福祉サービス第三者評価 利用者調査(家族アンケート)結果

《事業所名： きし保育園 》

■調査対象と方法

調査対象	保育園を利用している全世帯を対象に調査を実施しました。兄弟姉妹の居る世帯は1世帯として扱い、一番年齢の低いお子さんを対象として、回答してもらいました。
調査方法	実施期間 ： 平成 30年7月19日 ～ 平成 30年8月2日
	アンケート調査は無記名方式、配付は施設を通じて利用者へ手渡し、回収は保護者から直接評価機関へ郵送、または密封して回収箱に投函してもらい、取りまとめました。調査結果は選択回答だけでなく、記述式の回答についても匿名性に配慮してまとめ、報告いたします。

在園児数	199 人
利用者総数	142 人
共通評価項目による調査対象者数	142 人
共通評価項目による調査の有効回答者数	44 人
利用者総数に対する回答者割合(%)	31.0%

■調査結果報告の構成

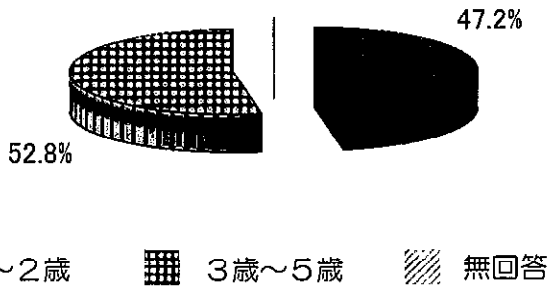
保育園を利用しているお子さんの年齢の内訳表	保育園を利用しているお子さんの年齢の内訳表です。複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に回答をいただいていますので、合計数と有効回答者数は必ずしも一致しません。
質問別及び総合的な感想について回答比率の比較グラフ	質問別及び総合的な感想についての回答比率棒グラフです。
質問別及び総合的な感想について回答者数の内訳表	質問別及び総合的な感想についての回答者数の内訳表です。
東京都認可保育所保育園29年度平均との比較チャート	平成29年度に東京都認可保育所保育園で実施した利用者調査の結果の平均との比較チャート図です。
利用者アンケート調査・自由意見(質問別/[2][3][4])	質問別及び総合的な自由意見です。(各質問及び総合満足度への回答内訳も示しています)
質問別総合満足度比率の比較グラフ	「各質問について回答した方が総合満足度でどのように回答したか」「総合満足度の各回答者が質問に対してどのように回答したか」を示すグラフです。各質問項目が総合満足にどのように影響しているかを示しています。
質問別回答結果の過去対比グラフ	質問別の過去の結果の比較グラフです。(過去に弊社で第三者評価または利用者調査を実施している場合のみ)
質問別回答結果の過去対比チャート図	質問別の「はい」の回答率を過去の結果と比較したチャート図です。(過去に弊社で第三者評価または利用者調査を実施している場合のみ)
年齢層別の回答比率チャート図	年齢層別に各質問の「はい」「満足」以上の回答率を比較したチャート図です。

■保育園を利用しているお子さんの年齢の内訳表

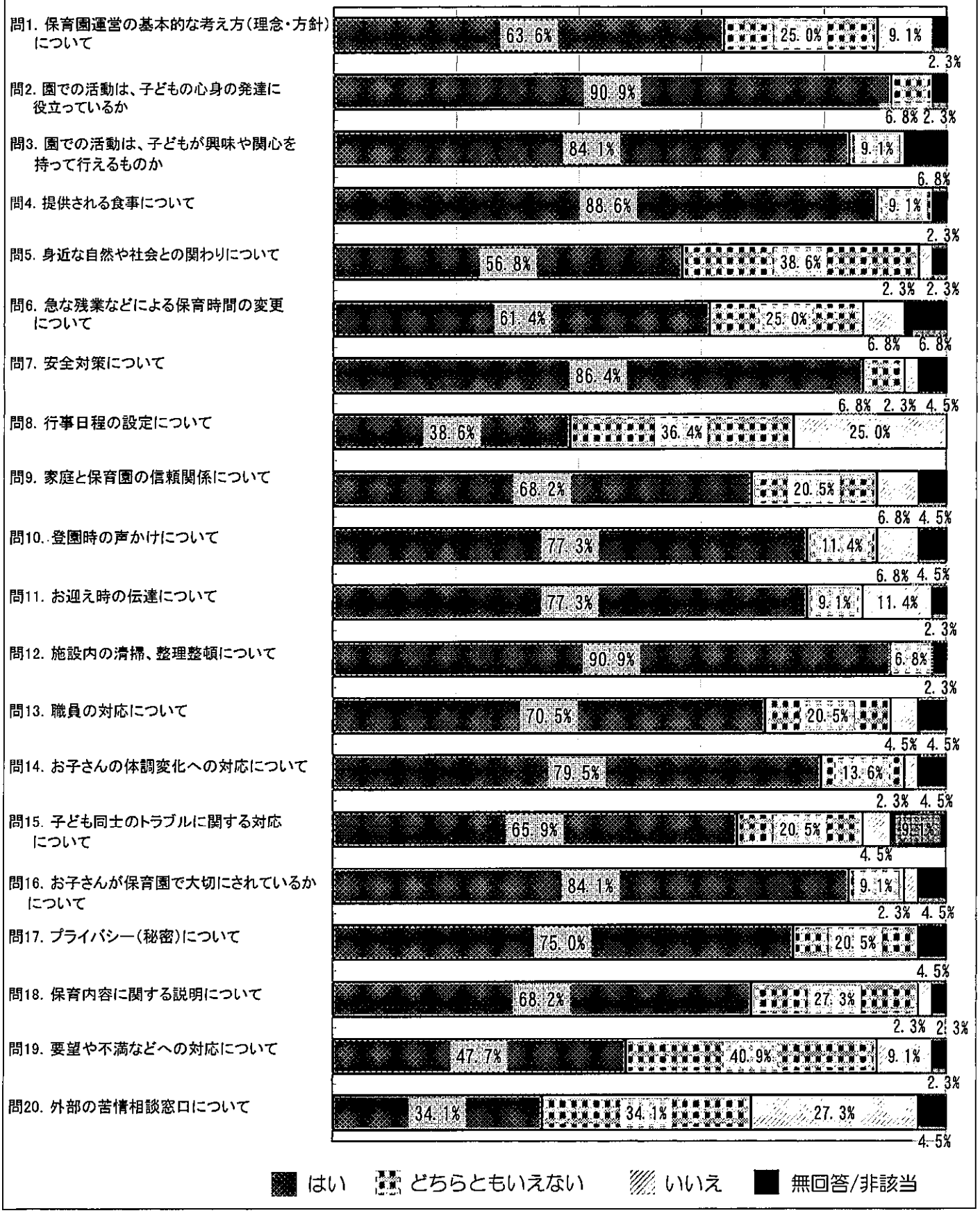
※複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部について回答

0歳～2歳	25	47.2%
3歳～5歳	28	52.8%
無回答	0	0.0%
合計	53	100.0%

(単位:人)

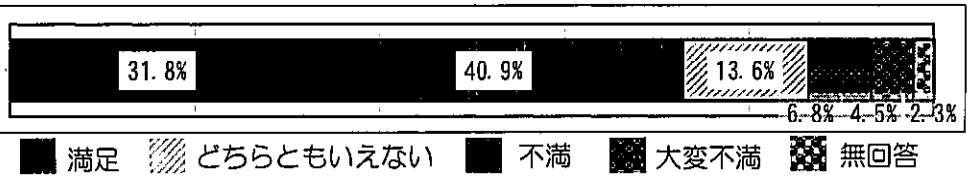


■ 質問別回答比率の比較表



■ 総合的な感想

〔1〕現在利用している保育園を総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか



■ 質問別回答者数の内訳表

（単位：人）

		はい	どちらともいえない	いいえ	無回答/非該当	合計	
保育園の理念・方針について	問1. 保育園運営の基本的な考え方（理念・方針）をご存じですか	28	11	4	1	44	
		63.6%	25.0%	9.1%	2.3%	100.0%	
毎日の保育サービスについて	問2. 園での活動は、子どもの心身の発達に役立っていると思いますか	40	3	0	1	44	
		90.9%	6.8%	0.0%	2.3%	100.0%	★★★
	問3. 園での活動は、子ども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	37	4	0	3	44	
		84.1%	9.1%	0.0%	6.8%	100.0%	
	問4. 提供される食事・おやつは、子どもの状況に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか	39	4	0	1	44	
		88.6%	9.1%	0.0%	2.3%	100.0%	★
	問5. 戸外遊びや行事などにより、子ども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	25	17	1	1	44	
		56.8%	38.6%	2.3%	2.3%	100.0%	
	問6. 急な残業などで、あらかじめ取り決めた保育時間を変更したい場合、園は状況に合わせて柔軟に対応していると思いますか	27	11	3	3	44	
		61.4%	25.0%	6.8%	6.8%	100.0%	
	問7. 安全対策が十分取られていると思いますか（園内外の安全管理、不審者対応、緊急時の対応など）	38	3	1	2	44	
		86.4%	6.8%	2.3%	4.5%	100.0%	
	問8. 行事日程の設定は、保護者の状況に十分配慮されていると思いますか	17	16	11	0	44	
		38.6%	36.4%	25.0%	0.0%	100.0%	△△
	問9. 子どもの気持ちや様子・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	30	9	3	2	44	
		68.2%	20.5%	6.8%	4.5%	100.0%	
	問10. 登園時に、子どもの家庭での様子について、園からの声かけはありますか	34	5	3	2	44	
		77.3%	11.4%	6.8%	4.5%	100.0%	
	問11. お迎え時に、その日の子どもの状況が個別に伝えられていますか（担任以外からの伝達なども含む）	34	4	5	1	44	
		77.3%	9.1%	11.4%	2.3%	100.0%	
安心・快適性	問12. 保育園内は清潔で整理、整頓された空間になっていると思いますか	40	3	0	1	44	
		90.9%	6.8%	0.0%	2.3%	100.0%	★★★
	問13. 職員の接遇・態度は適切だと思いますか	31	9	2	2	44	
		70.5%	20.5%	4.5%	4.5%	100.0%	
	問14. 保育中の発熱やケガなど、子どもの体調変化への対応（処置・連絡など）は、十分されていると思いますか	35	6	1	2	44	
		79.5%	13.6%	2.3%	4.5%	100.0%	
	問15. 子ども同士のトラブルがあった場合の職員の対応は、信頼できますか	29	9	2	4	44	
		65.9%	20.5%	4.5%	9.1%	100.0%	
個人の尊重	問16. 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	37	4	1	2	44	
		84.1%	9.1%	2.3%	4.5%	100.0%	
	問17. 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	33	9	0	2	44	
		75.0%	20.5%	0.0%	4.5%	100.0%	
	問18. 子どもの保育内容に関する説明は、わかりやすいと思いますか	30	12	1	1	44	
		68.2%	27.3%	2.3%	2.3%	100.0%	
不満・要望への対応	問19. 保育園は、不満に思ったことや要望を伝えたとき、きちんと対応していると思いますか	21	18	4	1	44	
		47.7%	40.9%	9.1%	2.3%	100.0%	△
	問20. 要望や不満があったときに、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、園はわかりやすく伝えてくれていますか	15	15	12	2	44	
		34.1%	34.1%	27.3%	4.5%	100.0%	△△△

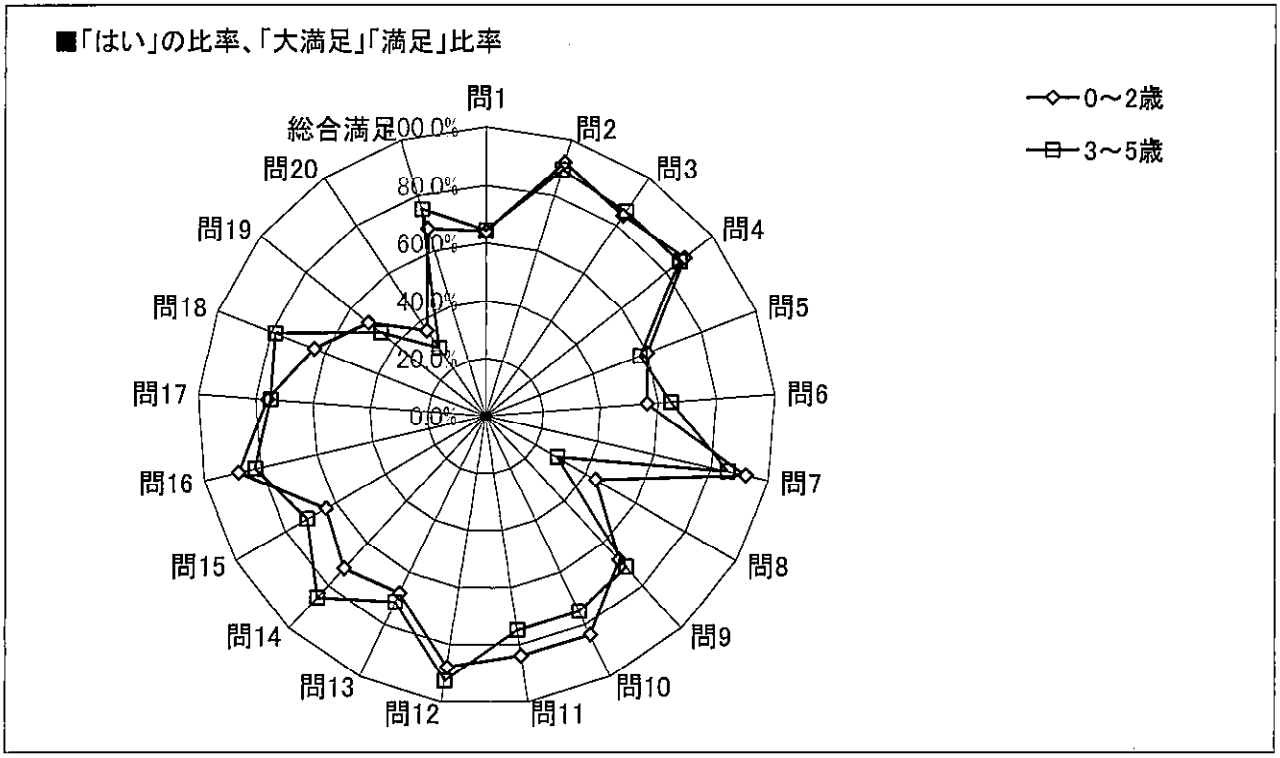
※※★★★、★★、★は「はい」回答比率の高い順に第三位までにマーキングされています。
※※△△△、△△、△は「はい」回答比率の低い順に第三位までにマーキングされています。

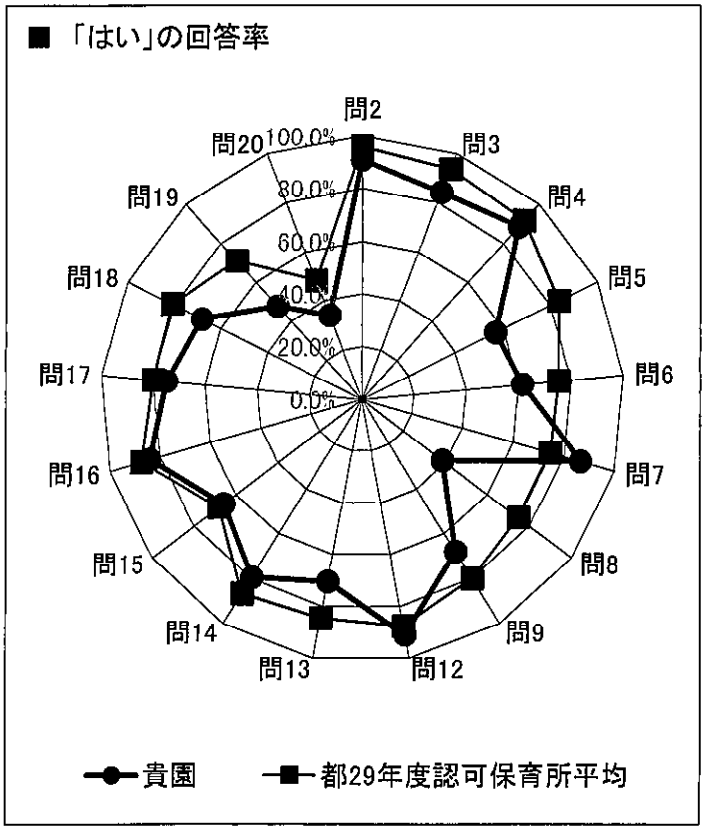
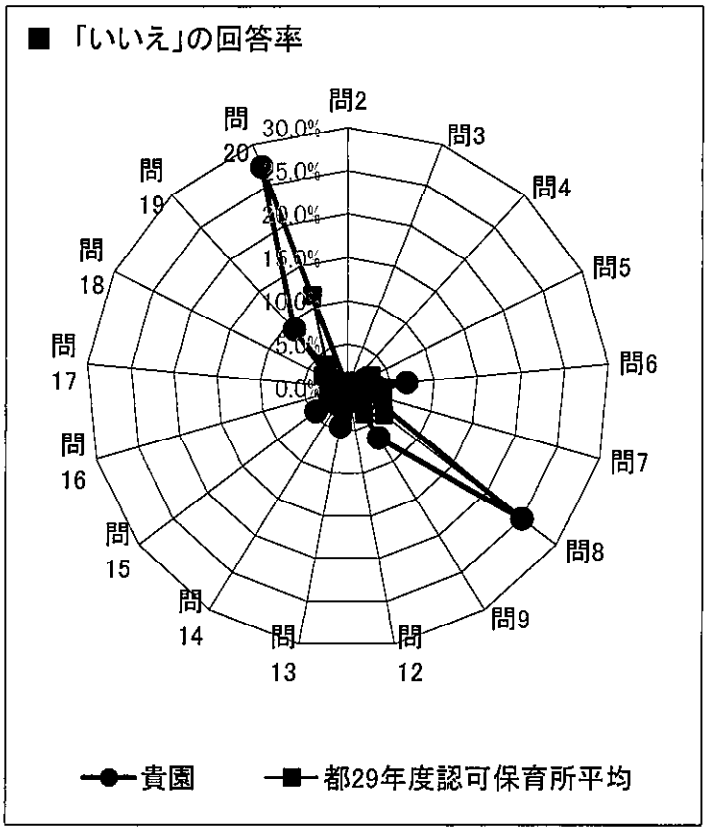
■ 総合的な感想の回答内訳

大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	合計
14	18	6	3	2	1	44
31.8%	40.9%	13.6%	6.8%	4.5%	2.3%	100.0%

（単位：人）

■年齢層別「はい」「満足度」比率の比較チャート



※総合満足についての回答は「大満足」と「満足」の比率の合計になっています。

■東京都認可保育所保育園29年度平均との比較