

## 長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果(保育所)

評価機関名	福祉総合評価機構
-------	----------

事業所名称	桜が丘保育園
-------	--------

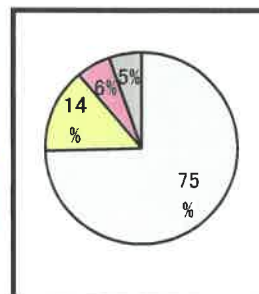
調査の対象・方法	<p>対象： 調査対象保育園の在籍園児保護者</p> <p>方法： 対象者へ調査用紙を配布 各自記入の上、評価機関へ直接郵送回収</p>
----------	--

調査実施期間	2019年 9月 10日から 2019年 10月 10日まで
--------	--------------------------------

アンケート結果平均

利用者総数	140 人
調査対象者数	107 人
有効回答数	54 人
回収率	50 %

はい	1114 件	78%
どちらともいえない	214 件	13%
いいえ	85 件	4%
わからない	82 件	5%



総 評	<p>本アンケートは107人中54人の回答を得て50%の回収率となった。</p> <p>アンケートの結果から、利用者の満足度は全体を通して高く、特に問4「保育士や他の職員は親切、丁寧に対応してくれますか」、問19「お子さんが生活するところは心地よく過ごせる雰囲気ですか」、問27「保護者が参加しやすいように行事日程が組まれていますか」は87.0%と最も高い。次いで問1「保育所が保育を実施する上での基本的な考え方や方針を知っていますか」、問20「お子さんの発育や意欲を促すような遊具・玩具などが十分に用意されていますか」が85.2%と続いている。一方、問13「地域や家庭(保育所を利用していない家庭も含めた)の子育て相談や交流会など、積極的に保育所の開放をしていると思いますか」46.3%が一番低い結果となっている。</p> <p>自由記述を追っていくと、感謝のことば、賞賛は職員の日々の対応や質の高い保育、保護者への配慮、給食への感謝、保育環境の良さなど様々な記述が見られる。一方、保護者との連絡方法や駐車場スペースなど意見・要望の声がある。</p> <p>このような結果から、保護者は全般的に満足度が高く、職員の質、保護者、子どもへの接し方について高い評価がみられる。その一方、さまざまな意見・要望があることは見逃せない。</p> <p>今後は、本アンケート結果から保護者の意向を汲み取り、保育園として改善すべき項目に取り組み、貴園の更なる質の向上につながるよう期待したい。</p>
-----	---

# 長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果(保育所用)

事業所名称	桜が丘保育園	有効回答数	54 人
-------	--------	-------	------

評価対象	No	質問項目	回答	回答数	(%)
全サービス共通項目					
保育理念 保育方針	1	保育所が保育を実施する上での基本的な考え方や方針を知っていますか。	はい どちらともいえない いいえ わからない 無回答	46件 7件 1件 0件 0件	85.2% 13.0% 1.9% 0.0% 0.0%
	2	【はいの場合】保育を実施する上での基本的な考え方や方針には納得していますか。 * 問1にて「はい」と答えた方以外は非該当	はい どちらともいえない いいえ わからない 無回答 非該当	41件 4件 0件 1件 0件 8件	75.9% 7.4% 0.0% 1.9% 0.0% 14.8%
	3	【はいの場合】実際に利用してみて、日頃の保育サービスは基本的な考え方や方針と一致していますか。 * 問1にて「はい」と答えた方以外は非該当	はい どちらともいえない いいえ わからない 無回答 非該当	34件 9件 1件 0件 2件 8件	63.0% 16.7% 1.9% 0.0% 3.7% 14.8%
職員の対応	4	保育士や他の職員は親切、丁寧に対応してくれますか。	はい どちらともいえない いいえ わからない 無回答	47件 7件 0件 0件 0件	87.0% 13.0% 0.0% 0.0% 0.0%
プライバシーへの配慮	5	「お子さんや自分が秘密にしたいこと」を他人に知られないように配慮してくれますか。	はい どちらともいえない いいえ わからない 無回答	36件 9件 1件 8件 0件	66.7% 16.7% 1.9% 14.8% 0.0%
利用者の意向の尊重	6	保育について保護者の意向に関する調査が定期的に行われていますか。	はい どちらともいえない いいえ わからない 無回答	32件 9件 7件 6件 0件	59.3% 16.7% 13.0% 11.1% 0.0%
	7	困ったことを相談できる職員がいますか。	はい どちらともいえない いいえ わからない 無回答	45件 5件 3件 1件 0件	83.3% 9.3% 5.6% 1.9% 0.0%
苦情受け付けの方法等	8	苦情がある場合の受付や解決の仕組みについて、説明がありましたか。	はい どちらともいえない いいえ わからない 無回答	32件 3件 9件 8件 2件	59.3% 5.6% 16.7% 14.8% 3.7%
不満や要望への対応	9	不満や要望を気軽に話したり伝えたりすることが出来ますか。	はい どちらともいえない いいえ わからない 無回答	35件 14件 4件 1件 0件	64.8% 25.9% 7.4% 1.9% 0.0%
	10	お子さんや保護者の要望・意見をもとに、改善が行われていますか。	はい どちらともいえない いいえ わからない 無回答	40件 9件 1件 4件 0件	74.1% 16.7% 1.9% 7.4% 0.0%

## 長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果(保育所用)

事業所名称	桜が丘保育園		有効回答数	54 人		
職員間の連携・サービスの標準化	11	あなたが要望したことが他の職員にも伝わり、理解されていますか。	はい		29件	53.7%
			どちらともいえない		12件	22.2%
	12	保育士や他の職員の保育姿勢はだいたい同じですか(職員によって言うことやすることに違いがありませんか)。	はい		34件	63.0%
			どちらともいえない		13件	24.1%
			いいえ		5件	9.3%
			わからない		2件	3.7%
地域における子育て支援	13	地域や家庭(保育所を利用していない家庭も含めた)の子育て相談や交流会など、積極的に保育所の開放をしていると思いますか。	はい		25件	46.3%
			どちらともいえない		7件	13.0%
			いいえ		6件	11.1%
			わからない		16件	29.6%
			無回答		0件	0.0%
事故の発生	14	お子さんが保育所の中で怪我をしたことがありますか。	はい		43件	79.6%
			どちらともいえない		1件	1.9%
			いいえ		10件	18.5%
			わからない		0件	0.0%
	15	【はいの場合】怪我をした後の対応は適切でしたか。 * 問14にて「はい」と答えた方以外は非該当	はい		36件	66.7%
			どちらともいえない		3件	5.6%
利用に当たった説明【過去1年以内に利用開始した場合】	16	この保育所を利用する前に、保育所での生活や保育の内容についてわかりやすい説明がありましたか。	はい		32件	59.3%
			どちらともいえない		8件	14.8%
			いいえ		0件	0.0%
			わからない		0件	0.0%
	17	実際に利用してみて、説明どおりでしたか。	はい		29件	53.7%
			どちらともいえない		11件	20.4%
個別サービス項目						
食事	18	献立や栄養・食べ方などが工夫されていますか。	はい		45件	83.3%
			どちらともいえない		7件	13.0%
			いいえ		0件	0.0%
			わからない		1件	1.9%
			無回答		1件	1.9%
施設的环境	19	お子さんが生活するところは心地よく過ごせる雰囲気ですか。	はい		47件	87.0%
			どちらともいえない		5件	9.3%
			いいえ		1件	1.9%
			わからない		0件	0.0%
	20	お子さんの発育や意欲を促すような遊具・玩具などが十分に用意されていますか。	はい		46件	85.2%
どちらともいえない			3件		5.6%	
いいえ			2件		3.7%	
わからない			2件		3.7%	
			無回答		1件	1.9%



## 長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果(保育所用)

事業所名称	桜が丘保育園		有効回答数	54 人		
保育内容	21	園外で身近な自然や社会に接する機会が多いですか。	はい		32件	59.3%
			どちらともいえない		10件	18.5%
			いいえ		6件	11.1%
			わからない		5件	9.3%
			無回答		1件	1.9%
	22	お子さん一人ひとりに合わせた豊かな感性を育む活動・遊びが行われていますか。	はい		36件	66.7%
			どちらともいえない		11件	20.4%
			いいえ		2件	3.7%
わからない			4件		7.4%	
無回答			1件		1.9%	
23	異年齢の子ども同士の交流が活発に行われていますか。	はい		45件	83.3%	
		どちらともいえない		3件	5.6%	
		いいえ		1件	1.9%	
		わからない		4件	7.4%	
		無回答		1件	1.9%	
24	お子さん一人ひとりの個性や生活習慣などの違いが尊重されていますか。	はい		34件	63.0%	
		どちらともいえない		13件	24.1%	
		いいえ		1件	1.9%	
		わからない		5件	9.3%	
		無回答		1件	1.9%	
保護者への 育児支援	25	送迎時の対話や連絡帳などで、日々のお子さんの様子を知ることができますか。	はい		43件	79.6%
			どちらともいえない		7件	13.0%
			いいえ		3件	5.6%
			わからない		0件	0.0%
			無回答		1件	1.9%
	26	子育てに関する気がかりな点や悩みについて、相談しやすいですか。	はい		42件	77.8%
どちらともいえない			9件		16.7%	
いいえ			2件		3.7%	
27	保護者が参加しやすいように行事日程が組まれていますか。	はい		47件	87.0%	
		どちらともいえない		4件	7.4%	
		いいえ		1件	1.9%	
		わからない		1件	1.9%	
健康管理	28	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。	はい		37件	68.5%
			どちらともいえない		8件	14.8%
			いいえ		8件	14.8%
			わからない		0件	0.0%
			無回答		1件	1.9%
29	インフルエンザなどの感染症が発生したときには、発生について説明がありますか。	はい		44件	81.5%	
		どちらともいえない		3件	5.6%	
		いいえ		3件	5.6%	
		わからない		3件	5.6%	
		無回答		1件	1.9%	



## 自由意見

### ☆ 園の優れているところ、気に入っているところ ☆

- ・ 子どもの悩みをよく聞いて下さり、相談に乗って頂ける場所です。そして、子どもの成長に合わせいろいろな体験、経験をさせて下さいます。
- ・ どの先生も親しみやすく、子どもの園での様子など担任でない先生も伝えて下さるので、とても安心して預けられます。子どもも楽しく通っており、時にライバルのようにもなり、お互い高めあいながら成長していると感じています。
- ・ 季節やクラスごとに合わせた行事があったり、時と場合によって厳しさと優しさのメリハリがしっかりあって安心して任せられています。園児も多く大変な中でも、子ども一人ひとりと向き合って接して下っているのが、子どもの話からも伝わってきて日々感謝しています。
- ・ 先生方の対応がとても素晴らしいと思います。子どもに関しての悩みも親身に聞いて相談に乗って頂いたり、子どもの成長に対して一緒に喜んで下さり、本当に感謝の言葉しかありません。
- ・ 先生方が笑顔で子どもを見てくれているところが良いと思います。
- ・ 子どものクラス以外の先生方も優しく丁寧に声を掛けてくださり、子どもの名前も覚えて関わってくださっているので、安心感があります。夏場、毎日シャワー浴をしてもらえるのは衛生面から見てもありがたいです。
- ・ 子どもの園での様子をエピソードを交えてよく教えて下さることがとても嬉しいです。
- ・ 子ども一人ずつをよく見ておられ、無理に同じことをさせるのではなく、子どもの個性を尊重して保育をして下さっていると思います。
- ・ 保育士の皆さんが大変な中、本当に熱心に子どもをみて下さっていると思います。保育士の先生方、保育園には感謝しかありません。
- ・ 担任の先生がやさしいです。
- ・ 運動会の竹馬は頑張っている姿が見れてよかったです。先生方みんなが明るく楽しい雰囲気、一人ひとりの成長に合わせて対応下さいます。管理職の先生が率先して動いている姿に好感が持てます。
- ・ 細かい報告や助言を頂ける場所です。
- ・ 保育士の皆さん全員、子どものことをよく把握、理解されていて、時に厳しく、でも温かく子どもと接して下さっています。体調面、安全面にも本当に日々気を配っていただき、安心して預けることができます。園での様子もたくさん教えていただき、ありがたいです。
- ・ 大きな保育園なのに職員の報告連絡がしっかり取れています。欠員が出ても職員不足などといったことがなく、不安がありません。イベントなどもしっかりあって、素晴らしいと思います。
- ・ とても熱心な先生方が多くて、親も子どもも感謝の気持ちがいっぱい通っています。
- ・ その日よくできたこと等は口頭、ノートを通して教えて頂けます。
- ・ 年齢、キャラクター、指導の仕方等全体的な職員さんのバランスは良いと思います。良い意味でルールに緩さがあるところが親としては安心しています。

- ・ 外遊びをよくして下さるし、笑顔の先生が多いです。
- ・ 今年の4月から利用をはじめ、まだ見えない部分もあるのかもしれませんが、現状、保育に満足しています。初めての子どもなので、食事面は特に分からないことが多かったのですが、進め具合や園での提供方法、現状の所見など、丁寧に説明してくださり丁寧に対応して頂いています。日々、子どもの成長を親である私たちと共に喜んで下さり、子どもに「可愛い」といつも言葉にして可愛がって下さっています。担任の先生方ともちゃんと関係性ができていると感じられます。
- ・ 子どもの現状とそれに対する対応、その先どうなるかをしっかり説明して頂き、一人ひとりの成長に合わせて指導下さっていると感じます。
- ・ 開放感のある環境で、のびのびと子どもが過ごせるよう指導して下さっています。
- ・ どの先生にも親身になって話を聞いて下さったり、降園時など担任の先生でなくても積極的に子どもに話し掛けて下さいます。良い先生ばかりです。
- ・ 先生方が笑顔で挨拶して下さる事です。
- ・ 保護者の役員などがなく、行事も負担がないところです。これは、先生方がとても頑張っておられるからこそできることだと思います。
- ・ イベント等、保護者のスケジュールをよく考えて組まれていると思います。
- ・ 保護者の意見や行事ごとのお手伝い等こちらの負担にならないよう配慮して下さっています。
- ・ 卒園児に対しても運動会や夏祭りに参加できるようハガキを送られる様子を、子どもを大切にしておられると感じます。
- ・ 親が仕事が休みの時でも気軽に子どもを預けられるところです。
- ・ いろんな体験などをさせてもらえます。
- ・ 広い園庭、2階のテラスでのびのび遊べます。
- ・ クラスが違っていても名前を知っていたり、クラスを知っていたりするところです。上のクラスのお兄ちゃんお姉ちゃんの良いところを真似したり、下のクラスの子のお世話をするなど交流を持つことで子どもは良い刺激を受けることができていると思います。
- ・ アンパンマン等の子どもが好きなキャラクターの遊具がたくさん置いてあります。
- ・ 子どものために部屋の内装を変えたり、玩具を工夫したりと自立心や集団生活の中で学んでいきたいルール等も教えて下さっています。
- ・ 子どもが自分の持ち物を自分で管理しやすいように一人ひとり異なるマークが記してあり、収納もしやすく工夫されています。
- ・ 月に1回程度、行事が行われていることと、子どもの体調の変化にすぐ気づいて下さる事です。
- ・ 行事は運動会の竹馬、夏祭りの太鼓など年長さんの出し物が凝っていて素晴らしいです。
- ・ 園舎内が広く、遊具などが充実していると思います。運動会や夏祭り、おゆうぎ会などのイベントは特に力が入っていて、どの月齢の子でも楽しむことができるし、工夫してあると感じます。
- ・ 夏祭りは工夫されていてよかったです。

・ 園庭遊び、お散歩、運動遊びなど体を動かす時間を組んで頂いているのでありがたいです。もっともお散歩に出掛けても良いと思います。行事ごとに園でパーティーなども行って頂き、子どもが楽しめる時間が多々あり、良いと思います。

・ 子ども目線で外遊びか部屋遊びを子どもで選べるところがすごく良いと思っています。

・ 子どもをよく見て下さっていて、一緒に成長していく姿を喜んで頂いています。また、子どもの話をよく聞いて下さり、お友達とケンカした時はその子どもたちでどうすればよかったのか考えさせ、解決して下さいます。

・ 畑で野菜を育て、それを食べることで食育にも繋がっているところです。

・ アレルギー疾患のある子どもに対して除去食の提供をして下さいます。

・ 給食がとてもおいしそうです。家では一口も食べないのですが、苦手なものも必ず一口は食べるように指導して下さいているところです。

・ 季節に合った行事や水遊びや餅つき等の園内活動が行われているところです。

・ 畑を利用して野菜を育て、子どもと一緒にその野菜を給食に食したり、食育にも力を入れているところです。

・ お昼ごはんやおやつが美味しいです。

・ 先生方一人ひとりが優しく、子どもも先生が大好きです。行きたくないと言うことがありません。食事のメニューも栄養があり、工夫されていると思います。

・ 毎日ではないながらも手作りのおやつを出して下さいます。子どもを気に掛けて下さっているのが伝わります。

#### ☆ 園に対するご意見、ご要望等 ☆

・ いつもありがとうございます。休みの日でも子どもは「〇〇先生に会いたい」「保育園に行きたい」と保育園が大好きの様です。

・ 園でのちょっとした怪我なども細かく報告して下さい、手当てもしっかりして頂き、恐縮してしまうほどです。これまで園に対する不信感や不安を抱いたことは一度もないです。感謝しかありません。

・ 基本的に園には好印象です。なにより子どもたちが楽しそうに園に通っていることが、親としても安心できます。園で怪我したり、虫刺され等あった場合にも、きちんと報告してもらえるのもありがたいです。

・ 子どもの数が多い分、職員の数も多く、子どもを安心して預けられる園だと思います。

・ 子どもたちと接するには、心の余裕等も必要だと思うので、先生方の持ち帰りの仕事が少なく、休みもとれるホワイトな職場であってほしいです。産休・育休も取れて、ずっと続けて働いてほしい先生もいます。

・ 前年度は1日の様子を玄関ボードに詳しく書いてありわかりやすかったし、写真付きで嬉しかったのですが、今年度は簡潔すぎて内容が全然わかりません。

・ お迎えの車が一方通行になっていますが、ルールが守られず危険です。警備員さんが朝夕の混雑する時間帯だけでもいっしょればよいのですが(2)



- ・ 年々園児数が増えるにつれて、窮屈さを感じます。運動会はグラウンドでの開催でも良いのではと思います。
- ・ 保育園、学童含めて利用人数に対して、駐車場が狭く駐車できる台数も少ないです。
- ・ 園の近くで不審者が出たことがありましたが、防犯に対する意識が保護者と少しズレていると思います。不安になる保護者の多いので、説明等もう少し欲しいと思います。
- ・ 有料でもよから英会話や外国の方と触れ合える時間を作ってほしいです。
- ・ もう少し体を動かす遊び、園庭での遊びを取り入れてほしいです。
- ・ 習い事などを取り入れてほしいです。
- ・ 年少さんからのお米の持参を現金払いにしてほしいです。
- ・ 以上児から主食の白米かパンを持参しないといけないのですが、夏場など傷みそうだし、冬場は冷たいし、かわいそうだと思います。
- ・ お知らせがわかりにくいです。連絡が遅く、不安です。(2)
- ・ 登園時に一度にたくさん登園してきた時は仕方ないのかもしれませんが、朝の受け入れは子どもにとっても保護者にとっても、とても大切なことだと思います。もう少し、受け入れについて見直して頂きたい先生もいます。よろしくお願いします。
- ・ 連絡帳に園での活動は書かれているのですが、我が子がどのような様子、どんなことを楽しんだのかがイマイチよくわからない時があります。また、複数担任の場合は誰が記入したのかわからないので、先生の名前を記入してほしいです。
- ・ 大きくなってくると、連絡帳などがなくて、園での様子などもっと伝えてくれたらなと思います。降園時など「お疲れさまでした」の一言でさみしく感じます。
- ・ 3歳からお帳面がなくなるので、我が子が今日一日どんな体調でどんなことをして遊んだのかがよくわからず、すごくさみしいです。ホワイトボードにも園庭とだけ書いてあったりなので。帰り際も先生との会話も全くと言っていいほどなく、ただ預けているだけという感じです。先生方が忙しいのはとても分かりますが、お帳面は保護者との連絡事項を確実にやりとりできる手段でもあるので、もう一度よく検討して頂き、毎日一言だけでもいいのでお帳面を書いて頂きたいです。正直お帳面がないと園に対しての不安ばかりが募ります。3歳は会話はできてはまだ信用性のある会話はできません。
- ・ 時々友達と喧嘩したのかひっかき傷が見られますが、人数が多いためか、何も言われなことがありません。
- ・ 子どもの体調不良の呼び出しが、他の園に比べ、基準が厳しいと感じます。熱が37.5℃になったらすぐに連絡じゃなく、少し様子を見て下さると助かります。仕事との両立がうまくいかない時に悩みます。
- ・ 他園と比べ保護者会などがなくて気がなる場所です。プリントなどで説明が行き届くため設けていないのでしょうか。
- ・ お願いしていたことも先生方の間で伝達がなっておらず、数日たってから「これ何でしたっけ」という風に聞き返されることがありました。
- ・ 先生方の連絡の連携不足があり、他の先生に伝わっていないことがあります。また、連絡の詳細が不十分でわからない時もあります。

## 桜が丘保育園

- ・ 入園後、登園時や降園時の流れや決まりごとが多く、事前の説明もなかったため、わかりづらかったです。登降園時のQRコードによる打刻やなぜそれを導入するのか、降園時のおむつ、着替え等の親によるストック管理、入園説明会や入園式等にわかりやすく説明してほしいです。
- ・ 以前に比べ行事が減ったことが少し残念です。他の保護者との交流の場がもう少しあると嬉しいです。
- ・ 歯磨きを食後だけでも小さいクラスもして頂けたらと思います。
- ・ 保護者の負担にならないような行事、運動会や遠足などお弁当不要の近場だったりしていただき助かる反面、少し手間はかかってもみんなでお弁当を食べたり、バス遠足だったり他のお友達やその保護者さん方と交流できる機会があるといいなあと思います。
- ・ 大きな声での指導を時々耳にします。職員さんの感情的な指導ではないかと心配になることがあり、指導のあり方の研修など、どのようになされているのか知りたくになります。
- ・ アメとムチができていない先生がいます。子どもが「怒ってばかりだから、嫌い」と言っています。
- ・ 先生方の中で派閥があるように思えます。仲が悪そうですし、子どもに対して日によって冷たさを感じる時があります。
- ・ 職員同士コソコソ話をしているのが目立って気になります。
- ・ 以上児クラスで、厳しく見放すような言い方で子どもを叱っているところを見ました。子どもが激しく泣いていて、こちらから見てても怖かったです。
- ・ 言葉遣いが悪い先生がいます。子どもの名前を親の前でも呼び捨てにするし、～ができなかった。しなかったから、おやつ無し、他の子と一緒に遊びを禁止されます。叱っている内容に納得できない説明が多いです。

