

わかたけ第二保育園
利用者調査報告書

2009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21年1月5日(月)～平成21年1月19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
	72	72	46	63.9%

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>

『毎日の保育サービス(問1～8)』については、8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割以上を占めており、保護者から高い評価を得ています。特に「食事等への配慮(問1)」と「戸外遊びの機会(問2)」は、9割以上の保護者から評価を得ており、とても高い満足度を示しています。一方、「安全対策(問5)」は、肯定的な回答が3割以下となっています。

経年変化をみると、昨年度より満足度が増加した項目は、「体調変化への対応(問4)」、「職員の話しを聞く姿勢(問8)」の2項目となっています。また、「食事等への配慮(問1)」、「戸外遊びの機会(問2)」、「職員との対話や相談(問7)」は、ほぼ横ばいながらも満足度が減少しています。一方、「利用時間変更への柔軟な対応(問3)」、「安全対策(問5)」、「行事日程への配慮(問6)」は、満足度が10ポイント以上減少しています。

『子どもや保護者の尊重(問9～11)』については、「プライバシーの遵守(問9)」の評価がやや低い結果を示しています。「子どもが大切にされている(問10)」と「職員の対応は丁寧(問11)」は、肯定的な回答が7割以上と概ね満足している様子がうかがえます。

経年変化をみると、「子どもが大切にされている(問10)」は、昨年度に引き続き、満足度が増加しています。一方、「プライバシーの遵守(問9)」、「職員の対応は丁寧(問11)」は、満足度が5ポイント以上減少しています。

『要望・意見や不満・トラブルへの対応(問12～14)』については、「要望・不満を園に言いやすい(問12)」と「要望・不満に園は対応している(問13)」の評価がいずれも5割台に留まっており、保護者の満足度はやや低い結果を示しています。一方、「第三者委員等の認知度(問14)」は、肯定的な回答が7割以上を占めています。

経年変化をみると、「要望・不満を園に言いやすい(問12)」と「要望・不満に園は対応している(問13)」については、保護者の満足度は昨年度と同じように肯定的な回答が5割台とやや低い結果を示しています。「第三者委員等の認知度(問14)」については、園から保護者への周知が浸透し、保護者の認知度が大幅にアップしています。

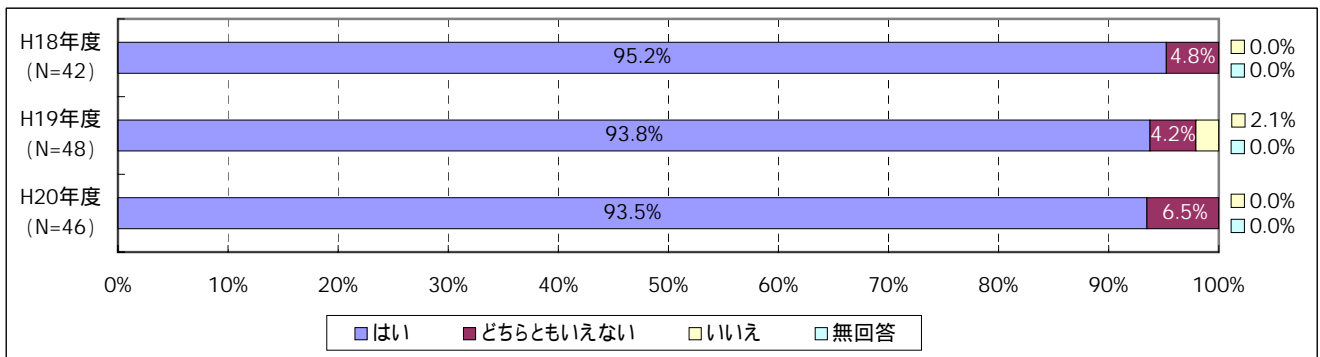
園に対する総合的な感想を尋ねたところ、「大変満足」が約3割、「満足」が6割弱、両方あわせると保護者の9割弱が満足していると回答しており、園のサービスに対する満足度はとても高い結果を示しています。

経年変化をみると、昨年度より「大変満足」が17.5ポイント減少していますが、「満足」は14.8ポイント増加しています。「大変満足」と「満足」をあわせた満足度全体は、わずか(2.7ポイント)に減少していますが、昨年度に引き続き、とても高い結果を示しています。

(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

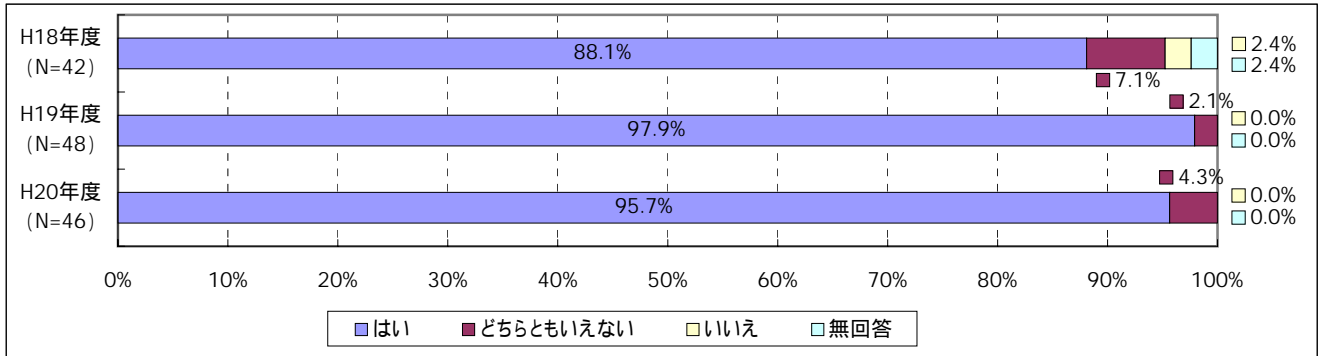


回答のあった保護者の9割以上が肯定的な回答をしており、とても満足している様子がうかがえます。自由意見は11人(回答者の2割強)の方が記述しています。「手づくり、和食中心で、とても愛情を感じる」や「一般家庭の食事という感じの給食なので、とても良いと思う」など満足を示す意見がほとんどを占めています。なお、一部に昨年度同様、「乳児クラスに10時のおやつがない」という声が寄せられています。

経年変化をみると、3年間継続して、保護者からとても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

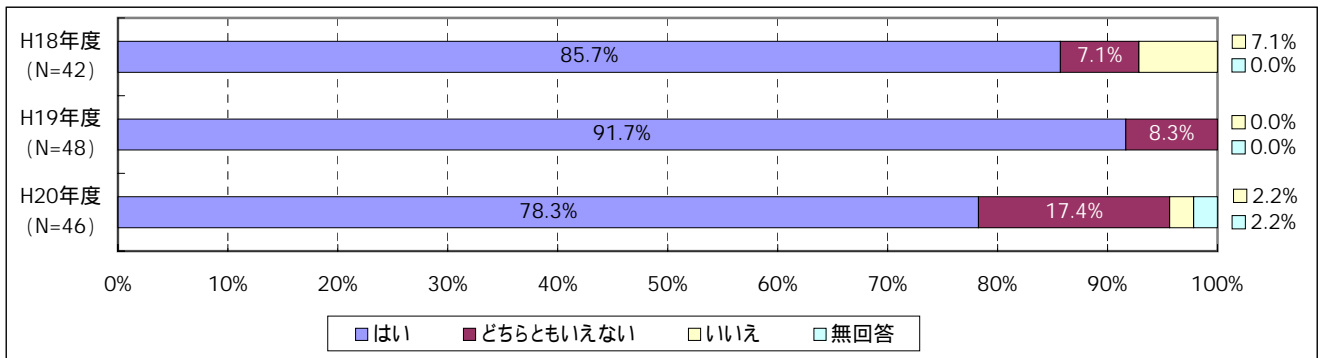
< H18年度 > 問3: 散歩で戸外に出る機会は多いですか



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8人(回答者の2割弱)の方から記述があります。「子どもの体力が確実についてきている」、「園庭で思い切り遊ぶことができ、散歩も色々な所へ行っている」など満足を示す意見がほとんどを占めています。経年変化をみると、昨年度よりわずか(2.2ポイント)に満足度は減少していますが、とても高い評価を維持しています。

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

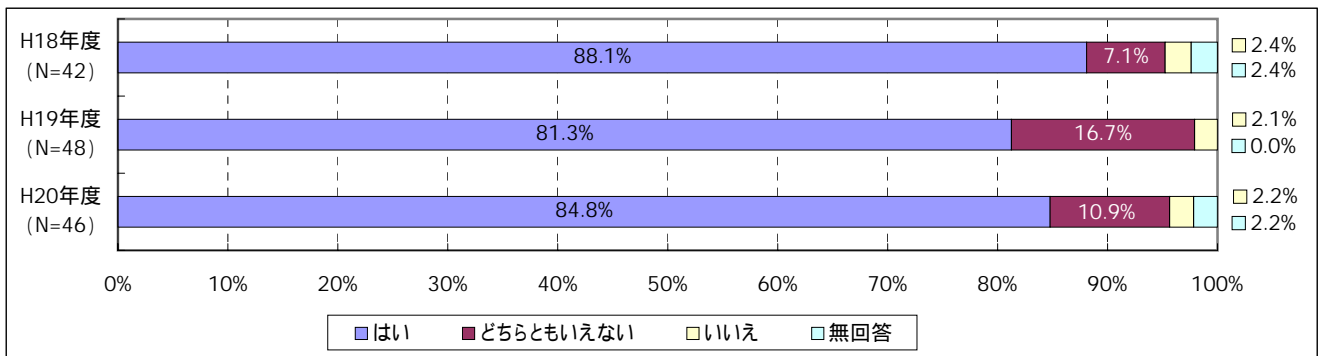
< H18年度 > 問9: 開園時間内であれば、保護者の急な残業や不定期な業務への対応は柔軟ですか(降園時間など)



回答のあった保護者の8割弱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4人(回答者の1割未満)の方から意見が寄せられています。「対応はしてくれるが、子どもが不安に思うようなことを言うべきではない」、「延長がないので、閉園時間を過ぎるのは当然好まれず、注意を受ける」など園の対応に不満の声が寄せられています。経年変化をみると、今年度も保護者の評価は高いものの、昨年度より満足度が13.4ポイント減少しており、園の対応に対する評価が下がっているようです。

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

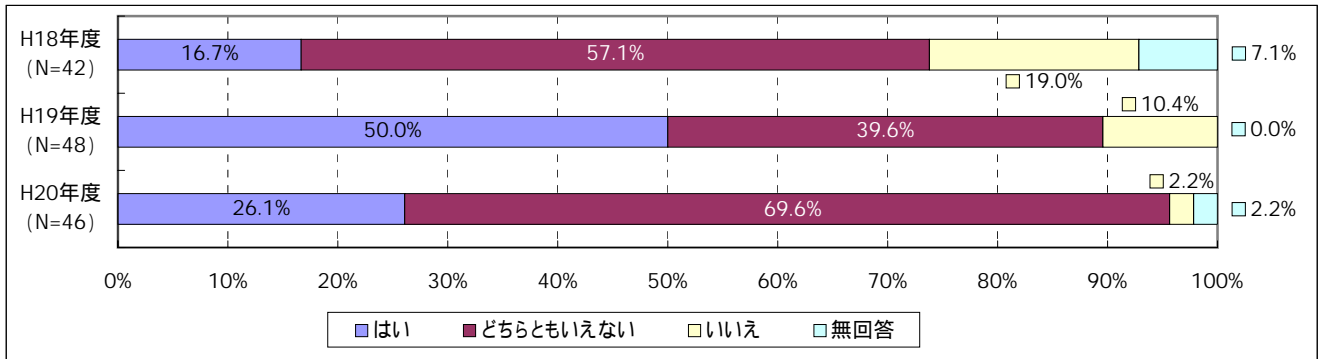
< H18年度 > 問10: 保育中の発熱など病気への対応は適切ですか



「はい」と肯定的な回答をした保護者が8割以上を占め、満足度は高い結果を示しています。自由意見は2人(回答者の1割未満)の方が記述しています。昨年度と同様、「すり傷などに関して、園からの報告や連絡がない」という意見が寄せられています。経年変化をみると、昨年度より「どちらともいえない」が5.3ポイント減少し、満足度が2.8ポイント増加しています。保護者から高い評価を維持しています。

問5 安全対策が十分とられていると思いますか

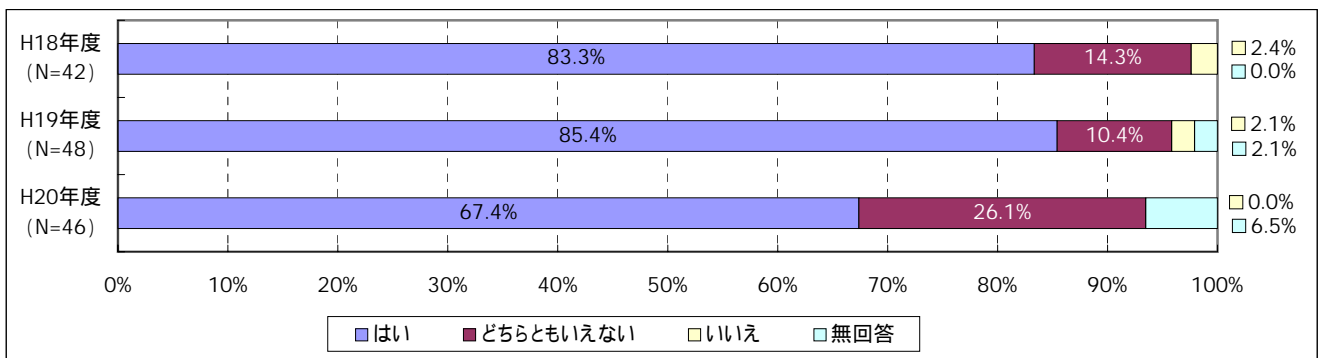
< H18年度 > 問18: 外部からの侵入に対して安全な対策がとられていますか



「はい」と肯定的な回答をした保護者が3割以下、「どちらともいえない」が約7割を占めています。自由意見は9人(回答者の2割弱)の方が記述しています。「外遊び中、職員の目が全く届いていないことがある」、「防犯対策や不審者対応に少し不安がある」、「ベッドやいす、階段など危険な所がある」など職員の対応や園の防犯対策、施設環境等、さまざまな点について意見が寄せられています。経年変化をみると、昨年度より満足度が23.9ポイントと大幅に減少しています。3年継続して、保護者の評価が低い結果を示しており、今後も引き続き対策等を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

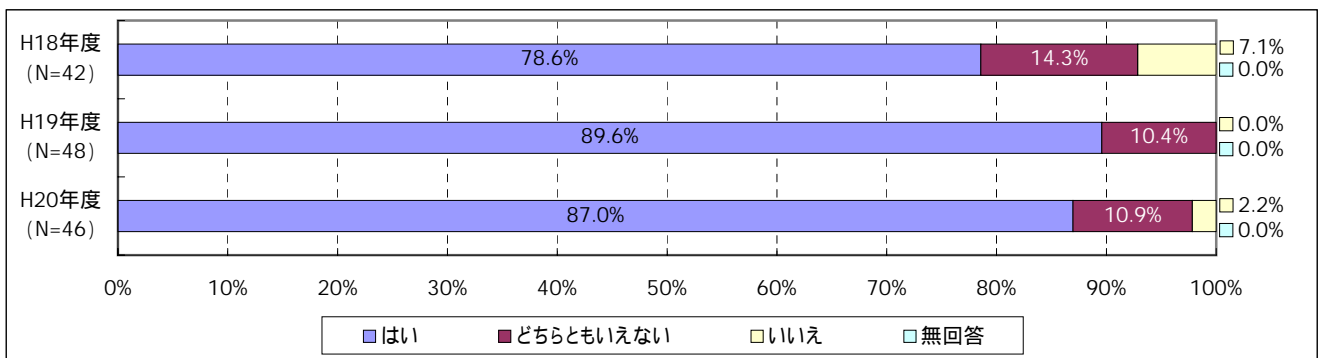
< H18年度 > 問15: 保護者が参加しやすいように行事日程が配慮されていますか



「はい」と肯定的な回答をした保護者が7割弱に留まっており、満足度がやや低い結果を示しています。自由意見は6人(回答者の1割強)の方が記述しており、「日程は相談にのってくれ、配慮してくれる」という意見のほか、「父親なども参加できるよう日曜日等にもしてほしい」、「保護者会を夕方や土曜等を利用してほしい」など保護者会の曜日や時間変更を望む声も寄せられています。経年変化をみると、昨年度までは保護者から高い評価を得ていましたが、今年度は満足度が18ポイント減少しています。園の対応のあり方を再度検証するなど、満足度が減少した原因を検討することが望まれます。

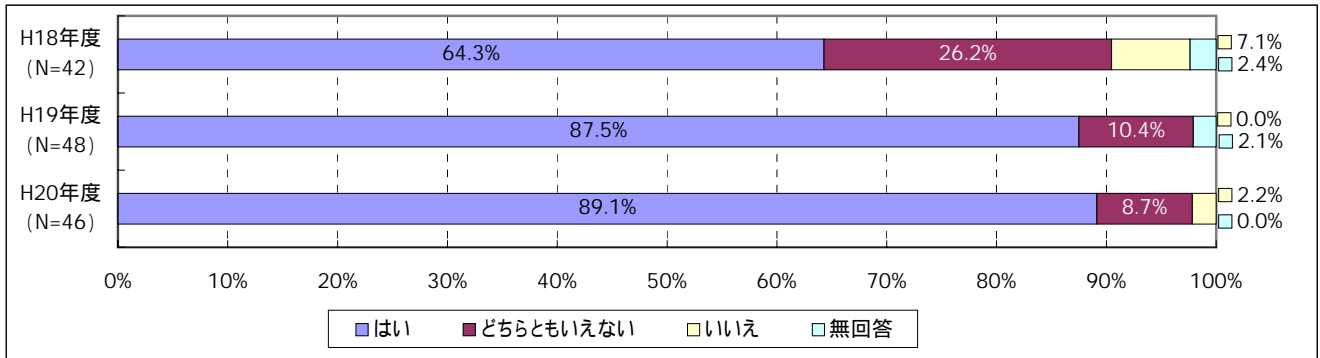
問7 お子さんの気持ちや様子・子育てなどについて職員と話したり相談することができますか

< 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8割以上の方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4人(回答者の1割未満)の方が記述しています。「子どもの様子や状態を伝えてくれるので、とても良くわかる」、「とても相談しやすい。児童一人ひとりを良く知ってくれている」など職員の対応を評価する意見が寄せられています。経年変化をみると、満足度がわずか(2.6ポイント)に減少していますが、昨年度に引き続き、保護者から高い評価を得ています。

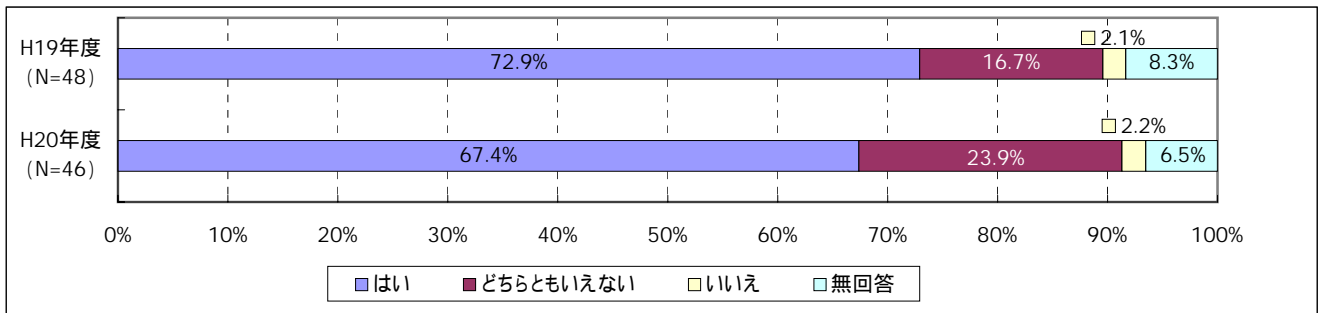
問8 保護者が大切に考えていることについて、職員は話を聞く姿勢がありますか
 < H18年度 > 問14: 保護者のいろいろな価値観に理解を示していますか



「はい」と肯定的な回答をした保護者が9割弱を占めており、とても満足している様子うかがえます。自由意見は2人(回答者の1割未満)の方が記述しています。「ちょっとした子どものこともよく聞いてくれる」等の意見が寄せられています。経年変化をみると、満足度は昨年度に引き続き、1.6ポイント増加しており、保護者の高い満足度を維持しています。

(2) お子さんや保護者の尊重について(問9～問11)

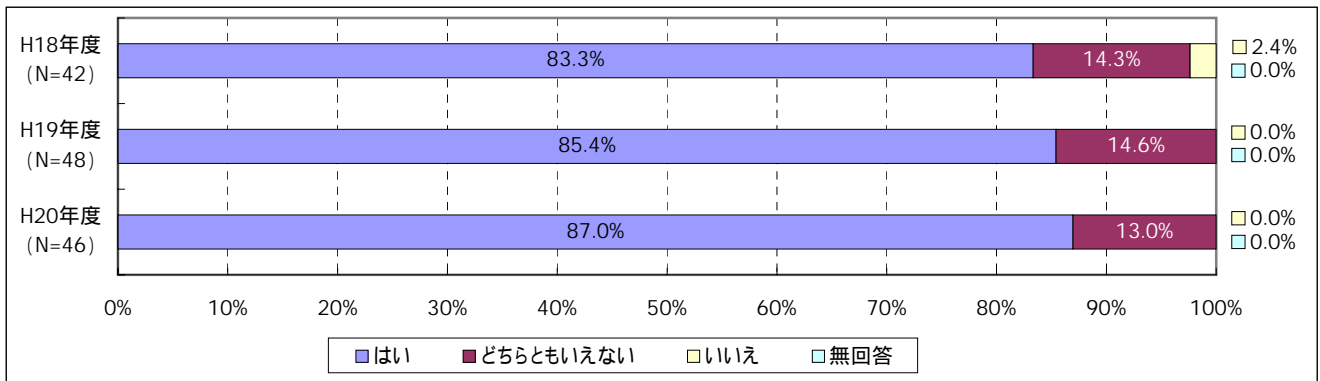
問9 職員はあなたやあなたの子どもに関するプライバシー(秘密)を守っていますか



「はい」と肯定的な回答をした保護者が7割弱に留まっており、満足度がやや低い結果を示しています。自由意見は1人(回答者の1割未満)の方が記述しており、職員のプライバシーに関する認識やプライバシー遵守に対する疑問の声も寄せられています。経年変化をみると、昨年度より保護者の満足度が5.5ポイント減少しています。

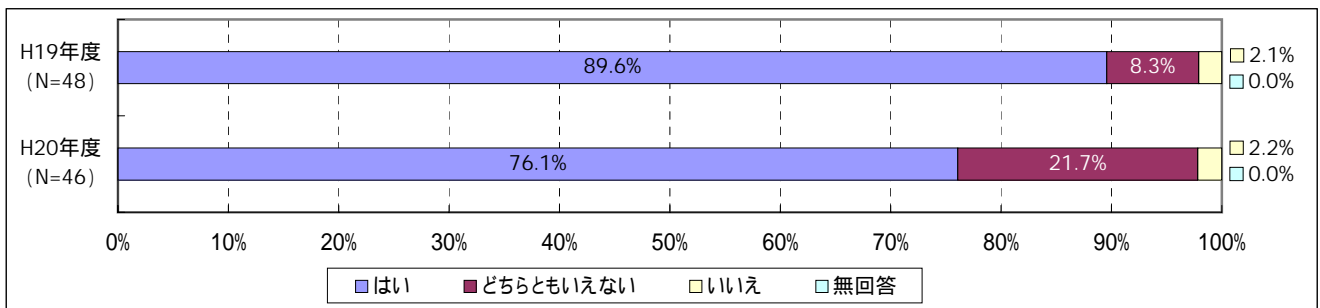
問10 おさんは保育所で大切にされていると思いますか

< 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)の方が記述しています。「今年度はケガで病院に行くことが多かった」、「園での子どもの様子がよくわからない」等の意見が寄せられています。経年変化をみると、昨年度に引き続き、満足度が1.6ポイント増加しており、3年連続して保護者から高い評価を得ています。

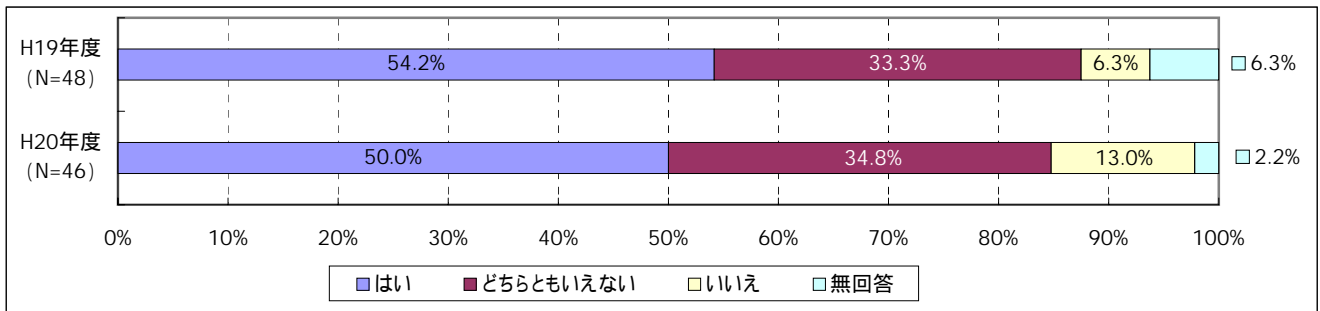
問11 職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか



「はい」と肯定的な回答をした保護者が8割弱と、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。「ほとんどの先生方は礼儀正しく丁寧である」、「担任の先生方はあいさつもしてくれて丁寧だが、中にはあいさつをしてくれない方もいる」等、一部の職員に対して不満を示す声も寄せられています。経年変化をみると、昨年度より保護者の満足度が13.5ポイント減少しており、保護者の評価が「どちらともいえない」(13.4ポイント増加)に変化しているようです。

(3) 要望・意見や不満・トラブルへの対応について(問12～問14)

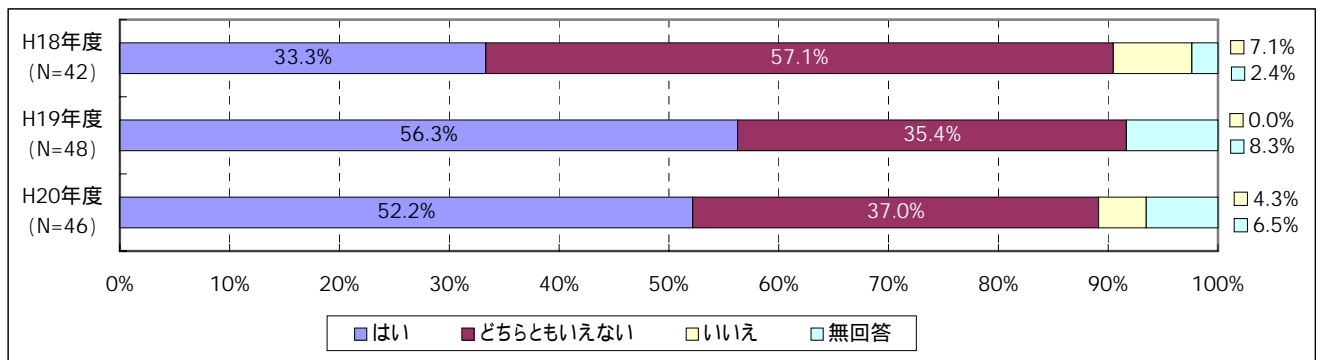
問12 要望や不満は、保育所に対して言いやすいですか



「はい」と肯定的な回答をした保護者が5割、「どちらともいえない」が3割強を占めており、満足度がやや低い結果を示しています。自由意見は4人(回答者の1割未満)の方が記述しています。保護者からは「言いやすい」、「言いにくい」等双方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4.2ポイント減少しています。また、昨年度に引き続き、肯定的な回答が5割台と低く、「いいえ」と回答した保護者の割合が増えています。今後の対応が望まれます。

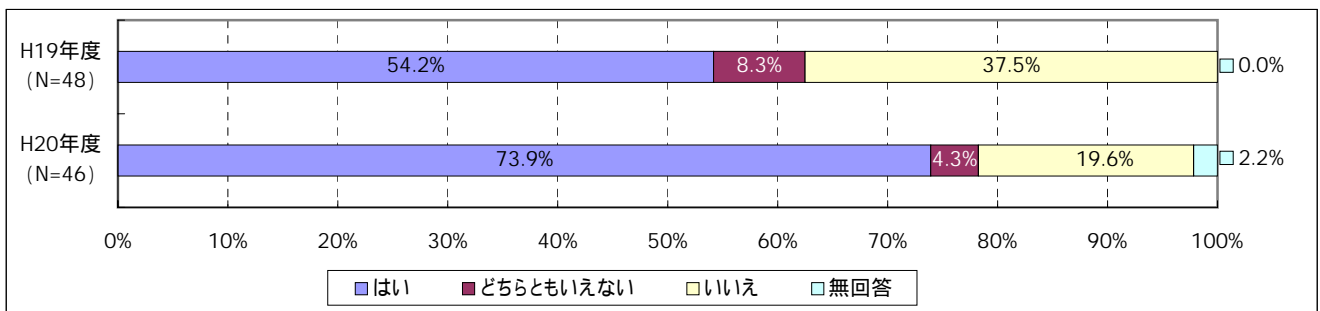
問13 保育所は、要望や不満などに、きちんと対応していますか

< 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5割台に留まっています。自由意見は2人(回答者の1割未満)の方から寄せられています。「まだ言ったことはないが、きちんと対応してくれると思う」、「改善を要望したのに対応してくれない」等の声が寄せられています。経年変化をみると、昨年度は満足度が大幅に増加しましたが、今年度は4.1ポイント減少しています。また、昨年度に引き続き、肯定的な回答をした保護者は5割台と低いことから、今後のさらなる取り組みが期待されます。

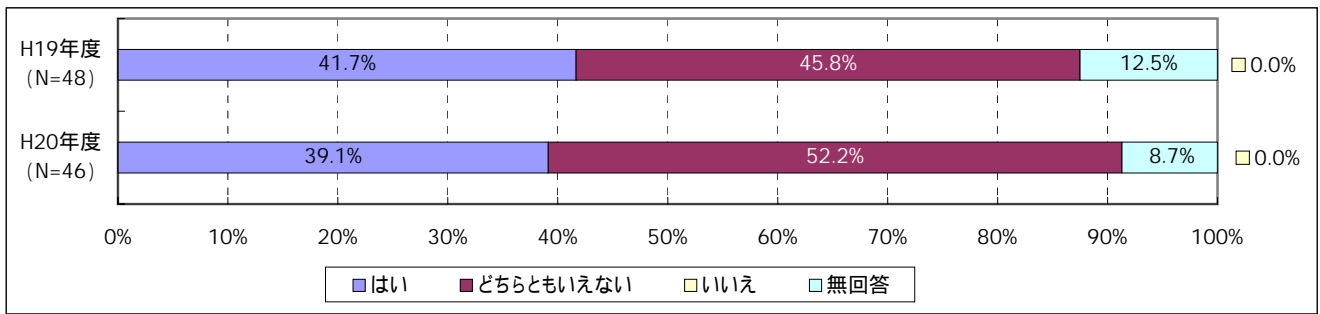
問14 要望や不満があったとき、第三者委員(保育所外の苦情解決相談員)などにも相談できることを知っていますか



回答のあった保護者の7割強の方が「知っている」、2割弱の方が「知らない」と回答しています。自由意見はありません。経年変化をみると、昨年度に比べて、「知っている」と回答した保護者の割合が19.7ポイントと大幅に増加しています。園から保護者への周知が浸透し、保護者の認知度が高まっている様子がうかがえます。

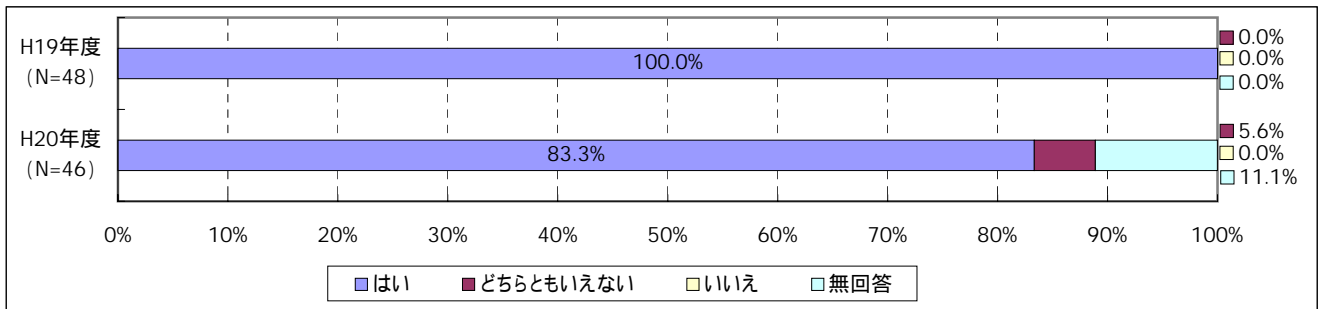
(4) 利用前の保育園の対応について

過去1年以内にこの施設を利用し始めましたか



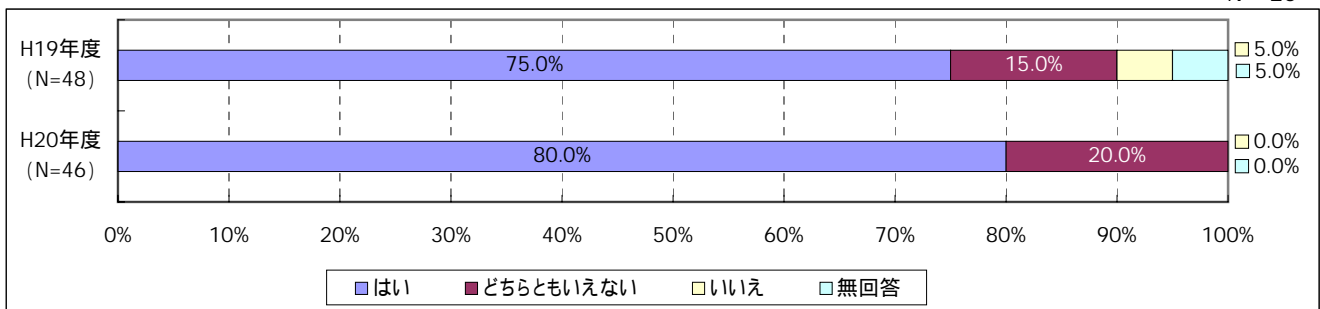
保育所の利用を始める前に保育所から保育内容などの説明がありましたか

N = 18



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

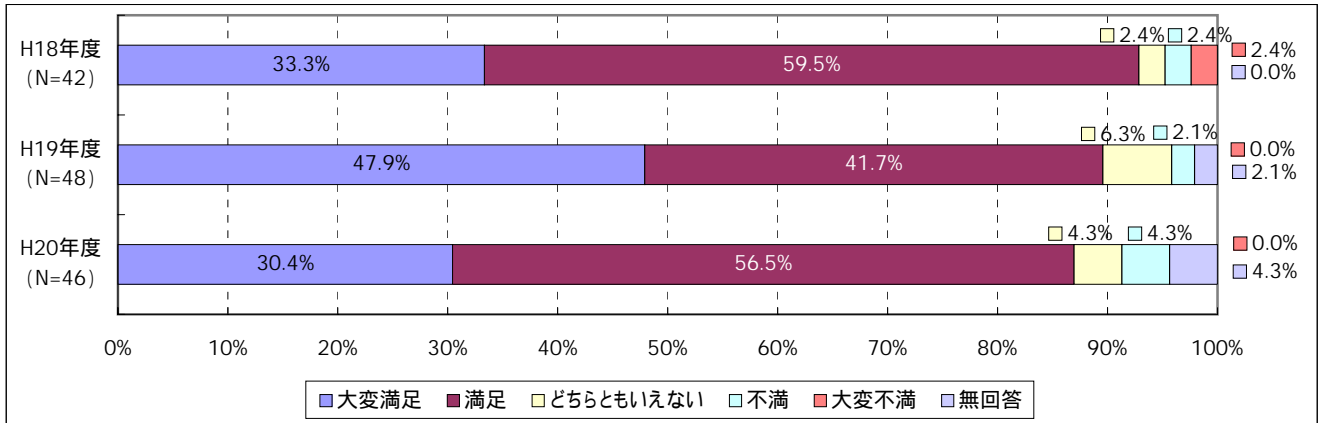


「過去1年以内に利用を開始し、利用前に保育内容などの説明があった」と回答した保護者15人に対する質問となっています。その保護者のうち、12人(8割)の方が「説明はわかりやすかった」と回答しています。自由意見は3人(回答者の1割未満)の方から意見が寄せられています。「園長が直接説明、家庭訪問も行ってくれ、わかりやすかった」、「いつもの様子を見学できたので、とても普段の姿がよくわかった」等の声が寄せられています。

(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

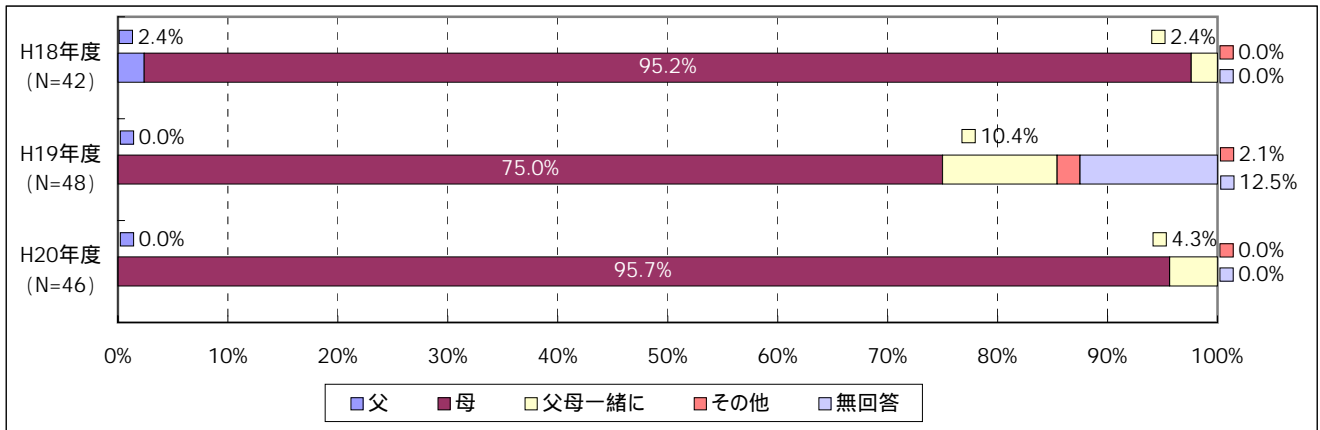


総合的な感想は「大変満足」が約3割、「満足」が6割弱、両方あわせると保護者の9割弱が満足していると回答しており、高い評価を得ていることがわかります。

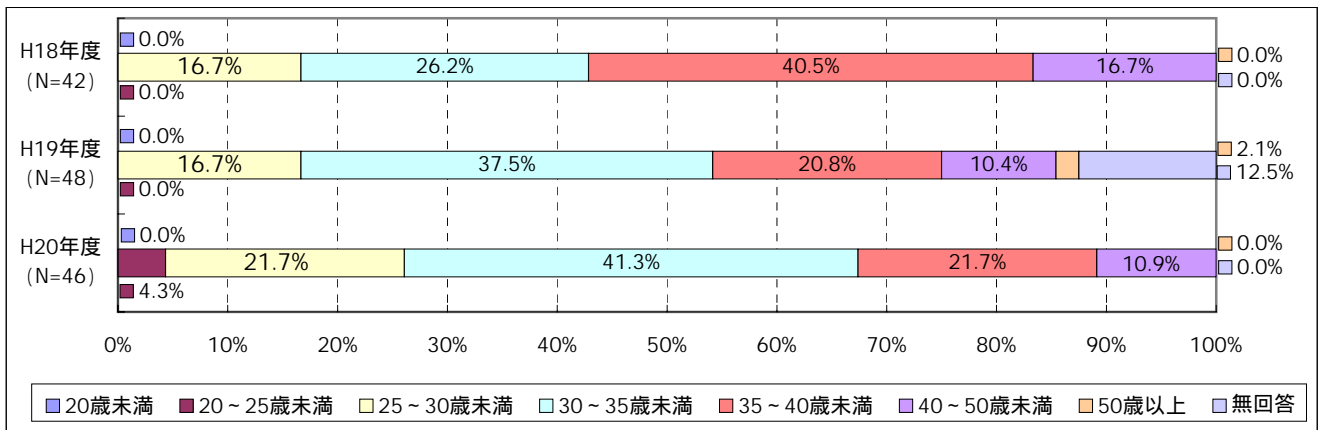
経年変化をみると、昨年度より「大変満足」が17.5ポイント減少していますが、「満足」が14.8ポイント増加しています。「大変満足」と「満足」をあわせた満足度全体では、わずか(2.7ポイント)に減少していますが、昨年度と同様に保護者から高い評価を得ています。

(6) 保護者の方について

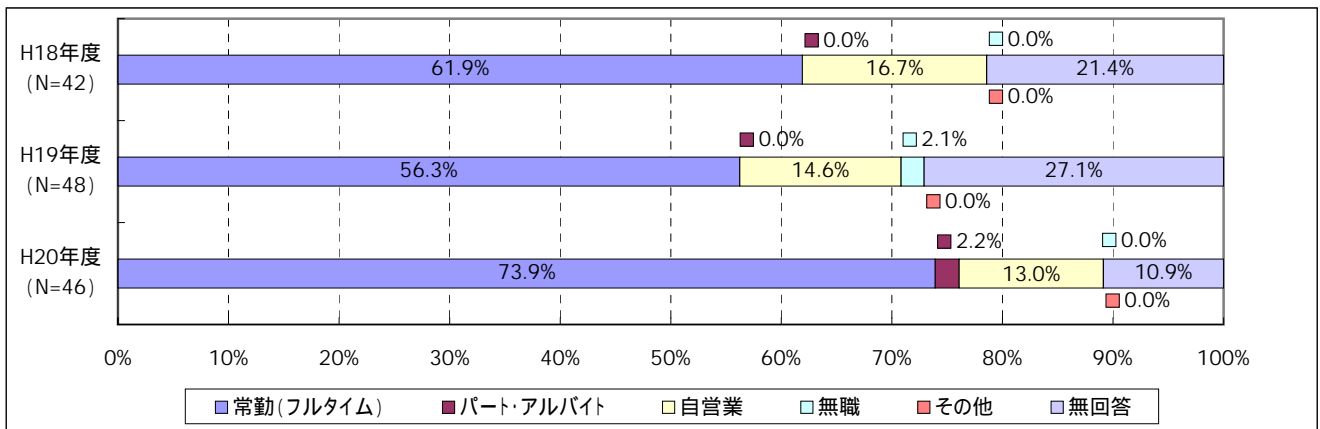
F1 調査票記入者



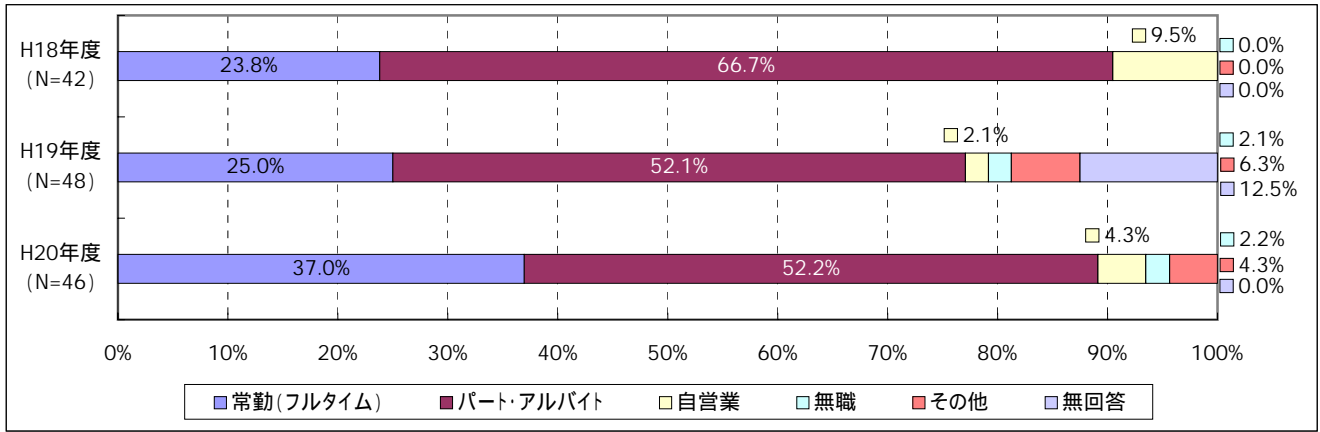
F2 調査票記入者の年齢(主に中心になって回答した方)



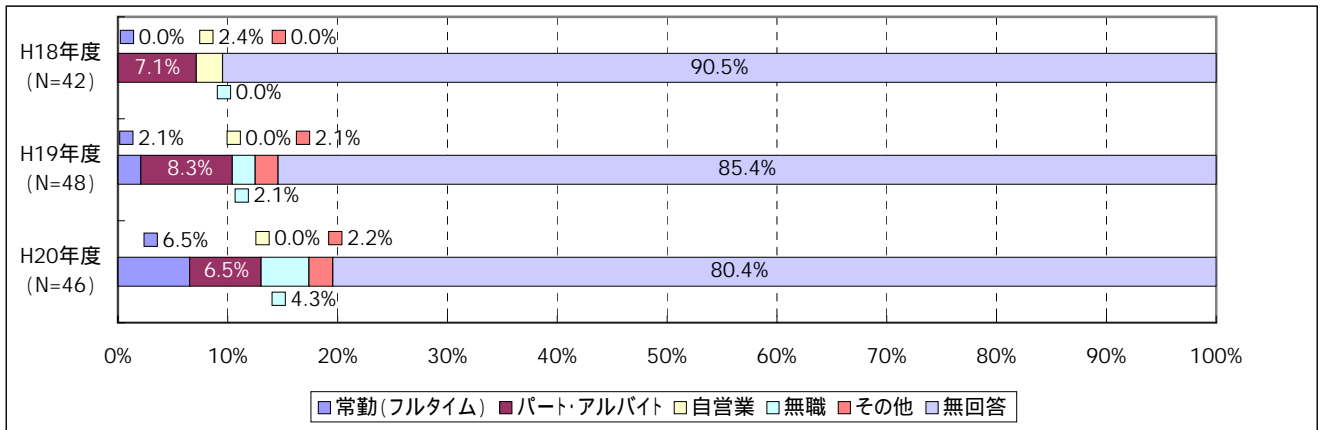
F3 - 1 保護者の勤務形態(父)



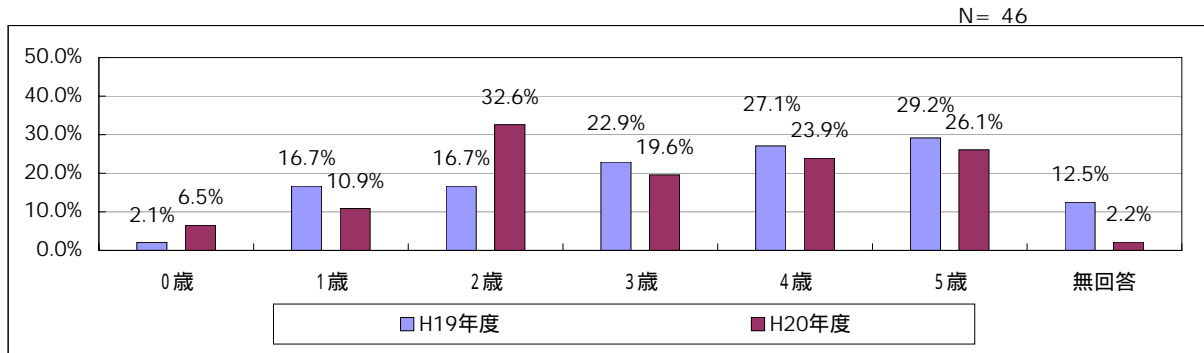
F3 - 2 保護者の勤務形態(母)



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
	手づくり、和食中心で、とても愛情を感じます。
	特に手作りの機会がたくさんあるのがとても良いです。
	おやつも手作りでうれしく思っています。
	自然食に心がけているらしく、なかなか家庭では作れないようなものなども出してきて、子どもたちも楽しそうに話してくれています。
	「無添加・手づくり」だけでなく、素材、調味料にまで細かく配慮されている点が親にとって安心で嬉しい。
	一般家庭の食事という感じの給食なので、とても良いと思います。
	自行式で材料を吟味しています。
	土曜保育の時でも体調にあわせて調理してもらえる。
	子どもの状況に合わせて野菜スティックなどを出してくれたりします。
	給食交流会がなくなったのが残念です。
	なぜ乳児の10時のおやつがないのですか。

問2	戸外遊びの機会は十分ですか
	他園に比べて、ダイナミックでよく遊ぶ子どもらしい子どもが多いのも、あそび中心の保育だからこそと思います。
	子どもの体力が確実についてきています。
	雨以外はほとんど外にいます。
	寒い日も部屋の中で体操をしっかりしてから戸外へ出る配慮がある。大人は縮まりたくない冬でも、先生も元気に子どもと戸外でたくさん遊んでくれます。
	毎日たくさん遊ばせてくれるので、親子で大満足しています。
	園庭で思い切り遊ぶことができ、散歩も色々な所へ行けています。
	近くに土手や公園が充実しているし、良く活用してくれてと思います。
	咳をしている子を外に出させて悪化したのが、周りの子にうつっていくので、マスクなどを許可してほしいです。チューなどをしたり、おもちゃをなめたりで、カゼが治ってもうつり、治っても、のくり返しです。

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
	仕事の場合は対応して下さり助かります。しかし、親や兄弟の受診などの場合は断られ、困ることがあります。
	対応はしてくれますが、「お母さん遅いねえ」等、特に小さい子が不安に思うようなことを言うべきではないと常々思います。
	朝、具合が悪くなく病院に行くため、他の者に早めに送っていったところ、「連絡いただいていますか？」といわれ、感じの悪い状態だったそうです。行く前にすぐに何度もTELしたのですが、朝は誰も出ませんでした。
	延長がないので、閉園時間を過ぎるのは当然好まれず、注意を受けます。

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
	たいしたケガではないが、よく切り傷など消毒して絆創膏が貼ってある。しかし、報告がない事が多く、自宅でお風呂に入って気づくことが多い。
	小さなスリキズなどは連絡がない。

問5	安全対策が十分とられていると思いますか
	過保護な部分はない。普通です。
	あえて、危ないことも先生が手や口を出さないという方針は、子どもが自分で危ないことを判断する力が身につく、と理解していますし、共感しています。防犯対策については少し不安があります。
	階段が暗くてあぶないので、すでにあるライトを点けてほしい。
	外遊び中は先生も一緒に遊んでいて、全く目が届いていない。せめて全体を見ている先生もおいておくべきだと思います。古い板が折れて落ちたり、木にしぼっているロープが切れて落ちたりが多い気がします。
	ただ、時々朝・夕の先生が少ない時のジャングルジム・ブランコ等で危ないなあと思う時がありました。
	不審者情報が発生した場合の戸外活動について不安がある。
	親じゃなくても入って行けそうな気がします。
	よくケガをしてかえってくる。
	ベッドの釘が出ていたり、イスがぐらついていたり、危険な所が多少あるように思う。
	施設内の安全について改善をお願いしたが、数ヶ月経っても特に理由の連絡もなく改善もされていません。

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
	とても楽しめます。
	日程は相談ののってくれ配慮してくれている。しかし、時間が13:00～15:00で1日仕事を休まないといけない。
	父親なども参加できるよう日曜日とかにもしてもらいたい。
	保護者会が平日なので、毎度仕事を工面しています。
	日曜日の参観などがほとんどないので、なかなか子どもたちの姿が見れないのが残念です。
	運動会等のイベントはよいのですが、保護者会を真昼間にするのはどうなのか？夕方、土曜等利用できないのか。

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
	親身になって話してくれ温かい。
	毎日のように子どもの様子、状態を伝えてくれるので、とても良くわかります。
	とても相談しやすいです。どなたでも生徒一人ひとりを良く知ってくれています。
	日々先生も忙しそうなので相談は控えがちです。

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
	ちょっとした子どものこともよく聞いてくれる。また保育園内のことも教えてくれる。
	とても相談しやすいです。どなたでも生徒一人ひとりを良く知ってくれています。

(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供に関するプライバシー(秘密)を守っていますか
	過去に一度、いきなりある先生に自分のプライバシーに関することを言われた。親のプライバシーが書いてある書類を誰でも見れるのかと思った。

問10	おさんは保育所で大切にされていると思いますか
	今年度はケガで病院に行くことが多かった。
-	園での子供の様子があまりわからない。

問11	職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか
	ほとんどの先生方は「はい」です。
	担任の先生方はあいさつしてくれ丁寧。しかし中にはあいさつしてくれない方もいる。
	中には「ん？」という話し方の人もいるけど...

(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
	私は「はい」です。言えない人もいますが。
	いつもお世話になっているので、やはり言いにくい。
	自分はあまりいいないタイプなので。
	先生によって保育の受け入れを断られる場合がある。

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
	改善を要望したのに対応してもらえませんでした。子どもが被害にあった。
-	まだ言った事はないが、きちんと対応してくれると思う。

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
	(自由意見なし)

(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
	園長が直接説明、家庭訪問も行ってくれ、わかりやすかったです。内容も保育のことが中心で、方針や考え方が良く理解できました。他園も見学しましたが、ハード面等ばかり説明する、システムのことばかり、などでした。
	いつもの様子を見学できたので、とても普通の姿が良くわかった。他の先生とも話せたので、こういう対応なら大丈夫かなあと安心できた。
-	もうよく覚えていませんが...

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		この保育園でよかったなと心から感じています。見せかけの部分だけでなく、一本しっかり芯が通った方針があると感じます。保育士さん一人ひとりが人間として信頼できる方が多い印象で、このまま長く続けてほしいです。	2
		外遊びを中心に体を充分使って育てる方針に賛同し入園を決めましたが、その方針にゆるぎない保育を行って頂き大変感謝しています。先生方も国の方針や親の複雑なニーズにこたえるのに大変だと思いますが、先生の大変さや思いなどが伝わってこないのも、もっと親と園が協力できる仕組みや機会があるといいと思います。	4
		外遊びや体を使った遊びが十分に取り入れられており、子どもも心身共に成長しているように思う。先生も一生懸命体を動かして遊んでくださり、とても良い園だと思う。	5
		特になし。満足している。	16
		わかたけ第二保育園の子どもたちはいつも元気で生き生きしている感じがする。子どもだけでなく、親も先生方に甘えられる。	25
		昔ながらの土とたわむれ、安全安心の給食の提供、本当にすばらしいです。牛乳のこだわりは他じゃなかなかない。他園も区立も見習うべき。	28
		家族で教えることがなかなかできないこと(例えば料理、下の子のお世話等)を保育園で教えてくれるので、とても助かっています。子どもが保育園の先生も、友達も大好きで、もし引越しをしても保育園は転園できないなあと思っています。子どもが大好きな先生たちになるべく退職しないでがんばっていただきたいと思います(もちろん先生方にもご都合があると思いますが)。	32
		何より子どもが大怪我なく、楽しく保育園に通っている姿が一番です。	33
		何の不満もありません。安心して子どもを預けられる園だと思っています。	35
		満足している点は、戸外遊びや遠足の散歩の機会が多いことと他園にはない行事(伝統的な)や取り組みがあること。体力が付き、体が丈夫になったこと、家庭ではできないたくさんの経験をさせていただき感謝しています。	44
		メールでお知らせを始めた、このようなアンケートをとったりと園も変わりはじめているのが良くわかります。時代の流れに乗るのも大切だし便利ですが、今までの「豆まきオニ」の怖さをずっと続けていくような事は変えていってほしいありません。	41
		以前ほど活発ではなくなってきたように感じます。せっかくのわかたけの良さはいつまでも残して欲しいです。	45
		年長クラスになると、相手にやられた時、相手の名前が言えます。その子の親に伝えてもいいんじゃないかと思えます。	20
		子どもの平熱が高めなので、少し高いくらいで帰らせないでほしい。仕事もそんなには休めないです。薬を許可してほしいです。なかなか治るのも治らないので。服の決まり、布団、エプロンなどの「こういったものはダメ」というのが多いような気がします。	26
		冬になって家ではわりと温かい支度をしてしまうのですが、園では薄着に慣れるようにということで、寒そうなきがあります。風邪をひかないかなと心配になる時があります。そのうち慣れればいいのですが…	42
保育内容について		自立、昔の遊び、手芸がとても重要になりました。	9
		他の保育園では経験できないような遊びも多く取り入れているので、とても良いと思います。	19
		子どものケンカに大人が過剰に反応せず、きちんと対応してくれ、「子どもは風の子」の遊びをしっかりと行っている。大人(先生)は寒いだろうと思って子どもの目線で接してくれます。	28
		とても生き生きと元気に遊ばせてくれているし、食事にも気をつけていると思いますが、事故(ケガ)に関しては先生の目が届いていない場合が多いです。一緒に一生懸命遊んであげることが大切だと思いますが、砂場遊び中などはジャンクルジムに板を渡していたり(板が不安定で落ちそうな時もあります)、ブランコのくさり回していても全く見ていないように感じます(朝やお迎え時に良く思いました)。事故も見ていれば応急処置も変わってきますが、(頭から落ちていたなど)見ていないといろいろと問題があると思います。	18
		運動会でお遊戯をしてほしいです。各クラスで、小さい子のダンスってとてもカワイイと思うし、今しかないかわいさだと思っております。	15
		運動会でお遊戯をしてほしいです。リズムとはまた別でやってほしいです。今しかない可愛らしさが見たいです！各クラスそれぞれの良い姿も見たいです。	37
		夕やけチャイムが鳴ったら外遊びは止めてほしいです。社会でも暗くなり家に帰りましょうというためのチャイムなのだから、園では遊んでも良いというのは変です。	15
		不満な点は、登園時に子供の受け入れをして欲しい。子供がグズグズ言ってなかなか別れられない時、声をかけていただけるとありがたいです。一部の先生ですが、「仕事がお休みの時はなるべく家庭で過ごして…」と言われる方がいて、用事があっても保育をお願いしづらい。柔軟な対応を期待します。	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
保育時間等について		板橋区の保育園の中で、数少ない延長をやっていない保育園とわかり、ぜひやってほしいと思いました。もうすぐ卒園ですけどね...	12
		土曜や遅番の先生数が少なく、よっぽどの理由がないと断られる。預けづらいとの親の意見をよく聞く。	24
職員について		担任の先生以外の先生や事務の先生までもが子ども一人ひとりを覚えていて、だれでも何でも対応していただけるのでとても助かります。子どもの気持ちや体調なども考えてくれ、その都度対応しているみたいで、子どもたちも喜んで生活させてもらっています。	6
		園庭も広く、全職員が全生徒を知っている点に信頼感をもって預けられます。	28
		担任がよく変わり不安、前に居た先生を呼びもどしてほしい。ある先生自身は園に戻りたいらしいが、園長がダメだと言っている話を耳にした。親としては慣れた先生の方が安心できる。園の決まりもわかるが、もう少し親や園児の事を考えてほしい。	39
		先生などの子どもに対する言葉づかいがよくない気がする。朝や帰りなど子どもが一日どうだったかなど話さない。何かないと話さないのかな？笑顔も見られない感じ。	8
		朝の忙しい時間帯、先生同士が当日の仕事について話していて、子どもの話しかけに全く気づいていない様子だった。その子は何度も大きな声で先生の側で同じ質問を繰り返していた。「少し待ってね」等の一言でもあればよいと思った。	23
		HPなど情報公開に力を入れたり、保護者の意見を聞く姿勢が見えるのもよいです。	2
情報・コミュニケーション・交流等について		ネットで随時室内の写真が見れたらもっといいのに。	28
		園での様子の写真をもう少し多くして下さい。プリントなどに載っている写真もほしいです。そして、行事(運動会、お別れ会etc)それぞれ写真屋さんみたいな人を頼みたくさんの子供たちの成長の顔を撮ってもらい、売ってもらえるととてもうれしいです。1年間の量としてはとても少ないと思うので是非お願いします。	37
		意見BOXみたいなのを門の所についたら入れやすいし、直接言いづらい事も伝えられて親としては良い気がします。	37
		去年の夏すぎくらいから先生方が増えたりなどしましたが、誰が誰だか分からず、先生なのか、誰かのママなのか分からず困りました。写真&名前紹介してほしいです。	15
		年間を通して何月くらいにはこんなものを用意してほしい、というものが年度始めにわかればよい。を準備して下さい、と急に言われても時間を割いて作るものを作ったりが出来ないので。	27
		保育士の変更がある場合、紹介等がないので名前がわからない。	31
		連絡帳の記入をプリントやコピーはやめてほしいです。その日の子供の様子があまりわかりません。他園や託児所、無認可園でも1人ずつ毎日書いていると思います。プラスでプリントなどで加えるのはわかりますが...先生方にとって大変かもしれませんが、親としては大事な連絡帳です。ある意味、子供の成長記録であり日記なんです。どうか短くても良いので1人ずつをお願いします。	37
		夜、暗くなっているにもかかわらず、階段(外)の電灯が1つもなく、真っ暗の中、1・2歳の子どもと降りるのは大変怖い。また、階段に滑り止めがないため、雨の日などは大変心配です。	27

(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	調査結果のコメントなどの時に、利用者を番号で表し、その番号をあげて質疑応答するのは少しおかしい気がします。	15
	「よりよい保育サービスの実施をめざし…」のための調査なのに、なぜ、最後に保護者について詳細をたずねているのですか？記入者の特定が人によってはできてしまうと思うのですが、なので保護者についてはいらないと思います。調査で出た要望など大変だと思いますが、その内容を更に保護者にアンケートしただけの人が同じように思っていたりしているのか調査、園としても理解したら良いのではと少し思いました。	37
	第三者委員の相談は知ってましたが、実際にどこにTELしていいかは良くわかりません。	34
第三者評価について		
その他	保育園入所に関して、短時間勤務者又は就業していない方が時折見られる。大多数が少ない保育料で常勤者と格差なく入所しているので、公平感に欠ける思いがあります。入所基準をもっと厳しくし、本当に必要な方のための保育園であってほしいと考えます。	1
	園長の前向きな取組みを感ずます。私立ですが、保守的にならず、広く模索していることを感ずます。	28

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%
N= 46	問1		H20年度	43	3	0	0	46
				93.5%	6.5%	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%
N= 46	問2		H20年度	44	2	0	0	46
				95.7%	4.3%	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%
N= 46	問3		H20年度	36	8	1	1	46
				78.3%	17.4%	2.2%	2.2%	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%
N= 46	問4		H20年度	39	5	1	1	46
				84.8%	10.9%	2.2%	2.2%	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%
N= 46	問5		H20年度	12	32	1	1	46
				26.1%	69.6%	2.2%	2.2%	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%
N= 46	問6		H20年度	31	12	0	3	46
				67.4%	26.1%	0.0%	6.5%	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= 42	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	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%
N= 46		H20年度	40	5	1	0	46
			87.0%	10.9%	2.2%	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	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	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%
N= 46		H20年度	41	4	1	0	46
			89.1%	8.7%	2.2%	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	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%
N= 46		H20年度	31	11	1	3	46
			67.4%	23.9%	2.2%	6.5%	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= 42	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%
N= 46		H20年度	40	6	0	0	46
			87.0%	13.0%	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= 48	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%
N= 46		H20年度	35	10	1	0	46
			76.1%	21.7%	2.2%	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	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%
N= 46		H20年度	23	16	6	1	46
			50.0%	34.8%	13.0%	2.2%	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	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%
N= 46		H20年度	24	17	2	3	46
			52.2%	37.0%	4.3%	6.5%	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= 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%
N= 46		H20年度	34	2	9	1	46
			73.9%	4.3%	19.6%	2.2%	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始めましたか	H19年度	20	22	0	6	48
			41.7%	45.8%	0.0%	12.5%	100.0%
N= 46		H20年度	18	24	0	4	46
			39.1%	52.2%	0.0%	8.7%	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%
N= 18		H20年度	15	1	0	2	18
			83.3%	5.6%	0.0%	11.1%	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= 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%
N= 15		H20年度	12	3	0	0	15
			80.0%	20.0%	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	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%
N= 46		H20年度	14	26	2	2	0	2	46
			30.4%	56.5%	4.3%	4.3%	0.0%	4.3%	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、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%
N= 46		H20年度	0	44	2	0	0	46
			0.0%	95.7%	4.3%	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	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%
N= 46		H20年度	0	2	10	19	10	5	0	0	46
			0.0%	4.3%	21.7%	41.3%	21.7%	10.9%	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	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%
N= 46		H20年度	34	1	6	0	0	5	46
			73.9%	2.2%	13.0%	0.0%	0.0%	10.9%	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%
N= 46		H20年度	17	24	2	1	2	0	46
			37.0%	52.2%	4.3%	2.2%	4.3%	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	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%
N= 46		H20年度	3	3	0	2	1	37	46
			6.5%	6.5%	0.0%	4.3%	2.2%	80.4%	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%
N= 46		H20年度	3	5	15	9	11	12	1	46
			6.5%	10.9%	32.6%	19.6%	23.9%	26.1%	2.2%	100.0%