

**平成30年度**  
**「利用者アンケート」集計資料**  
**にじのき保育園 様**

福祉サービス種別	認可保育所
調査対象事業所名称	にじのき保育園 様
事業所連絡先	047-307-3622
事業所所在地	千葉県市川市行徳駅前1-24-1
事業所代表者氏名	小林 祐輔 様
利用者調査票配布日	2019年2月5日
利用者調査票回収締切日	2019年2月19日
調査対象	■ 在園児の保護者(お子さんが複数通園されている場合は年齢の低いお子さんについて回答を得る)
調査方法	利用者調査ではアンケート方式を採用。東京都福祉サービス第三者評価の標準調査項目に独自項目を追加したアンケートと案内文を返信用封筒に同封し、園職員を通じて保護者へ配布。ポストへの直接投函で回収を行い、弊社事業所にて集計を行った。
利用者アンケートの工夫点など	東京都福祉サービス第三者評価の標準項目に独自項目を追加したアンケートを使用し、多角的に判断できるよう工夫した。また、2種類のポスター掲示により調査の周知を図った。
利用者定員数(人)	17
利用者調査対象者数(世帯)	15
利用者調査有効回答数(世帯)	15
利用者総数に対する回答者割合(%)	100.0

利用者アンケート結果(非該当・無回答を区別して集計)

調査概要:利用者(保護者)、回答は個別に封書返送

にじのき保育園 様

実施日 2019年2月5日～2月19日

利用者総数(世帯) 15

調査対象者数(世帯) 15

有効回答数(世帯) 15

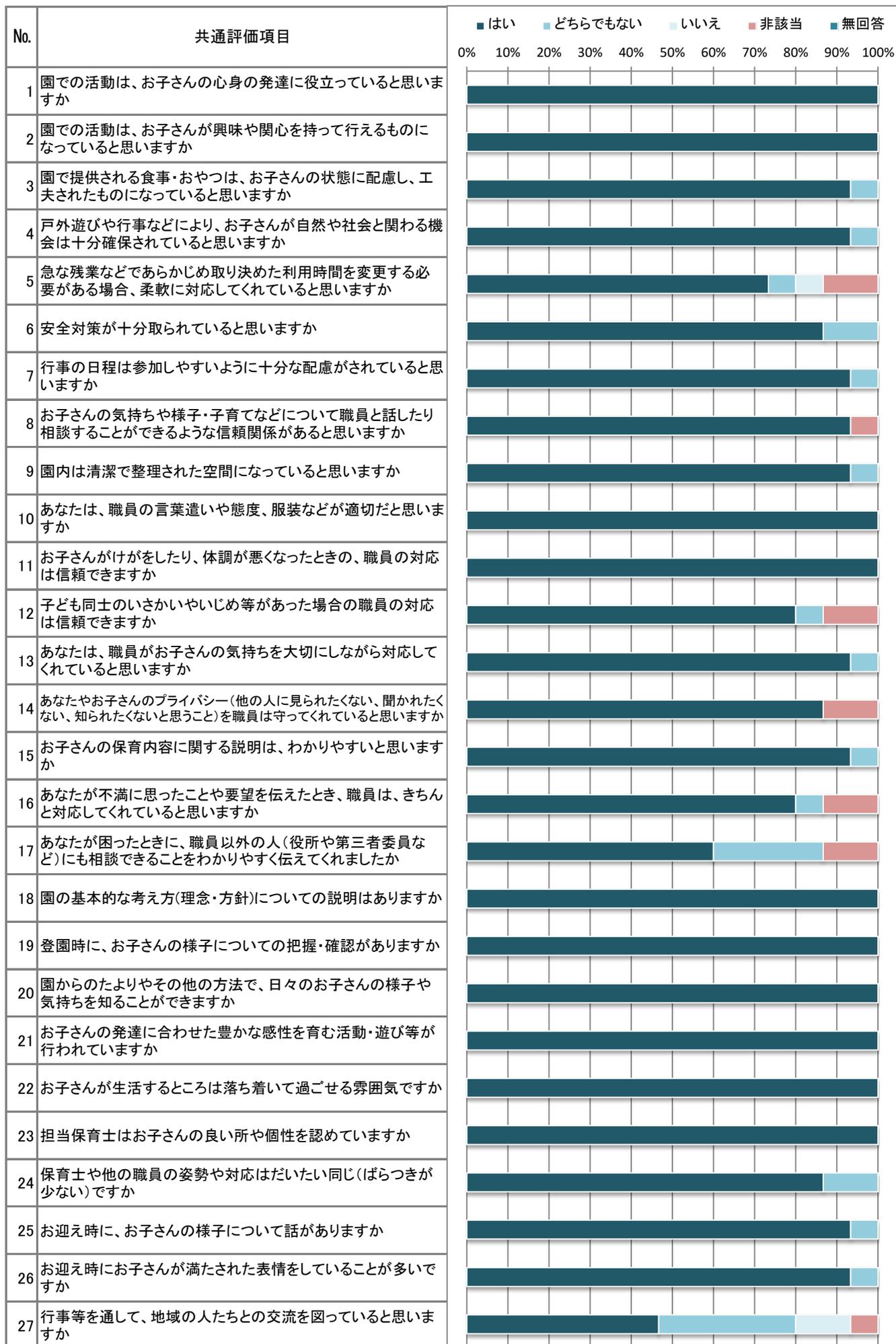
利用者総数に対する回答者割合(%) 100.0%

※問1～17は第三者評価の共通評価項目です。

No.	共通評価項目	はい		どちらともいえない		いいえ		非該当		無回答	
		実数	率(%)	実数	率(%)	実数	率(%)	実数	率(%)	実数	率(%)
1	園での活動は、お子さんの心身の発達に役立っていると思いますか	15	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
2	園での活動は、お子さんが興味や関心を持って行えるものになっていると思いますか	15	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
3	園で提供される食事・おやつは、お子さんの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか	14	93.3%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
4	戸外遊びや行事などにより、お子さんが自然や社会と関わる機会は十分確保されていると思いますか	14	93.3%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
5	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	11	73.3%	1	6.7%	1	6.7%	2	13.3%	0	0.0%
6	安全対策が十分取られていると思いますか	13	86.7%	2	13.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
7	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	14	93.3%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
8	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るような信頼関係があると思いますか	14	93.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	6.7%	0	0.0%
9	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	14	93.3%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
10	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	15	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
11	お子さんがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	15	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
12	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	12	80.0%	1	6.7%	0	0.0%	2	13.3%	0	0.0%
13	あなたは、職員がお子さん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	14	93.3%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
14	あなたやお子さんのプライバシー(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	13	86.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	13.3%	0	0.0%
15	お子さんの保育内容に関する説明は、わかりやすいと思いますか	14	93.3%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
16	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	12	80.0%	1	6.7%	0	0.0%	2	13.3%	0	0.0%
17	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	9	60.0%	4	26.7%	0	0.0%	2	13.3%	0	0.0%
18	園の基本的な考え方(理念・方針)についての説明はありますか	15	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
19	登園時に、お子さんの様子についての把握・確認がありますか	15	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
20	園からのたよりやその他の方法で、日々のお子さんの様子や気持ちを知ることができますか	15	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
21	お子さんの発達に合わせた豊かな感性を育む活動・遊び等が行われていますか	15	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
22	お子さんが生活するところは落ち着いて過ごせる雰囲気ですか	15	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
23	担当保育士はお子さんの良い所や個性を認めていますか	15	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
24	保育士や他の職員の姿勢や対応はだいたい同じ(ばらつきが少ない)ですか	13	86.7%	2	13.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
25	お迎え時に、お子さんの様子について話がありますか	14	93.3%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
26	お迎え時にお子さんが満たされた表情をしていることが多いですか	14	93.3%	1	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
27	行事等を通して、地域の人たちとの交流を図っていると思いますか	7	46.7%	5	33.3%	2	13.3%	1	6.7%	0	0.0%

※問1～17は第三者評価の共通評価項目です。

《グラフ1》

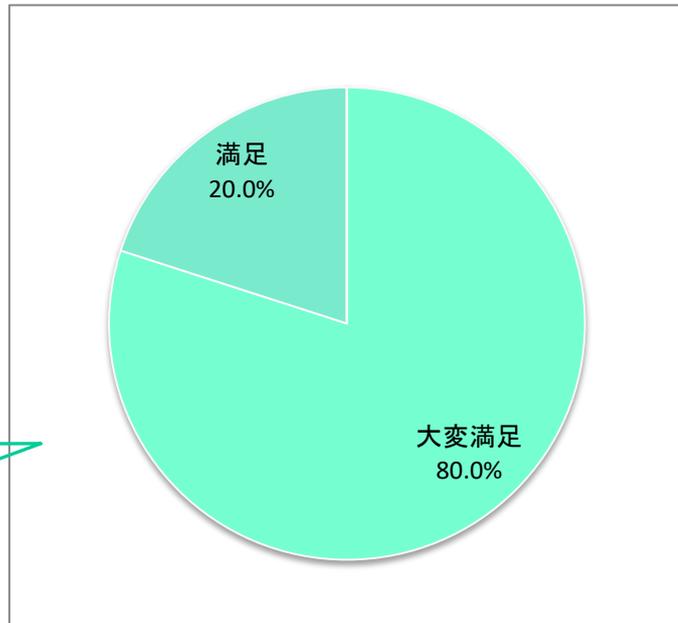


《総合的な感想について》

問29 現在利用している園を総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか

大変満足	12
満足	3
どちらでもない	0
不満	0
大変不満	0
無回答	0

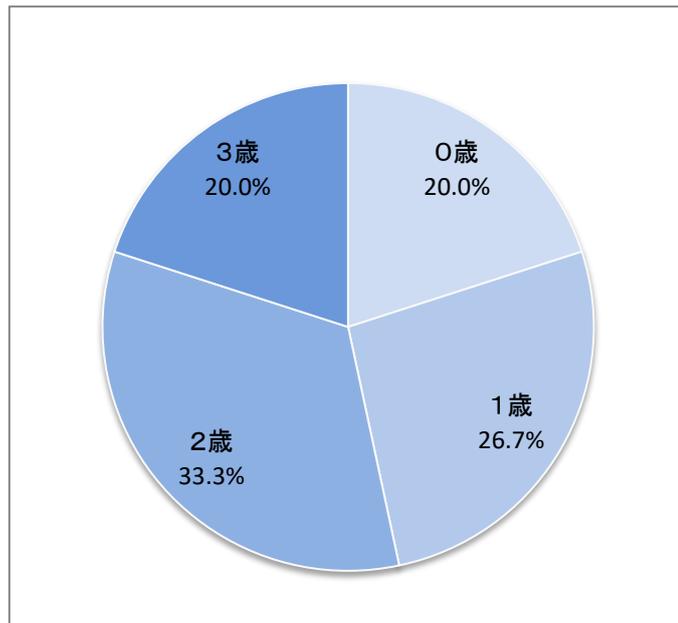
**大変満足  
+  
満足**      **100.0%**



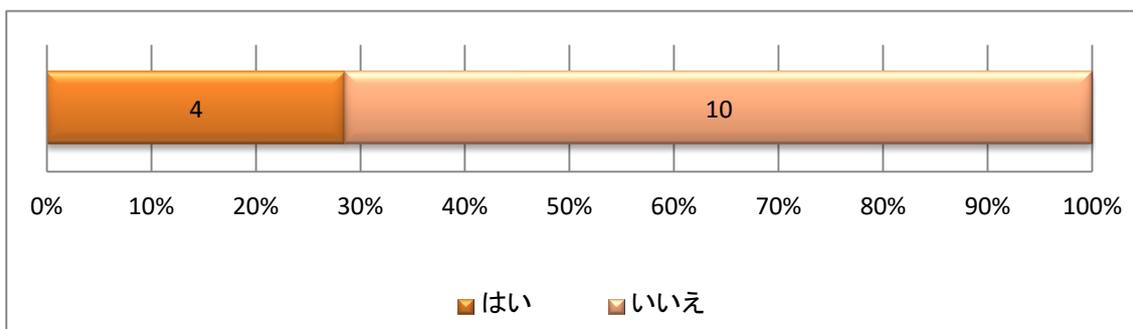
《追加項目》

A、当園を利用されているお子様の年齢はいくつですか

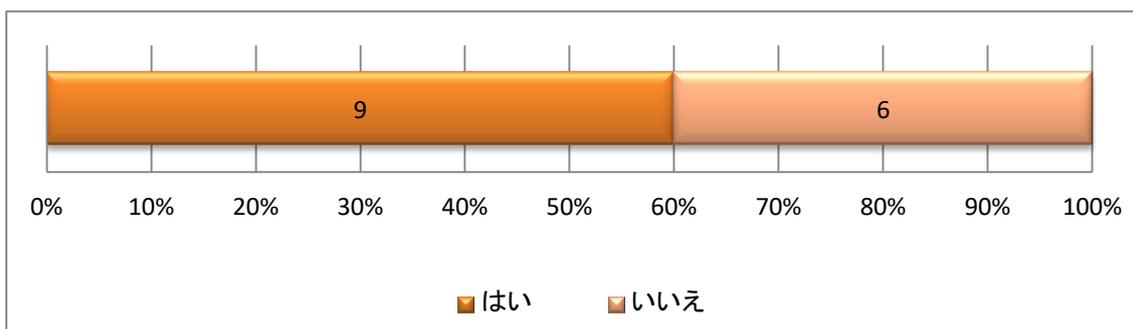
1	0歳	3
2	1歳	4
3	2歳	5
4	3歳	3
5	4歳	0
6	5歳以上	0
7	無回答	0



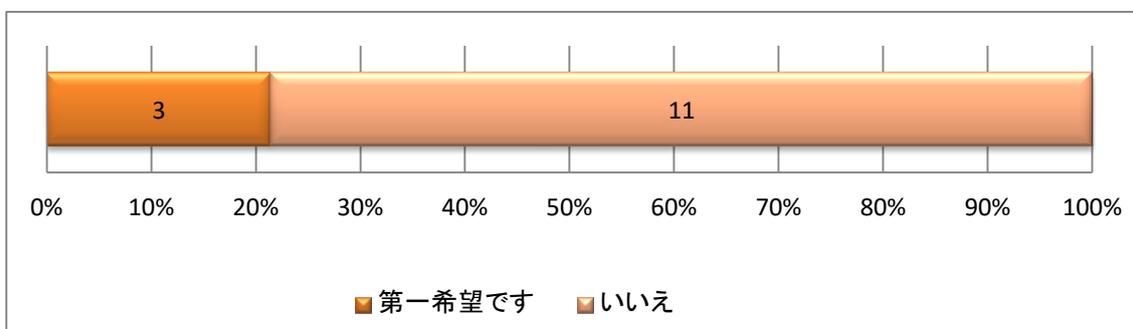
B、当園を利用される前に、他の施設を利用されていましたか



C-(a)、当園を選んだ際に、他園との比較検討をされましたか

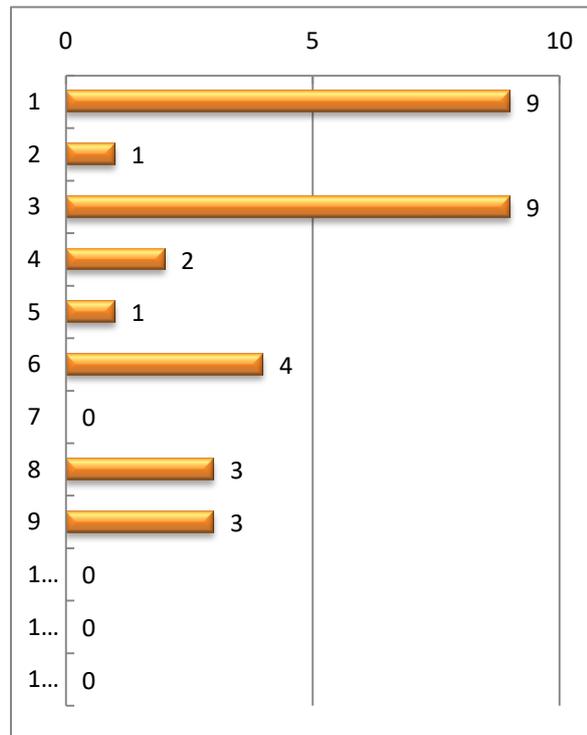


C-(b)、当園への入園申し込みは第一希望ですか



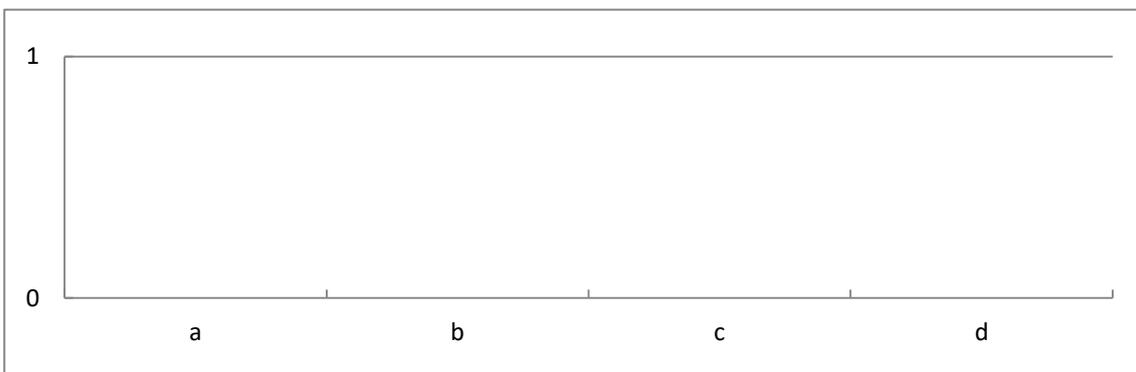
D、当園をお選びになったのは、どのような点からですか。以下の中からいくつでも

- ① 便利な場所にあるから
- ② 規模がちょうど良いから
- ③ 空いている所が他になかった
- ④ 設備が整っているから
- ⑤ 食事が良いから
- ⑥ 施設の雰囲気が良いから
- ⑦ 評判が良いから
- ⑧ 見学時の印象が良かったから
- ⑨ 園の方針に共感したから
- ⑩ 教育的活動が充実しているから
- ⑪ 特別事業を行っているから
- ⑫ その他



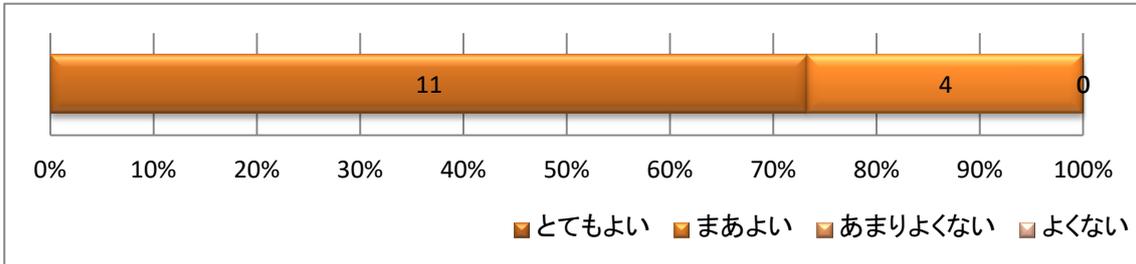
⑪ 特別事業を行っているから

( a. 延長スポット保育 b. 休日保育 c. 年末保育 d. 障がい児保育 )

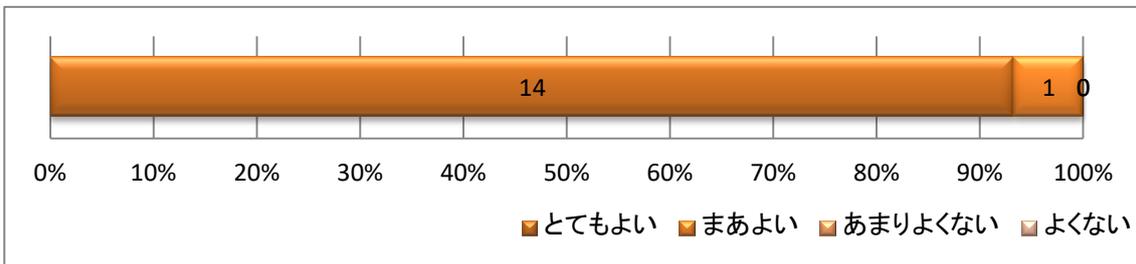


問28 保育サービスの内容について、どのようにお感じになりますか

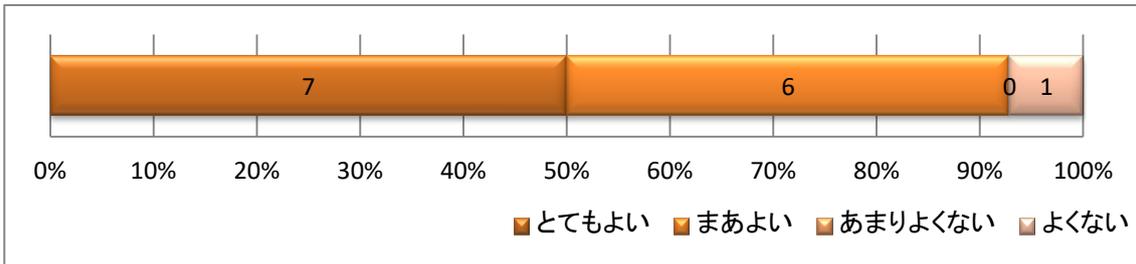
A. あいさつや片付けなど基本的な生活習慣の習得



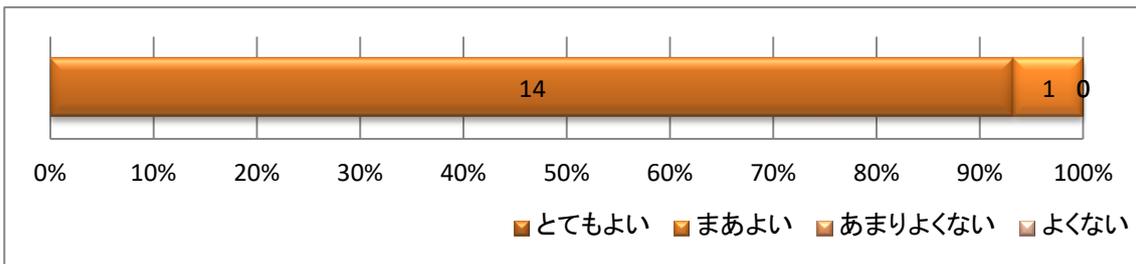
B. お子さんが参加する行事の内容



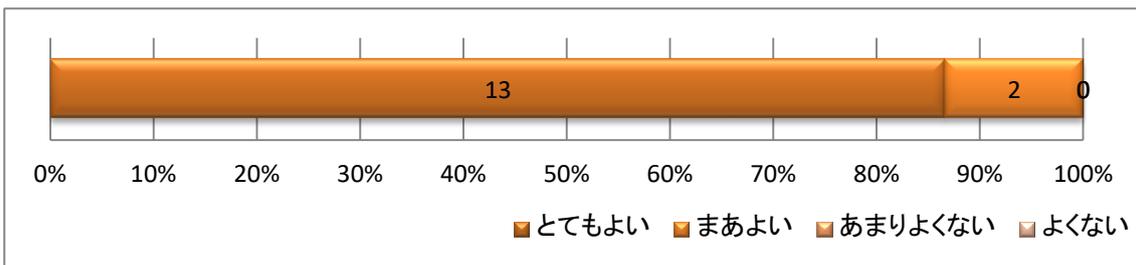
C. 就学に向けた取り組み



D. 多様な年齢同士の関係



E. 遊具・玩具・教材等の充実



# にじのき保育園 様

## 利用者アンケート【総評】

### 利用者アンケート全体のコメント

アンケート全体の回答結果として、平均約89%の非常に高い支持を集めている。中でも「心身の発達に役立つ活動」、「興味や関心が持てる活動」、「職員の接遇・態度」、「ケガや体調変化への対応」の項目では、満票という極めて高い支持が得られた他、「食事への配慮」、「自然や社会との関わり」、「行事日程の配慮」、「施設環境は清潔か」、「職員の子どもへの対応」、「保育内容の説明」の項目では9割台の非常に高い支持を集めている。その他多くの項目で8割台の高い支持を集めているが、「外部の苦情窓口の周知」の項目では、6割の認識にとどまる結果となった。自由記述では、改善を求める複数のまとまった意見は見られなかった。気に入っている点では、子どもや保護者への対応に好意的なコメントが多く見られた。

### 評価が高かった点

①	「職員の子どもへの対応」の項目では、9割台の非常に高い支持が得られた他、追加項目「担当保育士は子どもの良いところや個性を認めているか」では満票という極めて高い支持を集めている。また、自由記述においても、子どもへの対応に好意的なコメントが多く見られた。
②	「心身の発達に役立つ活動」、「興味や関心が持てる活動」、追加項目「子どもの発達に合わせた豊かな感性を育む活動・遊び等が行われているか」では、満票という極めて高い支持が集まり、活動に対する信頼は広く得られている。
③	自由記述では、「リフレッシュ休暇を認めてくれる」等、保護者対応面に好意的なコメントが多く見られた。

### 改善の要望が高かったと思われる点

①	「外部の苦情窓口の周知」の項目では、6割の認識にとどまる結果となった。
②	追加項目「行事等を通して地域の人たちとの交流を図っていると思うか」では、4割台の支持にとどまっている。
③	自由記述では、改善を求める複数のまとまった意見は見られなかった。

にじのき保育園 様	
30年度 利用者アンケート共通評価項目 自由意見	
※重複している意見も掲載しています ※文章の頭に付いている記号については、「はい」の回答は○、「どちらともいえない」は□、「いいえ」は■、「非該当・無回答」は▲で表示しており、各設問の回答を反映しています。	
項目	自由意見
1	園での活動は、お子さんの心身の発達に役立っていると思いますか
	<input type="radio"/> うちあまり活発な方ではないですが、先生たちが身体を動かすことが楽しいと思える遊びや声掛けをしてくれています。 <input type="checkbox"/> 家でも参考にしています。作り方を教えていただけるので、嬉しいです。
2	園での活動は、お子さんが興味や関心を持って行えるものになっていると思いますか
3	園で提供される食事・おやつは、お子さんの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか
	<input type="radio"/> 家で食べないメニュー等も提供してくれるところが良い。 <input type="radio"/> おやつは手作りで、甘い物だけではなく、栄養バランスが考えられており、すごいと思います。担当の方に感謝しています。 <input type="checkbox"/> 慣らしの期間が長くなってしまった。保育園でももう少し努力していただきたいかったです。
4	戸外遊びや行事などにより、お子さんが自然や社会と関わる機会は十分確保されていると思いますか
	<input type="checkbox"/> 夏にプールがないので残念です。
5	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
	<input type="checkbox"/> そのようなケースがなかったのでわからない。
6	安全対策が十分取られていると思いますか
	<input type="checkbox"/> 玄関がオートロックではないので、不安を感じるがあります。
7	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
8	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るような信頼関係があると思いますか
9	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="radio"/> ワンフロアなのに広々していると感じる。いつもきれいで、遊びやすく、お片付けもしやすい工夫があります。 <input type="checkbox"/> 下駄箱に砂があることがあります。

10	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか
----	--------------------------------

どの先生もいつも笑顔で優しい。

11	お子さんがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか
----	---------------------------------------

ベテランの年齢の先生は、子育て経験がある方々なので、安心感があります。

12	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
----	-------------------------------------

トラブルについての伝達があまりない。

▲ 0歳児クラスなのでわかりません。

▲ トラブルが起きていないので不明。

13	あなたは、職員がお子さん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
----	-----------------------------------------

子どもの性格や個性を認めてくれるので、ほっとします。子どもが自らやりたくなるような声掛けをしてくれていると思います。

14	あなたやお子さんのプライバシー(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
----	---------------------------------------------------------------------

15	お子さんの保育内容に関する説明は、わかりやすいと思いますか
----	-------------------------------

16	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
----	-----------------------------------------------

長い時間預かってもらえず、会社と主人と調整しながらどうにかやってきましたが、預かってほしい旨を伝えても無理の一点張りで大変でした。

▲ 特に不満がありません。

17	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
----	--------------------------------------------------------

保護者会で説明してくれました。

聞いていなかった。

▲ 今までそのようなことがなかったのでわからない。

※重複している意見も掲載しています

- 職員について
  - ・ 保育士さんたちの表情が明るい。
  - ・ どの先生も親しみやすい。いつも笑顔なので、雰囲気も良いです。
  - ・ 保育士の皆さんが良い人。
  
- 園長について
  - ・ 園長先生との距離も近く、行事にも参加していました。
  
- 保育サービスについて
  - ・ 保育理念が素敵だと思います。子どもは日々できることが増え、成長に驚いています。全て保育園のおかげだと思います。にじのき保育園に入園できて良かったと思います。
  - ・ 小規模で人数が少ないため、全ての先生が子ども一人ひとりを把握してくれていると感じます。
  - ・ 小規模なので、皆が顔見知りであり、安心感がある。
  - ・ 人数が少ないこともあるが、子ども一人ひとりへ丁寧に接していると思う。
  - ・ 子どもとしっかり向き合ってくださっていると感じます。
  - ・ 子どもにいつも笑顔で接してくれている。
  - ・ 愛情に溢れた接し方。
  - ・ にじのき保育園へ通うようになってからできるようになったことがたくさんあります。先生方は子どもとの接し方が上手で、子どもの性格等もよくわかってくださっているからこそだと思います。園全体が穏やかで温かみがあり、安心して預けられます。
  - ・ 異年齢保育では0歳児との触れ合いも多いので、子どもが年下の子どもとの触れ合いを嬉しそうに話してくれます。
  - ・ 多様な年代が子どもの成長に大きく影響すると感じます。下の子どもへの優しさやお世話をする経験はありがたいです。人数が多すぎず、細かなところまで見ていただけていると感じます。
  - ・ 例外はありますが、0～2歳児を分け隔てなく見てくださるので、小さい子どもの面倒が見られる子どもに育ちました。とても感謝しています。
  - ・ 家ではできない体験。
  
- 子どもの様子について
  
- 戸外遊び・園外活動・行事について
  - ・ 毎月、季節行事を楽しく催してくれている。
  
- 施設環境面について
  - ・ センスの良い絵本や玩具で遊ばせてくれている。
  - ・ 木の玩具や季節を感じられる飾りが魅力的です。
  
- 安全対策について
  
- 子どもの健康・衛生管理について

※重複している意見も掲載しています

- 食事面(給食・おやつ)について
  - ・ 工夫のあるメニューのおいしい食事を提供してくれる。
  - ・ 試食したが、食事がおいしかった。
  
- 保護者対応(保護者支援・延長保育など)について
  - ・ 急な仕事に対しても対応して下さるので、助かります。多少の熱なら様子を見てくれます。
  - ・ リフレッシュのお休みも嫌な顔せず受け入れて下さるので、助かっています。
  - ・ リフレッシュ休暇を認めてくれるので、とても助かります。
  - ・ 親にも何でも教えてくれるので、感謝しています。
  - ・ 日常の写真がアプリからダウンロードできることが嬉しい。
  
- 地域交流について
  
- その他

※重複している意見も掲載しています

- 職員について
- 園長について
- 保育サービスについて
  - ・ 慣らし保育が非常に長かったです。それ以外は全て満足です。安心して子どもを預けられ、仕事に集中できます。
- 子どもの様子について
- 戸外遊び・園外活動・行事について
- 施設環境面について
  - ・ 上着を掛ける棚の突っ張り棒をくっつけてほしい。
- 安全対策について
  - ・ セキュリティ面。
- 子どもの健康・衛生管理について
- 食事面(給食・おやつ)について
- 保護者対応(保護者支援・延長保育など)について
  - ・ お迎えでは連絡帳を渡していただきますが、その際に簡単でも良いので、「今日は〇〇しましたよ」等、その日の子どもの様子等を話していただけると良いです。先生によってはいつも伝えてくださり、朝も「変わりないですか？」と聞いてくれるので、嬉しいです。
- 地域交流について
- その他
  - ・ アプリが使いづらくて不便。行事のお知らせの手紙がアプリから見られると便利だと思う。
  - ・ 0～2歳までなので、その後は幼稚園へ進みますが、エスカレーター式で3歳以上が預けられると働くという選択肢を諦めずに済むので、提携している園があると心強い。
  - ・ 特になし。
  - ・ 特にない。