

〔利用者調査：認可保育所〕

(事業所名：亀有りりおっこ保育園)

調査対象	全ての園児の保護者を対象とした。但し、複数の園児が通園している場合には重複しないようにした。		
調査方法	保育園の協力のもと利用者調査用紙を保護者(園児)へ配布して頂いた。回収については、直接評価機関宛てにポスト投函して頂いた。職員調査表は評価機関指定の封筒に封をしたものを事業所で纏めてもらい、期日に投函して頂いた。		
利用者総数(人)	60		
調査対象者数(人)	30		
有効回答数(人)	30		
利用者総数に対する回答者割合(%)	50.0		

利用者調査全体のコメント

総合的な評価は「大変満足」11人、「満足」15人、「やや不満」1人、他0人であった。今回の調査対象者は回答が重複しないように配慮している為、1家庭で複数の園児が通園している場合は1家庭1回答としているので、アンケート調査数に対しての実質の回答率は50%(60家庭の内、30家庭が回答)となっている。結果として不満がある保護者はおらず、ほとんどの保護者が満足しているという高い評価になっている。給食については委託でなく園で作っていることから、園独自の食育方針を反映したり、園児の体調を考慮したメニューや安全でバランスの良い食事が取れることに多くの保護者が満足している。給食も含め体調変化への対応の良さ等、園児の体調管理が良く行われている。また多くの保護者が殆ど毎日実施している園外活動を支持しており、保育所での活動の内容にも満足している。一方、職員の異動への不満や要望や意見を言いやすい環境づくりと時間の確保に関する要望が見受けられた。

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	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	27	1	1	0
「栄養のバランスが良い」や「和食中心で煮物等が多くて良い」、「魚も食べやすくしてある」等、メニューの内容に満足している声が多い。個々の園児の体調に合わせたメニューの変更も行っており、配慮ある対応に保護者も満足している。				
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	16	10	3	0
園が駅に近く、自然と親しむ環境には恵まれていないが、毎日のように園外散歩を取り入れて地元の商店街等の社会と親しんでいることに対し、多くの保護者がこれを支持している。				
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	25	2	0	0
「比較的大めに見てもらえてる」、「忙しく連絡できないことがあるが、対応して頂けます」等、時間の変更に対しては親切に対応してくれているという意見が多い。				

4. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)は、十分か	27	1	1	0
体調の変化にはしっかり対応しているとの意見が多い。しかし「床暖房にして欲しい」などの声もあり、子育てに関する方針の違いが見受けられた。				
5. 安全対策が十分取られていると思うか	21	5	0	0
全体的には否定の意見はなく、安全対策は十分であると感じている保護者が多い。				
6. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	26	2	0	0
全員の意見を聞くことは難しいが、行事の開催についての不満・要望は見られない。				
7. 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	22	7	0	0
「定期面談が設定されており、また気になることがあればお迎え時に短時間ではあるが話す機会はある」や「時々しかじっくり話せませんが、ノートを使用して話せています」というように、信頼関係を深めるために様々な機会を設けてコミュニケーションを取っていることが窺える。ただ、人によっては「朝は忙しく、迎えの時間は担任がいないのでなかなか話す機会がない」という意見もある。				
8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	25	3	1	0
ほとんどの方が良い評価をしている。「日常のコミュニケーションがとても親切、親身になって下さいます」、「先生方は忙しそうでも必ず聞く姿勢を取ってくれます」等、保護者とのコミュニケーションの機会をできるだけ設けていこうという姿勢を支持している声が多い。				
9. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	26	1	0	0
「いいえ」と回答した保護者はおらず「いやな思いをした事はありません」といった声に代表されるように、殆どの保護者の方が支持している。				
10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	27	2	0	0
「いいえ」と回答する保護者はいなかった。「とても良くして頂いている」、「子供との接し方が上手」、「一緒に遊んだ事とかを良く話してくれる」等、保護者は子供への接し方に満足している。また「子供がなついている」という声もあり子供にとって職員が接しやすいということがわかる。				

11. 職員の対応は丁寧か	26	3	0	0
不支持の声は無かった。「園の先生の礼儀正しさ、笑顔で挨拶、とても感心しています。」「感じ良く挨拶して下さいます。」といったような声も多く、職員の対応については利用者は満足している。				
12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	21	5	2	0
「お話をする機会が少ないと思います」、「連絡帳に書けばちゃんと答えてくれます」、「行事の後などに声をかけてもらい話しやすい」という声があった。職員によってはわずかな時間を見つけて対応しているようだが、全体としてもう少し意見を聞く時間を取る事が望まれる。				
13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	23	2	1	0
行事等の後にアンケートを取っているが、それに対して「意見が反映されている」という声と「反映されていない」という声があった。「全てが改善できるわけではないので仕方がない」という声もあり、全体的には肯定的な意見が多く見られた。				
14. 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	7	0	20	0
「園だよりや保護者会時などに説明されています」という声からも、周知させる取り組みを行っていることがわかる、一方「そんな場所があることは知りませんでした」という保護者もあり、保護者会欠席や園だよりが届かなかったケースも考え、繰り返し知らせていくような工夫が望まれる。				
15. [過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に] サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	12	5	0	0
「入園時に園長先生からわかりやすく説明を受けた」、「見学したいという要望に対して案内、説明してくれた」という声の一方で「なんともいえない」が5名あり、改善が求められる。				