

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(26年度)
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2015 年 2 月 13 日

社会福祉法人 光道会
今井保育園園長 橋本 貴志 殿

郵便番号 171-0014

所在地 豊島区池袋2-23-23 白鳥ハイツ102号

評価機関名 特定非営利活動法人 福祉推進機構アシスト

認証評価機関番号

機構 07 - 177

電話番号 03-6906-5231

代表者氏名 理事長 島田 久平

以下のとおり調査を行いましたので報告します。



評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		修了者番号
	①	島田 久平	H0702042
	②	廣田伊志子	H0801075
	③		
	④		
	⑤		
福祉サービス種別	保育所		
調査対象事業所名称	今井保育園		
事業所連絡先	郵便番号	198-0023	
	所在地	東京都青梅市今井2-1125-2	
	電話番号	0428-31-5856	
事業所代表者氏名	園長 橋本 貴志		
契約日	2014 年	11 月	20 日
利用者調査票配布日(実施日)	2014 年	12 月	22 日
利用者調査結果報告日	2015 年	1 月	22 日
調査結果合議日	2015 年	1 月	10 日
コメント (利用者調査の工夫点、補助者・専門家等の活用などを記入)	調査機関が用意した調査票を保育園を通して配付していただき、切手を貼った返信用封筒により直接調査機関に郵送していただいた。家族に事前に周知するため、ポスターを3部用意し保育園内に掲示していただいた。		

評価機関から上記及び別紙の調査結果を含む調査結果報告書を受け取りました。

年 月 日

事業者代表者氏名 社会福祉法人 理事長 橋本光正
光道会



調査対象

調査時に在籍する利用者家族116人を対象とした。有効回答数は49人で回答者数の割合は42.2%であった。属性は0歳児～2歳児が15人、3歳児～5歳児が30人、両方に該当が3人、無回答1人であった。

調査方法

アンケート方式により実施した。調査票は園を通して配布してもらい、回答は切手を張った返信用封筒により直接調査機関に郵送していただいた。評価項目は共通評価項目を採用した。

利用者総数

116

共通評価項目による調査対象者数

116

共通評価項目による調査の有効回答者数

49

利用者総数に対する回答者割合(%)

42.2

利用者調査全体のコメント

総合的な満足度では「大変満足」30.6%、「満足」51.0%合わせて81.6%が満足感を示している。その他は「どちらともいえない」14.3%、「無回答」5.6%、「不満」2.0%、「大変不満」2.0%であった。個別の質問項目で「はい」と答えた割合が多かった項目は「提供される食事は子供の状況に配慮されているか」で全員が「はい」と答えている。他では「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」87.8%、「病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか」85.7%、「施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか」83.7%、「保護者の考えを聞く姿勢があるか」81.6%と高い評価を得ている。総合的な感想では「たくさんの幼児がいる中で、一人ひとりのことをよく覚え、よく見てくれていると思います」、「大きなけがもなく過ごしているので職員方に感謝しています。今までと少しずつ保育内容を変え、異年齢児との関わりや郵便当番などを取り入れ変化が感じられます」などの声が聞かれた。一方、運営方針について戸惑いを感じている声も寄せられている。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
コメント	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	49	0	0	0
全員が「はい」と答え、高い評価を得ている。自由意見では「とてもおいしく、季節の行事によって大変工夫していただいています」、「給食やおやつは食材の範囲が広く、味付けもとても工夫されていると試食会などで感謝しました」、「おやつにあまりチョコレートなどを出してほしくないです」などの声が寄せられている。				
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	43	6	0	0
「はい」87.8%、「どちらともいえない」12.2%であった。「いいえ」、「無回答」はいない。自由意見では「戸外遊びなどが充実していてとても良いです。自転車に乗ったり、お散歩で植物や昆虫を見て触れさせてくれるところがよいと思います」、「少し離れた公園にも連れて行っていただき嬉しいです」などの声が寄せられている。				
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	35	8	0	6
「はい」71.4%、「どちらともいえない」16.3%、「無回答」12.2%であった。「いいえ」はいない。自由意見では「急な仕事での延長保育には対応していただき、大変助かっています」との声が寄せられている。				

4. 安全対策が十分取られていると思うか	35	11	2	1
「はい」71. 4%、「どちらともいえない」22. 4%、「いいえ」4. 1%、「無回答」2. 0%であった。自由意見では「トイレは工夫して指ガードをしているのに…。部屋に入る扉が、子ども達が指を挟みそうで怖いです。紐で工夫はしてありますが…」などの声が寄せられている。				
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	30	16	3	0
「はい」61. 2%、「どちらともいえない」32. 7%、「いいえ」6. 1%であった。自由意見では「今年から懇談会が年2回になり、仕事を1日多く休まなければいけなくなりました」、「懇談会などが、休み明けや月末だと会社を休みにくいです」などの声が寄せられている。				
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	35	12	1	1
「はい」71. 4%、「どちらともいえない」24. 5%、「いいえ」2. 0%、「無回答」2. 0%であった。				
7. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	40	7	2	0
「はい」81. 6%、「どちらともいえない」14. 3%、「いいえ」4. 1%であった。自由意見はなかった。				
8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	41	7	1	0
「はい」83. 7%、「どちらともいえない」14. 3%、「いいえ」2. 0%であった。				
9. 職員の接遇・態度は適切か	31	11	4	3
「はい」63. 3%、「どちらともいえない」22. 4%、「いいえ」8. 2%、「無回答」6. 1%であった。自由意見では「言葉遣いがおかしいと思うときもあります。親との会話が友達のように、職員に対して子どもが真似をします」、「話し方、態度が気になる職員が何人かいます」などの声が寄せられている。				
10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	42	6	1	0
「はい」85. 7%、「どちらともいえない」12. 2%、「いいえ」2. 0%であった。自由意見では「家に帰ってから子供から体調について話を聞くことがあります」などの声が寄せられている。				

11. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	30	17	1	1
「はい」61. 2%、「どちらともいえない」34. 7%、「いいえ」2. 0%、「無回答」2. 0%であった。自由意見では、子ども同士のトラブルに関し相手の親に十分伝えてくれているのか、との声が寄せられている。				
12. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	39	9	0	1
「はい」79. 6%、「どちらともいえない」18. 4%、「無回答」2. 0%であった。自由意見では「子どもの話をきちんと聞いてくれます。それで子どもが落ち着く様子を見て、プロだなと感じたことがあります」との声が寄せられている。				
13. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	36	8	1	4
「はい」73. 5%、「どちらともいえない」16. 3%、「いいえ」2. 0%、「無回答」8. 2%であった。自由意見はなかった。				
14. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	38	9	2	0
「はい」77. 6%、「どちらともいえない」18. 4%、「いいえ」4. 1%であった。自由意見では、準備するもの種類がよくわからなかった、旨の意見が寄せられている。				
15. 利用者の不満や要望は対応されているか	33	13	2	1
「はい」67. 3%、「どちらともいえない」26. 5%、「いいえ」4. 1%、「無回答」2. 0%であった。自由意見では「意見を出しても、改善されたのか答えがないのでよくわからないです」との声が寄せられている。				
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	25	12	1	11
「はい」51. 0%、「どちらともいえない」24. 5%、「いいえ」2. 0%、「無回答」22. 4%であった。自由意見はなかった。				