

調査対象

現在利用している全世帯(53世帯)を対象に調査を実施した。1世帯で複数の子どもがいる場合は、1回答(低年児を対象)としている。

調査方法

アンケート調査は、QRコードをスマートフォンで読み取り、回答する方式とした。回答は、評価機関が家族から直接電子情報で受け取った。調査依頼文には、回答書には個人を特定できる標記をしないよう明記した。

利用者総数	68
利用者家族総数(世帯)	53
共通評価項目による調査対象者数	53
共通評価項目による調査の有効回答者数	15
利用者家族総数に対する回答者割合(%)	28.3

利用者調査全体のコメント

調査に際し東京都指定の設問を補足するために、詳細設問としてさらに具体的な事項を27項目追加し、回答結果の確認根拠をより明確化した。
 調査票末尾記載の総合的感想は、「大変満足」が33%、「満足」が53%と肯定的な回答が86%を占め、昨年に引き続き利用者から高い評価を得ているが(昨年86%)、有効回答数が28%と低いのが気にかかる。
 比較的評価の高い項目は、「保育活動は子どもの心身の発達に役立っている」「家庭と保育所に信頼関係がある」(100%。以下%は回答者数に占める肯定的な回答の割合)、「保育活動は子どもが興味や関心を持っておこなえる」「食事は子どもの状況に配慮されている」「身近な自然や社会と十分関わっている」「清掃、整理整頓は行き届いている」「子どもの気持ちを尊重した対応」「保育内容に関する職員の説明はわかりやすい」(93%)である。
 比較的評価が低い項目は、「外部の苦情窓口の周知」(40%、ただし「無回答・非該当」が33%)、「利用者の不満や要望への対応」(60%、ただし「無回答・非該当」が20%)となっている。

利用者調査結果

コメント欄を必ず入力してください

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. 保育所での活動は、子どもの心身の発達に役立っているか	15	0	0	0
回答者全員が「はい」と回答している。「毎日のように何かしら覚えて帰ってきます」との意見がある。				
2. 保育所での活動は、子どもが興味や関心を持って行えるようになっているか	14	1	0	0
「はい」が93%、「どちらともいえない」が7%の回答となっている。「いいえ」「無回答・非該当」はゼロである。「連絡帳に子どもの興味があるものを記載し、保育に取り入れてくださっています」との意見がある。一方、「もう少し子どもが興味のあるものなどに触れさせて欲しい」との要望がある。				
3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	14	1	0	0
「はい」が93%、「どちらともいえない」が7%の回答となっている。「いいえ」「無回答・非該当」はゼロである。回答者全員が「行事食は子どもが楽しめるような工夫がされている」と答えている。「好き嫌いをなくすような工夫がされている」との声も多く寄せられている。「口をけがした時は小さく切ってくださいました」との意見がある。一方、「年齢が低い子どもだからなのか、ほぼ教室で食べている感じがします。もう少し楽しく食べられるようにして欲しいです」との要望がある。				

4. 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	14	1	0	0
「はい」が93%、「どちらともいえない」が7%の回答となっている。「いいえ」「無回答・非該当」はゼロである。多く回答者から「戸外遊びは、自然との触れ合いを大事にしている」との声が寄せられている。「他の園の子どもと遊んでいると聞いたり、落ち葉拾いをして、それでサツマイモを焼いたりと色々な繋がりを感じます」との意見がある。一方、「日々の外遊びには満足しているが、もう少し行事があればよいです」との要望がある。				
5. 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	11	0	1	3
「はい」が73%、「いいえ」が7%、「無回答・非該当」が20%の回答となっている。「どちらともいえない」はゼロである。コメントはない。				
6. 安全対策が十分取られていると思うか	13	1	1	0
「はい」が86%、「どちらともいえない」が7%、「いいえ」が7%の回答となっている。「無回答・非該当」はゼロである。多く回答者から「防災対策が十分とられていると思う」との声が寄せられている。「基本的に色々な対策をとってくださっているし、綺麗です」との意見がある。一方、「朝のおやつが先生から直接手渡し、机にそのまま置くのが不衛生と思った」「お見送り時、外に出てきている子が見受けられるため、少し不安に感じる」との意見がある。				
7. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	13	1	1	0
「はい」が86%、「どちらともいえない」が7%、「いいえ」が7%の回答となっている。「無回答・非該当」はゼロである。「保育参観や面談の期間を長くとかけてくださっているのは助かります」との意見がある。一方、「平日の運動会ごっこは働いている親は有給をとらざるを得ないです。働いているから保育園に預けているのにとおもいます」との意見がある。				
8. 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	15	0	0	0
回答者全員が「はい」と回答している。多く回答者から「気軽に、個別相談に応じてもらえる雰囲気があります」「相談した時、十分に話を聞いてもらったという気持ちになります」との声が寄せられている。「プライバシーに関しては難しいところもあるかなと思います…」 「連絡帳とのやり取りで報告できています。ただ先生も人間だから仕方ないが、相談した時にもうやっていますけど！みたいな感じがすごく嫌です」との意見がある。				
9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	14	1	0	0
「はい」が93%、「どちらともいえない」が7%の回答となっている。「いいえ」「無回答・非該当」はゼロである。多く回答者から「各クラスや共用部分(園庭を含む)の清掃や整理整頓は行き届いていると思います」との声が寄せられている。「トイレ等、見る機会がないので分かりませんが園内は綺麗だと思います」との意見がある。				
10. 職員の接遇・態度は適切か	13	1	1	0
8「はい」が86%、「どちらともいえない」が7%、「いいえ」が7%の回答となっている。「無回答・非該当」はゼロである。「たまにキツイ怒り方をする先生がいるかなと思います。その言い方は年齢が低い子どもには分かってないんじゃないかなあと思う時がありました」「たまにこの言い方はどうなんだろうか？と思うことがあります」などの意見がある。				

11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	13	1	0	1
「はい」が86%、「どちらともいえない」が7%、「無回答・非該当」が7%の回答となっている。「いいえ」はゼロである。多くの回答者から「連絡は適切でした」「発熱などへの対応やけがなどへの応急処置は適切でした」「事故の原因や、けがの状況などについてきちんとした説明がありました」との声が寄せられている。				
12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	10	2	0	3
「はい」が67%、「どちらともいえない」が13%、「無回答・非該当」が20%の回答となっている。「いいえ」はゼロである。「してくださっているとは思いますが、子ども自身が満足しているかどうかという点、なかなか難しいところもあるかなと思います」との意見がある。				
13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	14	1	0	0
「はい」が93%、「どちらともいえない」が7%の回答となっている。「いいえ」「無回答・非該当」はゼロである。多くの回答者から「職員の態度や言葉かけは子どもを尊重した対応となっている」「子どもの自主性をできるだけ尊重し、伸ばしてあげるような配慮を感じる」「お迎えの時に、子どもが満たされた表情をしていることが多い」との声が寄せられている。				
14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	12	1	0	2
「はい」が80%、「どちらともいえない」が7%、「無回答・非該当」が13%の回答となっている。「いいえ」はゼロである。コメントはない。				
15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	14	1	0	0
「はい」が93%、「どちらともいえない」が7%「いいえ」「無回答・非該当」はゼロである。。コメントはない。				
16. 利用者の不満や要望は対応されているか	9	3	0	3
「はい」が60%、「どちらともいえない」が20%、「無回答・非該当」が20%の回答となっている。「いいえ」はゼロである。当評価機関の詳細設問「不満や要望を言いやすいですか」に対して、「はい」は47%、「どちらともいえない」が33%、「いいえ」が7%、「無回答・非該当」が13%の回答となっている。「食事で衣服が汚れた際に、自宅で汚れが落ちにくいため水洗いだけお願いできないかとお伝えしたが、返答をもらっていません」との意見がある。				
17. 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	6	2	2	5
「はい」が40%、「どちらともいえない」が13%、「いいえ」が13%、無回答・非該当」が34%の回答となっている。コメントはない。				