

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  
(26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（26年度）  
 （東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助）

2015 年 3 月 2 日

さくら学園保育所 園長 堀川江美子 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	宮内 啓子	福祉	H0902011
	②	高谷 史朗	経営	H1201010
	③	大野 任美	経営	H0307011
	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	堀川江美子			
契約日	2015 年	1 月	5 日	
利用者調査票配布日(実施日)	2015 年	1 月	15 日	
利用者調査結果報告日	2015 年	3 月	2 日	
調査結果合議日	2015	2	16 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・密封の上、評価機関への直接郵送と園内回収箱による回収とした。 ・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。

2015 年 3 月 2 日

事業者代表者氏名 さくら学園保育所 堀川江美子 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：回収期限を設定し園内回収箱への投函もしくは評価機関への直接郵送。  
 ・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	87
共通評価項目による調査対象者数	87
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(%)	62.1

利用者調査全体のコメント

総合的な感想では「大変満足」が回答の21%、「満足」が63%、「どちらともいえない」12%、「不満」4%であり、「大変満足」「満足」とした割合は選択回答数の84%であった。  
 総合感想の自由記述では、「預かっていたに大変感謝しております。」「本当によくなって下さっているのので、安心して仕事ができます。ありがとうございます。」「とても丁寧に保育して下さい、感謝しております。」等の謝意とともに、子供の成長や健康をよく考えてくれている事を伝える回答も多かった。職員の対応については「先生方にとっても話しやすく、子供の事で相談しやすいです。」等、好評価もある一方で、職員によって違いが大きいという回答も複数あった。意見・要望も多く寄せられているが、前述の職員対応のほか、保育実施面では夕方のテレビ視聴に関する意見や戸外遊びについての要望等で複数の意見があった。また、保育時間等、園からの情報提供について多くの意見・要望が寄せられた。個別の設問では園内の整理・整頓を問う問8で「はい」の選択が最も多かった。自由回答が最も多かった設問は問5の行事、問6の相談など保護者との信頼関係を問う設問であった。

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	44	7	2	1
「はい」の選択率は81%であった。自由回答では「とてもおいしいと子供たちは言っています。メニューの展示もされており、実物を見る事ができるのでわかりやすいです。」のほか、「メニューも栄養面等配慮されていると思います。」「アレルギーの子供たちに対して、配慮していると思います。」等の回答があった。一方意見としては「月に2回同じものが出る。」等、ローテーションメニューに関する内容や昼食、おやつ献立内容に関する意見が見られた。				
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	31	10	10	3
質問文は「戸外遊びの機会は十分で、内容が工夫されたものになっていますか」という内容であり、「はい」の選択率は57%であった。「どちらともいえない」「いいえ」の選択も少なくない。自由回答では「散歩や公園など、工夫されていると思います。」という回答もあるものの「戸外遊びの日が少ないように感じる。」「戸外遊びの時間が短くて子供が不満に思っている。」等の回答もあった。また、外出時の子供の服装に関する意見も見られた。				
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	33	5	5	11
「はい」の選択率は61%であった。この設問では「非該当」の選択も少なくなく、「非該当」を除くと「はい」の選択は77%となる。自由回答では職員による対応の違いや対応の仕方、柔軟性についての意見があった。一方、「遅れる事が確定した時点で連絡しているが、連絡すると引き継がれて一日の様子を聞く事ができる」という内容の回答もあった。				

4. 安全対策が十分取られていると思うか	36	12	3	3
「はい」の選択率は67%であった。この設問では夕方の園庭遊びの際の混雑に関する意見のほか、設備上気になる事についての意見等があった。				
5. 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	17	8	0
「はい」の選択率は54%であった。この設問では懇談会や個人面談など、平日に開催される行事に関する意見が多く見られた。また、行事日程の周知については「掲示板にも予定表を記載してあり、忘れない為の配慮がされていると思います。ただ、年間行事予定表は、もう少しわかりやすく作成してほしいです。」という回答や、「行事は掲示板に貼られるタイミングが遅い。予定が組めない。」という回答もあった。				
6. 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	36	11	5	2
「はい」の選択率は67%であった。質問文は「子どもの気持ちや様子・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るような信頼関係があると思いますか」であり、この設問では「先生はとてもよく見てくれています。相談もしやすいです。」「親身に相談を聞いて下さいます。」等の回答があった。一方「職員による」という回答も複数であった。				
7. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	36	16	1	1
「あなた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と思いますか」という質問文であり、「はい」の選択率は67%であった。「その子その子に合ったペースで指導の方法を変えて下さったことが本当に良かったと思います。」という回答があった。一方、園の話を聞く姿勢について否定的な回答もいくつか見られた。				
8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	49	2	2	1
「はい」の選択率は91%であり、全設問中最も「はい」の選択が多い項目であった。自由回答では「お教室全てに、太陽の光がさしているの、とても明るくとても良いです。」という回答の他は廊下や部屋の隅のほこりが気になるという回答であった。				
9. 職員の接遇・態度は適切か	43	8	1	2
「はい」の選択率は79%であった。「あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと感じますか」という質問文であり、この設問では「言葉遣いがどの方も本当に丁寧です。」という回答があった。自由回答では、「たまに」「一部の」という表現で、全員が適切な対応をしている訳ではない事を伝える意見が複数見られた。				
10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	42	9	0	3
「はい」の選択率は78%であった。「体調に変化があった時『すぐにお迎えに来てください』というのではなく様子を見て適切な処置をして下さるので、すごく感謝しています。」という回答があった。他方、「気づかれない事が多いような気がする。」という回答や、子供がケガをした際の職員の謝り方についての意見もあった。				

11. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	34	6	3	11
「はい」の選択率は63%であった。質問文は「子ども同士のいさかやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか」であり、この設問では「非該当」の選択も少なく、「非該当」を除くと「はい」の選択率は79%となる。自由回答では「どちらか一方が悪い、というのではなく、平等に対等に見て下さっています。」という回答や職員の考え方に賛同する回答もあった。一方、お子さんの様子から「はい」以外の回答もあった。				
12. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	46	6	0	2
「はい」の選択率は85%であった。自由回答では「子供の気持ちを表情から察した上で見守ってくれていると感じる。」「本当にそう思います。」「そうでないと困る。」等の回答があった。他方、「人数が少ないので子供の気持ちの表出を気付いてくれないと感じる。」という意見もあった。				
13. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	44	3	1	6
「はい」の選択率は81%であった。自由回答では職員の口頭説明の中で子供のプライバシー保護が十分でない旨の回答があった。				
14. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	42	9	1	2
「はい」の選択率は78%であった。自由回答では「連絡帳やクラスだよりで確認する事ができ、楽しみです。」「あまり話す機会がなく、保育内容はよく分からない。」といった内容の意見等があった。				
15. 利用者の不満や要望は対応されているか	31	8	7	8
「はい」の選択率は57%であった。「不満はない」という回答もあるが、「対応がされてもらえない」若しくはそのように感じるという意見もあり、また、園としての対応についての意見も複数であった。				
16. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	23	11	12	8
質問文は「困った事がある時には、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか」であり、「はい」の選択率は43%であった。この設問に関する自由回答はなかった。				