

福祉サービス第三者評価 利用者調査結果

社会福祉法人 幸友会
小倉にこにこ保育園

株式会社フィールズ

かながわ福祉サービス第三者評価推進機構 認証第6号

目次

福祉サービス第三者評価＜利用者調査結果＞

利用者調査結果	1
認可保育所 利用者調査項目	2
利用者アンケート自由記入欄（主な意見）	3
利用者調査集計表	5

利用者調査（アンケート）結果

□ アンケートの概要

1. 調査対象

利用者の保護者全員を対象とした。（1家族に複数利用者は1件）

2. 調査方法

評価機関で準備したアンケートを園から配布してもらい、直接評価機関へ郵送してもらった。

3. アンケート発送数等

発送数：52 通 返送数：21 通 回収率：40%

4. 全体をとおして

保育園を利用する全保護者にアンケートを配布して46.7%の保護者からの回答を得ました。

回収率は半数以下でしたが、「落ち着いて過ごせる雰囲気になっているか」「子どもの保育について、保護者と園に信頼関係があるか」「一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか」の項目では100%の保護者が「はい」と回答しています。その他すべての項目でも回答者の80%以上が「はい」と回答しており、満足度の高さが伺えます。

アンケートの「自由記入欄」では、少人数での良い点や活動の良さ、環境の良さに対する意見や感謝の声などが多数寄せられています。一方で保育参観や親も参加できる行事などの機会を望む声もありました。様々な意見、要望に対しては園の理念、方針などを踏まえ、より良い保育を行う上で改善が必要なものについては検討されることが期待されます。

認可保育所 利用者調査項目（アンケート）

- アンケート送付数（対象者数）（ 52 ）人
- 回収率 40.4%（ 21 ）人

サービスの提供

利用者調査項目		はい	いいえ	どちらとも いえない	無回答
1	落ち着いて過ごせる雰囲気になっているか。	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		21 人	0 人	0 人	0 人
2	子どもの体調変化への対応は適切か。	95.2%	0.0%	4.8%	0.0%
		20 人	0 人	1 人	0 人
3	提供されている食事は、子どもの状況に配慮されているか。	81.0%	0.0%	19.0%	0.0%
		17 人	0 人	4 人	0 人
4	子どもの保育について、保護者と園に信頼関係があるか。	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		21 人	0 人	0 人	0 人
5	園の生活で身近な自然や社会と十分かかわっているか。	90.5%	0.0%	9.5%	0.0%
		19 人	0 人	2 人	0 人
6	安全対策が十分に取られているか。	90.5%	0.0%	9.5%	0.0%
		19 人	0 人	2 人	0 人

利用者個人の尊重

7	一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか。	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		21 人	0 人	0 人	0 人
8	子どものプライバシーは守られているか。	90.5%	0.0%	9.5%	0.0%
		19 人	0 人	2 人	0 人

相談・苦情への対応

9	保護者の考えを聞く姿勢があるか。	95.2%	0.0%	4.8%	0.0%
		20 人	0 人	1 人	0 人
10	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。	81.0%	0.0%	19.0%	0.0%
		17 人	0 人	4 人	0 人
11	要望や不満はきちんと対応されているか。	81.0%	0.0%	19.0%	0.0%
		17 人	0 人	4 人	0 人

周辺地域との関係

12	周辺地域と園との関係は円滑に進められているか。	90.5%	0.0%	9.5%	0.0%
		19 人	0 人	2 人	0 人

利用前の対応

13	【過去1年以内に利用を開始され、利用前に説明を受けた方に】サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか。	88.9%	3.7%	7.4%	0.0%
		7 人	0 人	1 人	0 人

利用者アンケート自由記入欄（主な意見）

問Ⅵ その他、意見がありましたら自由に記入してください。	
1	<ul style="list-style-type: none"> ・ クラスが少人数だが、他クラスとの交流があり刺激や関わり合いがもてて助かる。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・ 体操やリトミック等の日々の活動がいい。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日頃の状況を親が見る、体験する機会が少ない。（例えば保育参観、親子行事など）
4	<p>このアンケート結果が職員の働きづらい環境の要因となりませんように。改善等の意見はより良い環境づくりをしたいという向上を願っての物と受け止められますように。最終的に子どもが過ごしやすい大好きな保育園であり続けてくれることを願います。</p>
5	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電車の運転見合わせ（遅延）によるお迎えの遅れの際に発生する延長料金は改善してほしい。
6	<p>降園時「元気でーす。」のみで口頭での園での様子が聞けないことがある。連絡帳では知れるもののコメント欄は大きいわけではないので、もう少し口頭フォローが欲しいと思うことがある。ただ質問をすればしっかり答えてくれるので十分とも言える。いつも笑顔で接して下さるので感謝しています。</p>
7	<p>運動会以外の保育園行事は平日のみに限られている。土曜日実施の対応をしてほしい。また個人面談は全員必須となっているが任意にしてほしい。前記の対応をしている保育園もあるので、できれば川崎市の認可保育園として対応統一していただきたい。</p>
8	<ul style="list-style-type: none"> ・ いつも天気の良い日は外で遊んでいただいて嬉しく思っています。可能であれば園庭で遊べるもの（竹馬など）がもう少しあったら楽しいかなと思います。
9	<p>生活面、食事、行事等子どもたちが過ごす環境はとても良く、先生方の日々のご尽力には本当に感謝し、安心して子ども達を預けています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 他の園と比べるわけではありませんが、親が参加して何かを行う事がほとんどなく、先生方のご負担を考えると有難い反面、少々物足りなさも感じます。保護者の勤務状態が様々であることは理解していますが、園での子ども様子や先生方、お友達との関わり方を実際に見てみたいと感じています。そういった機会を1年に1度でも作っていただけると嬉しいです。
10	<p>お世話になって3年目ですが、とても良くしていただき子どもに対する配慮も考えてくれて感謝しております。一つだけ、発熱に対することですが、微熱があっても連れてくる保護者に問題があると思いますが、朝37度以上あれば何かの病気のサインの事がほとんどで受入れることで他の園児に移ってしまうウイルスも多いため症状などを聞き、流行っている病気の症状と似ていたら保護者に伝えて感染が強い病気なら病院に連れて行くように伝え受け入れないようにするなどして頂ければと思います。子どもが熱を出しそうな日は少しでも熱が出たらTELを下さいとお願いしていますが、お迎えに行ったら熱が37度ありましたということもあり、TELもありませんでしたので…。みてくれて有難い事だとは思いますが、結局は感染力の強いウイルスが広まってしまうことにもつながりますので、働く保護者にとって欠勤できない事情も踏まえて難しい問題ではあるかと思いますが考えて頂きたいと思います。</p>
11	<p>今まで上の子は違う保育園に通っていて、そちらに慣れていたので下の子がこちらに入園した時、初めは戸惑いました。しかし、とてもきれいな施設で園庭もあり、夏は大きいプールも設置され、ほぼ毎日プールに入れて頂き、楽しく過ごせました。お散歩も近くの公園から、少し離れた公園とバリエーション豊かでとてもいいと思います。先生方もとても気さくな方たちで、色々とお話ししやすいです。園内も明るくキレイで季節を感じる制作物が飾られていて見る方も楽しくなります。強いて言えば、親が参加する行事があまりない事が少し寂しいです。保育参観も年に1度で構わないのであると嬉しいと思います。</p>
12	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大きな行事のみ手紙を保護者に配布するのではなく、保護者が関わるもの、またはクラスに掲示してある連絡等（芋ほり）も手紙で配布して欲しい。
13	<ul style="list-style-type: none"> ・ 主食代が2,000円と少し高い気がします。主食代の2,000円がどのように使われているか内訳を教えてください。
14	<ul style="list-style-type: none"> ・ ワクチン接種について国が認定し医療機関と連携しているので教育機関である以上、認定、未接種の指摘が必要だと思いますが、色々な考えの人がいるということのを考慮した対応を各所でも対応していただけると嬉しいです。

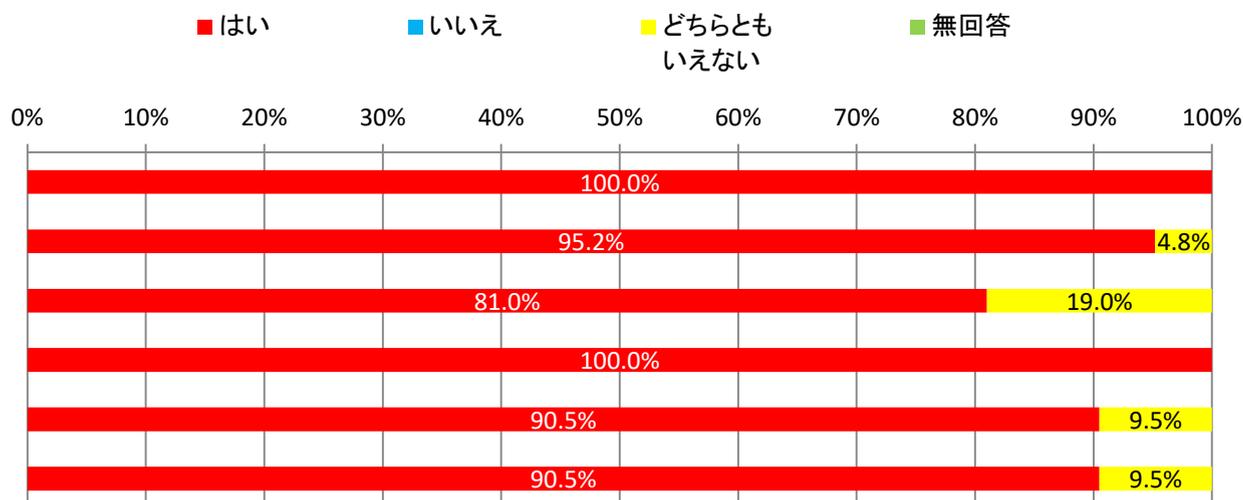
問Ⅵ その他、意見がありましたら自由に記入してください。

- 15
- 健康や子どものアレルギー増加などで食への関心が高まっていると思います。特に気になったのは提供されるメニューの「牛乳」です。戦後の考え方だと栄養価が高いというイメージですが、現代はその認識も薄いと思います。子ども達に幅広く食育をしていくのも大切ですが、身体にとって根本的に必要な食育を展開できるととても嬉しいです。牛乳、小麦粉の使用率を見直し、白米だけでなく雑穀類も取り入れるなどしてもらえたらと思います。
- 16
- 少人数なので、クラスでの子どもの様子、先生、お友達との関係が分かりやすくてよい。先生同士も仲良く良好な関係のようなので特に心配なことはない。新しい園でもあり施設等きれいなので親としては安心している。
リトミック、絵画、体操教室もありとてもうれしい。子どもたちがいろんなことにチャレンジして学べる環境であると思います。

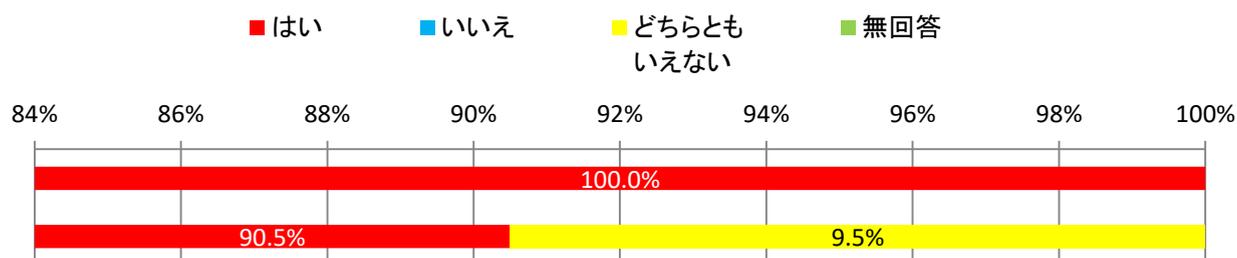
家族アンケート集計表

■ 保育目標・方針の認知度 ■

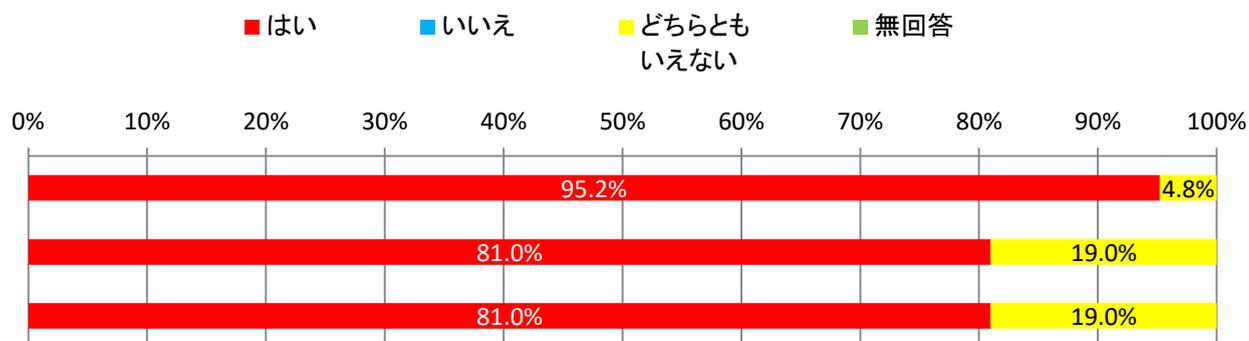
サービスの提供	はい	いいえ	どちらとも いえない	無回答
子供が生活する保育室は、落ち着いて過ごせる雰囲気 を整えられていますか	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
保育中の発熱や体調不良、ケガなどの対応、保護者への 連絡は適切ですか	95.2%	0.0%	4.8%	0.0%
食事・おやつなどのメニューは、子どもの状態に配慮された 工夫がありますか。	81.0%	0.0%	19.0%	0.0%
食事・おやつなどのメニューは、子どもの状態に配慮された 工夫がありますか。	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
季節や自然、近隣とのかかわりが保育の中に感じられます か	90.5%	0.0%	9.5%	0.0%
各種安全対策に取り組まれていますか	90.5%	0.0%	9.5%	0.0%



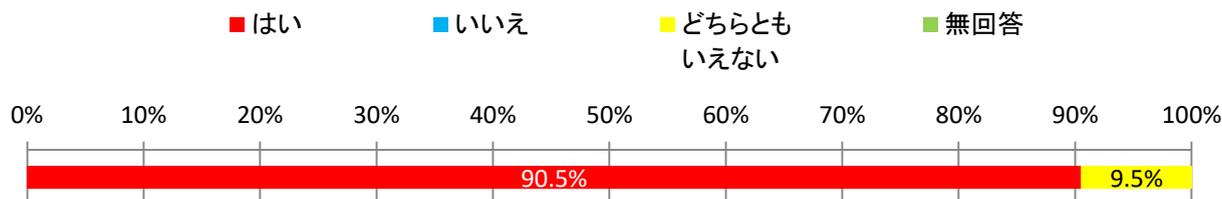
利用者個人の尊重	はい	いいえ	どちらとも いえない	無回答
お子さんは保育所で大切にされていると思いますか	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
職員はあなたやあなたの子どものプライバシー(秘密)を 守っていますか	90.5%	0.0%	9.5%	0.0%



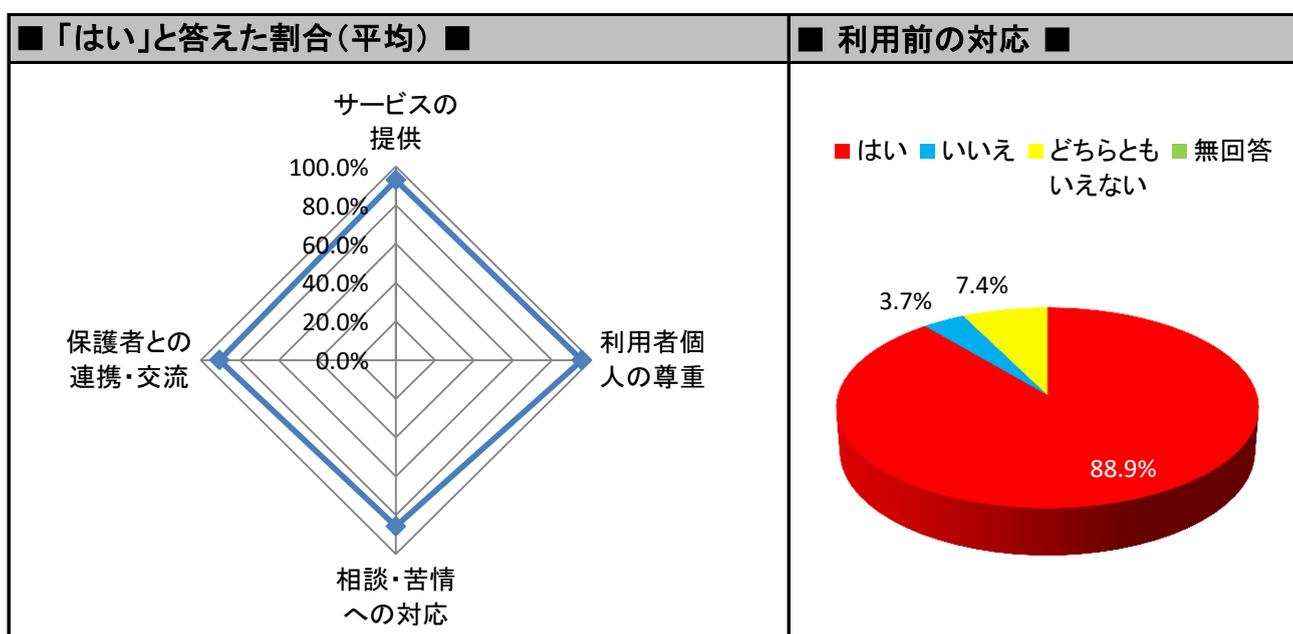
相談・苦情への対応	はい	いいえ	どちらとも いえない	無回答
園に、相談したり、意見を言いやすい雰囲気ですか	95.2%	0.0%	4.8%	0.0%
要望や不満があったとき、第三者委員(保育所外の苦情解決相談員)などに相談できることを知っていますか	81.0%	0.0%	19.0%	0.0%
事業所は、要望や不満などに、きちんと対応していますか	81.0%	0.0%	19.0%	0.0%



保護者との連携・交流	はい	いいえ	どちらとも いえない	無回答
周辺地域、関係機関と園との関係は、良好であると思えますか	90.5%	0.0%	9.5%	0.0%



利用前の対応	はい	いいえ	どちらとも いえない	無回答
【過去1年以内に利用を開始され、利用前に説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	88.9%	3.7%	7.4%	0.0%





株式会社フィールズ
〒251-0024 藤沢市鵜沼橋1-2-7 湘南リハウスビル4F
TEL : 0466-29-9430 FAX : 0466-29-2323