」という声が寄せられています。今後も引き続き周知していくことが必要と思われます。

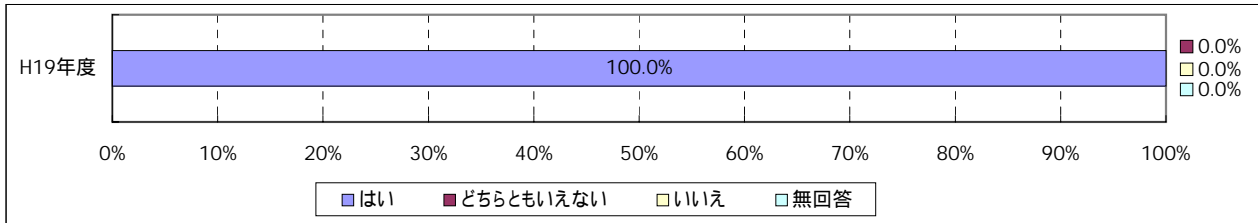
#### (4) 利用前の保育園の対応について

過去1年以内にこの施設を利用し始めましたか



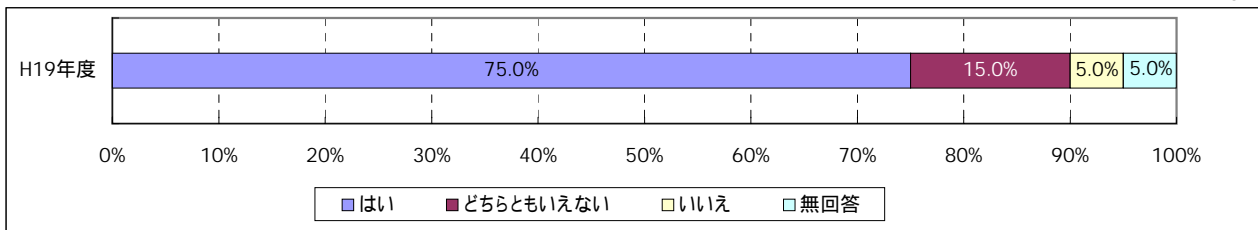
保育所の利用を始める前に保育所から保育内容などの説明がありましたか

N = 20



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 = 20

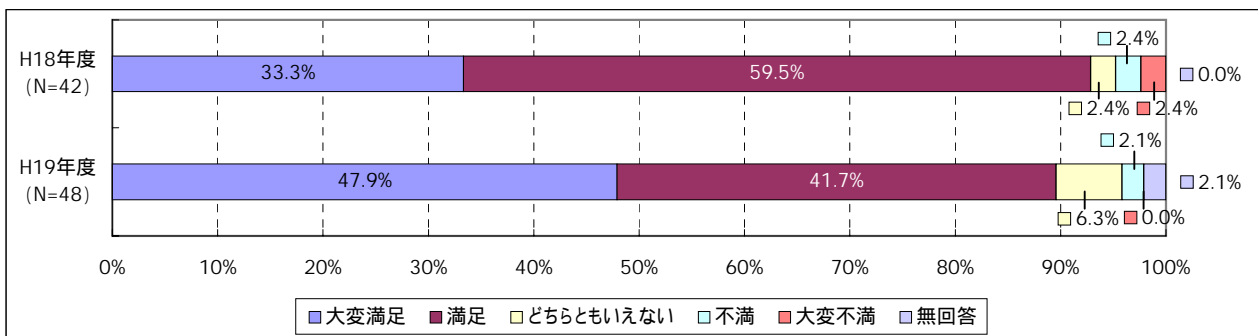


本問は「過去1年以内に利用を開始し、利用前に保育内容などの説明があった」と回答した保護者20人に対する質問となっています。その保護者のうち、4分の3(7割以上)の方が「説明はわかりやすかった」と回答しており、高い評価を得ています。自由意見は3人(回答者の1割強)の方から意見が寄せられています。

#### (5) 総合的な感想について

(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

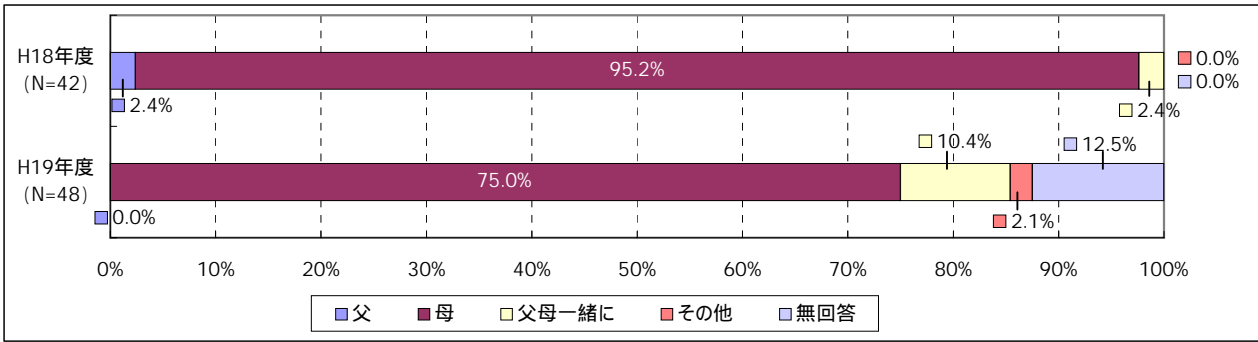
< H18年度 > 総合: 現在利用している保育園を総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか



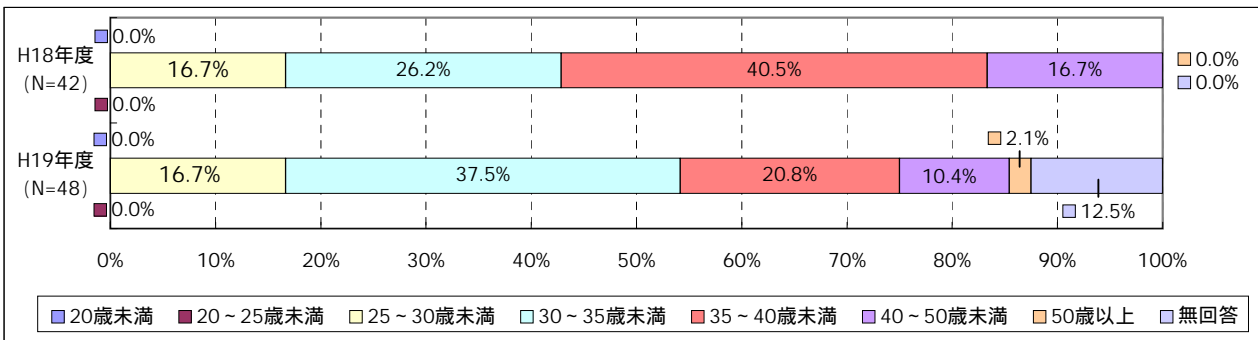
総合的な感想は「大変満足」が5割弱、「満足」が4割強、両方あわせると保護者の9割弱が満足していると回答しており、とても高い評価を得ていることがわかります。昨年度と比較すると、「満足」が17.8ポイント減少していますが、「大変満足」が14.6ポイント増加しており、保護者の満足度は昨年度より高まっている様子がうかがえます。ただし、「大変満足」と「満足」をあわせた満足度全体の結果では、昨年度より3.2ポイント減少している点も留意しておく必要があると思われます。

(6) 保護者の方について

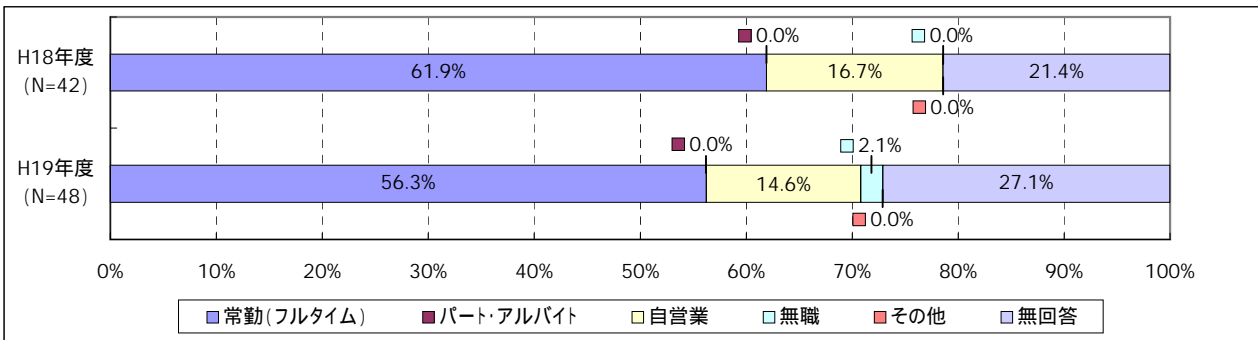
F1 調査票記入者



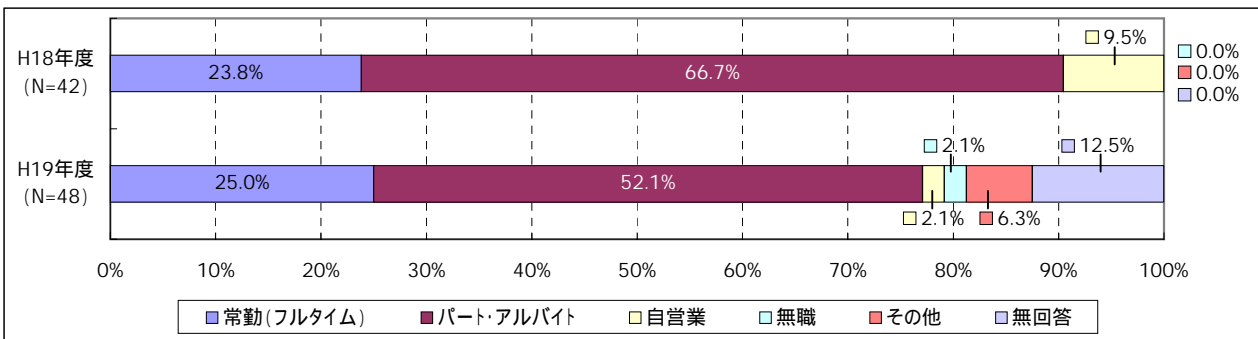
F2 調査票記入者の年齢(主に中心になって回答した方)



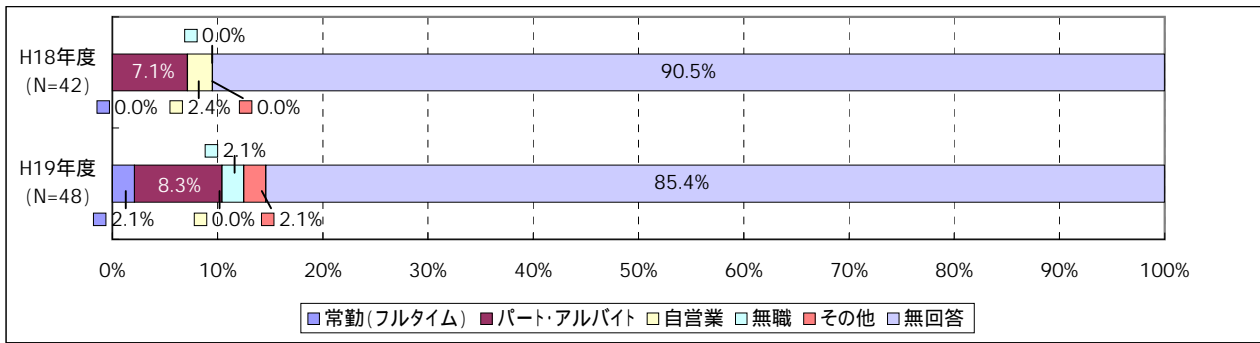
F3 - 1 保護者の勤務形態(父)



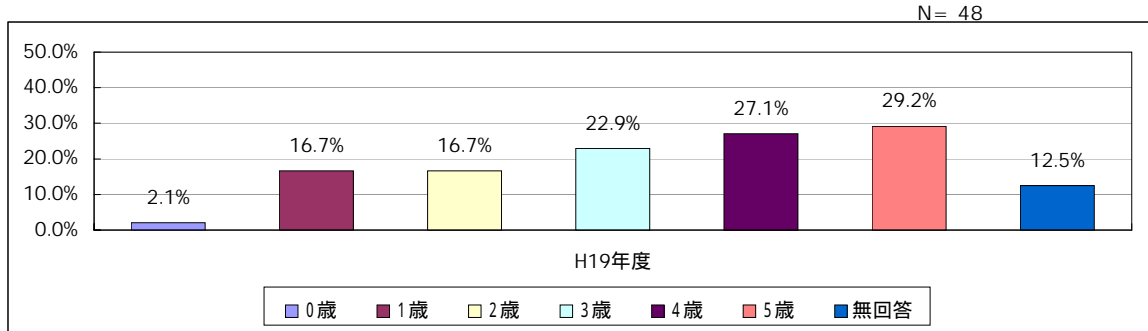
F3 - 2 保護者の勤務形態(母)



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 (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
	持ちやすいようなど、成長に合わせてくれます。
	鍋ごとクラスにおいてくれて、食べたいだけ食べさせてくれるようで、大満足です。
	わかたけでは全てが手作りであり、子どもの好き嫌いもあまり見受けられません。保護者に対してもメニューを毎日提示し、また実食の機会もあり、大変すばらしいと思います。
	大変よく工夫されていると思います。
	体調に合わせてメニューを変更してくれたり、よく配慮してくれています。
	とても家族ではできないような細かい工夫をしてくれています。
	子どもが嫌いだった野菜を食べれるようになりました。保育園での給食のおかげです。
	おやつに関してもおかしではなくバランスの取れた手作りのメニューでとても良いと思います。
	乳児クラスなのになぜ10時のおやつがないのですか。学校などでも学ぶと思うのですが、きれいな物も全部食べないとお替りできないのでおなかいっぱい食べられません。

問2	戸外遊びの機会は十分ですか
	うちに帰ってから、ごはん、お風呂、おわたたらすぐぐっすり寝てくれます。
	近くの荒川土手はもちろん、遠出の散歩も多くあります。
	おかげさまで熱もめったに出ず、丈夫になったと思います。
	学校へ入学したとたん遊びの時間がぐっと減って、そのギャップに子どもが戸惑うくらい毎日が楽しい様子です。
	毎日クタクタです。でも以前よりも確実に体力がつかえました。
	親は洗濯が大変ですが、泥遊び等、子供が好きな遊びをしてくれています。
	暑い日は帽子をかぶせてほしいと思ったり、冬の寒い日は控えても...と思ったりすることもあります。子どもにとっては満足だと思います。

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
	大変満足しています。
	いつも快く対応してくれています。
	担当がとても理解があり、対応がスムーズです。
	とても助かりました。
	早い迎えを要求されます。勤務地が遠いとすぐ迎えに行けないことで小言がつかます...
-	その場合がありません。

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
	すり傷などけっこう見かけるけど、何をして切れたなどの説明がない事が多いです。
-	園から帰ってきた時、特に変わった所もなければよくわかりません(保育中も見ていないのでわかりません)。大けがや具合の悪さなど、今のところはなかったと思います。
-	まだ具合が悪くなった事がないのであまりわかりません。

問5	安全対策が十分とられていると思いますか
	戸外遊び時の安全対策は車の少ない道を選ぶなど十分だが、園内は階段が急な所などあります。
	出入り口の鍵について子供自身で開けられないことと、出入りの際に必ず閉めることをもっと徹底してほしいです。親が閉めずに出入りする事が多いです。
	時々危ないなあと思うときがありました。ブランコ、ジャングルジムの近くなど。
	狭い園庭の中で、特に迎えなどで1~2歳児も通ったりする時間に激しいボール遊びなどをさせていて、危ない目にあったことが幾度かあります。
-	よくけがをするが、それだけ活動してくれていると考えています。
-	よくわかりません。でも子どもが大けがをせずに過ごせているのでいいと思います。
-	扉に指をはさまないようにする工夫が全館(必要?)

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
	あらかじめ日程を調整できるようにしてくれています。
	だいたい公の行事は日曜日なので参加できて良いと思います。
	保護者懇談会が13:00からだ仕事は休む事になります。16:00からとかだと助かります。
-	私立だから自由な所もあるのでしょうか。平日の場合もありますが、日曜・祝日の行事が多いと思います。
-	うちは自営業で行事に合わせるほうなので、質問にあてはまりません。

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
	保育参加や懇親会など、適宜行われています。
	担任以外でも快く話すことができます。
	毎日の連絡帳を丁寧に書いてくれ、質問にも答えてくれます。また懇談会でもよく話を聞いてくれました。
	小さなことでも親身に相談ののってくれます。
	相談すればしっかり時間をとってくれたりするので良いと思います。
-	時間が合わずなかなか話せないときもありますが…。朝はバタバタしてしまうし。

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
	連絡帳で細かくお知らせしたり回答してくれています。
	小さなことでも親身に相談ののってくれます。
	話を聞く姿勢はほとんどの先生方にありますが、親身になって話をきいてくれるものの、本当に言いたい事や理解してほしい事を察する事が出来る先生が少ないです。

## (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供に関するプライバシー(秘密)を守っていますか
	徹底していると思います。
	他の保護者に話がもれていることがあると感じます。連絡帳が出しっ放しで誰でも見れます。
-	秘密の程度がどのくらいなのかよくわからないので。

問10	おさんは保育所で大切にされていると思いますか
	毎日楽しそうです。
	子どもの様子からそう思います。
	よくみてくれています。感謝しています。

問11	職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか
	先生の中には、私が部屋に入ったことに気づいているのに、あいさつもできない先生がいます。
-	他のクラスの職員で、ほとんど顔を合わすことがないような職員だと、あまり笑顔であいさつということはないかもしれません。
-	親しみやすいです。

## (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
	連絡帳に書いています。
	自分の子どもを親の代わりに育ててもらっているので。
-	不満は特にありません。
-	不満がまだないのでよくわかりません。

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
	連絡帳に返事があります。
	努力していると感じています。
	できている所とない所があります。
	先生によってマニュアル通りにしか見てもらえないクラスもいる(ある)ので統一してほしいです。
	園長の対応が良いとは思えません。

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
	保育だよりで説明されていて知っています。
	詳しくは知りませんでした。

## (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
-	谷萩園長でしたが親切でした。
-	わかたけ第二保育園はよかったので子どもを入園させました。
-	以前のことなので、ちょっぴり忘れていました。

## 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	回答者No
保育園全般について		大変満足しています。建物が古くて、最初イメージが悪い部分もありましたが、実際に入園したら、先生も子ども達もとても楽しそうでした。	8
		とてもいろいろと相談しやすかったのも、子どもと一緒に母親として成長できた保育園でした。	9
		散歩や行事もたくさんあり、子どもの体力もついてきています。そしていろいろな経験もさせてもらっています。給食もおいしいようです。園や先生に良くしてもらっているのも、特にありません。	14
		夏休み、年末年始前後、これからですが冬休みなど職員が少なくなる時に、子どもを預けたり(家庭保育もありましたが)する時が気分的に気がひけます。でも預けると助かるので、期間中全てではありませんが預かってもらいました。あとは子どもも園から帰ってくると楽しかったといっていますし、大好きなお友達や先生がいるので何よりです。	15
		今イヤイヤの時期で、うちの娘だけ散歩の時おんぶや抱っこをしてもらっているみたいです。先生には大変感謝しています。	16
		行事がさかんで、子どもがいろんな体験ができるので、この保育園で良かったです。	17
		先生方はとてもよく子どもを見てくれています。保護者より子供一番に考えているところも好きです。	31
		私は良い園だと思っているのですが、他の人の意見を聞くと、あまり良くないと感じている方が多いのだと思いました。感じ方は人それぞれですが、わかたけっ子はきたえられているから丈夫!! というのも聞いたことがあります。今と昔では変わったことがたくさんあると思います。着るものも、さむくないのにモコモコと着せがちですが、毎日薄着で!!をくり返すと、初めはよく熱を出していましたが、今ではあまりかぜをひかなくなりまし、丈夫です。	32
		とても楽しく過ごさせてもらっています。体力もついてきたので、これからがとても楽しみです。	42
		外遊び中心で先生も一緒になって一生懸命遊んでくれるので、子どもも体力が付き丈夫になっているので感謝しています。「心の問題」などが取り上げられる時代ですが、この時期体をいっぱい使い遊ぶことができれば、そのような問題も解決できると思っているので、泥・水・太陽と遊ばせる園のポリシーを守り続けてほしいです。	21
		他の保育園や幼稚園に通っている方から、わかたけは「たくさんお散歩にいいわね」と言われます。最近、前ほど活発さを感じないので、これからもわかたけらしさを失わずダイナミックな保育をお願いします。	34
		入園前は保育園 = 託児所のイメージで特に期待もなかったのですが、日頃の保育や行事を通して御園の保育に対する熱意に触れ、入園して本当に良かったと思っています。今後も今のままの方針、熱意で子供たちに接してくれる事を期待しています。	45
		何でクリスマス会がないのですか？ 仏教ですか？ 給食の時に使うおしぼりはなんで冷たいんですか？ そんなんで秋や冬に散歩から帰ってきてすぐ手や顔を拭くのは酷ではないでしょうか？ 10月の保育参観の時、大人や世間はみんな寒くてジャンパーを着ているくらいなのに、散歩帰宅後の着替えで外で裸になるのは風邪をひく原因になるのではないですか？ そして、給食の時も10月中旬なのに半そで、薄着の方針はわかりますが、薄着すぎではないでしょうか？ 夏がすぎて秋、冬と日が落ちるのも早くなり暗くなっているのに、夕方17時すぎても外で遊んでいるのは良くないと思います。社会と同じく夕焼けタイムの音楽がなかったら外遊びを終わりにしたほうが良くないですか？ 年長さんは翌年から小1です。ルールみたいのを教えたと思います。泥や水遊びはいいのですが、少し度がすぎていると思います。4月から水遊びとやって早すぎではないでしょうか？ 夏にならわかります。季節を考えたりしてください。他園に比べて、とても着替えの洗濯の量が多すぎます。もう少し減らせないでしょうか？ 服が何枚あっても足りません。他園で見ますが、朝、乾布摩擦ではないですが、みんなで体操というかダンスをしてほしいです。子どももダンスを覚えたりできて良いです。楽しめると思います。	43
保育内容について		年齢に合わせての日頃の活動は充分満足できていると思います。	5
		園での季節ごとの行事にいつも感心させられます。子供達にはよい思い出になると感謝しています。	7
		伝統的な行事等に積極的に取り組んで、いろんな大事な経験をさせています。子どもにとってはすごく大事で、保育園のボランティアをよくやりました。	11
		他の園に比べ行事が多く、いろいろな体験ができて良いと思います。良く遊び、栄養食品にも力を入れているとの事で、心も体もバランス良く成長していると思います。	19
		たくさん歩くことはとてもいいことだと思います。ドロコン遊びも、親と一緒に子どももなかなか出来ませんが、保育園でたくさんやってくれるので助かります。洗濯はかなり大変ですが...	20
		遠出の散歩など、戸外での活動がとても多く、大変満足しています。	38
		食事なども気をつけてもらっているし、遠出の散歩なども連れて行ってほしい、料理保育やキャンプなど子ども達の事をよく考えて、今するべき事をしてもらっていると思い感謝しています。	39
		戸外で十分遊び、食育もよく考えてくれています。保育士だけでなく栄養士、調理師の方々と話す機会があり、良いと思います。	44

= 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	回答者No
保育内容について		細かい事や欲を言えばキリがありませんが、子供自身は保育園を楽しめているようです。ただ衛生的に、例えば汚れた下着の対処(水洗いしてない、うんちがついたまま)とか、風邪をひいて鼻水が出たまま遊ばせている園児を見ると少し心配になります。	2
		おもらしたパンツも水洗いしてほしいです。他の洗濯物がくさくなり、衛生的にもよくないのではないのでしょうか。個人個人の発達・成長等よくみていて、子供に向き合っていて感謝しています。	29
		公立と違って自由にのびのびとできることが一番だし、とても大切にしてくれています。今の子供たちに必要な裸足や泥遊び、虫探しなども思い切りできて、学校へ入っても良い思い出となっているみたいです。ただ、節分の豆まきは乳児さんのほうへも鬼が行って全体でやっつける！みたいな以前の状態にしてもいいかも。今年はどうなるかわかりませんが…。怖がらせないととかクレームあったのかもしれませんが。	41
		すごく寒い日でも赤ちゃんクラス、1歳児クラスなどの散歩はバギーなどに乗っているだけなのに薄着すぎると思います。母親が仕事で休みづらいのに、鼻水が出て薄着ですぐ風邪をひいてしまうのは大変困ると思います。大きくなっても寒い時は長ズボンで散歩行くなど防寒対策はしてほしいです。お迎えの時、子どもが冷たくしている事があり心配になります。	40
保育時間等について		延長保育を行ってほしいです。	25
		去年の第三者評価の後、保護者の平日の休みの日、無理に子供を休ませる事はしなくてよい、保育士からそういった事を強制しないという話でしたが、いまだにそういうニュアンス(「休まないんですか?」)で話してくる保育士もいます。	29
食事について		給食づくりへのこだわりがすごいです！運動会での子供のがんばり、体力を引き出すのは他園とは比べものになりません。よくあそび、よくたべるの基本の徹底を尊敬しています。	33
		給食は家ではできないようなメニューをだしてもらい感謝しています。	47
職員について		子供も先生のこと「大好き」といっていますし、いつも元気いっぱいに遊べるということは先生たちのきちんとした対応があったからこそのことだと思っています。とても感謝しています。	26
		園長と職員の関係はどうなのかなあと少し気にかかります。若い園長なので、皆さんで守り、育ててほしいと思います。1対1の対話が大切だと思います。保護者も。	23
		クラス担任の先生は毎年同じではなく変えても良いのではと思います。色々な経験もできると思います。	35
		子どもの扱いについて多少荒い保育士がいます。誘導などの際に手を強く引っ張ったり、保育士の悟しにも応じない子どものシャツを引っ張るなどの場面を何度か見かけました。	37
		職員に数名、感じの悪い人がいて、朝やお迎えの時憂鬱になります。	47
情報・コミュニケーション・交流等について		職員-保護者の関係と、保護者-保護者の関係では、時間がバラバラなため保護者同士がなかなか会えないので、各家庭の様子がよくわかりません。できれば各家庭での様子も知ることが出来れば、子育ての不安解消や、参考になるのではないかなと思います。孤立した子育てが一番不安ですし、「家だけじゃない」と楽観的に受けとめられると、安心感や自信がもてると思います。	10
		預け入れ、おむかえ時に、子どもの様子を聞いたり、1日変わりなかったか一声ほしい。	28
施設環境について		園出入りの際の施錠を徹底するよう、保護者にも伝えてほしいです。	3
		入口の門の扉を抱っこしても開けやすいようにしてほしいです。	6
		園が狭いので仕方ないと思いますが、全体的に散らかっています。清掃はしているように見えますが、整理整頓がされていません。	47

## (調査についての意見等)

区分	内容	回答者No
調査内容について	前回よりわかりやすいですが、簡潔すぎでは？	29
	保護者の年齢や子どもの年など聞いていたら、全体的にみて無記名でも誰だかある程度特定できてしまうと思うのですが！	43
	今回初めて調査に参加しましたが、匿名ですと率直に回答できるので大変良いと思います。	45
第三者評価について	2年連続で第三者評価を受けていますが、必要なかと思います。この第三者評価は、20～30万ぐらいだと学童クラブの方でも聞いています。保育園でもそのぐらいかかるのだったら、何年間に一度と決めて、費用節減した方がいいのでは？	9
その他	保育園は福祉サービス(対応)であり、できれば「手話」を園長と先生達と子ども達にも広げてあげてほしいです。手話歌とか日常生活でも使ってはいかがでしょうか。福祉として役に立つように保育園の誇りになります。	1
	まだ入園一年目なので、職員といわれも担任の先生に対しての視点回答になってしまいました。これから接する機会も増えていくと思いますので、その中でコミュニケーションがとれていければと思います。	2
	このような調査は、日頃思っている事を言えないお母さん達がいるため、毎年行うほうがよいと思います。そうすれば悪い点や良い点をもっとプラスになると思います。	5
	わかたけ保育園については満足していますが、早番(8:30前)や遅番(17:00以降)の時に担任に会えない日が続くことがあります。	10
	より良い保育を目指し、一生懸命な先生たちに感謝しています。	23
	保育事業は、日曜・祝日休めない職種の方も大勢いるのですから、無休で行うべきではないでしょうか。	25
	園の設備修復にもう少し予算をまわせたら先生方も働きやすくなると思います。	33

## 4. 集計表

		実施年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答	全体
N= 42	問1 食事(給食)のメニューは充実していますか(問2)	H18年度	40	2	0	0	42
			95.2%	4.8%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 48	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	H19年度	45	2	1	0	48
			93.8%	4.2%	2.1%	0.0%	100.0%
		実施年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答	全体
N= 42	問2 散歩等で戸外に出る機会が多いですか(問3)	H18年度	37	3	1	1	42
			88.1%	7.1%	2.4%	2.4%	100.0%
N= 48	問2 戸外遊びの機会は十分ですか	H19年度	47	1	0	0	48
			97.9%	2.1%	0.0%	0.0%	100.0%
		実施年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答	全体
N= 42	問3 開園時間内であれば、保護者の急な残業や不定期な業務への対応は柔軟ですか(問9)	H18年度	36	3	3	0	42
			85.7%	7.1%	7.1%	0.0%	100.0%
N= 48	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	H19年度	44	4	0	0	48
			91.7%	8.3%	0.0%	0.0%	100.0%
		実施年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答	全体
N= 42	問4 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか(問10)	H18年度	37	3	1	1	42
			88.1%	7.1%	2.4%	2.4%	100.0%
N= 48	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	H19年度	39	8	1	0	48
			81.3%	16.7%	2.1%	0.0%	100.0%
		実施年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答	全体
N= 42	問5 外部からの侵入に対して安全な対策がとられていますか(問18)	H18年度	7	24	8	3	42
			16.7%	57.1%	19.0%	7.1%	100.0%
N= 48	問5 安全対策が十分とられていると思いますか	H19年度	24	19	5	0	48
			50.0%	39.6%	10.4%	0.0%	100.0%
		実施年度	はい	どちらともいえない	いいえ	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が配慮されていますか(問15)	H18年度	35	6	1	0	42
			83.3%	14.3%	2.4%	0.0%	100.0%
N= 48	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	H19年度	41	5	1	1	48
			85.4%	10.4%	2.1%	2.1%	100.0%
		実施年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答	全体
N= 42	問7 子育てに関する気がかりな点や悩み等について、気軽に個別相談できますか(問13)	H18年度	33	6	3	0	42
			78.6%	14.3%	7.1%	0.0%	100.0%
N= 48	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	H19年度	43	5	0	0	48
			89.6%	10.4%	0.0%	0.0%	100.0%
		実施年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答	全体
N= 42	問8 保護者のいろいろな価値観に理解を示していますか(問14)	H18年度	27	11	3	1	42
			64.3%	26.2%	7.1%	2.4%	100.0%
N= 48	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	H19年度	42	5	0	1	48
			87.5%	10.4%	0.0%	2.1%	100.0%
		実施年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答	全体
N= 48	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	H19年度	35	8	1	4	48
			72.9%	16.7%	2.1%	8.3%	100.0%

		実施年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答	全体
N= 42	問10 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(問5)	H18年度	35	6	1	0	42
			83.3%	14.3%	2.4%	0.0%	100.0%
N= 48	お子さんは保育所で大切にされていると思いますか	H19年度	41	7	0	0	48
			85.4%	14.6%	0.0%	0.0%	100.0%

		実施年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答	全体
N= 48	問11 職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか	H19年度	43	4	1	0	48
			89.6%	8.3%	2.1%	0.0%	100.0%

		実施年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答	全体
N= 48	問12 要望や不満は、保育所に対して言いやすいですか	H19年度	26	16	3	3	48
			54.2%	33.3%	6.3%	6.3%	100.0%

		実施年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答	全体
N= 42	問13 不満やトラブルへの職員の対応は的確ですか(問19)	H18年度	14	24	3	1	42
			33.3%	57.1%	7.1%	2.4%	100.0%
N= 48	保育所は、要望や不満などに、きちんと対応していますか	H19年度	27	17	0	4	48
			56.3%	35.4%	0.0%	8.3%	100.0%

		実施年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答	全体
N= 48	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	H19年度	26	4	18	0	48
			54.2%	8.3%	37.5%	0.0%	100.0%

		実施年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答	全体
N= 48	<利用前の保育園の対応についてお聞きします> 過去1年以内にこの施設を利用しましたか	H19年度	20	22	0	6	48
			41.7%	45.8%	0.0%	12.5%	100.0%

		実施年度	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答	全体
N= 20	<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前に保育所から保育内容などの説明がありましたか	H19年度	20	0	0	0	20
			100.0%	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	無回答	全体
N= 20	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	H19年度	15	3	1	1	20
			75.0%	15.0%	5.0%	5.0%	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	H18年度	14	25	1	1	1	0	42
			33.3%	59.5%	2.4%	2.4%	2.4%	0.0%	100.0%
N= 48		H19年度	23	20	3	1	0	1	48
			47.9%	41.7%	6.3%	2.1%	0.0%	2.1%	100.0%

H18年度調査票の選択肢にあった「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」は、H19年度調査票には選択肢がないため、それぞれ「満足」、「不満」に加算して集計しています。

		実施年度	父	母	父母一緒に	その他	無回答	全体
N= 42	F 1 調査票記入者	H18年度	1	40	1	0	0	42
			2.4%	95.2%	2.4%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 48		H19年度	0	36	5	1	6	48
			0.0%	75.0%	10.4%	2.1%	12.5%	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	F 2 調査票記入者の年齢(主に中心になって回答した方)	H18年度	0	0	7	11	17	7	0	0	42
			0.0%	0.0%	16.7%	26.2%	40.5%	16.7%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 48		H19年度	0	0	8	18	10	5	1	6	48
			0.0%	0.0%	16.7%	37.5%	20.8%	10.4%	2.1%	12.5%	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= 42	F 3 - 1 保護者の勤務形態(父)	H18年度	26	0	7	0	0	9	42
			61.9%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	21.4%	100.0%
N= 48		H19年度	27	0	7	1	0	13	48
			56.3%	0.0%	14.6%	2.1%	0.0%	27.1%	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	F 3 - 2 保護者の勤務形態(母)	H18年度	10	28	4	0	0	0	42
			23.8%	66.7%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 48		H19年度	12	25	1	1	3	6	48
			25.0%	52.1%	2.1%	2.1%	6.3%	12.5%	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= 42	F 3 - 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)	H18年度	0	3	1	0	0	38	42
			0.0%	7.1%	2.4%	0.0%	0.0%	90.5%	100.0%
N= 48		H19年度	1	4	0	1	1	41	48
			2.1%	8.3%	0.0%	2.1%	2.1%	85.4%	100.0%

		実施年度	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	無回答	全体
N= 48	F 4 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)	H19年度	1	8	8	11	13	14	6	48
			2.1%	16.7%	16.7%	22.9%	27.1%	29.2%	12.5%	100.0%