

調査対象

厚生館保育園を利用している90世帯の保護者を対象に調査を行った。兄弟で利用している場合は1回答とした。

調査方法

共通評価項目によるアンケート方式により実施した。園児の送迎時間を利用して園より調査票を配布してもらい、回収は評価機関に直接郵送で行われた。さらに園には、園だよりや口頭で調査の実施と依頼についての周知などの協力をいただいた。

利用者総数

90

共通評価項目による調査対象者数

90

共通評価項目による調査の有効回答者数

53

利用者総数に対する回答者割合(%)

58.9

利用者調査全体のコメント

総合的な感想では、「大変満足」49.1%、「満足」47.2%、「無回答」3.8%で、96.3%の非常に高い満足度となっている。自由意見では、子ども一人ひとりをきちんと見て丁寧に接してくれる、子ども同士のけんかなどのトラブルに、自分たちで解決できるよう職員が見守りながら必要なアドバイスをしている、遊び方や行事にいろいろな工夫がある、毎日子どもの様子を丁寧に説明してくれる、話しやすい雰囲気を作ってくれるので子どもも親も過ごしやすい等、園を評価する声が多数ある。しかし一方で、外遊びが少ない気がする、挨拶をしない職員がいる、もっとその日の様子を話してほしいなど、園に対する要望もある。これらの要望を職員間で検討し、改善に努めることにより、保護者との信頼関係がより一層高まるものと期待される。

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	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	49	4	0	0
「はい」が93%、「どちらともいえない」が8%の回答である。自由意見には、季節を感じられるメニューであることや、おやつも手作りであることに対する評価の声が多数あるが、中には、欲を言えばおやつを甘いものでなく、もう少し食事に近いものにしてほしいとの声もある。				
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	39	9	5	0
「はい」が74%、「どちらともいえない」が17%、「いいえ」が9%の回答である。園庭の狭い園であることに対し、自由意見では、お天気の日には近くの公園へいつも連れて行ってくれると満足の声と、外遊びの機会が少ないとする声がある。				
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	42	0	0	11
「はい」が79%、「無回答・非該当」が21%の回答であり、「無回答・非該当」は保育時間の変更のない保護者と思われる。そうして見ると、保育時間の変更の経験者は満足度が高い。自由意見には、急な変更でも快く対応してくれる、決まった時間までに連絡するとおやつを出してくれるのでありがたい等の声がある。				

4. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)は、十分か	49	3	0	1
「はい」が93%、「どちらともいえない」が6%、「無回答・非該当」が2%の回答で満足度は非常に高い。自由意見には、ケガはお迎え時にいつも説明してくれる、親が気づかない変化に気づいてアドバイスしてくれる等の満足の声がある。一方、担任がお迎え時にいないとわからないことがある、連絡をくれなくても良いと思う時もある等の声もある。				
5. 安全対策が十分取られていると思うか	40	12	0	1
「はい」が76%、「どちらともいえない」が23%、「無回答・非該当」が2%の回答である。自由意見では、先生の人数が少ないと感じる時間帯がある、特に朝の時間は目が届きづらいかと思うとの声や、予期しないことが起こる可能性もあるので、常にアンテナを張ってほしい、災害時に電話が繋がらなかった場合の連絡方法を確立してほしい等の声がある。				
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	36	16	1	0
「はい」が68%、「どちらともいえない」が30%、「いいえ」が2%の回答である。自由意見には、配慮はされているとの声が複数あるが、とにかく行事が多く保護者の負担が大きいとの声がある。そうした中で、親子遠足を土曜日にしてほしい、夜の集まりは極力減らしてほしい、もう少し早めに予定を教えてほしい等の声がある。				
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	45	8	0	0
「はい」が85%、「どちらともいえない」が15%と満足度は高い。自由意見では、親身になって話してくれる、ちょっと気になることでも相談できる、きちんと聞いてアドバイスしてくれるので心強い等の満足の声がある。一方、延長保育を利用しているため担任と話す機会が少ない、若い先生は子どものことをどう思っているか分からず、相談しにくい雰囲気である等の声もある。				
8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	45	6	0	2
「はい」が85%、「どちらともいえない」が11%、「無回答・非該当」が4%の回答で、満足度は高い。しかし、自由意見には、こちらが話したいと思う時には聞いてくれるとの声がある一方、職員によるとの声もある。				
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	42	6	1	4
「はい」が79%、「どちらともいえない」が11%、「いいえ」が2%、「無回答・非該当」が8%の回答である。「無回答・非該当」は、特に守るべきプライバシーはないとの考えと思われる。自由意見には、分からないが、守ってくれていると信じているとの声がある。				
10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	50	2	0	1
「はい」が94%、「どちらともいえない」が4%、「無回答・非該当」が2%で、非常に満足度が高い。自由意見には、子どもの様子や、園であったことを職員が楽しそうに話してくれるときに、子どもが大切にされていると思うとの声がある。しかし、お迎えが遅いと直接話を聞く機会がないので残念との声や、若い職員の力不足を感じるとの声もある。				

11. 職員の対応は丁寧か	46	4	2	1
「はい」が87%、「どちらともいえない」が8%、「いいえ」が4%、「無回答・非該当」が2%の回答で満足度は高い。自由意見には、大体はとても良く、担任以外でもにこにこして接してくれる職員がいて、話しやすい雰囲気があるとの声がある一方、挨拶のない職員、無愛想な職員もいるとの声もある。				
12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	29	16	3	5
「はい」が55%、「どちらともいえない」が30%、「いいえ」が6%、「無回答・非該当」が9%の回答である。「無回答・非該当」は、要望や不満はないというものと思われる。自由意見では、もし不満があったら担任・園長が聞いてくれると思うとの声や、子どもを預けている手前言いにくいとの声がある。				
13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	29	11	1	12
「はい」が55%、「どちらともいえない」が21%、「いいえ」が2%、「無回答・非該当」が23%の回答である。「無回答・非該当」は、要望や不満はない、または、それらを言ったことがないので対応されるかどうかわからないというものと思われる。自由意見は特になし。				
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	40	0	11	2
「はい」が76%、「いいえ」が21%、「無回答・非該当」が4%の回答である。自由意見には、今のところ特に大丈夫との声があり、これは相談する必要性を感じていないものと思われる。				
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	12	1	1	1
「はい」が80%、「どちらともいえない」、「いいえ」、「無回答・非該当」が各7%と満足度は高い。自由意見には、布団カバー等のサイズをもう少し小さく教えてもらえるとありがたかったとの声がある。				

## 厚生館保育園 利用者調査集計結果 <<総合的な感想>>

平成25年10月31日現在

回答者世帯数 53

### [1]保育園の総合的な満足度

大変満足	満足	どらとも いえない	不満	大変不満	NA	合計
26	25	0	0	0	2	53
49.1%	47.2%	0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	100.0%

### [2]保育園に対する意見・要望など

- 子ども一人ひとりに対して、丁寧に接してくれる。日々の様子が伝わりにくい部分もあるが、遊び方もいろいろ工夫してくれ、子どもも先生によくなっている。保育園のことが大好きな様子がよく伝わってきます。給食がおいしく、いつも完食してきます。
- 時々、担任の先生が遅れてくることがあり困る。預ける時間までには、部屋の掃除まで終わってほしい。
- わからないことを何でも相談でき、すごく助けられています。
- 担任の先生だけでなく、多くの職員の方々に子どもの名前を覚えていただき、細かくみていただいています。
- 一つだけ気になることがあるとすると、職員の方の挨拶です。目を見て、はっきり伝えてくださる方もいらっしゃいますが、まれに目が合わない方や、元気のない方もいらっしゃいます。私もしっかりできているか自信はありませんが、親と子のよき見本になっていただきたいです。
- いろいろなことを話しやすい雰囲気を作ってくれていることがわかり、子どもも親も過ごしやすいです。先生方が、ご自身の担当クラスではない子にもこやかに対応してくださり、いいなと思います。
- なかなか家ではやってあげられない大胆なアイデア満載の遊びをしていただき、感謝している。保育園で過ごす時間が長いので、園で出していただいている配慮されたお食事メニューをありがたく思います。
- もっと、体を使った遊びや音楽（歌など）を取り入れてもらいたい。お泊り保育など、子どもの思い出になる行事にとっても感謝しています。
- 園入口の前の道路が、車等が通り危ないので、最徐行などしてもらえるよう、警察にお願いしてもらえないでしょうか。事故が起きてからでは遅いので…。
- 日頃お迎えの時にしか、先生とお話の時間がとれないので、保護者がバッティングして受け渡しに混雑していても、少しでもかまわないので、その日の子どもの様子や、気になったことなど報告していただきたいです。担当制になっている様ですが、先生方のお休みや、早番・遅番等でそういった対応になっているのでしょうか？担当の先生の場合はとても気にかけていただいているので、その差がかなりある様に思います。
- 毎日、子どもの様子をていねいに説明してくださり、安心して預けています。懇親会では、ビデオを使って子どもの様子を見せていただき、大変満足しています。
- 子どものことを大切に考えてくれるととても感じる。子どもの個性や、子どもの興味をとっても尊重してくれる様に思うが、苦手なことに取り組みさせることも必要では？と思う。
- 若い先生もしっかりしていて、安心して子どもたちを預けることができる。保健師さんが、子どもたちの変化（結膜炎etc）をしっかりとしてくれるので、大きな病気にならず、早めに受診できるのでありがたい。
- 公立と比べると、設備が整ってたり、食事が安心できるものだったりとありがたく思っています。家では絶対にできない（やりたくない）遊びも沢山してくれて、貴重な経験になっていると思います。わらべうたは本当にすてきだと思います。この先、幼稚園との差が気になったりするかもしれませんが、家庭でそこは対応していけたらと思っています。
- 毎週持ち帰る布団のシーツが、埃や髪の毛がすごくて、どこで寝てるんだろう…と毎週気になります。些細なことですが…。

- ・残業で急に延長保育をお願いする際も、快く対応していただき満足しております。ただ、当日のギリギリの延長保育依頼だと、延長用のおやつを用意できないことがあるので、ビスケットのような日持ちする簡単なものでも、対応していただくと助かります。おやつの内容が違えば、子どもたちの対応が難しくなってしまうので、難しいのかもしれませんが…。
- ・園児一人ひとりをきちんと見てくれていると感じています。食事の練習、トイレの練習も、子どもの様子を見ながら、適切なタイミングを考えてくれ、一緒に子育てをしてくださっているようで心強いです。
- ・若い先生は、無愛想だったり、いつも自信がなさそうだったりして、頼りたくないなあと感じます。仕事に不慣れなのは仕方ないにしても、人間性に欠ける人が多いと感じるのは、ゆとり世代の故ですか？実際、先輩の先生がアドバイスしていた時に口ごたえしたり、先生たちの部屋から私の子どものクラスの先生が愚痴を言っている声がしたりしたこともあります。
- ・年度の途中で、担任の先生が退職されることが何度かあり、その度に不安を感じました。担任の退職に関する園からの説明はいつもあいまいで、保護者の不安を余計に煽っている気がします。
- ・入園時に、38度以上発熱しても、様子をみて元気だったら預かりますよと説明を受け、入園後数年間は、ぐったりした時、非常に高熱の場合だけ呼ばれていました。今年度より、38度を超えたら電話があり、元気な様子でもお迎えに来てくださいと言われるようになりました。（迎えに行った時点で熱が下がっていて、家でも元気なので病院へ行けないケースが数回あり）看護師さんは代わっていませんが、園の方針が変わったのでしょうか。「元気な様子でしたら、様子をみてくれませんか」と電話時に伝えても、「38度以上だから…」と言われるます。
- ・運動会の参加学年が、乳児対象ではないことに少し不満です。乳児の参加できる行事が、全体的にみて少ない。
- ・ベテランの先生もいらっしゃいますし、若くても素敵だなと思う先生もいらっしゃいますので、関わりを踏みとどまっていきたいと思う若い先生も育てられるのかなと期待しています。ただ、私より若いのに、とってもフランクな口調（たまにならいいのですが常に…）な方もいますので、ご自分の立場を今一度見直してほしいと感じます。
- ・先生方子どもへの愛情に日々感謝しています。厚生館に入園できた我が子は幸せだなと思っています。
- ・五感を使った遊びを積極的に取り入れてくださっていること、またバランスのとれた食事を毎日提供してくださっていることにとっても感謝しています。
- ・4歳・5歳児クラスになると、先生の数が減ってしまうことに少し不安があります。子どもと先生との相性もあるので、できるだけ複数の担当を置いて、子どもの逃げ道が用意されていることを期待します。
- ・行事などで慣例化するのではなく、子どもが楽しめるよう、保護者の負担にならないよう、いろいろな試みをされているのがとても良いと思います。
- ・子どもの健やかな成長のために、毎日大変よくしていただいていると思います。
- ・先生が子どもに対して、いつもやさしく接していて、注意を与えるべきときは冷静にきっぱりと教え、決して大声でどなるなどしないことが素晴らしい。
- ・子ども同士のけんかなどのトラブルのとき、自分たちで解決できるようになるために、先生は見守りながら必要なアドバイスをしてくれています。お陰で、コミュニケーションする力がついてきたと思います。
- ・20代～30代の先生が多く、40代くらいの中堅の先生が少ないと感じます。
- ・園長先生が、一人ひとりをしっかり見てくれて、事務所で会うと、「今日は〇〇ちゃん、こうでしたよ～」と話してくれるので、とても安心しています。
- ・非常勤 or パートの方で、連絡帳にコメントを書いていてくれるにもかかわらず、お迎えのときに子どもと一緒にいて、会ってもあまりお話をしてくれない方がいるので、もっとお話ししてほしい。（最低あいさつは…）
- ・以前より、園の雰囲気明るくなったと思う。
- ・年齢が上がるにつれ、散歩に行く頻度が減っているような…。外遊びの機会をもう少し増やしてほしい。
- ・細かいところまで見てくれてありがたいです。
- ・以前よりすごく雰囲気がよくなり、ここ数年よりも外遊びが増えたりしたと思います。
- ・担当の先生がずーっと同じだったりするのはどうかと思います。子どもにとって、相性の悪い場合もあると思うので、いろんな先生方とかかわれるようにした方がよいと思います。

- ・園の方から、子どもの様子をていねいに伝えてくれるので、家での様子も伝えやすく、そのやりとりから適切なアドバイスももらえるので助かっている。
- ・とても丁寧に対応をしてくれていて、大変満足しています。子どもも保育園を大変気に入っています。
- ・子ども一人ひとりに愛情を持って接していただき、とても感謝しています。特に、お泊り保育でみんなで銭湯に行くなど、楽しい経験をさせていただき、有難うございます。
- ・先生によって、子どもの反応が変わるのが気になります。（単なる嫌いかもしれませんが…）
- ・園庭の広さによるのかもしれませんが、運動量が少ないのかな…と少し思いました。
- ・昨年までは、「こちらからの伝達事項が職員に伝わっていない」「保護者の意見を求めるという割に、それらの意見が全く反映されない」等、できれば改善してほしいと感じることが多々あったが、最近そういったことが殆どなくなったように感じる。子どもが年長組みになり、先生との伝達がうまくいかなくても問題がなくなったというのものもあるかもしれないが、考えてみると、現在の園長先生に変わってから改善されてきている気がする。
- ・細々と感じるころはあるが、基本的には、厚生館の子どもたちに対して非常に手厚い保育に対して、とても感謝している。特にお泊り保育という、先生方にはかなり負担のかかる行事を、廃止せず継続して行っていることは、非常にありがたいと思う。将来、子どもが大きくなったら、そうして楽しい思い出が作れたのも、先生方のおかげであることをきちんと伝えようと思う。
- ・日頃の保育のおかげで、巧緻性、創造性など、今後の学力の基礎となる部分が思いのほか身につけている。こういった今後の発達に必要となる部分を伸ばす遊びを、今後もぜひ取り入れて行っていただきたいと思う。
- ・迎えの時などに、その日の子どもの様子をもっと話してほしい。けがをした、させた、などだけではなく、楽しんでいたことなど含め、姿を知りたい。

### [3]今回の調査について気づいた点など

- ・このような調査で、保育サービスを見直す機会を持つとさせていただけることに感銘いたしました。
- ・第三者による調査は意義深いと思います。今後もぜひ続けてください。
- ・早めに調査票をいただいている、時間があると思っていいたら締め切りを過ぎてしまいました。勝手ですが、「来週中に」と言われた方が早く出せるかもしれません。遅れまして申し訳ありません。