

事業所名：さくら学園保育所

「利用者に対する調査」結果報告書 (23年度)

評価機関(機構 07-172)

合同会社 福祉経営情報サービス

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(23年度)
 (東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2011年 12月 26日

さくら学園保育所 園長 堀川 明 殿

郵便番号 104-0061
 所在地 東京都中央区銀座2-12-3ライトビル5F
 合同会社福祉経営情報サービス
 評価機関名

認証評価機関番号 機構 07 - 172
 電話番号 03-3547-5106
 代表者氏名 渡辺広貴



以下のとおり調査を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	森京子	福祉	H0305051
	②	渡辺広貴	経営	H0403033
	③	山田二三男	福祉	H0901023
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	認可保育所			
調査対象事業所名称	さくら学園保育所			
事業所連絡先	郵便番号	125-0061		
	所在地	東京都葛飾区亀有1丁目27番2号		
	電話番号	03-3690-0660		
事業所代表者氏名	堀川明			
契約日	2011年 11月 1日			
利用者調査票配布日(実施日)	2011年 11月 14日			
利用者調査結果報告日	2011年 12月 26日			
調査結果合議日	2011 12 20日			
コメント (利用者調査の工夫点、補助者・専門家等の活用などを記入)	・アンケートの回収は専用の封筒へ封入の上、評価機関への郵送による回収とした。 ・東京都福祉サービス評価推進機構の定める標準書式の利用者調査結果報告書に加えて、当社書式による報告書を作成して提出した。			

評価機関から上記及び別紙の調査結果を含む調査結果報告書を受け取りました。

2011年 12月 26日

事業者代表者氏名 さくら学園保育所 園長 堀川 明 印

調査対象

保育園を現在利用している全世帯の保護者を対象に調査を行った。1世帯で複数名の子どもが通園している場合は1回答とした。

調査方法

・調査票と調査項目：東京都福祉サービス第三者評価の標準様式に準拠。
 ・回収方法：回収期限を設定し評価機関への郵送による回収。
 ・事業所への報告：自由回答については匿名性への配慮を行った上で事業所に報告した。

利用者総数

89

共通評価項目による調査対象者数

89

共通評価項目による調査の有効回答者数

54

利用者総数に対する回答者割合(%)

60.7

利用者調査全体のコメント

総合的な感想では「大変満足」の回答が25%、「満足」が59%、「どちらともいえない」が12%、「不満」「大変不満」は各2%であり、満足と感じている割合が全体の84%という結果であった。
 総合的な感想では、保育園への通園を通じて子どもが成長した事や、子どもの様子をよく見てくれている事、子どもが楽しく保育園に通っている事を伝える回答が寄せられており、感謝の意を伝える回答もある。意見・要望についてもさまざまな内容が寄せられており、その中では延長保育の対応など方針・姿勢に関する内容や、保護者に対する連絡、情報の周知、職員の対応に関する内容が比較的多かった。
 個別の項目では、前年度同様、戸外遊びに関する設問2で自由回答数が最も多く、保護者の関心が高い項目であった。選択回答では問1の食事、問9のプライバシー保護、問11の職員の礼儀正しさの3項目で「はい」の回答率が8割を超えている。中でも食事は回答者の9割が「はい」を選択しており、保護者からの評価が高い項目であった。一方、戸外遊びの機会に関する問2、不満や要望の言いやすさ、不満要望への対応を問う問12、13では「はい」の回答率が約4割に留まっている。

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
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	5	0	0
回答者の約9割が「はい」を選択しており、今回の調査で最も「はい」の回答率が高い項目であった。自由回答では、誕生会の献立に手作りのケーキが提供されることなど、「手作り」で良いという意見が比較的多い。また、「アレルギー対応に熱心で助かっている」という回答や食育が良いという回答もあった。要望としては体調不良時の対応について提案があると良いという内容等があった。				
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	23	20	11	0
「戸外遊びの機会は十分か」という設問であり、今回の調査の中でも最も多く自由意見が寄せられた設問であった。「はい」の選択は4割程度であり、「どちらともいえない」や「いいえ」も比較的多く選択されている。自由意見では「外遊びが少ない」という内容が多い。また、園庭が狭いという理由から園外への外出機会を増やしてほしいという要望も多い。一方、「園庭が狭い分散歩など積極的に取り入れている」という意見もあり、また、今年度は外出時の放射能を心配する声もある。				
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	38	7	1	8
回答者の7割が「はい」を選択している。自由回答では「柔軟な対応なので満足している」という意見もある一方で、延長保育に関する意見が見られている。				

4. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)は、十分か	40	10	3	1
74%の回答者が「はい」を選択している。肯定的な回答として「お迎えの際にしっかりと説明されている」という回答がある。選択回答では「はい」の選択が多いが、自由意見では「どちらともいえない」「いいえ」の理由が比較的多く寄せられており、連絡忘れや引継ぎがうまく行っていないという意見と怪我の処置についての意見が多い。				
5. 安全対策が十分取られていると思うか	37	15	0	2
「はい」の選択は7割弱であり、「いいえ」の回答はなかった。設備面や備品の配置、園庭でのケガが心配といった意見が見られている。また、今年度は放射能の影響について心配する意見も寄せられている。				
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	34	15	5	0
「はい」の回答率は63%であった。日程については、行事を開催する曜日についての要望や実施時期、日程の設定に関する意見が多かった。そのほか行事開催通知の時期についての意見もある。				
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	37	14	2	1
設問は「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したりすることができるか」というものであったが、「はい」の回答率は68%であった。「とても話やすい」という回答のほか、子どもの様子を聞いてくれる、相談の時間を設けてくれるという回答があった。一方で、「職員による」「担任と話す時間がない」等、十分でないという意見も寄せられている。				
8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	42	7	2	3
「はい」の回答は回答の8割弱であった。この設問に対する自由意見は多くはなく、2件の回答が得られている。				
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	47	6	0	1
「はい」の回答率は87%であった。「いいえ」の回答はなく、この設問に関して留意が必要な意見等は寄せられていない。				
10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	42	11	1	0
「はい」の選択は8割弱であった。設問毎の自由意見欄および総合的な感想欄には「よく理解し接してくれてありがたい」「丁寧に子どもに接している」等の意見が見られた。一方で指導の仕方については意見が多く寄せられている。				

11. 職員の対応は丁寧か	46	7	0	1
この設問では回答者の85%が「はい」を選択している。選択回答の結果からは概ね問題ないものと思われるが、挨拶や対応についていくつか意見が寄せられており、「徹底してほしい」という要望もあった。				
12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	21	22	9	2
「はい」の回答は約4割であった。この設問では担任に直接伝えづらいという内容の意見や、逆に園の姿勢については園側に言いづらいという意見等が寄せられている。「アンケートなどがあれば保護者の意見を伝えやすいと思う」という内容の意見もあった。				
13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	23	23	3	5
この設問での「はい」の回答は43%であった。自由意見は多くはなく、「対応してくれない」という内容の意見等があった。				
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	35	0	16	3
「はい」の回答は65%であった。「いいえ」も全回答の約3割となっている。園が設定する外部相談窓口に関する意見は寄せられていない。回答傾向は前年度とほぼ同様であった。				
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	14	9	1	0
該当者の6割弱が「はい」を選択している。自由意見では「分からない事に丁寧に一つ一つ答えてもらいました」という意見がある一方、「わかりにくい部分があった」という回答等があった。総合感想では入園前の正確な情報提供を期する意見があった。				