

わかたけ第二保育園  
福祉サービス第三者評価事業 利用者調査

報 告 書

平成27年1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 わかたけ第二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26年11月21日(金)～平成26年12月8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	37	51.4%

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	保育所で提供される食事・おやつは、子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか
問2	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ると思いますか
問3	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ていると思いますか
問4	安全対策が十分取られていると思いますか
問5	行事の日程は参加しやすいように十分な配慮がされていると思いますか
問6	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
問7	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

## <安心・快適性について>

問8	保育園内は清潔で整理された空間になっていると思いますか
問9	あなたは職員の言葉遣いや態度、服装などが不適切だと感じることはないですか
問10	子どもがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか
問11	子ども同士のいさかい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

## <利用者個人の尊厳について>

問12	あなたは、職員が子どもの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか
問13	あなたや子どものプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと)を職員は守ってくれていると思いますか
問14	子どもの保育内容に関する説明は、わかりやすいと思いますか

## <不満・要望への対応について>

問15	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員はきちんと対応してくれていると思いますか
問16	あなたが困ったときに、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

## <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)
F3-①	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

## 2. 調査結果

### <利用者調査全体のコメント>

[今年度調査結果に対するコメント]

◆『毎日の保育サービスについて』(問1～7)

7つの評価項目のうち4つの評価項目で肯定的な回答が8割以上となっており、全体的に保護者から高い評価を得ています。なかでも「食事等への配慮・工夫(問1)」、「利用時間変更への柔軟な対応(問3)」の2つの評価項目では肯定的な回答が9割以上を占め、保護者がとても満足している様子がうかがえます。

◆『安心・快適性について』(問8～11)

「ケガ・体調変化への対応(問10)」は、肯定的な回答が8割以上と高い評価を得ていますが、今年度新たに設けられた「清潔で整理された空間(問8)」と「いさかい、いじめ等への対応(問11)」の2つの評価項目は、肯定的な回答が6割台にとどまっています。

◆『利用者個人の尊厳について』(問12～14)

3つの評価項目のすべて、肯定的な回答が8割以上と高い評価を得ています。

◆『不満・要望への対応について』(問15～16)

「不満・要望への対応(問15)」は肯定的な回答が7割と保護者から概ね高い評価が得ています。一方、「外部の相談機関等の説明(問16)」は「わかりやすく伝えてくれた」が5割台とやや低い結果になっています。

◆園に対する総合的な感想について

「大変満足」が5割弱、「満足」が約4割、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ます。

[経年変化に対するコメント] ※今年度、設問の内容や構成が一部変更になっています。

◆『毎日の保育サービスについて』(問1～7)

H25年度と比較すると、7つの評価項目のうち、「食事等への配慮・工夫(問1)」、「利用時間変更への柔軟な対応(問3)」の2つの評価項目で満足度が増加しています。また、「食事等への配慮・工夫(問1)」、「戸外遊びへの機会・工夫(問2)」、「利用時間変更への柔軟な対応(問3)」、「職員との信頼関係(問6)」の4つの評価項目は、H24年度から肯定的な回答が8割以上で推移しており、高い満足度を維持しています。しかし、7つの評価項目のうち、5つの評価項目で満足度が減少しているため、全体的に満足度は高いものの、相対的に保護者の評価は昨年度より下がっています。

◆『安心・快適性について』(問8～11)

「子どものケガや体調変化への対応(問10)」は昨年度より満足度が上がっていますが、「職員の言葉遣い・態度・服装(問9)」については、保護者の評価が大幅に下がっています。

(※「清潔で整理された空間(問8)」と「いさかひやいじめ等への対応(問11)」は、今年度新たに追加された背設問のため経年変化がありません)

◆『利用者個人の尊厳について』(問12～14)

「子どもの気持ちを大切にした対応(問12)」と「プライバシー保護への対応(問13)」は、H24年度から肯定的な回答が8割以上を占め、高い満足度を維持していますが、昨年度と比較すると満足度は減少しています。特に、「子どもの気持ちを大切にした対応(問12)」は満足度が大幅に減少しています。

(※「保育内容のわかりやすい説明(問14)」は、今年度新たに追加された背設問のため経年変化がありません)

◆『不満・要望への対応について』(問15～16)

「不満・要望への対応(問15)」は、H25年度に満足度が減少しましたが、今年度は増加しています。

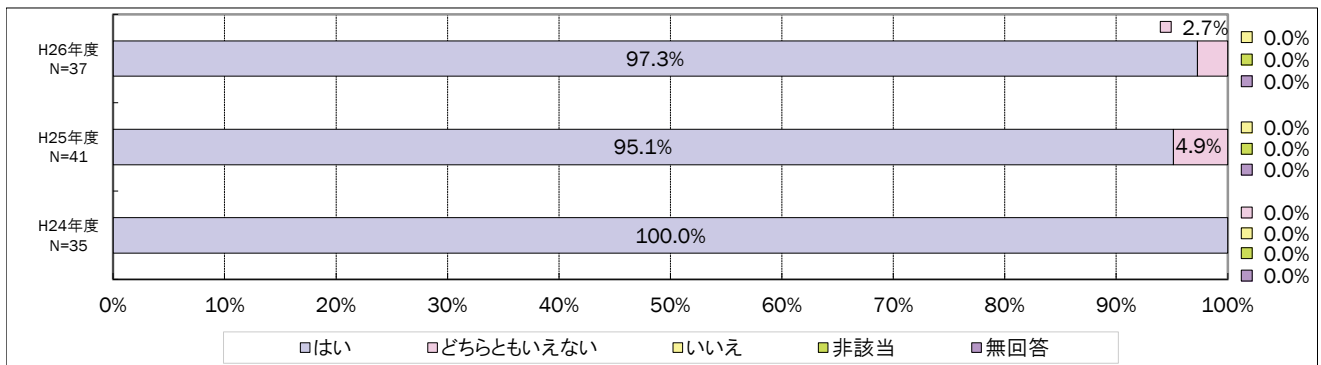
(※「外部の相談機関等の説明(問16)」は、今年度新たに追加された背設問のため経年変化がありません)

◆「園に対する総合的な感想」について

H25年度と比較すると、「大変満足」と「満足」を合わせた満足度全体は、わずかに減少していますが、「大変満足」と回答した割合は増加しています。また、「どちらともいえない」、「不満」が、わずかですが、増えています。

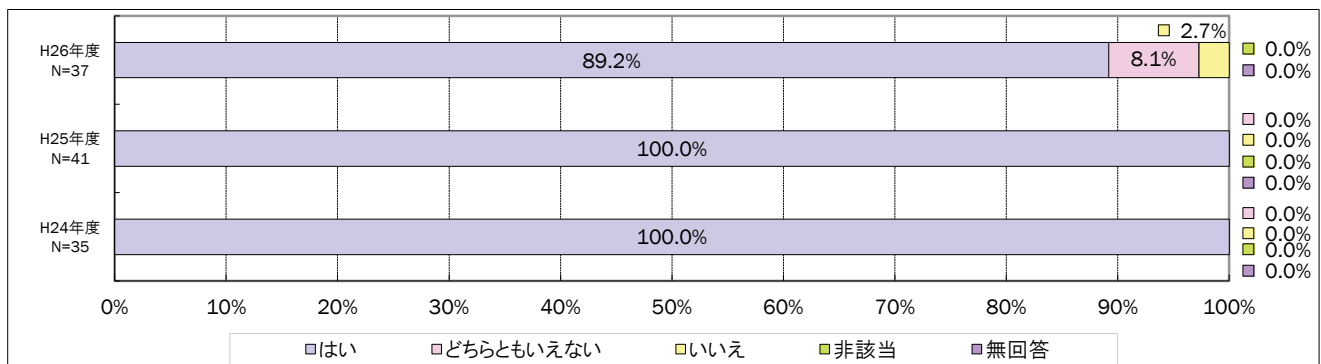
(1) 毎日の保育サービスについて(問1～問7)

問1 保育所で提供される食事・おやつは、子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか  
(旧問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)



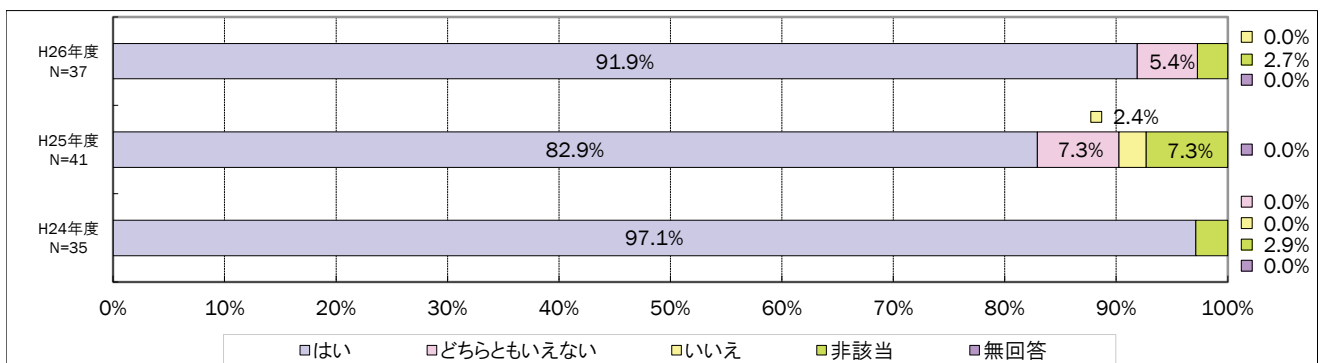
回答があった保護者の9割以上が肯定的な回答をしており、とても満足している様子が見えます。  
自由意見は2人(回答者の1割未満)の方が記述しており、手作りで子ども料理に参加するなど工夫がみられる、離乳食の進め方にアドバイスがあり助かった等、評価する声が寄せられています。  
経年変化をみると、H24年度、H25年度に続き、保護者から高い評価を得ています。

問2 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ると思いますか  
(旧問2\_戸外遊びの機会は十分ですか)



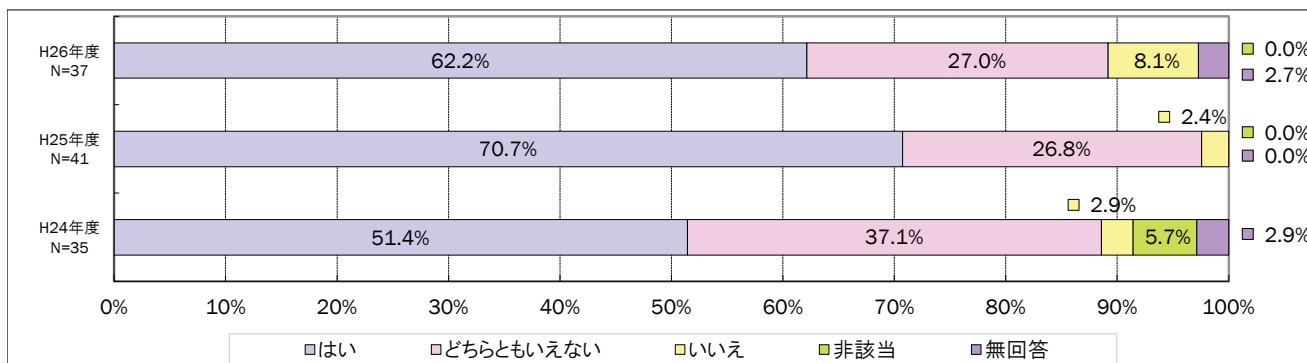
回答があった保護者の9割弱の方が肯定的な回答をしており、満足している様子が見えます。  
自由意見は4人(回答者の約1割)の方から記述があります。0歳から砂遊びができ、大きくなるとかなり遠くの公園まで出かけている等、評価する声がみられる一方、以前に比べると外で遊ぶ機会が減った等の声も寄せられています。  
経年変化をみると、H24年度、H25年度は肯定的な回答の割合が100%で、今年度は満足度が10.8ポイント減少していますが、保護者から高い評価を維持しています。

問3 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ていると思いますか  
(旧問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)



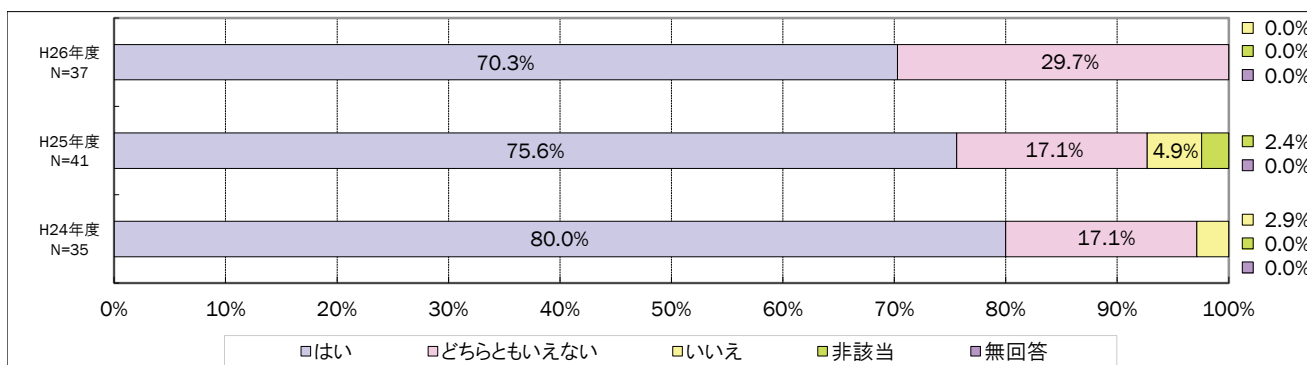
回答があった保護者の約9割が肯定的な回答をしており、とても満足している様子が見えます。  
 自由意見は5人(回答者の1割強)の方から記述があり、園の理解のある対応、柔軟な対応について評価する声が寄せられています。  
 経年変化をみると、H25年度に満足度が14.2ポイント減少しましたが、今年度は9.0ポイント回復し、満足度が上がっています。

問4 安全対策が十分取られていると思いますか  
 (旧問5\_安全対策が十分とられていると思いますか)



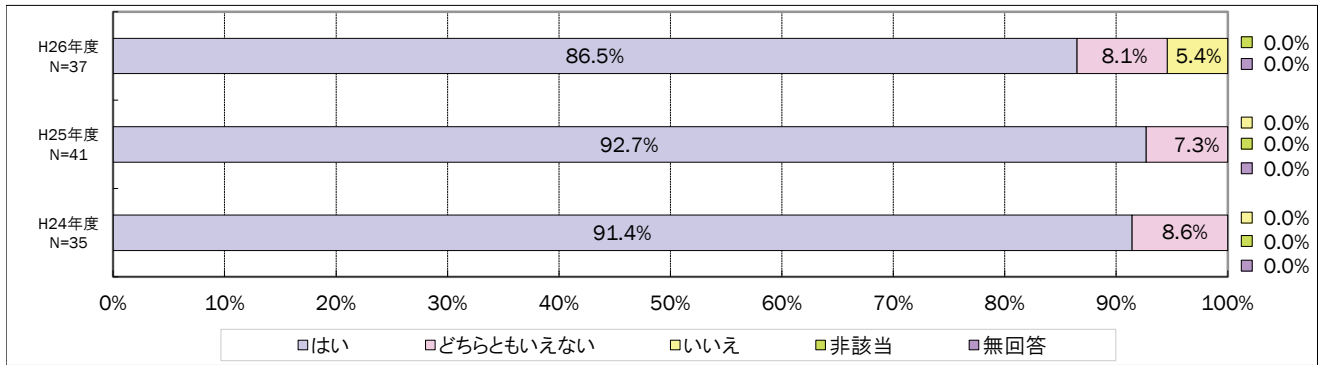
「はい」と肯定的な回答をした保護者が6割強、「どちらともいえない」が3割弱となっています。  
 自由意見は6人(回答者の2割弱)の方から記述があり、門に鍵がついたことや避難訓練等の対応を評価する声がある一方、建物の老朽化や朝の職員の体制等について不安や不満の声が寄せられています。  
 経年変化をみると、H25年度に満足度が5割台から7割台に上がりましたが、今年度は6割台に下がっています。また、「いいえ」と回答した保護者の割合が少し増えています。

問5 行事の日程は参加しやすいように十分な配慮がされていると思いますか  
 (旧問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)



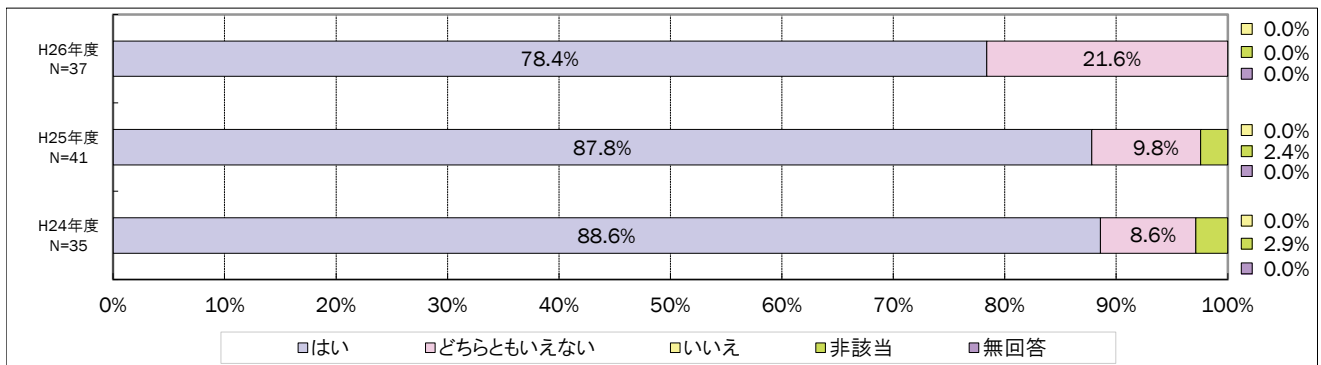
「はい」と肯定的な回答をした保護者が約7割で、概ね満足している様子が見えます。  
 自由意見は6人(回答者の2割弱)の方が記述しており、保護者会の曜日についての要望や運動会の日程が直前に変更されたことについての不満の声が寄せられています。  
 経年変化をみると、H24年度から毎年5ポイント程度満足度が減少しています。また、「どちらともいえない」が今年度は3割程度まで増えています。

問6 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  
(旧問7\_お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)



回答があった保護者の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5人(回答者の1割強)の方が記述しており、親身に相談にのってくれる等職員の対応を評価する声が寄せられています。  
また、話しをする時間がない、連絡帳に返事がない等の声も一部みられます。  
経年変化をみると、今年度満足度が少し下がりましたが、毎年保護者から高い評価を得て、高い満足度を維持しています。

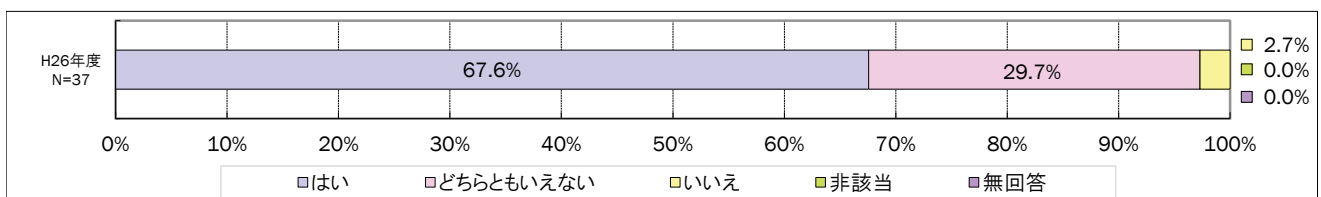
問7 あなたが大切に考えていることについて、職員は話を聞く姿勢があると思いますか  
(旧問8\_保護者が大切に考えていることについて、職員は話を聞く姿勢がありますか)



「はい」と肯定的な回答をした保護者が8割弱を占めており、満足度が高い結果を示しています。  
自由意見は3人(回答者の1割未満)の方が記述しており、話をよく聞いてくれる、職員に話を聞く姿勢がある、職員によって対応に違いがある等の声が寄せられています。  
経年変化をみると、H24年度、H25年度は肯定的な回答が8割以上を占めていましたが、今年度は9.4ポイント減少し8割以下となっています。また、「どちらともいえない」が11.8ポイント増え、2割以上となっています。

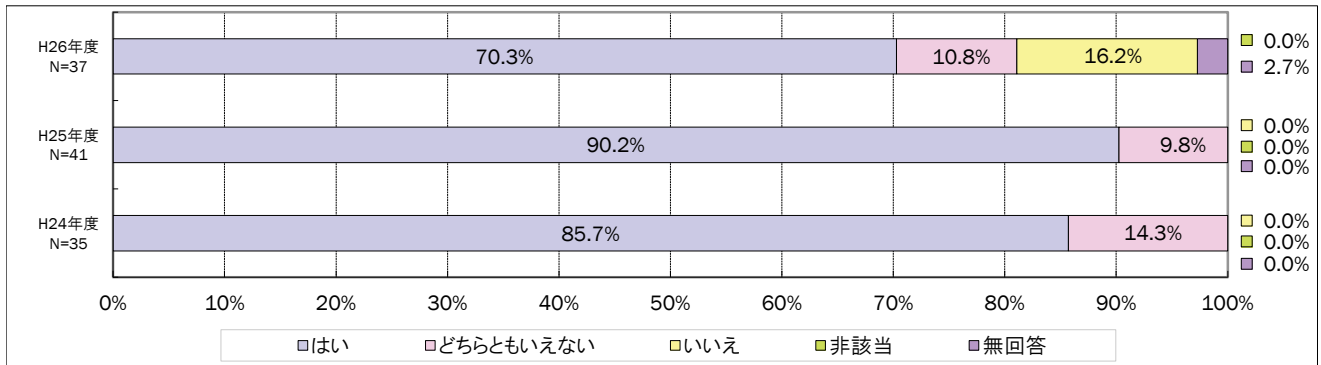
(2) 安心・快適性について(問8～問11)

問8 保育園内は清潔で整理された空間になっていると思いますか



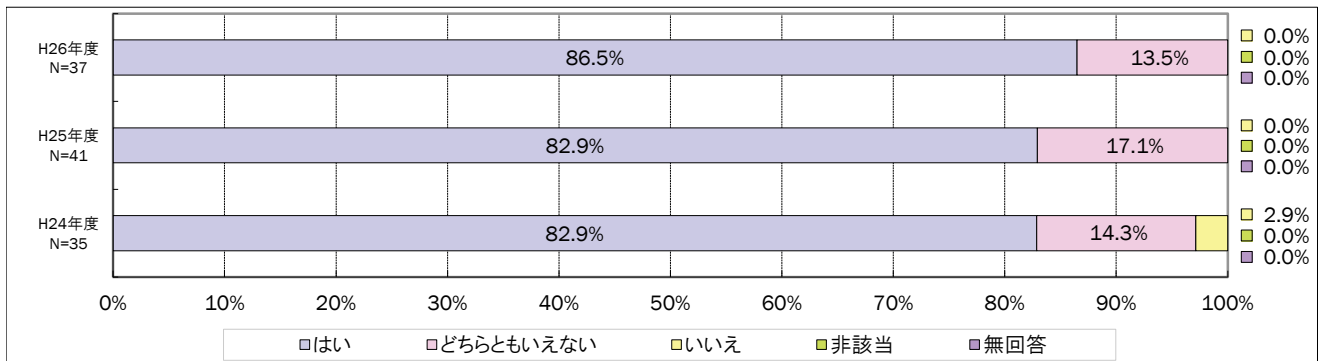
「はい」と肯定的な回答をした保護者が6割台にとどまっています。  
自由意見は3人(回答者の1割未満)の方が記述しており、建物の老朽化に伴う不具合や施設内の衛生環境等について不満の声が寄せられています。  
※本問は今年度から新たに追加された設問のため、経年変化はありません。

問9 あなたは職員の言葉遣いや態度、服装などが不適切だと感じることはないですか  
(旧問11\_職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか)



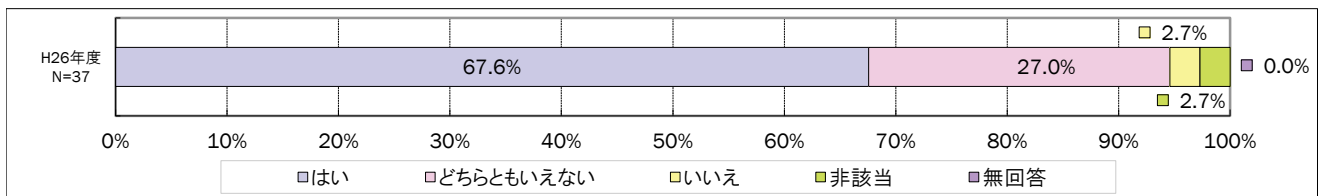
「はい」と肯定的な回答をした保護者が約7割を占めており、概ね満足している様子うかがえます。自由意見は5人(回答者の1割強)の方が記述しています。真冬でも子どもと一緒に薄着で働く職員の対応を評価する声がある一方、職員の言葉遣いや服装等について不満の声も寄せられています。経年変化をみると、満足度がH25年度より19.9ポイントと大幅に減少しています。また、昨年度まではゼロだった「いいえ」と回答した保護者が、今年度は2割弱を占め、増えています。

問10 子どもがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか  
(旧問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)



「はい」と肯定的な回答をした保護者が8割以上を占め、高い評価を得ています。自由意見は5人(回答者の1割強)の方から寄せられています。職員の丁寧な対応に感謝する声のほか、職員によって対応に違いがある、子どもの体調に変化があった時に看護師と直接話す機会がほしい等の声が寄せられています。経年変化をみると、H25年度より満足度が3.6ポイント増加し、高い満足度を維持しています。

問11 子ども同士のいさかい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

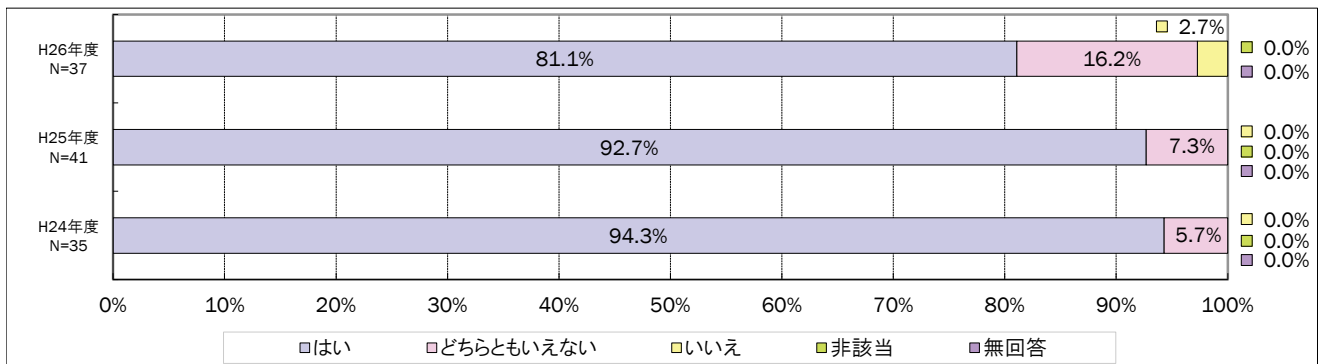


「はい」と肯定的な回答をした保護者は6割台にとどまっています。自由意見は5人(回答者の1割強)の方が記述しており、職員の丁寧な対応を評価する声がある一方、職員の対応に不安や不信感をもつ声も一部みられます。  
※本問は今年度から新たに追加された設問のため、経年変化はありません。



### (3)利用者個人の尊厳について(問12～問14)

問12 あなたは、職員が子どもの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか  
(旧問10\_おさんは保育所で大切にされていると思いますか)



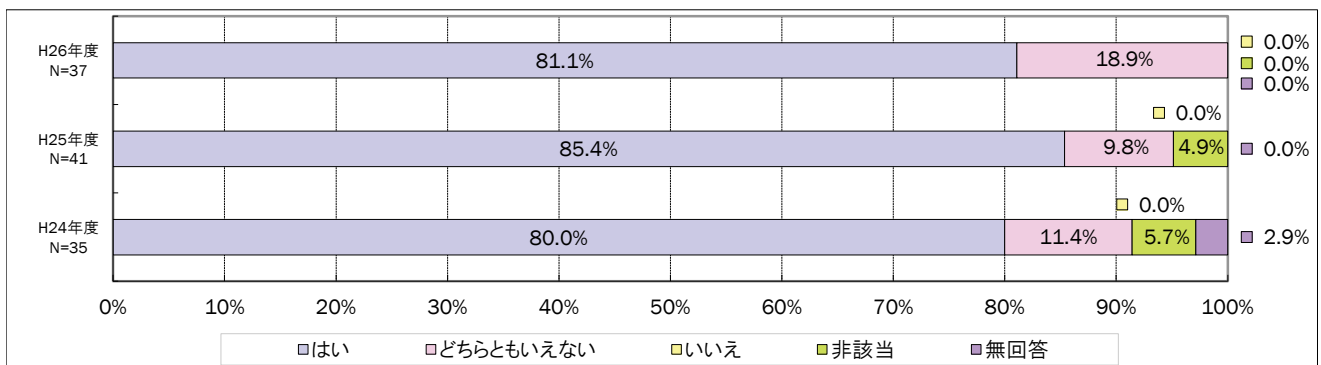
回答があった保護者の約8割が肯定的な回答をしており、満足している様子が見えます。

自由意見は3人(回答者の1割未満)の方が記述しており、保育のあり方やケンカがあった時の職員の対応等に不満の声が寄せられています。

経年変化をみると、H25年度より11.6ポイント満足度が減少していますが、高い評価を維持しています。

問13 あなたや子どものプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたいと思うこと)を職員は守ってくれていると思いますか

(旧問9\_職員はあなたやあなたの子どものプライバシー(秘密)を守っていますか)

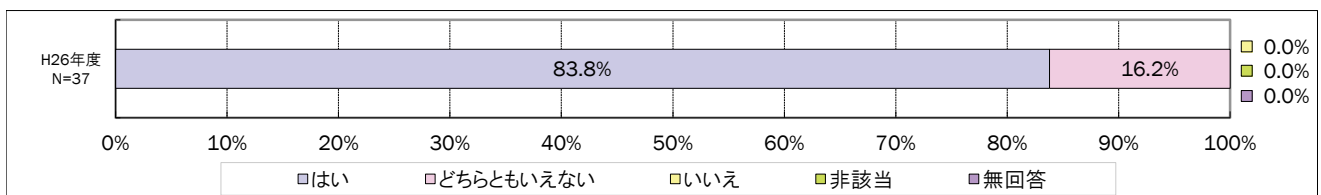


「はい」と肯定的な回答をした保護者が約8割を占め、高い評価を得ています。

自由意見は1人(回答者の1割未満)の方から、職員がプライベートな事を話す声がある聞こえのときがあるという声が寄せられています。

経年変化をみると、H25年度より満足度は4.3ポイント減少していますが、高い評価を維持しています。

問14 子どもの保育内容に関する説明は、わかりやすいと思いますか



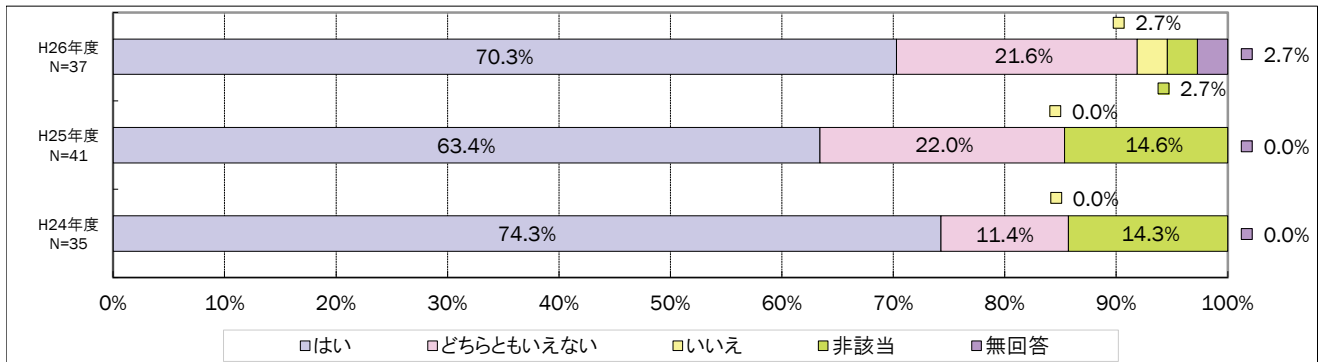
回答があった保護者の8割強の方が肯定的な回答をしており、満足している様子が見えます。

自由意見は2人(回答者の1割未満)の方が記述しており、手紙や張り紙がわかりやすい、宿泊行事はビデオに撮って保護者会で見せてほしいという声が寄せられています。

※本問は今年度から新たに追加された設問のため、経年変化はありません。

#### (4) 不満・要望への対応について(問15～問16)

問15 あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員はきちんと対応してくれていると思いますか  
(旧問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)

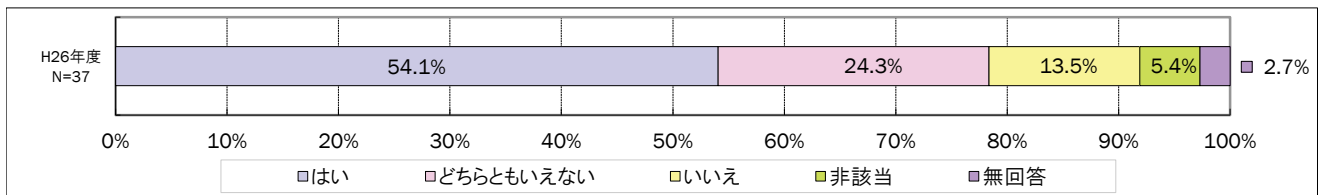


「はい」と回答をした保護者が約7割、「どちらともいえない」が2割強となっています。

自由意見は7人(回答者の2割弱)の方から記述があり、職員の対応を評価する声のほか、職員によって対応に違いがある、提出物の締切を前もって知らせてほしい、子どもを呼び捨てにしないでほしい等の声が寄せられています。

経年変化をみると、H25年度に満足度が下がりましたが、今年度は6.9ポイント増加し、保護者の評価が上がっています。

問16 あなたが困ったときに、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



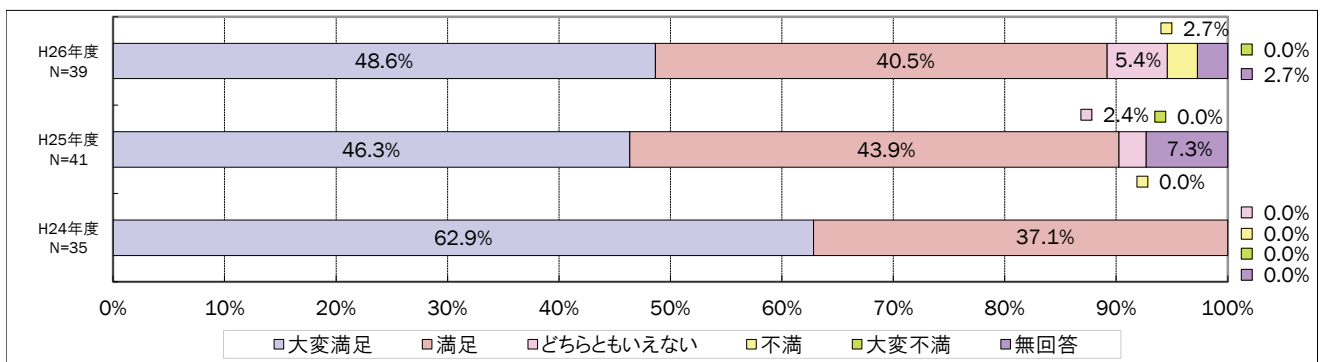
回答があった保護者の5割強の方が「わかりやすく伝えてくれた」、2割強の方が「どちらともいえない」、1割強の方が「いいえ」と回答しています。

自由意見は1人(回答者の1割未満)の方から、相談をしたことがないのでわからないという声が寄せられています。

※本問は今年度から新たに追加された設問のため、経年変化はありません。

#### (5) 総合的な感想について(総合)

《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

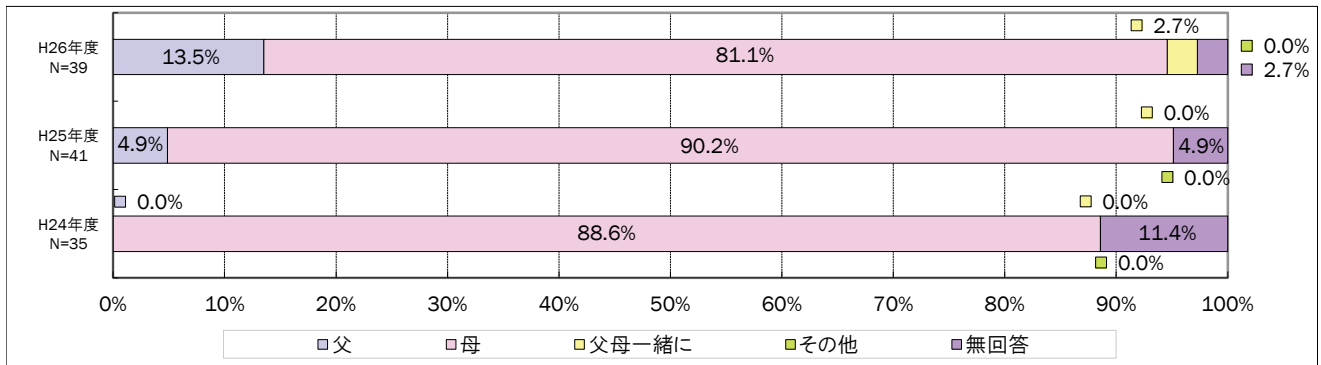


総合的な感想は「大変満足」が5割弱、「満足」が約4割、両方あわせると保護者の9割弱が満足していると回答しており、高い評価を得ています。

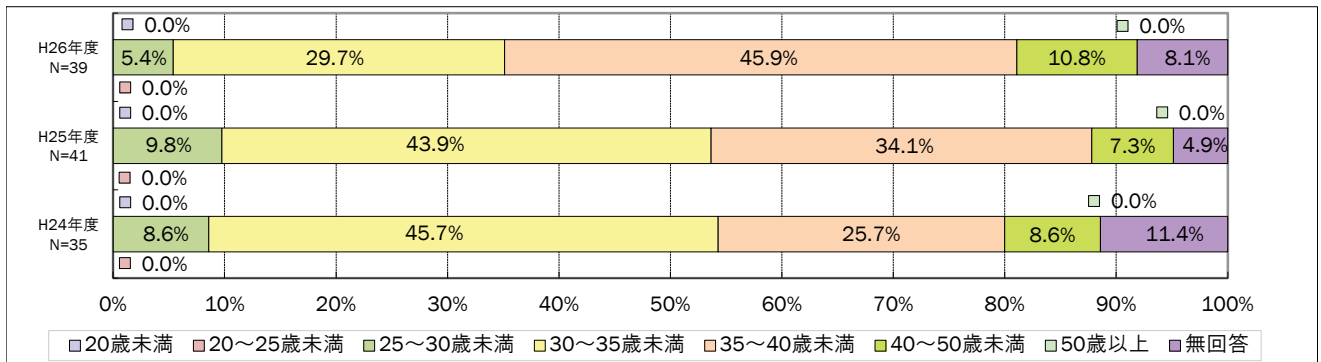
経年変化をみると、「大変満足」と「満足」を合わせた満足度全体は、H25年度より1.1ポイント減少していますが、「大変満足」と回答した割合は2.3ポイント増加しています。また、「どちらともいえない」、「不満」が、わずかですが、昨年度よりも増えています。

(6) 保護者の方について (F1~F4)

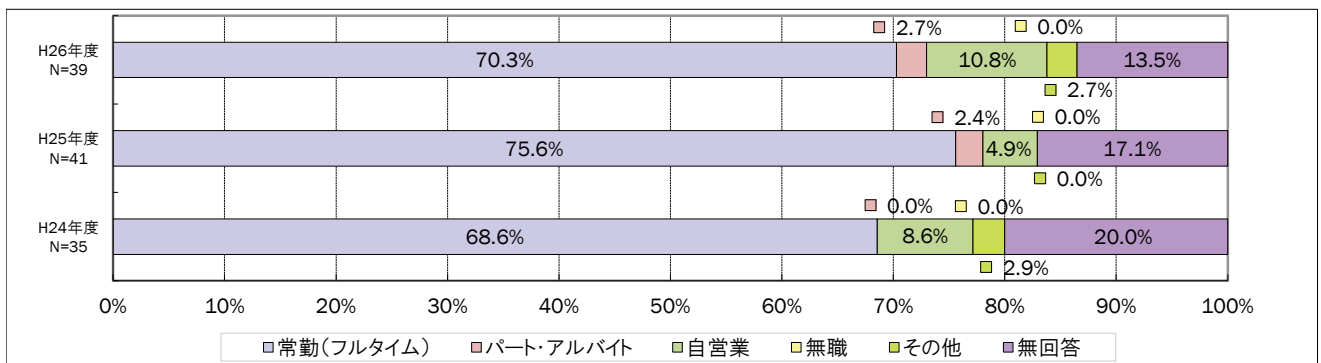
F1 調査票記入者



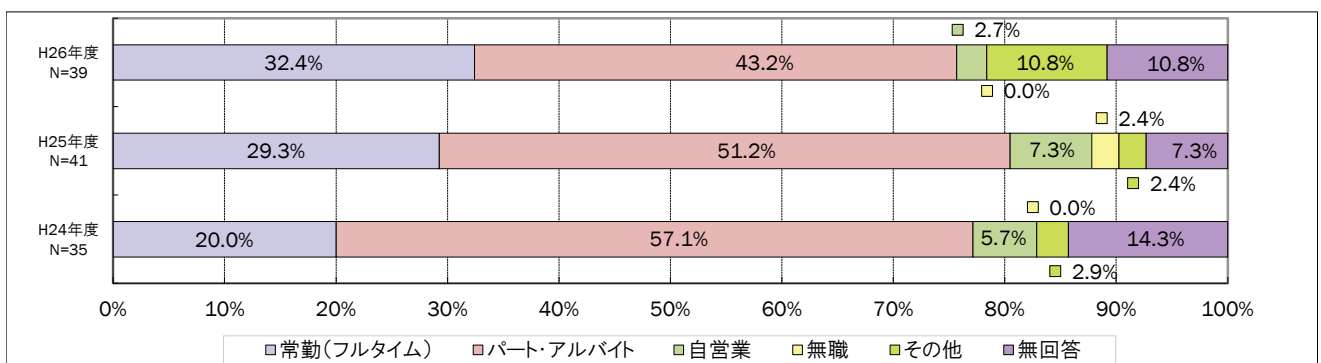
F2 調査票記入者の年齢(主に中心になって回答した方)



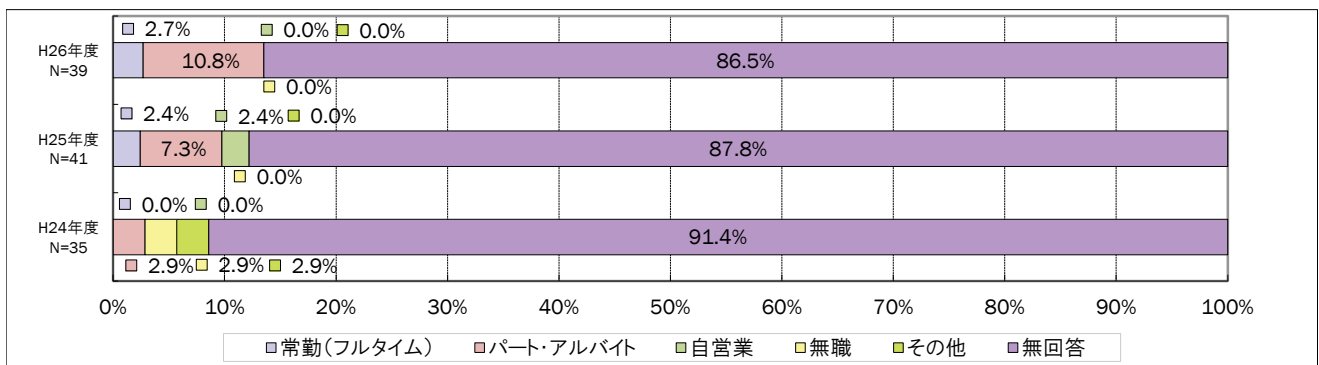
F3-1 保護者の勤務形態(父)



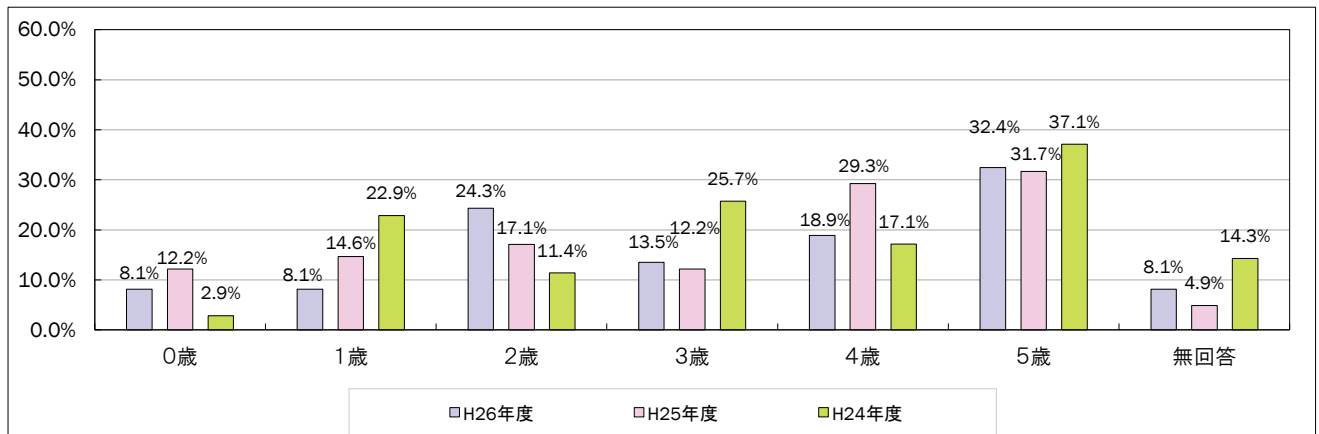
F3-2 保護者の勤務形態(母)



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	保育所で提供される食事・おやつは、子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか
○	手作りで、子ども料理に参加するなど工夫されています。
○	1歳までたまご、牛乳は与えない、この月齢ではこれを食べさせてよいなど、慎重に家庭内でも離乳食を進めるアドバイスがあり、助かりました。

問2	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ると思いますか
○	0歳でも庭に出て、砂でも自由に遊べる。大きくなると、かなり遠くの公園へも(大人がびっくりする程)行って、すごいなーいつも感じています。
△	ただ昔よりは減ったと思います。朝や夕方。
△	以前に比べると外で遊ぶ機会が減った。
△	どろんこ遊びが多すぎて、服が毎日汚れすぎる。少しの汚れぐらいは当たり前ですが、かなり汚れてくるので、驚きます。

問3	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ていると思いますか
○	園長先生がとても優しく、こちらも心苦しいなか「大丈夫ですよ。気をつけて来てください」と言ってくださり、本当に救われます。
○	ある程度の範囲内であれば、特に問われない。
○△	嫌な顔をする先生もいる。全体的には柔軟に対応してくれる。
△	電話に出て、すぐに「どうしましたか?」と聞かれると反応に困る。
-	そういうことになったことがないので、わかりません。

問4	安全対策が十分取られていると思いますか
○	最近、鍵もついた。
○	鍵もついて手すりもしっかりして、十分安全だと思う。
○	避難時の靴も常備、訓練もたびたび行われている。
○△	門に鍵は付いたが、高さが低く、すぐに乗り越えられると思う。
△	建物が古いため、耐震状況が気になります。
△	朝の早番受入れ時の先生の人数が少なすぎる。何人もの小さい子が勝手に遊んで大丈夫か。

問5	行事の日程は参加しやすいように十分な配慮がされていると思いますか
○	運動会の日程も、今年のように土曜日がいい。
□	保護者が平日にあるので、土日だと休暇を取らなくて済むのですが、それぞれの都合があるので、仕方ないと思っています。
△	急な日程変更が多い。平日の面談、保護者会は参加しづらい時がある。
△	運動会の日程が直前で変更になり、困った人もいた様子でした。
△	今年の運動会が直前で日程変更になったのは困りました。
-	まだ、参加したことがありません。

問6	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
○	ファイルで話しあえてると思います。
○	担任の先生は細やかに話してくれます。感謝しています。
○	小さな事も相談にのってもらえています。
○	こればかりは、先生との個人個人の相性もあるが・・・園長先生はじめ、とても親身になってくださるという姿勢を感じているので心強いです。
△	話しをする時間がない。連絡帳に気になる事を記入しても返事がない。

問7	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
<input type="radio"/>	よく聞いてくれます。
<input type="radio"/>	先生しいではありますが、基本的にはそういった姿勢であると感じています。
<input type="radio"/>	先生による。

## (2) 安心・快適性について

問8	保育園内は清潔で整理された空間になっていると思いますか
<input type="checkbox"/>	子どもの座るトイレに水?とかがのっかってる時があります。
<input type="checkbox"/>	建て直すようですが、古いため、床がささくれている時があります。
<input type="checkbox"/>	子どもの引き出しの奥にゴミブリがありました。まれに食べ物が落ちている。

問9	あなたは職員の言葉遣いや態度、服装などが不適切だと感じることはないですか
<input type="radio"/>	子が薄着で強くなるのを目指している?のに、職員が厚着ではおかしいと、真冬でも半袖でいらっしゃる先生もいるくらいで、すごいな一と思います。
<input type="radio"/>	以前に比べて、とても良くなったが、一部不適切なときもある。
<input type="checkbox"/>	職員の中にはまだ子どもを呼び捨てにしている人もおり、改善されていないように思う。
<input type="checkbox"/>	子どもを呼び捨てにし、先生が夏は素足なこと、軽装すぎることが気になります。
<input type="checkbox"/>	女性の先生の前髪が長く、食事にかかっているのを見たことがある。

問10	子どもがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか
<input type="radio"/>	少しぶつけた、ひっかかれたくらいで、とても丁寧にあやまられてしまい、かえって恐縮なくらいです。
<input type="radio"/>	先生による。
<input type="checkbox"/>	熱が出たときなどに連絡をもらっても、すぐに職場を出られない場合があることは理解してほしい。
<input type="checkbox"/>	担任の先生が対応してくれますが、「看護師に見てもらった」と言うわりに、看護師と話す機会は全くない。
-	まだ、ありません。

問11	子ども同士のいさかい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
<input type="radio"/>	丁寧に対応してくれる。
<input type="checkbox"/>	(私の子どもが他の)子どもにかまれることが3回くらい1週間から10日くらいの間に続いたときは悩んだ。
<input type="checkbox"/>	傷がつくほどのケガをしてきたので、ちゃんと子どもを見ているのか、わからなくなる。
<input type="checkbox"/>	実際、自分の子どもが友達に無視されている時に、何もしてくれませんでした。
-	まだ、わかりません。

## (3) 利用者個人の尊厳について

問12	あなたは、職員が子どもの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか
<input type="checkbox"/>	園生活なのである程度皆に合わせることは必要だと思うが、何事もやることがまず決まっていて、子どもがそれに合わせているように思われる。
<input type="checkbox"/>	子どものケンカの時、前後関係を聞かず、言葉が強い子が怒られている。
-	まだ、わかりません。

問13	あなたや子どものプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと)を職員は守ってくれていると思いますか
<input type="checkbox"/>	皆のいる前でプライベートな話を話し、まる聞こえの時がある。

問14	子どもの保育内容に関する説明は、わかりやすいと思いますか
<input type="radio"/>	手紙や張り紙があり、わかりやすい。
<input type="checkbox"/>	お泊り保育やキャンプなどの宿泊行事はビデオ等に撮って、後日、保護者会等で見せてほしい。お手紙もあるが、あまり伝わりにくい。また、DVDのように卒園時に渡すのも良いと思う。

## (4) 不満・要望への対応について

問15	あなたが不満に思ったことや要望を伝えるとき、職員はきちんと対応してくれていると思いますか
<input type="radio"/>	園長先生も出てきて、対応してくれる。
<input type="radio"/>	まだ、不満に思ったことはありません。
<input type="radio"/>	投薬について園が対応してくれず(他園ではしているのに)意見を伝えなかったところ、園長と看護師が対応してくれた。その後、改善されて良かったと思う。
<input type="radio"/>	先生による。
<input type="checkbox"/>	提出物等、月始めのおたよりで、翌月の締切などを前もって知らせしてほしい。例：11月のおたよりに、12/5までお店やさんごっこの紙袋を持ってきてほしいなど。締切が近いと困るが言えない。
<input type="checkbox"/>	呼び捨てにはしないという話がでたが、数日たってから、子どもを呼び捨てにしている。
-	特に不満はない。
問16	あなたが困ったときに、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
-	こういう相談はしたことがないのでわからない。

## 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
保育園全般について	○	とても良く面倒を見てもらっていると感じます。先生方も優しく、ありがたいです。
	○	他の保育園と違い、子ども達をのびのび育てようとしている。とてもいいことだと思う。
	○	先生によって、個人的に合う、合わないは多少あると思いますが、基本姿勢として非常に子ども達のことを真剣に考えて実践している素晴らしい園だと感じています。年齢が上がるほどに、この園にめぐりあえたことが、本当に恵まれているなど感じるようになっていきます。
	○□	11/25現在、半そで半ズボンです。元気な身体をつくるためと分かっているのですが、そろそろ寒そうなので、ロンT、長ズボンでも良いのじゃないかなあと思います。昼寝布団もまだバスタオルなので毛布になっても良い時期じゃないかと思っています。担任の先生、園長先生、他の先生方もとても親切でいつも気遣って下さいます。公立の保育園に比べ、イベントが多くて大変だと思った事もありましたが、今となっては、全てが子どものためになっていると感謝しています。子どもにとっては毎回たくさんのイベントが楽しみで嬉しくて仕方なかったようです。この保育園で卒園を迎える事とても嬉しく思います。この保育園の先生方に恵まれたおかげで、毎日子どもを通わせられたと思っています。この保育園じゃなきゃできなかったかと思うと感謝でいっぱいです。
保育内容について	○	肌が弱い子に対して、いつも適切に対応してくれ、気遣いがあります。家庭では出来ない事(外でたくさん遊ぶ等)を通して、子どもがこんな能力があるのだと知ることが出来てうれしいです。
	○	給食の内容や外遊びがたくさんできる環境はとても良いと思う。
	○	体力がつくのでとてもありがたい。
	□	来年から延長保育があると聞いているが、延長することによって、日中の保育がおざなりにならないといいと思う。個人的には、うちの保育園にそこまでのニーズはあったかな・・・と思いました。
	□△	給食交流会について、家庭でどんなごはんを作っているかなどと聞くと、その家庭の事情や家庭環境も話す機会となりかねないと思います。そうではなくて、どんな調理法で簡単に作っているかなどを出し合い、料理を楽に簡単に作れる方法を教え合う場にすれば、いいと思います。買って来たお惣菜をこんな形にして+αの調理をしているなどや工夫して冷凍しておけば、楽に使えるなど、そんなアイデアを出し合えばいいのではないですか？外国人の方や母子家庭、若いお母さんなども、そういうアイデアがほしいのだと思います。「食育」を促すことの必要性の中に、どうしたら、そこがうまく家庭の中で生かされるか、つまりは、家庭での食事作りが大切なことよりも、「楽チン・手料理」くらいのアドバイスを与えていくことで「食事作りの大変さ」を「楽チンさ」にかえることになれば、食育につなげていけるといいと思います。
	□△	裸足保育を徹底してほしい。又は靴を履く時は靴下を履かせてほしい。夏は素足に運動靴では、洗っても臭いがとれないです。
△	冬、上履きの使用。貸し出しの洋服の状態があまり良くない。色あせすぎ。のびすぎ。衣替えの時期、お昼寝時のパジャマ(長袖にする時)、かける物(毛布にする時)についての連絡がない。	
職員について	○	不安を感じた時に相談にのってくれる先生がいます。園での生活も、とても元気に育ちそうな遊びをしてくれているので、とても良いです。
	○△	「子どもへの対応がちょっと違うのでは(子どものテンションが更に下がるような事を言う)・・・」と思われる先生もいて、時々困ってしまう事がありますが、フォローして下さる先生がたくさんいらっしゃるので、±0と言ったところでしょうか。
	○△	信頼できる先生とそうでない先生がいる。
	△	以前、子どもの呼び方呼び捨てにしている、家庭での呼び方と同じように呼ぶ?などというふうに言われたが、親の前だけ"ちゃん""くん"がつけられている感じがする。そもそも他の保育園で呼び捨てにされているのを聞いた事がないし、"ちゃん""くん"をつける事が当然だと思う。わが子呼び捨てにされるのは非常に不快です。
情報・コミュニケーション・交流等について	□△	手紙が多く、大切な手紙や事がらを見落とすことが多い。献立は必要な人だけがとるようにするとか工夫してもいいかもしれないと思う。保健だよりも活動内容がないので、毎回病気のことなど同じなので、長く通っていると見なくても大丈夫(いらない)。
	△	子どもの園での様子がよくわからない。子どもに聞いてもあまり話さない。



○=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》 (前頁続き)

区分	分類	内容
施設環境について	□	夏のクーラーと冬の暖房はちゃんとつけてほしいです。
	□	保育園内の時計の時間がバラバラなので、きちんとそろえてもらいたい。
	△	保育園設備がだいぶ古くなっているように思い、災害時に建物が耐えられるのか不安がある。
	△	設備のことですが、外階段を降りる時、柵の下がすぐ段になっているので、子どもと手をつなぎながら、柵を閉めると同時に、階段を降りなければならないので、危ないと思います。
	-	とくになし

## 《調査についての意見等》

区分	内容
調査内容について	(意見なし)
第三者評価について	(意見なし)
その他	とても良い先生がたくさんいて、良い保育園です。 企業の参入で、預ける親には都合のよいシステムが充実した園が増えてきていると感じますが、真に子どもたちの成長に寄り添い、将来を見すえた保育を正面から真面目に実践している園が減ってしまったり、消えていくことのないよう、何が本当に求められているのか(それぞれのニーズがあるとは思いますが・・・)、行政側の視点が大切なのではと感じています。
	とくになし

## 4. 集計表

		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 37	保育所で提供される食事・おやつは、子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか	H26年度	36	1	0	0	0	37
			97.3%	2.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 41	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1)	H25年度	39	2	0	0	0	41
			95.1%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 35		H24年度	35	0	0	0	0	35
			100.0%	0.0%	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	非該当	無回答	全体
N= 37	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ると思いますか	H26年度	33	3	1	0	0	37
			89.2%	8.1%	2.7%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 41	戸外遊びの機会は十分ですか(問2)	H25年度	41	0	0	0	0	41
			100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 35		H24年度	35	0	0	0	0	35
			100.0%	0.0%	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	非該当	無回答	全体
N= 37	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ていると思いますか	H26年度	34	2	0	1	0	37
			91.9%	5.4%	0.0%	2.7%	0.0%	100.0%
N= 41	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3)	H25年度	34	3	1	3	0	41
			82.9%	7.3%	2.4%	7.3%	0.0%	100.0%
N= 35		H24年度	34	0	0	1	0	35
			97.1%	0.0%	0.0%	2.9%	0.0%	100.0%
		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 37	安全対策が十分取られていると思いますか	H26年度	23	10	3	0	1	37
			62.2%	27.0%	8.1%	0.0%	2.7%	100.0%
N= 41	安全対策が十分取られていると思いますか(問5)	H25年度	29	11	1	0	0	41
			70.7%	26.8%	2.4%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 35		H24年度	18	13	1	2	1	35
			51.4%	37.1%	2.9%	5.7%	2.9%	100.0%
		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 37	行事の日程は参加しやすいように十分な配慮がされていると思いますか	H26年度	26	11	0	0	0	37
			70.3%	29.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 41	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6)	H25年度	31	7	2	1	0	41
			75.6%	17.1%	4.9%	2.4%	0.0%	100.0%
N= 35		H24年度	28	6	1	0	0	35
			80.0%	17.1%	2.9%	0.0%	0.0%	100.0%
		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 37	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	H26年度	32	3	2	0	0	37
			86.5%	8.1%	5.4%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 41	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7)	H25年度	38	3	0	0	0	41
			92.7%	7.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 35		H24年度	32	3	0	0	0	35
			91.4%	8.6%	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	非該当	無回答	全体
N= 37	問7 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	H26年度	29	8	0	0	0	37
			78.4%	21.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 41	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 (問8)	H25年度	36	4	0	1	0	41
			87.8%	9.8%	0.0%	2.4%	0.0%	100.0%
N= 35		H24年度	31	3	0	1	0	35
			88.6%	8.6%	0.0%	2.9%	0.0%	100.0%

		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 37	問8 保育園内は清潔で整理された空間になっていると思いますか	H26年度	25	11	1	0	0	37
			67.6%	29.7%	2.7%	0.0%	0.0%	100.0%

		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 37	問9 あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが不適切だと感じることはありませんか	H26年度	26	4	6	0	1	37
			70.3%	10.8%	16.2%	0.0%	2.7%	100.0%
N= 41	職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか (問11)	H25年度	37	4	0	0	0	41
			90.2%	9.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 35		H24年度	30	5	0	0	0	35
			85.7%	14.3%	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	非該当	無回答	全体
N= 37	問10 子どもがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	H26年度	32	5	0	0	0	37
			86.5%	13.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 41	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4)	H25年度	34	7	0	0	0	41
			82.9%	17.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 35		H24年度	29	5	1	0	0	35
			82.9%	14.3%	2.9%	0.0%	0.0%	100.0%

		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 37	問11 子ども同士のいさかい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	H26年度	25	10	1	1	0	37
			67.6%	27.0%	2.7%	2.7%	0.0%	100.0%

		実施年度	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 37	問12 あなたは、職員が子どもの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	H26年度	30	6	1	0	0	37
			81.1%	16.2%	2.7%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 41	お子さんは保育所で大切にされていると思いますか (問10)	H25年度	38	3	0	0	0	41
			92.7%	7.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 35		H24年度	33	2	0	0	0	35
			94.3%	5.7%	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	非該当	無回答	全体
N= 37	問13 あなたや子どものプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと)を職員は守ってくれていると思います	H26年度	30	7	0	0	0	37
			81.1%	18.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
N= 41	職員はあなたやあなたの子どものプライバシー(秘密)を守っていますか (問9)	H25年度	35	4	0	2	0	41
			85.4%	9.8%	0.0%	4.9%	0.0%	100.0%
N= 35		H24年度	28	4	0	2	1	35
			80.0%	11.4%	0.0%	5.7%	2.9%	100.0%

		実施年度	はい	どちらとも いいえ	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 37	問14 子どもの保育内容に関する説明は、わかりやすいと思いますか	H26年度	31	6	0	0	0	37
			83.8%	16.2%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

		実施年度	はい	どちらとも いいえ	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 37	問15 あなたが不満に思ったことや要望を伝えるとき、職員はきちんと対応してくれていると思いますか	H26年度	26	8	1	1	1	37
			70.3%	21.6%	2.7%	2.7%	2.7%	100.0%
N= 41	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13)	H25年度	26	9	0	6	0	41
			63.4%	22.0%	0.0%	14.6%	0.0%	100.0%
N= 35		H24年度	26	4	0	5	0	35
			74.3%	11.4%	0.0%	14.3%	0.0%	100.0%

		実施年度	はい	どちらとも いいえ	いいえ	非該当	無回答	全体
N= 37	問16 あなたが困ったときに、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	H26年度	20	9	5	2	1	37
			54.1%	24.3%	13.5%	5.4%	2.7%	100.0%

		実施年度	大変満足	満足	どちらとも いいえ	不満	大変不満	無回答	全体
N= 37	《総合》 現在利用している保育園を総合的にみて、どのよう感じていますか	H26年度	18	15	2	1	0	1	37
			48.6%	40.5%	5.4%	2.7%	0.0%	2.7%	100.0%
N= 41		H25年度	19	18	1	0	0	3	41
			46.3%	43.9%	2.4%	0.0%	0.0%	7.3%	100.0%
N= 35		H24年度	22	13	0	0	0	0	35
			62.9%	37.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

		実施年度	父	母	父母一緒に	その他	無回答	全体
N= 37	F1 調査票記入者	H26年度	5	30	1	0	1	37
			13.5%	81.1%	2.7%	0.0%	2.7%	100.0%
N= 41		H25年度	2	37	0	0	2	41
			4.9%	90.2%	0.0%	0.0%	4.9%	100.0%
N= 35		H24年度	0	31	0	0	4	35
			0.0%	88.6%	0.0%	0.0%	11.4%	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= 37	F2 調査票記入者の年齢(主に中心になって回答した方)	H26年度	0	0	2	11	17	4	0	3	37
			0.0%	0.0%	5.4%	29.7%	45.9%	10.8%	0.0%	8.1%	100.0%
N= 41		H25年度	0	0	4	18	14	3	0	2	41
			0.0%	0.0%	9.8%	43.9%	34.1%	7.3%	0.0%	4.9%	100.0%
N= 35		H24年度	0	0	3	16	9	3	0	4	35
			0.0%	0.0%	8.6%	45.7%	25.7%	8.6%	0.0%	11.4%	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= 37	F3-1 保護者の勤務形態(父)	H26年度	26	1	4	0	1	5	37
			70.3%	2.7%	10.8%	0.0%	2.7%	13.5%	100.0%
N= 41		H25年度	31	1	2	0	0	7	41
			75.6%	2.4%	4.9%	0.0%	0.0%	17.1%	100.0%
N= 35		H24年度	24	0	3	0	1	7	35
			68.6%	0.0%	8.6%	0.0%	2.9%	20.0%	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= 37	F3-2 保護者の勤務形態(母)	H26年度	12	16	1	0	4	4	37
			32.4%	43.2%	2.7%	0.0%	10.8%	10.8%	100.0%
N= 41		H25年度	12	21	3	1	1	3	41
			29.3%	51.2%	7.3%	2.4%	2.4%	7.3%	100.0%
N= 35		H24年度	7	20	2	0	1	5	35
			20.0%	57.1%	5.7%	0.0%	2.9%	14.3%	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= 37	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)	H26年度	1	4	0	0	0	32	37
			2.7%	10.8%	0.0%	0.0%	0.0%	86.5%	100.0%
N= 41		H25年度	1	3	1	0	0	36	41
			2.4%	7.3%	2.4%	0.0%	0.0%	87.8%	100.0%
N= 35		H24年度	0	1	0	1	1	32	35
			0.0%	2.9%	0.0%	2.9%	2.9%	91.4%	100.0%

		実施年度	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	無回答	全体
N= 37	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)	H26年度	3	3	9	5	7	12	3	37
			8.1%	8.1%	24.3%	13.5%	18.9%	32.4%	8.1%	100.0%
N= 41		H25年度	5	6	7	5	12	13	2	41
			12.2%	14.6%	17.1%	12.2%	29.3%	31.7%	4.9%	100.0%
N= 35		H24年度	1	8	4	9	6	13	5	35
			2.9%	22.9%	11.4%	25.7%	17.1%	37.1%	14.3%	100.0%