

令和5年度
「利用者アンケート」集計資料
上井草保育園 様

福祉サービス種別	認可保育所
調査対象事業所名称	上井草保育園 様
事業所連絡先	03-3395-3648
事業所所在地	東京都杉並区上井草3-25-19
事業所代表者氏名	奥野 かよ 様
利用者調査票配布日	2023年11月1日
利用者調査票回収締切日	2023年11月15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	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と、園内に設置した箱で並行して回収を行い、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。
利用者総数(人)	187
利用者調査対象者数(世帯)	157
利用者調査有効回答数(世帯)	94
対象者数に対する回答者割合(%)	59.9

CONTENTS

利用者アンケート 集計結果

1	利用者アンケート【集計データ】	4
	利用者アンケート結果（無回答・非該当を区別して集計）	5
	利用者アンケート結果 《グラフ 1》	6
	保育サービスの提供 《グラフ 2》	7
	安心・快適性、利用者個人の尊重、要望対応 《グラフ 3》	8
	追加項目／総合的満足度 《グラフ 4》	9
	年齢別満足度分布 《グラフ 5》 ※グラフ1～5を統合したものです	10
	年齢順ソート 《表 A》	11
	満足度順ソート 《表 B》	12
	総合満足度への影響度影響度（共通評価項目1-16） 《表 C》	13
	総合満足度への影響度影響度（追加項目18-27） 《表 D》	14
	利用者アンケート追加項目（円グラフ横棒グラフ） 《グラフ 6》	15
2	利用者アンケート【総評】	20
	利用者アンケート全体のコメント	
	評価が高かった点	
	改善の要望が高かったと思われる点	
3	利用者アンケート【自由記述】	
	共通評価項目（1-17）自由意見 《自由記述 1》	23-28
	気に入っている点 《自由記述 2》	30-33
	改善を希望する点 《自由記述 2》	34-37

利用者アンケート結果グラフ・自由記述について

グラフ 1

利用者アンケートの結果を横棒グラフで表したものです。共通評価項目である問1～17、追加項目問18～27の「はい」、「どちらともいえない」、「いいえ」、「非該当」、「無回答」の回答結果を横棒グラフで表示しています。

グラフ 2

問1～27、29のうち、「保育サービスの提供(問1～8)」の回答結果を年齢別に折れ線グラフで表示しています。「はい」を5点、「どちらともいえない」を2.5点、「いいえ」を0点に換算して計算し、設問ごとの平均値を表示しています。

グラフ 3

問1～27、29のうち、「安心・快適性(問9～12)、利用者個人の尊重(問13～15)、要望・不満への対応(問16・17)」の回答結果を年齢別に折れ線グラフで表示しています。「はい」を5点、「どちらともいえない」を2.5点、「いいえ」を0点に換算して計算し、設問ごとの平均値を表示しています。

グラフ 4

問1～27、29のうち、評価機関の追加項目(問18～27)、「総合満足度(問29)」の回答結果を年齢別に折れ線グラフで表示しています。「はい」を5点、「どちらともいえない」を2.5点、「いいえ」を0点に換算して計算し、設問ごとの平均値を表示しています。

グラフ 5

問1～27、問29の回答結果を年齢別に折れ線グラフで表示しており、「グラフ2」、「グラフ3」、「グラフ4」を一覧化しています。

表 A

※ソートとはデータの集合を一定の規則に従って並べ替えたものです。
年齢順ソートは、左の縦軸の「年齢順」を中心に並べ替えています。右の縦軸は「総合満足度」、横軸が「共通評価項目(問1～17)・追加項目(問18～27)」を表示しています。
それぞれの問いに対して、「はい」の回答は空欄、「どちらともいえない」は□、「いいえ」は■、「非該当・無回答」は—で表示しています。

表 B

満足度順ソートは、右の縦軸の「総合満足度」を中心に並べ替えています。左の縦軸は「年齢」、横軸が「共通評価項目(問1～17)・追加項目(問18～27)」を表示しています。それぞれの問いに対して「はい」と答えている場合は空欄、「どちらでもない」と答えている場合は□、「いいえ」は■、「非該当」は—で表示しています。

表 C

共通評価項目(問1～16)について、「総合満足度」への影響度を数値化し、影響分布として散布図に表示しています。【総合満足度への影響分布】については、散布図の右上に表示した評価項目の「評点平均が高く、総合評価に影響が大きい」数値となり、「維持・強化領域＝圏の強み」とも言える項目です。また、散布図の右下部分に表された項目については、「評点平均が低く、総合評価に影響が大きい」数値であり、「重点強化領域＝改善課題」とも言える項目です。

表 D

追加項目(問18～27)について、「総合満足度」への影響度を数値化し、影響分布として散布図に表示しています。【総合満足度への影響分布】については、散布図の右上に表示した評価項目の「評点平均が高く、総合評価に影響が大きい」数値となり、「維持・強化領域＝圏の強み」とも言える項目です。また、散布図の右下部分に表された項目については、「評点平均が低く、総合評価に影響が大きい」数値であり、「重点強化領域＝改善課題」とも言える項目です。

グラフ 6

利用者アンケート追加項目をそれぞれグラフ化したものです。
 <問29:総合満足度>
 <追加項目A～D:お子様の年齢、入園前のこと>
 <問28:保育サービスの内容について>
 <F1～F3:保護者の方について>

自由記述1

利用者アンケートの公表対象となっている共通評価項目(問1～17)における項目別の自由記述をまとめています。
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。
記述式の回答は重複する意見も掲載しています。
※読みやすさを考慮し、一部の表記や言い回しは統一しています。また、記入者が特定される可能性のある表現や記述は、加工修正させていただくことがありますのでご了承ください。

自由記述2

利用者アンケートの園について、特に「気に入っている点」、「改善を希望する点」の自由記述をまとめています。＜職員について＞、＜保育サービスについて＞、＜給食について＞等の項目に分類しています。
記述式の回答は重複する意見も掲載しています。
※読みやすさを考慮し、一部の表記や言い回しは統一しています。また、記入者が特定される可能性のある表現や記述は、加工修正させていただくことがありますのでご了承ください。

利用者アンケート

共通評価項目・追加項目【集計データ】

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

上井草保育園 様

実施日 2023年11月1日～11月15日

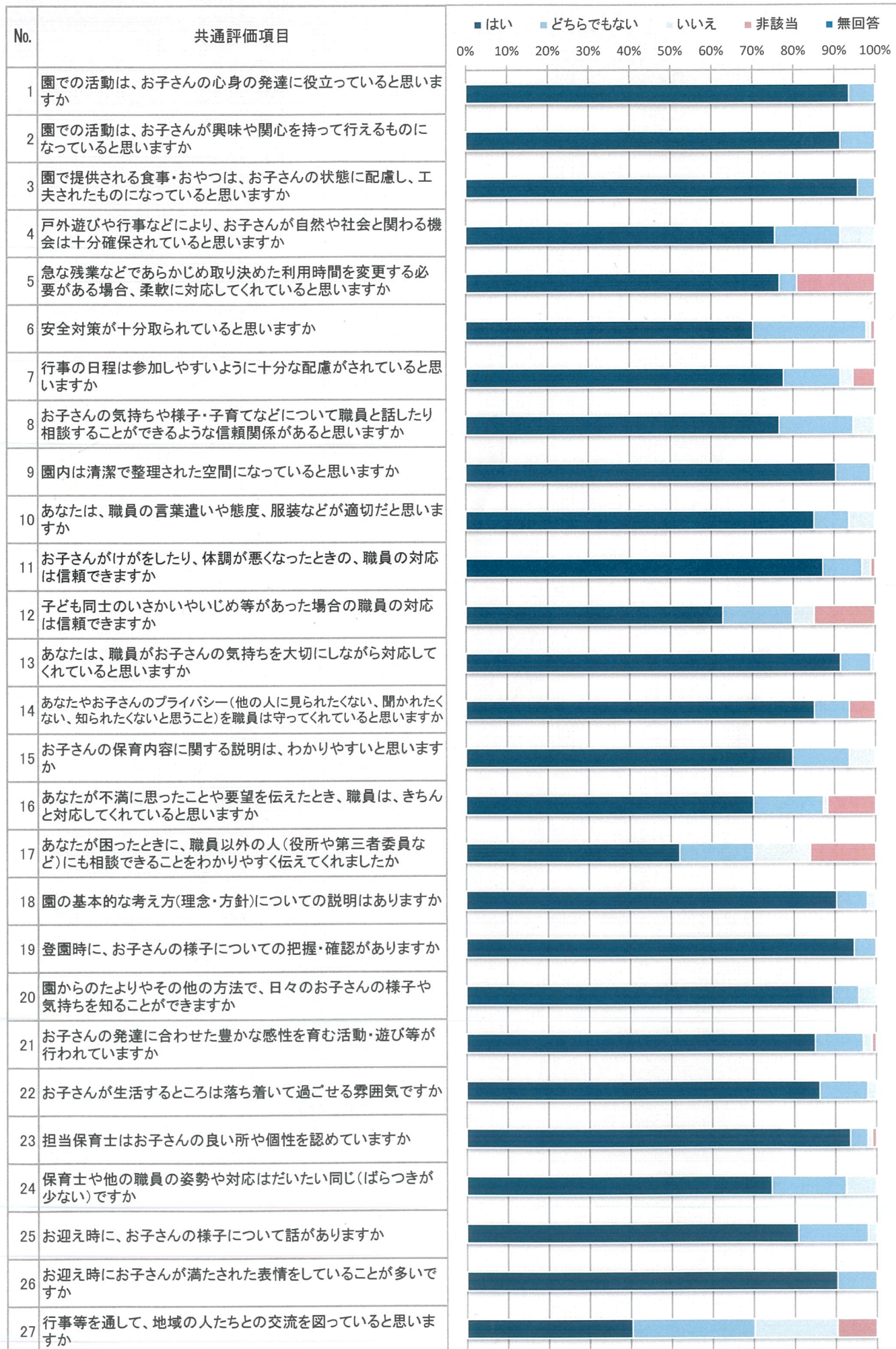
利用者総数(人)	187
調査対象者数(世帯)	157
有効回答数(世帯)	94
利用者総数に対する回答者割合(%)	59.9%

※問1～17は第三者評価の共通評価項目です。

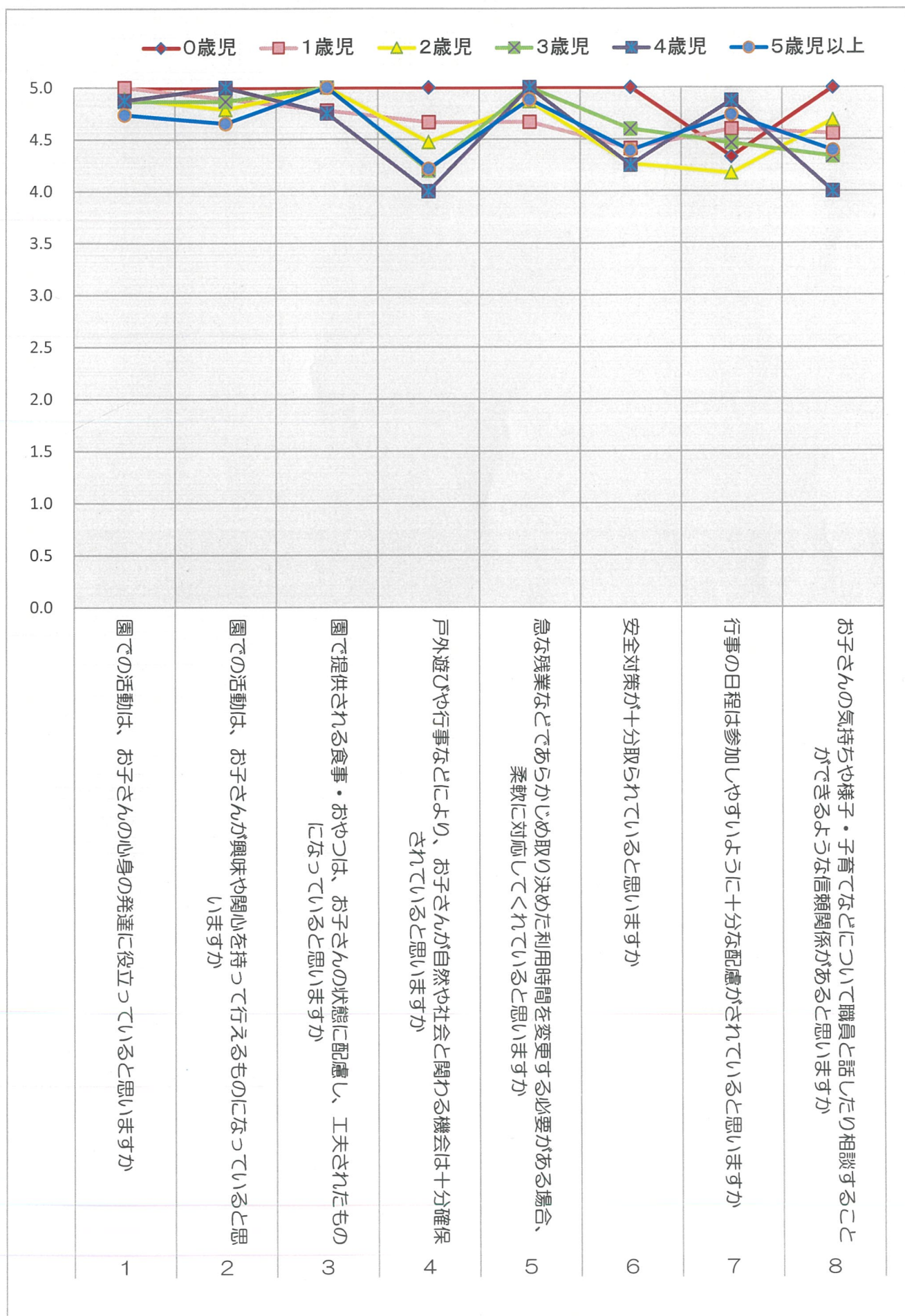
No.	共通評価項目	はい		どちらともいえない		いいえ		非該当		無回答	
		実数	率(%)	実数	率(%)	実数	率(%)	実数	率(%)	実数	率(%)
1	園での活動は、お子さんの心身の発達に役立っていると思いますか	88	93.6%	6	6.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
2	園での活動は、お子さんが興味や関心を持って行えるものになっていると思いますか	86	91.5%	8	8.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
3	園で提供される食事・おやつは、お子さんの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか	90	95.7%	4	4.3%	0	0.0%	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	71	75.5%	15	16.0%	8	8.5%	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	72	76.6%	4	4.3%	0	0.0%	18	19.1%	0	0.0%
6	安全対策が十分取られていると思いますか	66	70.2%	26	27.7%	1	1.1%	1	1.1%	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	73	77.7%	13	13.8%	3	3.2%	5	5.3%	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	72	76.6%	17	18.1%	5	5.3%	0	0.0%	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	85	90.4%	8	8.5%	1	1.1%	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	80	85.1%	8	8.5%	6	6.4%	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	82	87.2%	9	9.6%	2	2.1%	1	1.1%	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	59	62.8%	16	17.0%	5	5.3%	14	14.9%	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	86	91.5%	7	7.4%	1	1.1%	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	80	85.1%	8	8.5%	0	0.0%	6	6.4%	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	75	79.8%	13	13.8%	6	6.4%	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	66	70.2%	16	17.0%	1	1.1%	11	11.7%	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	49	52.1%	17	18.1%	13	13.8%	15	16.0%	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	85	90.4%	7	7.4%	2	2.1%	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	89	94.7%	5	5.3%	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	84	89.4%	6	6.4%	4	4.3%	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	80	85.1%	11	11.7%	2	2.1%	1	1.1%	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	81	86.2%	11	11.7%	2	2.1%	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	88	93.6%	4	4.3%	1	1.1%	1	1.1%	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	70	74.5%	17	18.1%	7	7.4%	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	76	80.9%	16	17.0%	2	2.1%	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	85	90.4%	9	9.6%	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	38	40.4%	28	29.8%	19	20.2%	9	9.6%	0	0.0%

※問1～17は第三者評価の共通評価項目です。

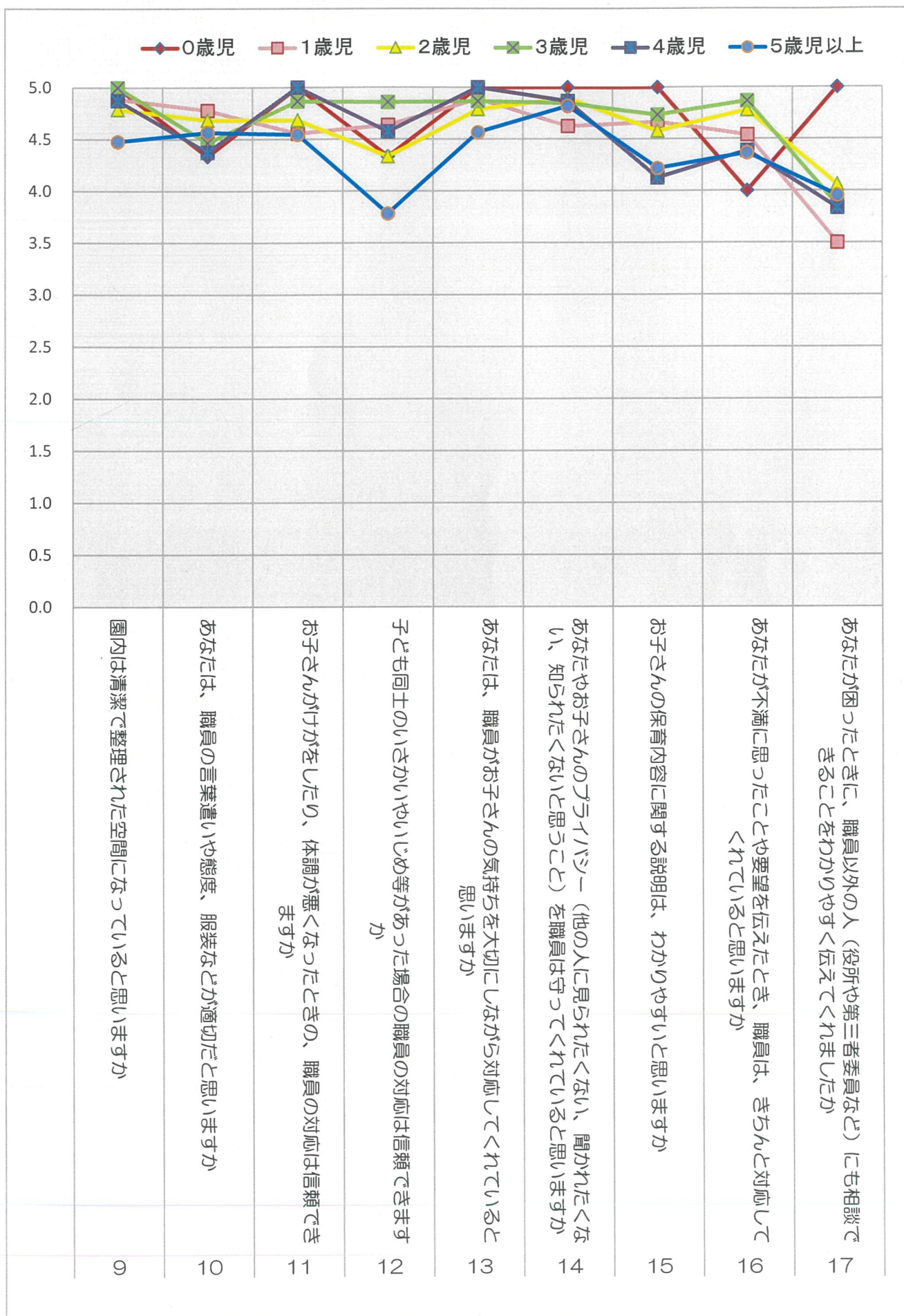
《グラフ 1》



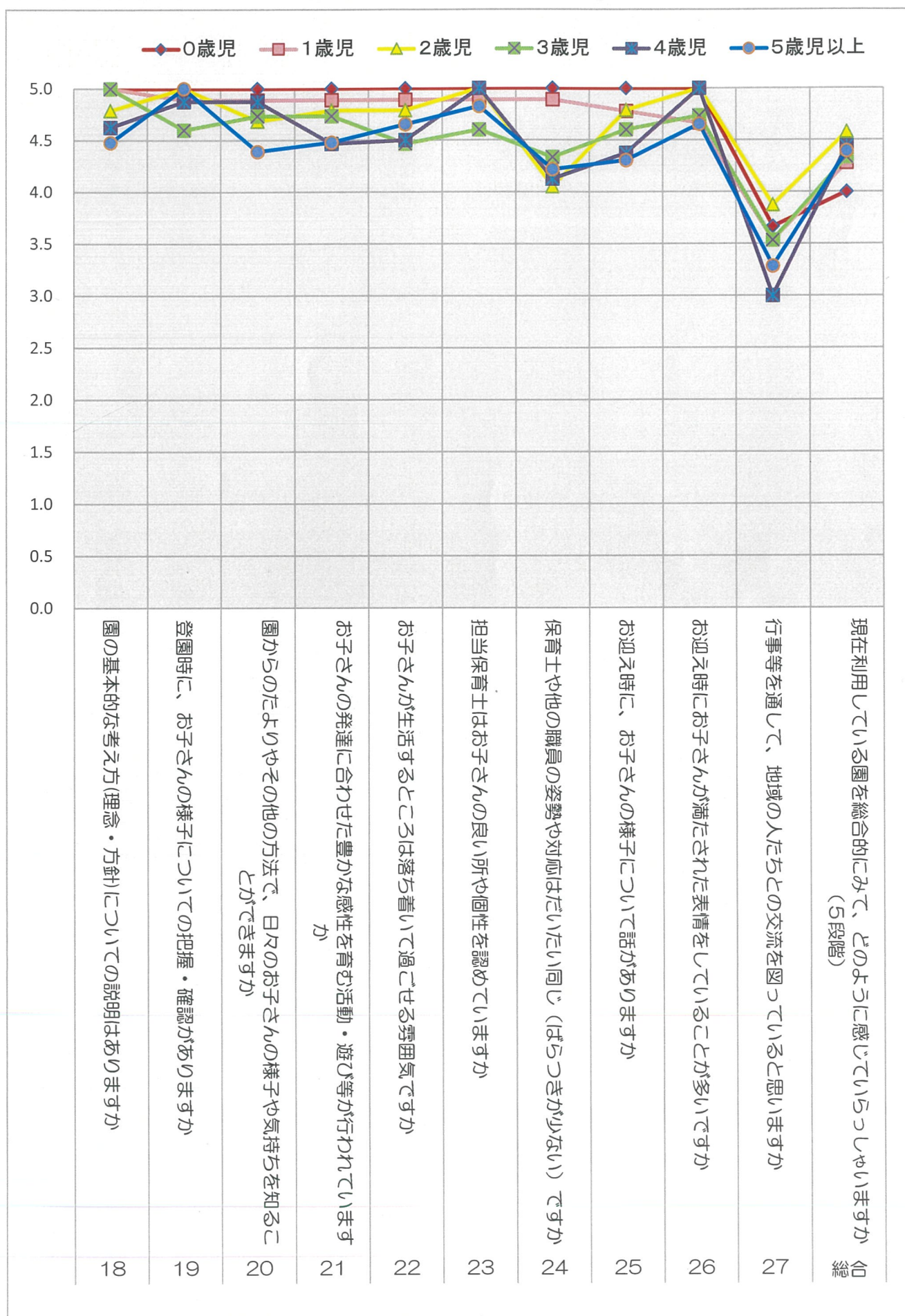
＜利用者調査＞ 共通評価項目：保育サービスの提供(1-8)

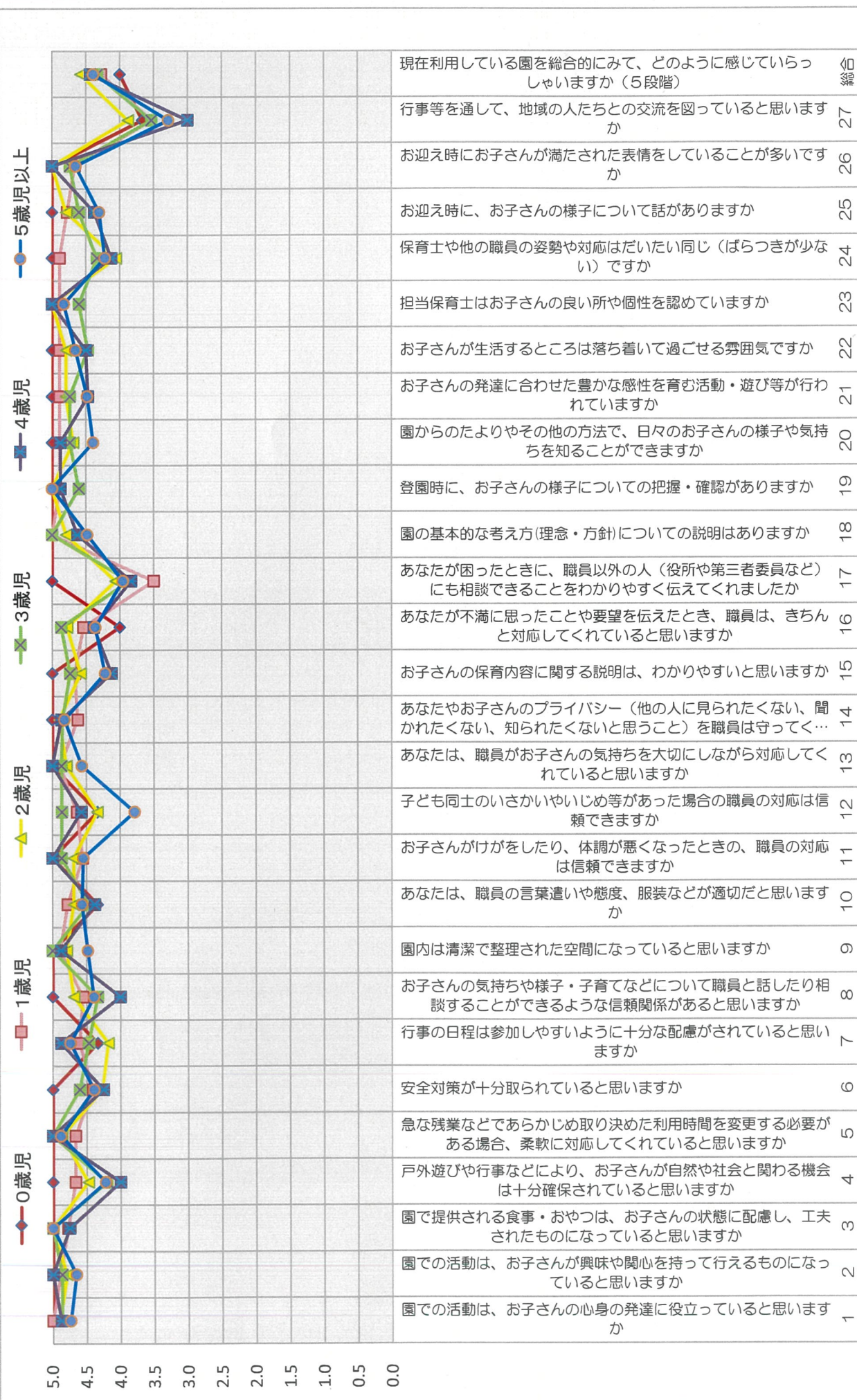


＜利用者調査＞ 共通評価項目：安心・快適性(9-12)/利用者個人の尊重(13-15)/要望対応(16-17)



＜利用者調査＞ 追加項目(18-27)/総合満足度





年齢順ソート（「はい」=空欄、「どちらでもない」=□、「いいえ」=■、「非該当」=△、無回答=-）

【年齢は、調査時点でのお子さんの満年齢です】

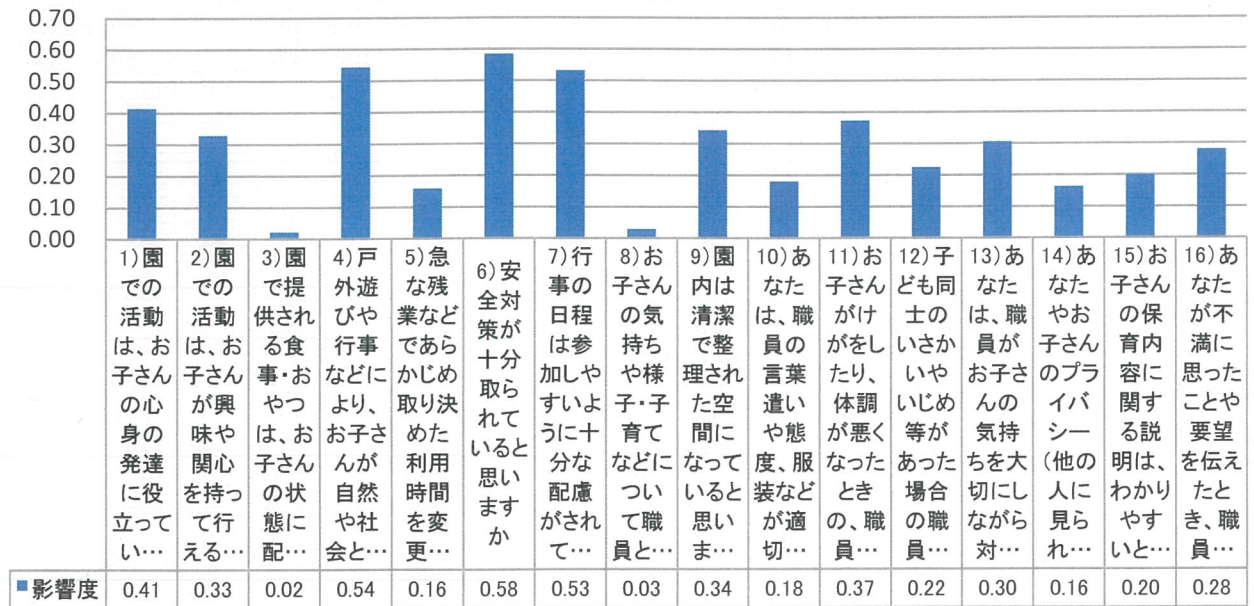
【総合満足の数値は、1:大変満足 2:満足 3:どちらでもない 4:不満 5:大変不満です】

問 年齢	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	総合 満足
0							□		□			□				□											□	2
0										□						△											□	2
0																											□	2
1												△					□		□							□	△	1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△											1
1												△					△	</										

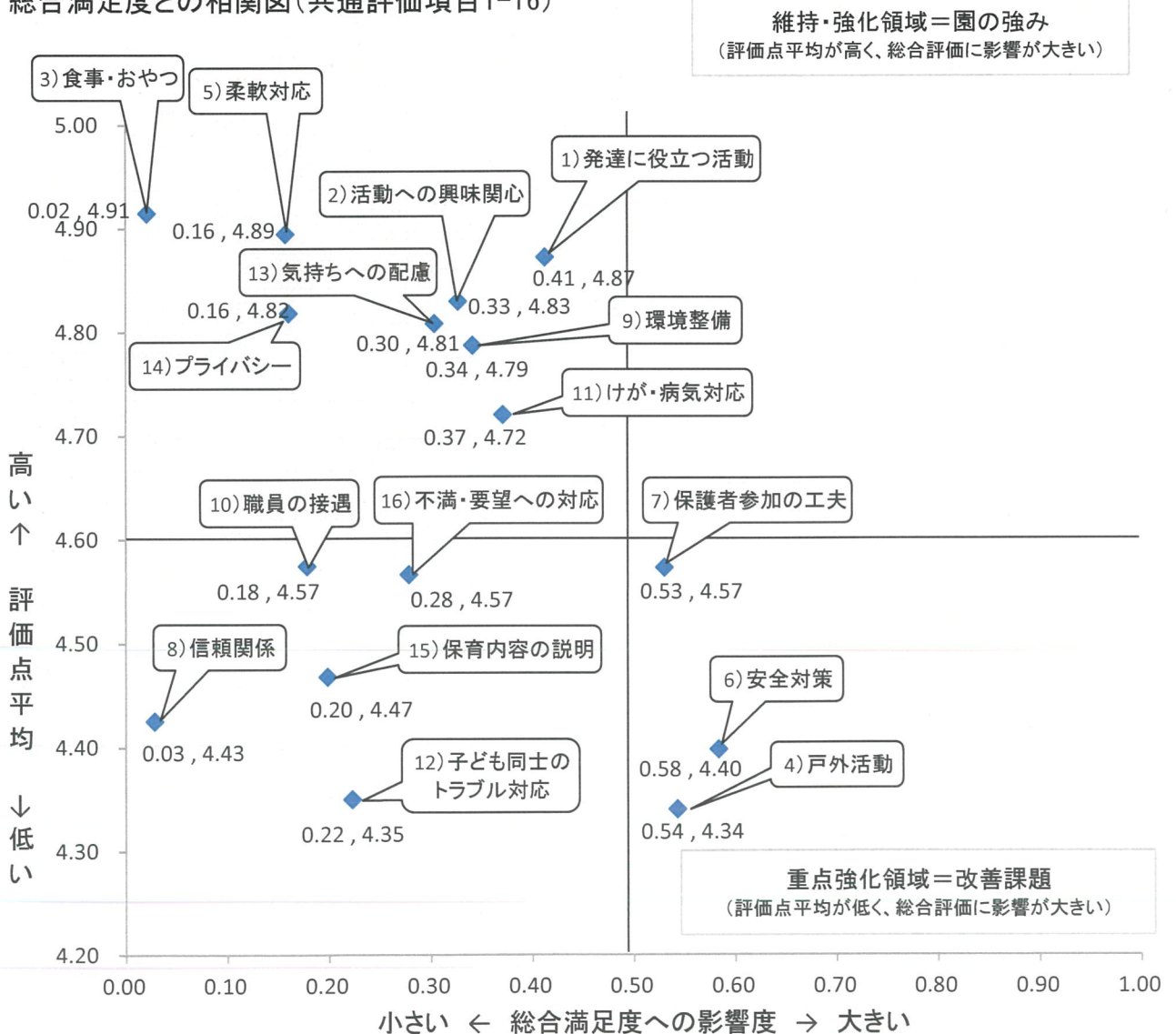
【総合満足の数値は、1:大変満足 2:満足 3:どちらでもない 4:不満 5:大変不満です】

12

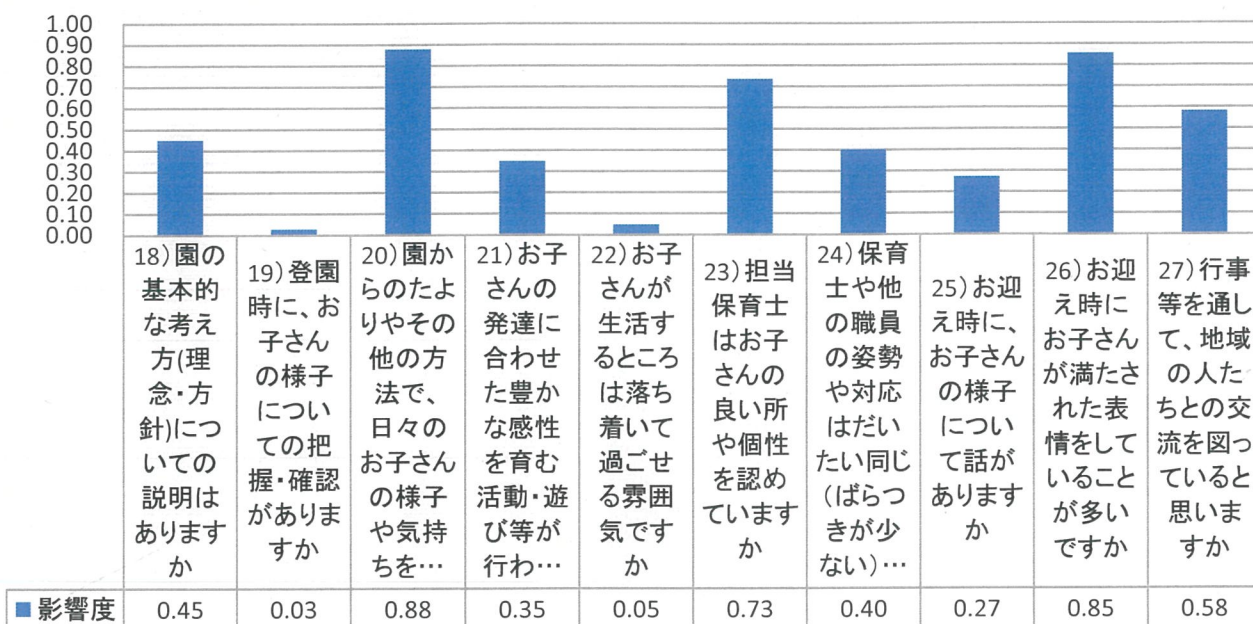
総合満足度への影響度(共通評価項目1-16)



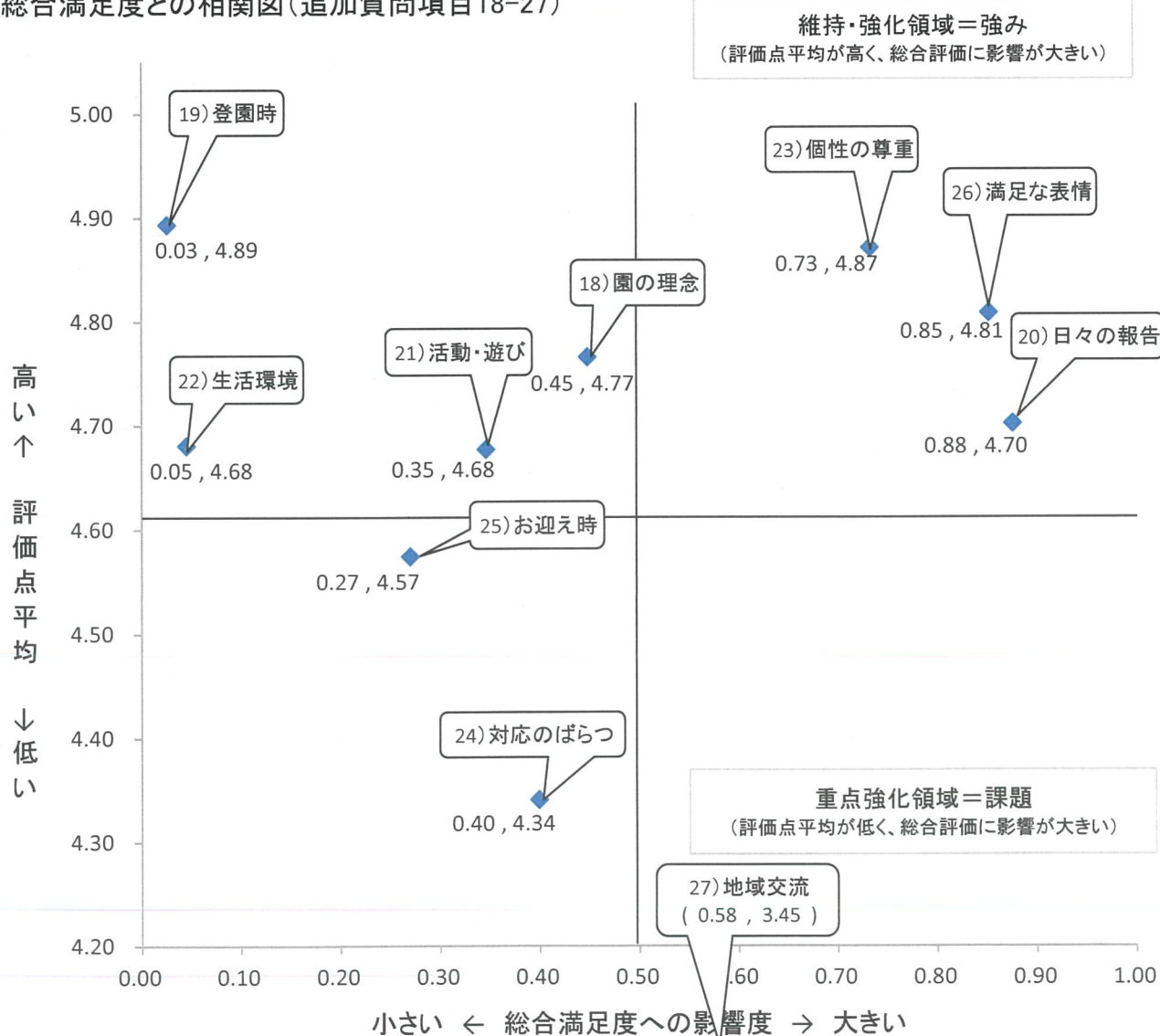
総合満足度との相関図(共通評価項目1-16)



総合満足度への影響度(追加質問項目18-27)



総合満足度との相関図(追加質問項目18-27)

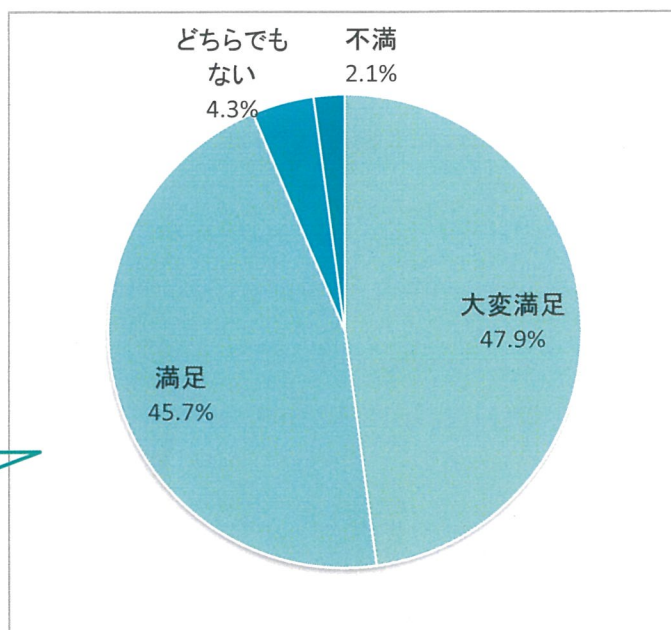


《総合的な感想について》

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	45
満足	43
どちらでもない	4
不満	2
大変不満	0
無回答	0

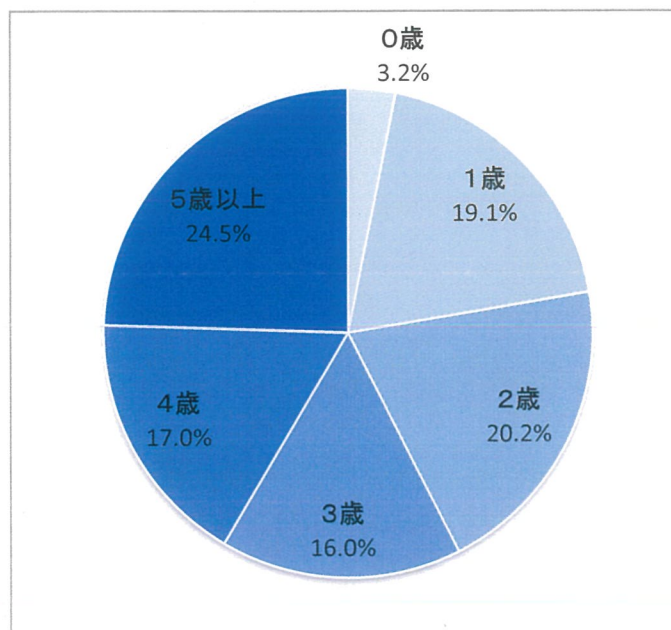
**大変満足
＋
満足**
93.6%



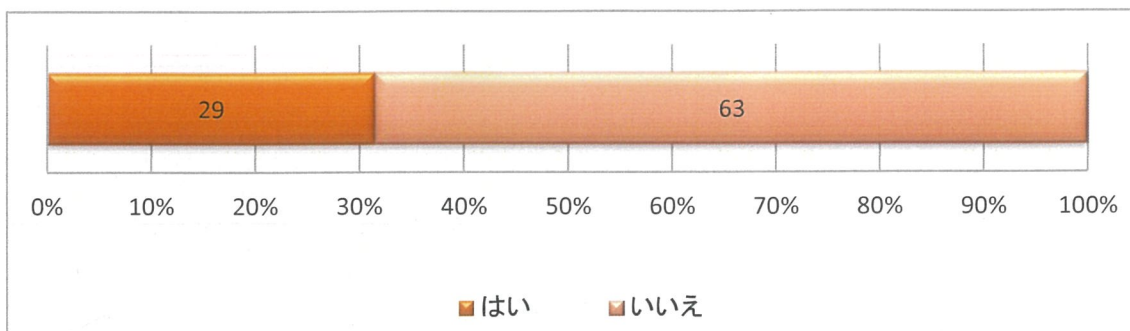
《追加項目》

A、当園を利用されているお子様の年齢はいくつですか

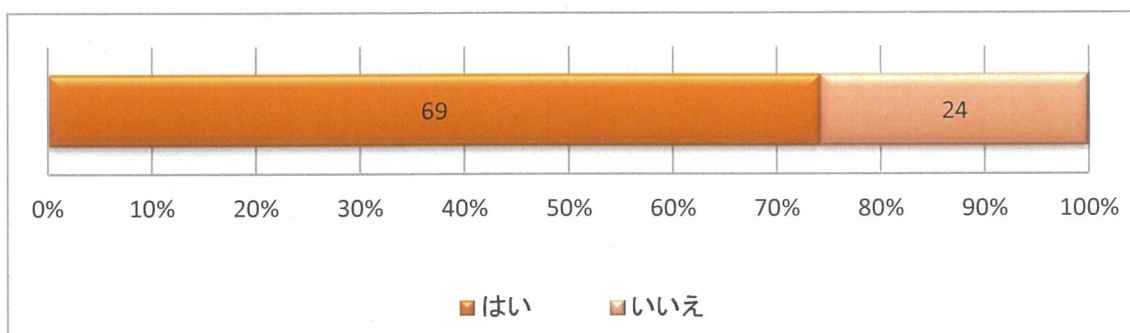
1	0歳	3
2	1歳	18
3	2歳	19
4	3歳	15
5	4歳	16
6	5歳以上	23
7	無回答	0



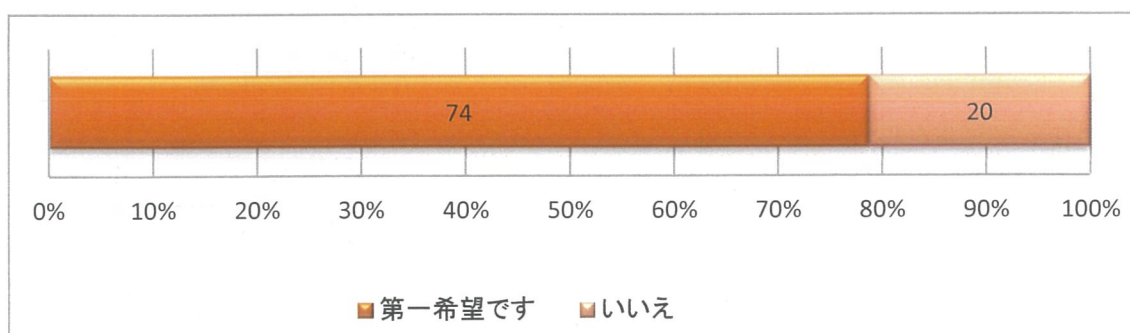
B、当園を利用される前に、他の施設を利用されていましたか



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

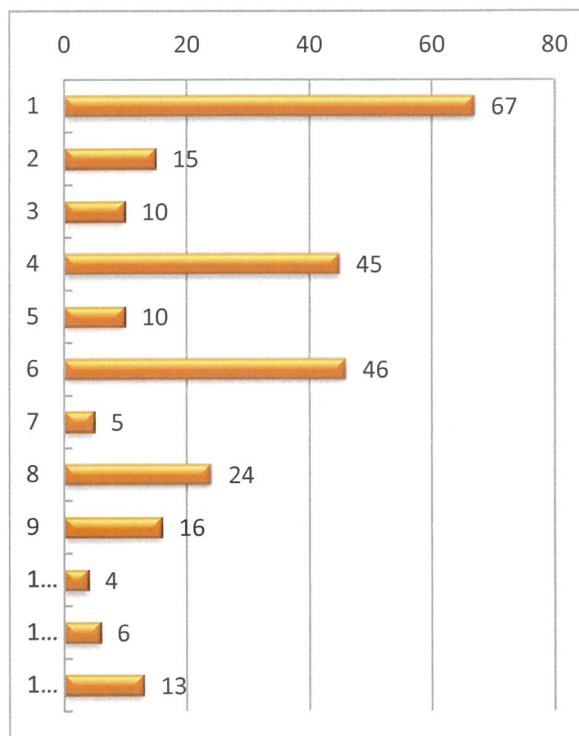


C-(b)、当園への入園申し込みは第一希望ですか



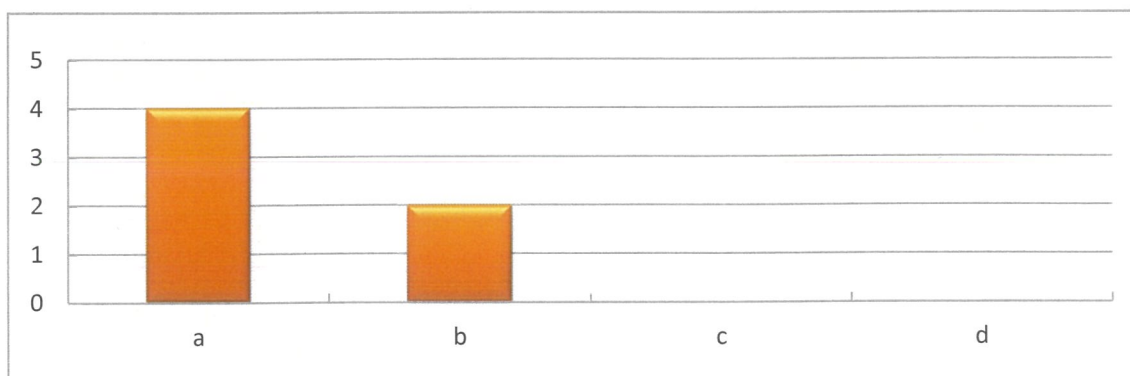
D、当園をお選びになったのは、どのような点からですか。以下の中からいくつでも

- 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



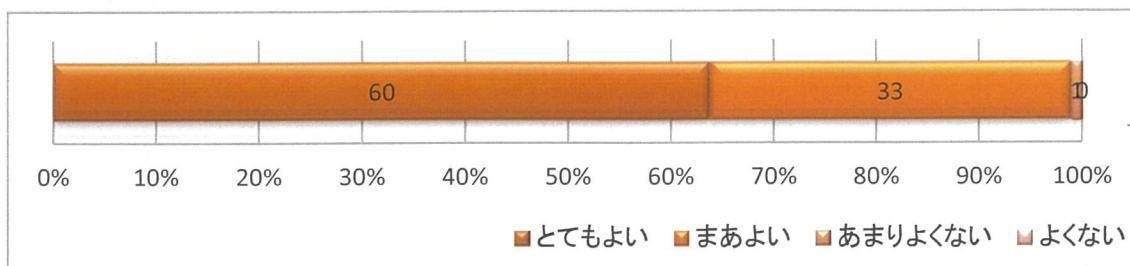
⑪特別事業を行っているから

(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)

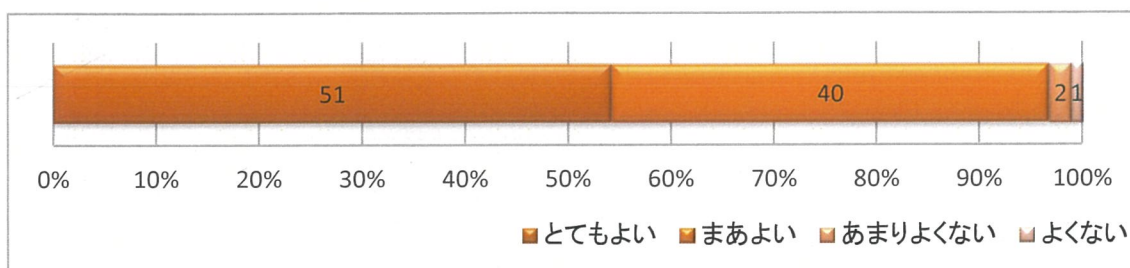


問28 保育サービスの内容について、どのように感じになりますか

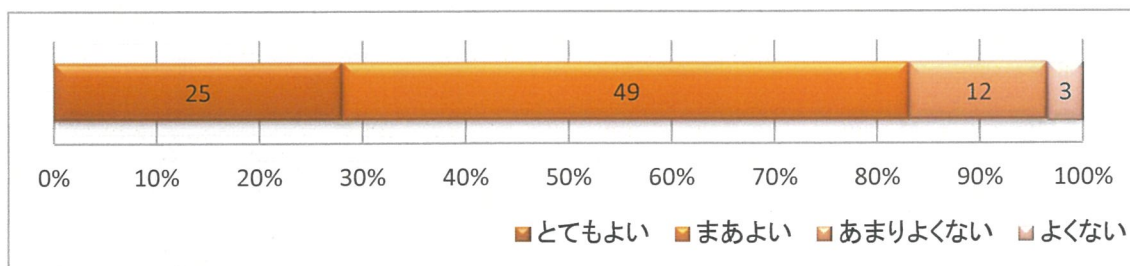
A. あいさつや片付けなど基本的な生活習慣の習得



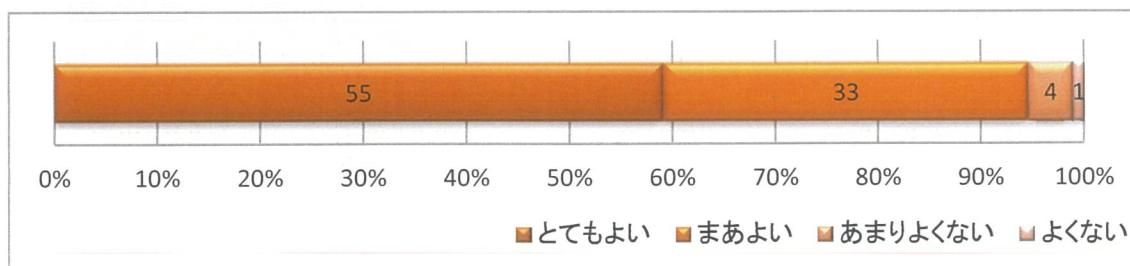
B. お子さんが参加する行事の内容



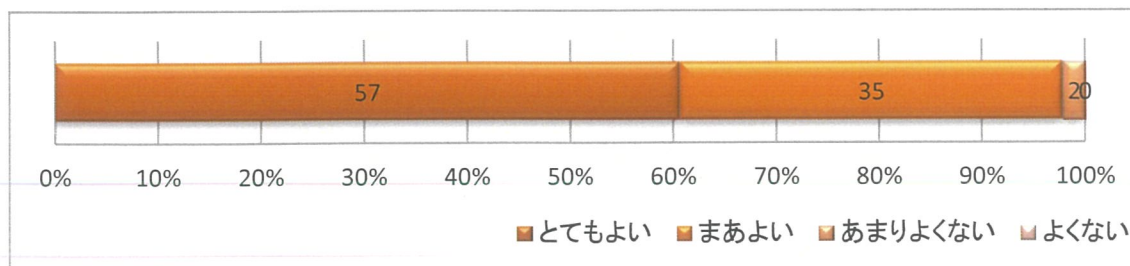
C. 就学に向けた取り組み



D. 多様な年齢同士の関係

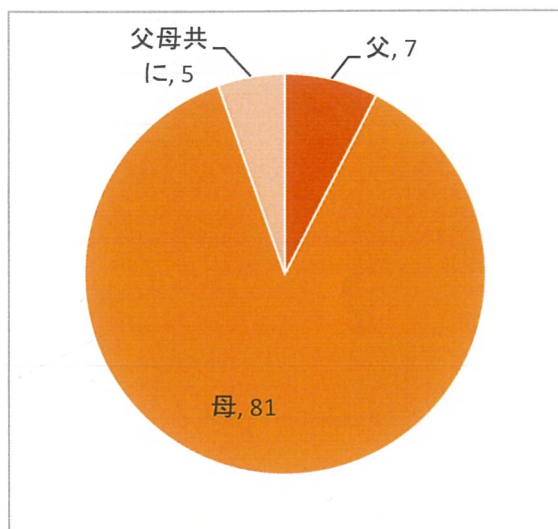


E. 遊具・玩具・教材等の充実

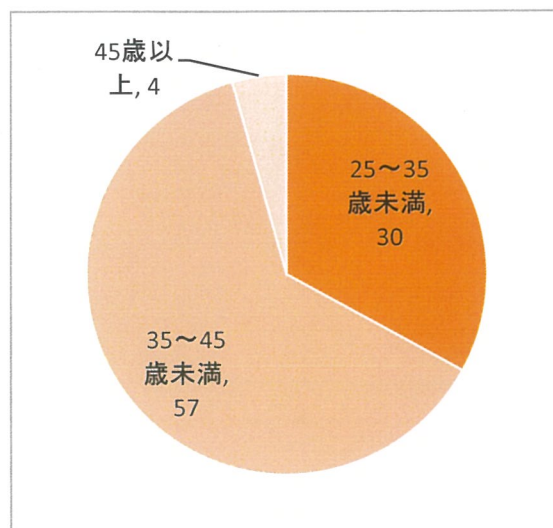


※最後に保護者の方についておたずねします

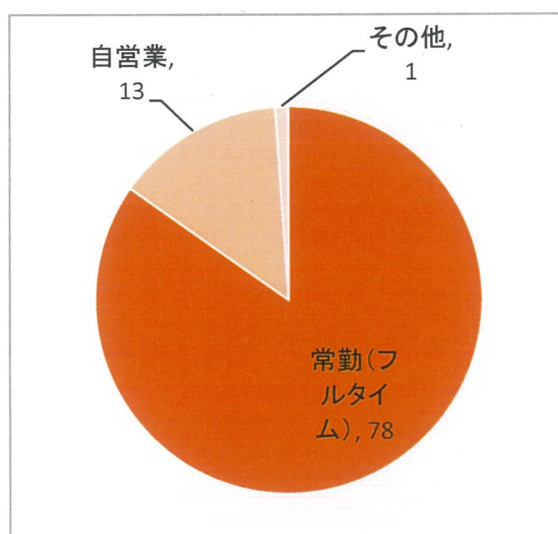
F1. 調査票記入者



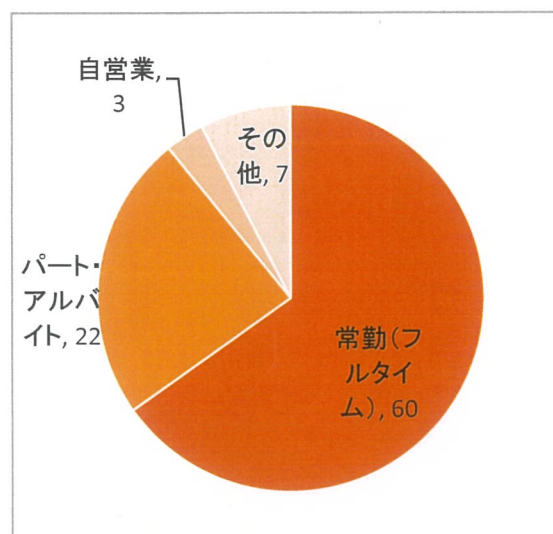
F2. 調査票記入者の年齢
(主に中心になって回答した方)



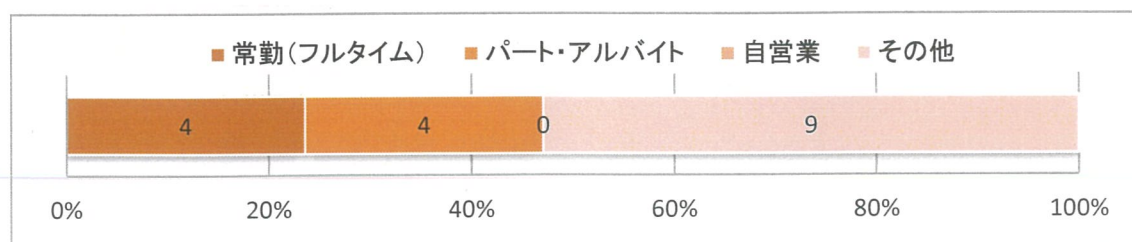
F3. 保護者の勤務形態 ① 父



F3. 保護者の勤務形態 ② 母



F3. 保護者の勤務形態 ③その他の保護者(主にお迎えに行かれる方)



利用者アンケート

【総評】

上井草保育園 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

利用する園児の保護者157名を対象にアンケート調査を実施し、94名から回答を得た。総合的な満足度は「大変満足」47.9%、「満足」45.7%を合わせると93.6%の高い満足度になった。「食事への配慮」、追加項目「登園時に子どもの様子についての把握・確認があるか」、「心身の発達に役立つ活動」、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」、「興味や関心を持てる活動」、「職員の子どもへの対応」、「施設環境は清潔か」、追加項目「園の基本的な考え方についての説明はあるか」等の項目で、9割台の非常に高い支持を集めている。一方、「外部の苦情窓口の周知」の項目では、約半数の認識となった。アンケート全体の回答結果としては、平均で約80%の支持を集めている。

自由記述では、「他クラスの先生でも名前をすぐに覚えてくれる」、「笑顔が多い先生が多い」、「子どもの意見を尊重してくれている」等の職員の対応や子どもへの対応、「園庭があり、広々としていてのびのび遊べる」等の施設環境面、「ブログで毎日子どもの様子が写真で見られる」等の保護者対応面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」でも同様の支持を集めており、自由記述でも子どもを尊重した対応に好意的なコメントが寄せられている。
②	「職員の接遇・態度」の項目では、8割を超える高い支持が得られた他、自由記述では、職員の人柄や対応に好意的なコメントが多数寄せられている。
③	「心身の発達に役立つ活動」、「興味や関心を持てる活動」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「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8割を超える高い支持を集めている。

改善の要望が高かったと思われる点

①	自由記述では、保護者への連絡面に関する意見や要望が寄せられている。
②	「安全対策」の項目では、「どちらともいえない」の回答がやや高く、自由記述ではセキュリティ面にいくつか意見が寄せられている。
③	自由記述では、保育サービスや戸外遊び、行事等に関する内容が示されている。

利用者アンケート

共通評価項目(1-17)自由意見

上井草保育園 様	
利用者調査共通評価項目 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

- ☐ お知らせ連絡帳を見る限り、とても役立っている。
- ☐ こだわりの強い我が子にとって、大人数で協調性を育む機会になった。
- ☐ 自由時間に子どもの意思を尊重し、やりたいことをやらせてくれている。
- ☐ 保育園に通い始めて、お友達や先生とのかかわりが増えてとても良い。
- ☐ 毎日何が楽しかったかを、夕食時に話してくれます。できたこと・教えてもらったことも含め、とても良い刺激になっています。
- ☐ お散歩が激減していることが気になっています。室内遊びが多いです。
- ☐ コロナ禍での制限がなくなったので、外遊びや交流等を再開してほしい。

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
---	--

- ☐ 製作物等、家庭では作れない物を楽しく作らせてくれている。
- ☐ 園での活動はブロック遊びやお友達との遊びばかりで、学ぶという場面を設けてほしい。ひらがなやカタカナ等。
- ☐ 近隣の小中学校との交流や行事を復活させてほしい。
- ☐ 知る手段がないので、できる限り様子を教えてほしい。

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
---	--

- ☐ 家庭では毎回一汁三菜とはいかず、保育園で栄養たっぷりの給食でありがたい。
- ☐ 旬の食材を取り入れ、献立を工夫してくれている。
- ☐ 少し足りないと感じていることが多々ある。

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
☐ もう少し散歩して、公園に行く機会があったら良いなと思います。	
☐ 流行病や感染対策の中での行事・活動のため、満足とは言えない。	
☒ 公園に行ったり、お散歩が少ない。	
☒ 自然とかかわる機会は少ないと思います。	
☒ もう少し行事やイベントが多いと楽しい。	
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
☐ 電話報告だけで、当日すぐに対応していただけるのが大変ありがたい。	
☐ 利用したことはありません。	
☒ 利用したことがないため。	
6	安全対策が十分取られていると思いますか
☐ 多少の改善余地はあるが、現段階では安全と言えると思う。	
☐ 階段を落ちたと聞いた時は不安になった。	
☐ 入口扉の鍵を付けただけでは不十分。もう一段階工夫が必要と思います。	
☐ 入口に新設された鍵が面倒です。	
☐ 入口のカードキー。意味がないと思う時がある。開いている時に誰でも入れてしまうと思う。	
☐ 園児が教室外・園外へ、一人で出てしまうことがある点で不安がある。	
☐ 気をつけてくれている部分は多いが、園児が自分で鍵を開けられてしまうところがある。	
☐ 誤嚥のリスクがあるような、小さい玩具が使用されていることがある。	
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
☐ 事前告知でありありがたいが、おたよりに誤字等の誤りが稀にある。	
☒ 休みを取らないといけない。	
☒ 父母参加型は予備日を設けてほしい。工作等で飾る物は、できるだけ全員来園している時にお願いしたい。	

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
---	--

○ 園での様子を日々細かく教えてくださるので気持ちの変化に気がつきやすく、とてもよく見てくださるのでありがたいです。

○ 先生によるようですが、私たちは大丈夫だと思います。

○ 特に今年は園長が変わり、お話しやすくなったと感じます。

○ 保育者による。

□ 看護師の先生・担任の先生は、熱心で信頼できると思います。

□ 時間がないので、実際には相談に至らない。

□ 全ての職員ではなく、特定の職員に対して信頼が置ける。

■ 3歳から連絡帳でのやり取りはなく、お迎えに時に子どもの様子を聞く、もしくはそれさえも「元気に過ごしています」で終わってしまう。

■ 先生が替わり、まだ信頼関係はありません。

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
---	---------------------------

- いつも保育補助の先生がしっかりきれいにしてくれている様子があり、安心です。
- 完璧ではないが、子どもたちがすぐに汚れてしまう割に大変きれいにされていると思う。1階トイレの匂いが気になる。
- コットの穴の中は、いつも埃と髪の毛。
- 夏は蚊が多い。
- 廊下にラックや製作の物が出ていることや、落ちていることがある。

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
----	--------------------------------

- ☐ クラス担任でない先生方や職員の方々も、気持ち良くあいさつしていただける。
- ☐ 服装や髪色にはこだわらない。子どもをきちんと見てくれれば。
- ☐ もっと自由で良いと思う。
- ☐ たまにきつい言い方をしているのが見られる。
- ☐ 時々子どものトイレに付き添っている先生の態度を見かけて、素っ気ないように思える。
- ☐ スマホで色々と管理されているので仕方ない面はありますが、受け渡しの時間はスマホではなく、顔を見ていただきたいと思うことがあります。
- ☐ とても口調のきつい方がいる。あいさつもしない方がいる。
- ☐ パートさんが、高圧的な態度で子どもと接している。
- ☒ 教育が必要な職員が、複数人いると感じている。
- ☒ 大変な仕事であるのはわかるが、言い方がきつい人がいる。

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
----	---------------------------------------

- ☐ 受け渡しの際に言い忘れたことは、小さなことでも電話いただきありがたく思います。
- ☐ 看護職員の対応は、大変すばらしいと思います。
- ☐ 受診も速やかに対応してもらいました。
- ☐ お迎えの時にケガしていることを言われず、子どもと家に帰ってから気づくことが何回かあったため。
- ☐ 看護師の方から言われたことと、担任の先生の言うこと(&連絡帳)の内容が異なることが2度あった。食事を取れたのか等。
- ☒ 子どもが体調不良を訴えたが、対応してくれなかったようです。
- ☒ わからない。

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
----	-------------------------------------

- ☐ どのように話し合って、先生が何を伝えたかまで報告してくださるので、帰って来て本人と話す時もよく理解ができます。
- ☐ 詳細を知ることがないので、回答ができない。
- ☐ 担任の先生が、時々「先生はやめたらって言ったんですけど…」と話されることが多いので、言い方だけ変えれば良いのにとおもいます。
- ▲ 新しい担任になってから、まだ該当がありません。
- ▲ まだそういったことがない。

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
----	---

- ☐ いつも気持ちに寄り添ってくれるので、自分も本当の気持ちを先生には話せると言っていました。
- ☐ 子どもが先生の悪口を言わないことが、その証明だと思う。
- ☐ 担任の先生はよく対応してくれていますが、臨時の先生が否定的な言葉で子どもたちに話しているのを何度も見かけました。

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
----	---

- ☐ そうあってほしいと思う。実際は知り得ない。
- ☐ ネット上のアルバムの公開をやめてほしい。
- ▲ わからない。

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
----	-------------------------------

- ☐ 丁寧に連絡帳を書いてくださる。
- ☐ 「元気です」とお迎え時に言われることが多い。それは見たらわかるので。
- ☐ お迎え時間には担任の先生が退園してしまい、翌日に必要な物や重要事項の伝達・引き継ぎが曖昧なことがあるところが少し心配です。
- 上の子はわかりやすく説明してくれているのですが、下の子と比較するとこうなります。
- 聞けば答えてくれる。
- 迎え時間の担当職員により、報告・説明にばらつきがありすぎる。

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
----	---

- ☐ 園長先生が直々に対応してくださり、クラスの先生方に周知してくださった。
- ☐ 園長含め、信頼している職員の対応に満足している。
- ☐ 不明。

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
----	--

- ☐ 配布物でのご案内はあったと思います。
- ▲ そのような状況になったことがない。

利用者アンケート

気に入っている点・改善を希望する点

自由記述

○ 職員について

- ・ 担任は良い先生。
- ・ 今の担任の先生は良い先生ばかりで安心しています。
- ・ 保育士の方々は、みんな気持ちの良い保育士の方々です。話が通じる感じ。子どものことを可愛がってくれます。
- ・ 先生方が名前をよく声かけしてくれていて嬉しくなります。
- ・ 他のクラスの先生でも、名前をすぐに覚えてくれる。
- ・ 担当クラスの先生以外も、子どもの名前をしっかりと呼んでくださる点。
- ・ 担任の方以外の保育士さんも、子どもの顔を把握しているところ。
- ・ 先生方・事務の方みなさん声をかけてくださり、明るい雰囲気。
- ・ 先生たちはみなさん明るくて前向きな声かけが自然と出ていて、そうやって声かけしたら良いんだとこちらも勉強になります。いつも子どもを預かってくださり、ありがとうございます。
- ・ 先生方のあいさつが多い。
- ・ 笑顔が多い先生が多いこと。
- ・ 先生や職員がいつもニコニコで、あいさつもしっかりしてくれて、園内の雰囲気が良い。
- ・ 先生がいつもニコニコしていて、子どもたちもとても懐いていて大好きなようです。良い雰囲気で信頼しています。
- ・ 保育士の方の対応は明るく、送り迎えの際に気持ち良く迎えてくださいます。
- ・ クラス担当の先生は、とても良くしてくれていると思います。
- ・ 補助の方々がよくしてくださり助かっています。
- ・ 家から近いという理由で選びましたが、先生方の対応はいつも穏やかで安心感があり、子どもも先生に懐いていて、この園にして良かったと思っています。
- ・ とても温かい雰囲気で、安心して預けられます。小さなことでも丁寧に答えてくださるので助かっています。
- ・ 先生方にはいつも大変感謝しております。子どもも親も安心できる保育園です。
- ・ 前年と比べて、先生の異動等で大きな規模で入れ替えがあったと思いますが、当時よりもむしろ高い質で保育が提供されていると強く感じます。現保育園を卒園して小学生になった上の子も、立派に小学生をやっています。
- ・ 以前よりも職員の方の表情が良いように思え、職場環境は良いのかなと思っています。

○ 園長について

- ・ 新園長・新しい看護師さんの感じが良いです。
- ・ 園長先生が変わってから色々気にかけて話してくれたり、子どものことをよく見ているなど思えるようになった。園長先生がすばらしい。
- ・ 副園長先生が優しい。

※重複している意見も掲載しています

○ 保育サービスについて

- ・ 季節の工作も色々面白いです。
- ・ 友人の数も多く、楽しく過ごせています。
- ・ たくさんの子どもたちがいるので、社会性を学べる。
- ・ 土曜保育では、異年齢の子たちとふれ合う機会がたくさんある。
- ・ 園内の異年齢交流も多く、人間的な上下関係を自然と身に付けられているおかげで、年下の子どもへの思いやり等、一人っ子では学びづらいことも学習できていると感じます。
- ・ 子どもの記憶に残る食育やイベント内容を考えてくれるところが好きです。
- ・ 子どもたちの気持ちを第一に考え、ちゃんと一人の人として扱ってくれているところ。
- ・ 子どもの意見を尊重してくれている。何をしたい・しなくていい等。
- ・ 子どもの個性を活かしてくれている点。
- ・ 子どもとの対話や子ども同士の対話を、大切にしてくれている点。
- ・ 子ども主体で、やりたいことに挑戦できる環境づくりをしてくれている点に感謝しています。子どもも帰宅してから、色々教えてくれることが増えました。
- ・ 一人ひとりの成長に合わせて見守ってくれ、ケガした時も親より長い期間気にしてくれた(親1週間くらい・園1ヶ月くらい)。
- ・ みんなで考えて何かに取り組むことが多く、良い経験ができています。
- ・ 子どもたちで話し合うことを大切にしていること等、大変満足です。
- ・ 子ども一人ひとりに合わせた対応をしてくれている。みんなで案を出して製作物等を作っているところは、とても良いと思います。また、先生方がいつもニコニコしているのは、保護者としても安心できます。
- ・ 子どもたち一人ひとりのやる気を大切にしてくれ、無理に強制することがない点。先生方はバラバラだと大変だと思うが、気持ちを大切にもらえた子どもたちはとても嬉しいし、後々良い成長につながると思う。
- ・ 主体性を大切に自分で考えみんなで話し合い、意見を言い合える環境。受け止めてくれる先生方。
- ・ 個人に合わせて、柔軟に対応してくださっています。先生方・補助の先生方もいて、負担がかかりにくい体制なのかなと思っています。いつもありがとうございます。
- ・ 子どもをのびのびと保育してくださっているところ。
- ・ のびのびさせてくれる。
- ・ 国の歌を歌うのが本当に楽しいです。
- ・ 雰囲気。楽しそう。

○ 子どもの様子について

- ・ 子どもがのびのび遊んでいる印象。
- ・ 毎日楽しく登園しているので、嬉しい。
- ・ 先生方が優しく接してくださるので、子どもが毎日楽しそうに通うことができます。
- ・ いつも大変お世話になっております。いつも楽しそうに過ごしており、先生方もとても良く接してくださっています。
- ・ 子どもたちが毎日保育園に行きたがるので、それだけ上井草保育園で楽しく過ごせているのだなと日々感謝しています。

※重複している意見も掲載しています

- ・ 子どもが、友達のこと・先生のこと・お昼ご飯やおやつのこと・遊びや取り組みのことをたくさん話してくれる。その楽しい毎日は、たくさんの方たちのおかげで過ごせていると思います。園にはとても感謝しています。
- ・ 子どもが「さみしかった」とお迎えの時に言うこともありますが、「保育園好き」と言っているので、安心して保育園へ預けて仕事に出れます。
- ・ 子どもたちが、朝の預け入れの時は登園を渋ることがあるのですが、お迎えに行くと満たされた顔で帰って来てくれるところ。

○ 戸外遊び・園外活動・行事について

- ・ 外での遊び、特に砂遊びを家でしていないので気に入っている。
- ・ 園庭で遊んで泥だらけなのが、親として遊べられていることがわかり、とても嬉しく思います。
- ・ 園の行事で、子どもたちの意見を反映させてくださること。昨年の大きくなったね会で、園長先生のお話の中に「子どもたちが発表内容を決める」ということに触れており、他の園にはない上井草保育園の良いところだと思いました。

○ 施設環境面について

- ・ 光がたくさん入る施設。
- ・ 園舎が新しく、いつもきれいなところ。お掃除が行き届いている。
- ・ 園内がとてもきれいで、きちんと整っていること。
- ・ 園内がきれい。
- ・ 庭がある点。
- ・ 園庭がある。
- ・ 園庭もあり、広い園舎は良いなと思っています。
- ・ 広い園舎・園庭でのびのび遊べる。
- ・ 園庭があり、広々としていてのびのび遊べていること。
- ・ 園庭があり、室内でも外でものびのびと過ごすことができる。
- ・ 園庭もあり、ホールもあり、保育園内でも様々な遊びができるのは良い点だと思います。
- ・ 走り回るのに十分な広さの園庭がある。子どもは外遊びが大好きです。
- ・ 園庭も広く、ブランコやタイヤ等、道具や玩具がたくさんあり、充実している。
- ・ 遊びの道具が充実しており、子どもたちが気に入って遊んでいるように見えるので、良いと思う。
- ・ 玩具が充実している。
- ・ 給食室がきれい。
- ・ 施設が新しく、機能的。
- ・ 園の立地や施設設備には大変満足しており、近所の他の園と比べ、素晴らしいと感じております。
- ・ 築年数が浅い。

○ 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

- ・ 給食を毎朝手作りしてくれている点。
- ・ ご飯やおやつはおいしいと、よく子が言っています。
- ・ 調理室が可視化されていることで食の衛生に対する不安がなく、献立もすばらしく、感謝しております。

○ 保護者対応(保護者支援・延長保育など)について

- ・ ブログが毎日更新され、今日何をしたかわかるのでとても良い。
- ・ 連絡帳がWEBで管理されているところ。
- ・ 欠席の連絡をインターネットからできること。
- ・ ブログで毎日子どもの様子が写真付きで見られる。
- ・ 毎月インターネットで、子どもたちの様子を写真でアップロードしている点。
- ・ 子の成長を、おたよりや写真で見ることができてありがたいです。
- ・ 園での様子を口頭でも園のHPでもわかりやすく伝えてくれるので、非常に安心感があります。
- ・ 子の様子について、連絡帳や送迎時の会話で詳しく教えてくださり、安心しています。
- ・ お知らせを今年度から部屋の入口に貼っていただいていた、助かります。
- ・ 子どもの気になることや相談事を一緒に考えたり悩んだりしてもらえるので、とても心強い。
- ・ 保育者の方が、みんな丁寧な対応で親身になって話を聞いてくれます。引き継ぎもきちんと行われていて、安心して子どもを預けています。
- ・ 子どもだけでなく、父母のことも大切にしてくれていると感じる点。
- ・ 問題が起こる前に、事前に連絡をいただけることが気に入っています。
- ・ 持ち物が少ない。
- ・ オムツ持ち込み不要なところ。有料化の話がありますが、有料でも続けていただきたいと思っています。
- ・ 保護者の負担を減らそうと、様々な工夫をしてくれている点は助かっています。
- ・ 区立園の時は、家庭の考え方に保育士が干渉し問題になったことがあったが、現在の体制になり、そのようなことがなくなった。

○ 地域交流について

○ その他

○ 職員について

- ・ 保育士によって質の違いがあり。
- ・ 担任に当たり外れが大きい。
- ・ 時々、担任の言い方がきついように感じます。人数も多く大変なのは重々承知ですが、もう少し配慮がほしいです。
- ・ 職員同士の私的な会話や職員に対し、パワハラのような態度を取られている職員があり、保護者がその様子をうかがえてしまうのは問題だと思います。
- ・ 担任の先生には非常に満足しているが、夕方以降の非常勤の保育士の保育の質のばらつきがあるように感じる。私語が多い、泣いている子どもに声かけをしない、子どもの様子について説明が全くない等。
- ・ パートさんの態度。特に、いわゆる問題行動をしている子どもに対しての対応が目に残る。大人の話聞かない子や元気が溢れている子、泣いている子に対して。
- ・ 子どもに対して発達に問題があるような言い方をされとても嫌だった。2～3日モヤモヤした気持ちになり、それ以降言い方がきつく感じ、つらい。送迎時間に遅れた際も柔らかく伝えてほしい。嫌な感じが伝わってきて預けるのが嫌になる。子どもを預けているので何も言えず、何か言うと子どもに被害があると嫌なので。
- ・ 非常勤の先生がお一人で見ていて1・2名と少なく、常勤の先生方の負担が増えているのでは？と心配になってしまう。担当する児の年齢にもよるが、いざ反応できるのかも少し心配である。
- ・ 担任を、来年は持ち上がりにせず違う方に変えてほしい。相談する気になれない。
- ・ 同法人内で先生の異動があり、親しんでいる先生がいなくなられてしまいましたが、もしそれが先生の希望のための異動でないなら、ずっとお世話になりたかったので残念です。
- ・ 良い保育士から他園に異動しがち。
- ・ ベテランの先生が、異動で少なくなっている。
- ・ 特定の力のある(保育の経歴・経験の長い)先生方で現場を回してくださっている感じがあるので、きちんとお休みが留保されているのか、先生たちの労働環境がより良いものであれば良いと思います。

○ 園長について

○ 保育サービスについて

- ・ 食育活動が減っているのが気になります。
- ・ 英語・音楽等、教育面が少しあると嬉しい。
- ・ 就学前の準備として、教育のカリキュラムがあれば尚良い。子どものやりたいことを優先的にやらせてくれるが、集団行動も大切だと思うので学年が上がる毎に増やしてほしい。
- ・ 他の国立園でやっている聞いた鍵盤ハーモニカは？
- ・ 年長時に昼寝をしっかりさせると体力があり、夜なかなか寝てくれないので少なめ、もしくはなくして、小学生に向けて少しずつ慣らしてほしい。
- ・ 子どもたちが多いため、子どもとの密な関係はあまり築けていないのかなという印象。子どもたちが、先生の話をお聞きしていることがないため。
- ・ 4歳児クラスですが、5歳児クラスほどはまだ幼い部分が多いので、担任だけでなく副担任システムは取り入れられないのかなと思っています。担任の先生がお一人で、大変そうに思います。なかなか保育士さん不足とは思いますが。

※重複している意見も掲載しています

- ・ 先生によってクラスの特徴が違うのはわかっているが、自分のクラスでもやってほしいと思うこともあります。
- ・ 以前、「お話聞けないと行かないよ」と電気を消して子どもを一人部屋の中に入れていた。ここまで至る経緯がもちろんあると思うが、その場面だけを見てしまい、少し切ない気持ちになった。
- ・ 子どもが嫌なことがあっても、「先生が見ていなかった」ということがよくある。20人に1人体制ではいくら年長でも、もう少し多くの大人の目が必要だと思う。
- ・ 忙しいのか、トイレトレーニングで毎日シーツをおねしょで濡らしてくるので、午睡中はオムツでお願いした後もまた濡らしてくることが多くあり、行き届いていない感じを受けた。2歳から3歳児クラスへと上がると職員数がグッと減り、子どもも大人も落ち着かない印象を受けた。
- ・ 担任の特技に合わせた年齢を担当してほしい。
- ・ 担任の先生は、クラスの特徴や先生の特徴等から総合的に決めてほしい。
- ・ 園の方針。面倒なことはやりたくないという考えが透けて見える。わからないと思って嘘を言う。

○ 子どもの様子について

○ 戸外遊び・園外活動・行事について

- ・ 外遊びやお散歩の拡充。
- ・ 外遊びが少ないと子どもが言っていた。
- ・ 0・1歳クラスの頃は毎日のようにお散歩に連れて行ってもらえたが、年齢が大きいクラスほど外に出る機会が少なく、お散歩に行けず残念がっている。
- ・ 3歳(年少)になってから、外への散歩が圧倒的に減っている感じ。パワーを持て余して帰ってくるので、家に帰って来てから発散するのが大変。
- ・ もう少し行事を増やしてほしい。
- ・ 運動会等、園全体での行事がなく、未だに年齢毎でしかないこと。
- ・ イベントがもっとたくさんあって、お祭りは甚平・ハロウィンが仮装等ができると、特別感が出ると思う。
- ・ 2歳まで運動会等がなかったので、よその保育園の話を聞くと羨ましく思いました。そういったイベントができるようになったら嬉しいと思います。
- ・ 運動会はやはり外でやりたい。

○ 施設環境面について

- ・ お昼寝のコットの穴に、埃が溜まっている。定期的に掃除機で吸う等、きれいにしてほしい。
- ・ 玩具の劣化が目立ちます。消毒では間に合わないほどの劣化が見られる玩具は、処分を検討された方がよいと思います。

○ 安全対策について

- ・ 欠席連絡を忘れてしまった際、園からの登園確認がなかった。お迎え予定時刻(18時30分)を過ぎてしまった際にも園からの確認がなく、こちらの不備だが安全面が不安になった。
- ・ 玄関前の警備を強化してほしいです。
- ・ 今のところ特にありません。強いて言うなら、出入口の鍵くらいです。
- ・ 危ないので、保護者の車送迎をやめてほしい。

※重複している意見も掲載しています

○ 子どもの健康・衛生管理について

- ・ 朝の検温について、真夏等の体温が高くなりやすい場合の対応を柔軟にしてほしい。健康なのに、お預けできないことが何度もあった。
- ・ 園で発熱(38.5度以上)すると次の日休むことになるが、本当に熱があったのか疑わしい時がある。家だと熱はなく、元気に過ごしているため。
- ・ 夏場は蚊が多く、毎日蚊に刺されているようです。保護者も送迎だけですが、何ヶ所か刺されています。末夏以降、対策を望みます。

○ 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

- ・ 園からの連絡事項が少なく、決まったことが突然周知される。運動会も室内での開催が決定事項として知らされたため、事前に確認・共有できるようにしてもらいたい。
- ・ 園行事以外の活動予定(お料理・学校へ行く等)を、もう少し早く教えてくださると嬉しいです。お休みさせる日と重なることが何度かあり、子どもに悲しい思いをさせてしまったので。
- ・ 子どもが興味を持ったものやできるようになったこと等、園での様子を詳しく教えてほしい。
- ・ 園での様子のアルバム内容が適当。
- ・ 3歳から、連絡帳でやり取りできたら良いと思います。
- ・ 3歳から連絡帳がなくなるが幼稚園だとまだ年少さんなので、3歳までは園での様子を知れると良いと思う。先生の人数も少なくなり、余計に把握できないかなと。
- ・ 3歳児保育になってから、個人日誌がなくなりました。そのことで、一日の生活の様子を口頭で聞くしかありません。職員によっては、報告の詳細に大きなばらつきがある点が気になります。
- ・ 幼児になると連絡帳に該当するものがなく、登園時に口頭では伝えにくい情報や担任に確認したいことを伝えにくい。紙面でもアプリでも、やり取りが残るものがあつた方が良い。
- ・ 保護者に対するお知らせが、クラスのドアにペタペタ貼ってあるだけだったりして見落とすことがある。メール配信や連絡帳に「お知らせ」機能を付ける等があると嬉しいが、現状そこまで改善希望というレベルでもないかもです。
- ・ 保護者会や行事のオンライン配信がないこと。
- ・ 面談等、子どもの様子を話し合う機会が少ない。
- ・ たまに情報共有ができていないかな？と思うことがあります。朝に質問したことに対し、「調べて夕方お答えします」と言われたが、夕方お迎え時には特に答えも声かけもなく、そのままになったり等。
- ・ 上にきょうだいがいるのですが、下の子をお迎えに行った時にその日の様子を伝えていただく際、良くも悪くも説明があやふやで詳細がわからないため、実態を把握しづらいです。後は良いところしか教えてくれず、ケガをした時にこちらから確認しないと話してくれない。
- ・ お迎えの際、他の子を見ながら忙しいのは十分理解していますが、今日どんな様子だったかを話す時、教室の入口を離れたところから会話されると話しぶりなと思います。
- ・ ホームページから、過去のおたよりをダウンロードできるようにしてほしい。最新のものしか見られないため。
- ・ ネットのアルバム公開をやめてほしい。せめて子どもが写らないように情報公開するべき。
- ・ 土曜保育の紙と連絡帳の情報を統一してほしい。

※重複している意見も掲載しています

- ・ 手続等(変更があった場合)の対応については、しっかりと把握されていないような印象です。
- ・ 子どもが体調を崩してしまった時の呼び出しの際、勤務地が遠いのですぐに出ても時間がかかると伝え
ると、「もう少し早く来てほしい」と言われました。どう頑張っても物理的に難しい時があるので、大変だと思
いますが、少しでもご理解いただけるとありがたいです。それ以外は本当に感謝しています。
- ・ ケガをして病院に行ったが当時の園長先生からは電話で簡単に謝るのみで、直接の謝りはなかった。

○ 地域交流について

○ その他

- ・ ありません。変わらずに運営をお願いいたします。
- ・ 特になし。本当に良い環境です。いつもありがとうございます。
- ・ 特にありません。これからもよろしくお願いします。
- ・ 特になし。
- ・ 特になし。
- ・ 特になし。
- ・ なし。