

調査対象	2014年11月20日現在在籍する園児の保護者全員を対象に調査を実施した。同一家庭内に複数の児童が在籍している場合には、年齢の低い方の児童を対象に回答するよう依頼した。		
調査方法	無記名によるアンケート方式で実施した。調査用紙の配付に先だち、保護者宛に調査の趣旨説明ならびに協力依頼の文書を作成し配付した。回答用紙は同封した返信用封筒を用い、園を経由せず直接評価機関宛に郵送して頂いた。園には、度重なる声かけによる協力をいただいた。		
利用者総数	122		
共通評価項目による調査対象者数	122		
共通評価項目による調査の有効回答者数	105		
利用者総数に対する回答者割合(%)	86.1		

利用者調査全体のコメント

本園では、毎年継続して本調査を実施している。例年回答率は80%を上回り、今回も86.1%となった。園に対する総合的印象を5段階で聞く項目では、「大変満足」が70%を占め、「満足」の30%を合わせ100%になる極めて高い満足度が示された。全共通評価項目における「はい」の回答率の平均は85.0%に達し、16項目中の12項目で80%を超えていた。特に、身近な自然との関わりを聞いた項目では99.0%、子どもの状況に配慮された食事・おやつ提供では96.2%、家庭と保育園との信頼関係、施設内の清掃・整理整頓、子どもの気持を尊重した対応の3項目は89.5%であった。職員の接遇・態度を聞く項目は85.7%が肯定の評価であったが、「いいえ」が5.7%あった。また、評価機関が追加した「子どもの育ちを共に喜び合う姿勢や活動の場があるか」の問には、98%の回答が「はい」であった。園に対する総合的感想を記述する欄には、回答者の71%からの多くの意見が記され、園の基本方針や保育内容に賛同し、本園独自の自然体験などを通じたわが子の成長や職員対応に感謝するものが半数以上を占め、その他に多岐にわたる更に期待したい提案・要望が記されていた。

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	101	4	0	0
この項目への評価は例年高く、今回も「はい」の回答率は96.2%で、全項目中2番目に高位の結果が示された。自由意見欄には10件の記述があり、その内6件は、美味しく作られている給食を試食し感激した、食材に配慮し味付けにも工夫がされている、家で食べてくれない子どもが園では完食しているなど、満足を示すものであった。他の4件はおやつに関するもので、手づくりで安心との1件と、たまに市販のお菓子がある、牛乳が苦手な子には代わりにヨーグルトやチーズを提供してほしい、延長時のおやつに工夫がほしいなどというものであった。				
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	104	1	0	0
「はい」の回答率は99.0%で、全項目中で最も高い評価が示された。過去3年間の「はい」の回答率の平均96%をさらに3ポイント上回る結果であった。自由意見欄の16件中15件は、本園独自の「林保育」の取り組みに感謝するもので、子どもの五感を育てる素晴らしいものだと思う、月齢にあわせた林遊びで自然体験をさせてもらえて、土や木にふれあい楽しんでいる、大人でも体験してみたい内容などと記されていた。また、広大な園庭で元気に走りまわる子どもたちの姿や大根掘りからたくあんづくりまで様々な活動への評価がされていた。				
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	79	13	0	13
「はい」の回答率は75.2%で、全項目中で3番目(同率が2項目あり)に低位の結果となった。過去3年間の平均値と比べ11.6ポイント下回っているが、未経験による「非該当」の回答が12.4%あった。自由意見欄の13件中8件は、急な依頼にも快く引き受けてもらえる、急な残業であせっている時に優しい電話の対応で救われたような気持ちになるなど、柔軟な対応に感謝するものであった。その他の意見は、延長保育の当日対応、定時に5分程度遅れた場合や雪や雨天時の延長料金への配慮、運動会やお遊戯会後の保育受入れなどの要望であった。				

4. 安全対策が十分取られていると思うか	78	24	1	2
<p>保育時間内の安全対策(設備や緊急時対応を含む)が十分取られていると思いますかと質問した。「はい」の回答率は74.3%で、全項目中最も低い(同率が2項目あり)評価となった。自由意見は13件で、子ども目線で対策が立てられている、幼い子ども避難訓練に参加している、良い環境を目指し改修工事がされた、との3件と、子どもが一人で園庭に出ていることがある、緊急時に提携病院が必要、不審者侵入が不安、緊急時安否情報のメール送信がほしい、園舎の耐震状況が分からない、施設の老朽化が少し心配、園の前の一般道路が危険などであった。</p>				
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	93	12	0	0
<p>「はい」の回答率は88.6%で、昨年の結果を3.1ポイント上回る高い評価が示された。「どちらともいえない」が11.4%、「いいえ」の回答はなかった。自由意見は11件あった。その内保護者会についての意見が6件あり、開始時刻が考慮されありがたい、1時間程度の早退で済み助かる、兄弟両方に参加できるよう配慮された、仕事を休む平日の参加は無理、すべて土曜日開催が望ましいなどであった。その他、土曜の行事が日曜だと助かるとの意見や園と職場の行事が重なり出られない、通知が早ければソフト調整がし易いなどの記述もあった。</p>				
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	94	11	0	0
<p>子どもの気持や様子・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と質問した。「はい」の回答率は89.5%と高い評価が示された。自由意見は10件で、いつでも相談に乗ってもらえる、相談には的確な答えが頂ける、担任は話やすく親身になってくれる、子どもを良く見て親の気づかぬ事も話してくれる、子どもも先生を信頼しているなどの意見が7件あった。その他は、父親が迎えの時には担任との会話がない、担任と話をする機会がもっとほしい、行事内容の周知が不十分であるなど3件であった。</p>				
7. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	87	15	0	3
<p>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、と質問した。「はい」の回答率は82.9%で、「いいえ」の回答はなかった。自由意見欄へは12件の記述があり、各家庭の考えに極力歩み寄りとしてくれる、先生方は話を聞く際必ず足を止め手を休め時間を作ってくれるなど職員の姿勢を高く評価する記述が5件あった。また、姿勢はあるが互いに時間がなく話す機会がとれない、職員によりばらつきがある、などの意見がそれぞれ3件ずつと、園としての考えが強すぎると感じる時もあるとの記述が1件であった。</p>				
8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	94	8	0	3
<p>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、と質問している。「はい」の回答率は89.5%で、全項目中で3番目(同率が3項目あり)に高位の評価が示された。自由意見欄には7件の記述がありその内3件は、とてもキレイで毎日が気持ちよい、古い園舎の良さを活かした空間になっている、改修工事がされているなどであった。この他の意見として、園内は清潔だがおもちゃ類の消毒などは大丈夫だろうか、室内に虫が出るようだ、冷暖房の埃が少々気になる時がある、子どもの持ち物を個人ロッカーに収納できるとよいなどと記されていた。</p>				
9. 職員の接遇・態度は適切か	90	5	6	4
<p>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、と質問した。「はい」の回答率は85.7%と高い評価が示されたが、昨年の結果と比較すると7ポイント低くなっている。「いいえ」の回答が5.7%あった。自由意見欄へは6件の記述があり、その内2件は、不適切さはありません、夏の盛り子ども外あそびにことごとん付き合うために日焼け対策万全の服装の先生方を見て感激したとあった。この他は、降園時に先生が出てくるのが遅い、挨拶の仕方、頭髪、エプロンに不要品を入れている人が気になるなどであった。</p>				
10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	92	9	0	4
<p>この項目への「はい」の回答率は87.6%で、昨年の結果と比較すると2.1ポイント高く示された。また、「いいえ」の回答はなかった。自由意見欄へは8件の記述があり、その内4件は、けがの状況や処置について隠すことなく説明があるので安心して、多少オーバーに感じるくらい心配してくれる、先生方が経験豊富で相談できる、十分信頼しているなどであった。その他は、忙しいと思われる時の対応は不十分、転んでつったすり傷に気づかれなかった、発熱の連絡を受け通院すると平熱だった、看護師の常駐を望むなどの意見が記されていた。</p>				

11. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	79	12	0	14
<p>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、と質問した。「はい」の回答率は75.2%で、全項目中3番目(同率が2項目あり)に低い結果となった。未経験による「非該当」が多めの11.4%と無回答が1.9%あった。自由意見は6件で、良く対応してくださり心から感謝している、見てはいないが子どもの話から大丈夫だと思っているとの2件の他、伝わってこないのだから、子どもから聞くと心配になることもある、年齢が上がるにつれ目が届きにくくなっている、先生を信頼するしかないなどと記されていた。</p>				
12. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	94	9	0	2
<p>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、と質問した。「はい」の回答率は89.5%で、全項目中3番目(同率が3項目あり)に高位の結果が示された。昨年の結果と比較すると、5.9ポイント高い評価である。「いいえ」の回答はなかった。この項目の自由意見欄への記述は2件のみで、子どもがぐずっているときなどは無理に集団の中に入れようとせずに、子どもにあわせて個別に見てもらえているとの意見と、職員によると思う、との両意見であった。</p>				
13. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	86	11	1	7
<p>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、と質問した。「はい」の回答率は81.9%で、「どちらともいえない」10.7%、「いいえ」が1.0%であった。また、未経験による「非該当」が4.8%と無回答が1.9%あった。自由意見欄への記述は3件で、十分気遣いされている、気を付けて言葉にしたり行動してくれているのが分かる、職員が他の保護者の個人情報話を話していたのを聞いたことがあり配慮が足りないと感じた、と記されていた。</p>				
14. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	90	12	1	2
<p>この項目への「はい」の回答率は85.7%で、昨年に比較し2.8ポイント高い結果を示した。また、「どちらともいえない」が11.4%、「いいえ」と無回答がそれぞれ1.0%あった。自由意見は5件あり、年に数回の保護者会でも十分伝わってくるが、普段お迎え時に色々話してもらえるので把握できているとの意見と、年に3回の保護者会では子どもたちの様子が分かりづらくビデオで見せてほしいとの両意見であった。その他、連絡ノートの内容をもっと詳しく、その日子どもが何をしていたかを聞きたい、職員により差があるなどと記されていた。</p>				
15. 利用者の不満や要望は対応されているか	89	6	2	8
<p>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、と質問した。「はい」の回答率は84.8%で、昨年に比較し4.8ポイント高い評価が示された。また、「いいえ」が1.9%、未経験による「非該当」が5.7%と無回答が1.9%あった。自由意見欄には4件の記述があった。その日のうちに返答をもらった、特に不満はない、不満や要望は言いにくい、情報提供の方法やタイミング、公平性などについての改善希望を申し出たが今のところ変化が感じられないなどと記されていた。</p>				
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	78	7	3	17
<p>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、と質問した。本園では、例年この項目に対する評価が高く、過去5年間の「はい」の回答率の平均値は85.4%である。しかし、今回はこれを11.1ポイント下回り、74.3%となった。「いいえ」の回答は2.9%と少なく、「非該当」への回答が14.3%と多めであり、無回答が1.9%あった。自由意見は2件で、保護者会で必ず説明を受けている、特に「分かりやすく伝えられた」という記憶はない、との両意見であった。</p>				