

調査対象

調査開始時点での本園の利用世帯40世帯(利用者62名)を対象として実施した。なお、兄弟姉妹がいる世帯は1世帯として扱った。

調査方法

調査項目は共通評価項目に準拠した。回答は、弊社オリジナルWEBベース方式(パソコン・携帯・スマホ)で行い、WEB回答できない保護者には紙ベースの回答を、園で回収・弊社宛てに郵送してもらい集計に加えた。

利用者総数

40

共通評価項目による調査対象者数

22

共通評価項目による調査の有効回答者数

22

利用者総数に対する回答者割合(%)

55.0

## 利用者調査全体のコメント

総合的な感想として、園に対する満足度は「大変満足」が72.7%、「満足」が9.1%の計81.8%であり、「どちらともいえない」という回答が9.1%、「不満」が9.1%であった。設問別では、「食事」の項目で90%以上、「急な残業への対応」、「行事日程への配慮」、「子どもの体調変化への職員対応」の3項目では80%以上、「園以外への苦情要望」として第三者委員のいることに関する項目では70%以上という評価を得ている。一方、「職員へ相談できる信頼」、「職員の話聞く姿勢」、「子どもの気持ち尊重」、「プライバシー保護」、「保育内容に関する説明」、「不満・要望への対応」の6項目は60%以上、「職員の言葉遣い」の項目は50%以上であり、「戸外遊び」、「安全対策」、「園舎の清潔な空間」、「子ども同士のいさかいへの対応」の4項目は50%以下という評価になった。自由要望欄では衛生面を気にする意見が多々見られた。特定の保護者からの意見が出ており、ほとんどの保護者からは満足度が非常に高い。

## 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	20	1	1	0
「はい」が91%、「どちらともいえない」が4.5%、「いいえ」が4.5%、となっており、食事に関しては満足度も非常に高い。				
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	10	9	3	0
「はい」が45.5%、「どちらともいえない」が40.9%、「いいえ」が13.6%、となっている。				
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	18	3	0	1
「はい」が81.9%、「どちらともいえない」が13.6%、「いいえ」が0%、「非該当」が4.5%、であり、満足度が非常に高い結果となっている。				

4. 安全対策が十分取られていると思うか	9	6	7	0
「はい」が40.9%、「どちらともいえない」が27.3%、「いいえ」が31.8%、となっている。				
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	18	2	2	0
「はい」が81.8%、「どちらともいえない」が9.1%、「いいえ」が9.1%、となっている。				
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	15	3	4	0
「はい」が68.2%、「どちらともいえない」が13.6%、「いいえ」が18.2%、となっている。				
7. 職員は保護者の考えを聞く姿勢があるか	15	3	4	0
「はい」が68.2%、「どちらともいえない」が13.6%、「いいえ」が18.2%、となっている。				
8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	4	5	13	0
「はい」が18.2%、「どちらともいえない」が22.7%、「いいえ」が59.1%、となっている。				
9. 職員の接遇・態度は適切か	13	5	4	0
「はい」が59.1%、「どちらともいえない」が22.7%、「いいえ」が18.2%、となっている。				
10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	18	2	2	0
「はい」が81.8%、「どちらともいえない」が9.1%、「いいえ」が9.1%、となっている。多数の保護者からは園の対応について満足している結果であった。				

11. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	10	10	2	0
「はい」が45.4%、「どちらともいえない」が45.4%、「いいえ」が9.2%、となっている。				
12. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	14	6	2	0
「はい」が63.6%、「どちらともいえない」が27.3%、「いいえ」が9.1%、となっている。				
13. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	15	3	4	0
「はい」が68.2%、「どちらともいえない」が13.6%、「いいえ」が18.2%、となっている。				
14. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	14	6	2	0
「はい」が63.6%、「どちらともいえない」が27.3%、「いいえ」が9.1%、となっている。				
15. 利用者の不満や要望は対応されているか	15	1	6	0
「はい」が68.2%、「どちらともいえない」が4.5%、「いいえ」が27.3%、となっている				
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	16	3	2	1
「はい」が72.8%、「どちらともいえない」が13.6%、「いいえ」が9.1%、「非該当」が4.5%、となっている。				