

平成31年3月1日

保護者の皆様へ

めぐみ第二保育園

園長 終 昌一

めぐみ第二保育園 利用者調査の集計結果

日頃より当園の運営にご理解・ご協力をたまわっておりますこと感謝申し上げます。

さて、先に当園で実施いたしました利用者調査の際にはご協力をいただき、ありがとうございました。別紙のとおり集計結果及びご意見・ご要望等についての回答がまとまりましたので、ご覧ください。寄せられたご意見等の分析を行い、今後の園運営に活用させていただきます。準備が整い次第ホームページにも掲載いたします。

また、今年度は第三者評価も受審しております。結果につきましては東京都に提出し、後日東京都のホームページ「とうきょう福祉ナビゲーション」にて掲載されます。当園ホームページにもリンク先を貼っておりますので、ご覧ください。

評価機関委託先	特定非営利活動法人 NPO 専門職ネット 東京都福祉サービス評価推進機構認証評価機関 認証番号：機構02-009
調査実施期間	平成30年10月22日～12月26日
調査対象数	71名
有効回答数	44名
回答率	62.0%

事業所名：「めぐみ第二保育園」(認可保育所)

調査対象者： 71名

有効回答者： 44名

NO.1 《利用者調査集計資料(1)》

◆各質問項目の回答結果(実数)の集計

《毎日の保育サービス》		はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当・ 無回答
問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せんか	44	0	0	0
(自由意見) <はい>と答えた方のご意見 ・めぐみは、自分の子どもは、少しずつ成長して、とてもよいことです。 ・家庭では経験できないことをさせていただいています。 ・家ではできない活動をたくさんして頂ける。					
問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せんか	42	2	0	0
(自由意見) <はい>と答えた方のご意見 ・かなりなってます。 ・近くの公園など常に色々考えてくれています。 ・興味ややる気がない時には無理をさせないでいて下さるので、園に通えています。					
問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せんか	42	2	0	0
(自由意見) <はい>と答えた方のご意見 ・昔に比べて、とても良い食事になりました。野菜も、子どもに合わせて、やわらかくしたりと、すごくおいしいです。他の皆様に、提供してもよい。 ・全て手作りなのがとても嬉しいです。 ・食事、おやつとも過度な味付けがなく、おいしい。生フルーツがでるのもすばらしいと思う。 ・試食させて頂きましたが、薄味でおいしいです。子どもも家では食べない野菜をたくさん食べるようで、安心しています。 ・毎日メニューが替わり、子どもも給食を楽しみにしている。 <どちらともいえない>と答えた方のご意見 ・離乳食の進みが早くてびっくりしました。月齢ではなく、個々のペースにしてほしい。 0歳児につきましては、毎月担任・看護師・栄養士で個人の生活リズム、発達状況を話し合い お子様に応じた離乳食の献立を立てております。進み方についてお気付きの事がございましたらその時々でお伝え下さい。保護者の皆様と一緒に考えてまいりたいと思います。					
問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せんか	43	1	0	0
(自由意見) <はい>と答えた方のご意見 ・はい、思います。 ・近くに農工大があったり、触れ合う機会は多くgoodです! ・園庭は狭いが、公園に連れて行ってくれるのでよいと思います。 ・公園など外遊びが充実していると感じる。					

<p>問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</p>	37	2	0	5
<p>(自由意見) <はい>と答えた方のご意見 ・親切にしています。</p>				
<p>問6. 安全対策が十分取られていると思いますか</p>	32	11	1	0
<p>(自由意見) <はい>と答えた方のご意見 ・丁寧に対策しています。 <どちらともいえない>と答えた方のご意見 ・防犯への配慮はできていると思いますが、交通安全はもう少しだと思います。 ・歳の違う子ども同士のケンカがあった時の止めるタイミングが不安です。(ケガ) ※1 お子さん同士のやりとりを見極めて対応しておりますが、このような場面があり、大変申し訳ありませんでした。園生活の中では、人間関係を広め、社会性が育まれる時期でもあります。年齢に応じたお友達と関わりを大事にしながら、より一層、丁寧に目を向け、怪我のないよう保育してまいります。 <いいえ>と答えた方のご意見 ・割れたカゴ等が使用されていることがある。 割れたカゴを使用していた事、申し訳ありませんでした。職員で今一度確認をし、カゴを新しいものに替えました。今後、このような事のないようにしていきます。</p>				
<p>問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</p>	41	3	0	0
<p>(自由意見) <はい>と答えた方のご意見 ・はい。 ・年間スケジュール表をくれるので、休みが取りやすいです。 ・運動会や夏まつりなど、ただ楽しむものでなく、内容がよく考えられていると思います。 <どちらともいえない>と答えた方のご意見 ・近隣の小・中学校とは行事の日程がかぶらないように調整してほしい。 近隣の学校行事についてですが、土曜日の登校日等が増えたこと、また日程も学校ごとに異なっておりますことをご理解願います。 ・サービス業なので土曜日休みがないので…でも仕方ないとあきらめています。</p>				
<p>問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</p>	40	3	1	0
<p>(自由意見) <はい>と答えた方のご意見 ・副園長が自ら皆さんと接し、信頼関係があります。よく頑張ってます。 ・安心して預けられています。 ・いつでも相談に乗って頂ける雰囲気です。</p>				

《安心・快適性》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当・ 無回答
問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	36	7	1	0
<p>(自由意見)</p> <p><はい>と答えた方のご意見 ・掃き掃除がされていて、お花がきれいに飾ってあります。</p> <p><どちらともいえない>と答えた方のご意見 ・毎日のことで大変だと思うが、共用部分が汚れていることがある。 ※2 ・時々、ホコリ、髪の毛、気になります。 ※2 ・朝、登園した時に、階段にホコリが溜まっていることがあります。 ※2 園内外の清掃につきましては、清潔が保てるよう清掃に努めております。特に共用部は朝、午睡中、夕方に実施していますが、美化、衛生管理により一層努めてまいります。 ・トイレの中にある足ふきタオル的なものが、不潔感があります。トイレ内のサンダルも同様に不潔感があります。 子どもたちに負担なく上履きのまま使用できるよう、消毒マットを敷いて衛生面に配慮しております。消毒マットは朝と午後のトイレ掃除の際に新しいものと交換し、サンダルにつきましても消毒しております。今後も清潔が保てるよう心がけてまいります。</p> <p><いいえ>と答えた方のご意見 ・手洗い場。洗った後、同じハンドルをつかむので、清潔とは思えない。トイレサンダルを廊下に置いたり、裸足でトイレの床を踏んだりする場面があり、少し嫌だった。外遊び後、階段の手すりをそのままつかむが、できればその前に手を洗うが、全員戻ったら手すりをすぐ拭くかしてほしい。 手洗い場、階段の手すりなどについては清掃時に消毒をしております。</p>				
問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	41	2	1	0
<p>(自由意見)</p> <p><はい>と答えた方のご意見 ・髪の毛が顔にかかっている職員がまだにいます。気になります。 職員一同、身だしなみには気を付けてまいります。</p> <p><どちらともいえない>と答えた方のご意見 ・人によって様々。</p>				

<p>問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</p>	37	6	1	0
<p>(自由意見)</p> <p><はい>と答えた方のご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・けがのことを伝え漏れていた時、わざわざ電話連絡して頂き、ありがたかった。 <p><どちらともいえない>と答えた方のご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一貫して、加害者の保護者には何の説明もないのがちょっと気になります。日常的なことだから仕方ないのはわかりますが…。 <p>※3 けがをした時のお知らせにつきまして、通院を要するけがについてはお知らせしております。危ない行為が繰り返される場合などは相手の保護者の方にもお伝えしております。子どもたちの様子に十分注意し、安全な保育に努めてまいります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・けがをした時には教えて頂けるが、けがをさせたことは教えてもらえないので不安がある。※3 ・優先順は母→父と記載しているが、母につながらないとひたすら母に電話してくる職員がいる。優先順に連絡するようにしておりますが、つながらずに再度連絡させていただいたのだと思います。失礼いたしました。 <p>順番の変更や、気になること等ございましたら、職員までお知らせください</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「熱がなかった」と帰りに言われても、家で熱を測ったら高い時が何回かあった。お子さんの体調(熱)が心配された日の事でしょうか。体調が思わしくないとご連絡いただいた場合は園でもこまめに健康観察を行っております。より丁寧に気を付けてまいります。 <p><いいえ>と答えた方のご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同じクラスのお友達の体にポツポツがたくさんできていたと子どもから言われたことがあります。大きいクラスだと自分で着替えるので、先生方が見逃していないか不安。幼児クラスにつきましても、朝の登園時の視診や着替えの際などこまめな健康観察を行っております。感染症などが疑われるようでしたらお知らせください。 				
<p>問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</p>	22	15	1	6
<p>(自由意見)</p> <p><はい>と答えた方のご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・先生方がいらっしやらない場所で、少し対応に困っています。自分の子どもには、家の方針を伝えて叱りますが、他のお子さんにも聞こえてしまうので、反論されたり等あります。その都度、「家の考え方で自分の子どもと話しているから少し待つて」と伝えていますが、その対応で良いのか、後で悩みます。 <p>状況にもよりますが、ご家庭の方針で対応して頂ければと思います。</p> <p>子どもたちの動きにより一層目を向け、保育してまいります。</p> <p><どちらともいえない>と答えた方のご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常的なことなので感情的になるのもわかりますが…プロとしての対応は?!とってしまうこともあります。 ・現場を見ていないので、分かりません。 ・けがをした時には教えて頂けるが、けがをさせたことは教えてもらえないので不安がある。※3 ・まだ経験がありません。 ・時には、あったことを事実として親に伝え、対応等も教えてほしい。※3 ・止めるタイミングが不安です(ケガ)。ホールで他の子どもらがケンカをしている所を、何度か見ているため。 ※1 ・我が子が相手に何かしてしまった時に、教えてほしい気持ちがある。 ※3 <p><いいえ>と答えた方のご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもがケガをさせた時は、必ず親に報告してほしい。オブラートに包んだ言い方ではなく、「〇〇(君・ちゃん)をケガさせました」とはっきり言ってほしい。 ※3 				

《利用者個人の尊重》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当・ 無回答
問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	42	1	1	0
(自由意見) <はい>と答えた方のご意見 ・ただし、担任の先生は「はい」ですが、朝ホールで受け入れしている先生は「いいえ」の方もいらっしゃいます。				
問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	37	3	0	4
(自由意見) ・記載なし				
問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	40	4	0	0
(自由意見) <はい>と答えた方のご意見 ・やりとりしている手帳に…詳しく書いてくれているし、写真もあるので…とてもよく伝わってきます。 ・おたよりや玄関、クラス内の提示があり、内容がわかりやすく充実していると思います。				
<どちらともいえない>と答えた方のご意見 ・もう少し、意図や狙いも一緒に伝えて頂けると分かりやすくてよいと思います。他にも、何か役割を決めたりするとき、先生がきめること（当番のペア・運動会のお手伝い係 e t c）がありますが、個人の特性を考えて選んで下さっているんだろうなということは何となく伝わるのですが、理由も添えて頂けるといいなと思います。もちろん、一人ひとりに伝えることは大変かと思うので、今後、懇談会のときにそういう機会を設けるなどあれば、より分かりやすく信頼もできると思います。 お当番のペアやそれぞれの役割については、子どもたちの力がより発揮できるよう配慮しております。お当番のペアや活動の取り組みについては、懇談会などで、お話しさせております、日々のお知らせボードなども活用し、より丁寧に、保育内容をお知らせできるよう努めてまいります。				
・直接先生と話す機会は少ないが、ボードのお知らせや、週間予定などが提示されている点は良い。				

《不満・要望への対応》

		はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当・ 無回答
問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	32	9	0	3
(自由意見) <どちらともいえない>と答えた方のご意見 ・不満はないので、伝えたことがない。					
問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	23	10	1	10
(自由意見) <はい>と答えた方のご意見 ・保育園に入る時に説明もあったし、意見箱のところに提示されているので、分かりやすい。 ・入園する時に説明があったので、分かっています。					

NO.2 《利用者調査集計資料(2)》

◆総合的な感想および自由意見の項目についての集計

〔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るか。

大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満	未記入・ 無回答
25	18	0	0	0	1
56.8%	40.9%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%

〔2〕日頃お感じになっている事業所に対するご意見・ご要望など

＜大変満足＞と答えた方のご意見

- 副園長先生は、とても良くして下さい、本当にめぐみをよくしてくれます。めぐみに、今の副園長が、いてありがたいです。素晴らしい人です。副園長先生が、めぐみをかえてくれた人です。
- 月の費用が別途発生しても構わないので、英語やスイミングなどに連れて行ってもらったり、習い事系をやってもらおうと嬉しいです。
- どの先生も笑顔で話かけてくれて、とても感謝しています。子どもへも愛情をもって接して頂いており、とても安心しています。
- 今すぐには言いませんが、もう少し広い駐車場だと助かります。3台分も確保して頂いているので、本当はそれだけで十分なかもしれませんが。

園近辺での駐車場確保が困難であることをご理解願います。

- とても良くしていただいていると思います。
- 幼児クラスになり、イベントがたくさんあって子どもも楽しく通っている(食育、体育指導、芋掘り、遠足、北保育所との運動会等)。ただ子どもを預けるだけでなく、子どもの成長に合わせて色々なことを考えてくれるすてきな先生でいっぱいです。
- 保育園自体にはとても感謝しており、満足していますが、毎年担任の先生が変わるのが悲しい。どの先生も良い先生だけれど、もう幼児クラスなので、卒園まで同じ先生にもっていただき、信頼関係が築けたら嬉しいのですが、なかなか難しいのでしょうか…。

クラス担任につきましては、担任の持ちあがりなどを考慮し、子どもたちが安心して過ごせるよう努めております。今年度につきましては、3人の保育士が産休、育休でお休みをいただいておりますが、新年度には、全員職場復帰してまいります。どうぞ、ご理解の程よろしく願いいたします。

なお職員の離職率につきましては、確実に減少しております。引き続き、職員が落ち着いて知識の取得や技術向上に努め安心して働ける環境づくりに努めてまいります。

保育園の規模を大きくしてほしい。とても良い保育園なのに、1歳クラスは新しく1人しか入園出来ない。育休を1年とれる保護者が大勢いるのに、みんな1歳だと保育園に入れないからと0歳入園の人が多。1歳クラスの入園人数をもっと増やしてほしい。

1歳児クラスへの入園希望者に対し定員枠が少ないことは承知しております。一方、保育室は一人当たりの必要な面積が年齢ごとに定められており、当園の1歳児の定員は保育室面積に対し最大数となっておりますことをご理解願います。

- いつもありがとうございます。子どもだけでなく、親が子どもの導き方に悩んだ時も相談に乗っていただいております。本当にありがたいです。

- たくさんの子ども達がいる中でも、一人ひとりの名前を覚えていて、気さくに声をかけてくださることに感動しました。駐車場が遠いのが残念です。
- 保護者への事務連絡が不明瞭で分かりづらい時があるので、持ち物(保護者分、園児分)、提出期限をわかりやすく伝えて頂けると助かります。

保護者の皆様への事務連絡(行事のお知らせや持ち物など)につきましては、毎月のおたよりや行事のお知らせ、またクラス内に掲示しています“お知らせボード”にてお伝えしています。今後もより丁寧に、分かりやすく伝えていきます。ご不明な事、気になる事がございましたら、遠慮なく職員へお声掛けください。

- 家庭だけでは体験できない(させてあげられない、余裕がなく)ような遊び、氷絵具とか、泥遊び、ピーマン種取りをして頂き、子どもの発育にとっても良いと感謝しています。また給食のメニューも見たい目もおいしそう、工夫もされ、品数も多く、他の園を知りませんが、自慢できていると思います。職員の方も若い方、年配の方と、バランスがよく感じます。
- 子どもの気持ちを大切にしてくれていると感じています。生け花、社会見学など、色々な行事があり、子どもも楽しみにしているようです。信頼して子どもを預けることができます。
- 先生方は皆親切で、クラスの担任以外の先生も気さくに話かけてくれて嬉しいです。
- 駐車場までの距離が長くなり、危険だなと感じることが増えたため、警備の方がもう一人道端に立ってもらえるとありがたいです。

誘導員は、園の出入口付近の安全対策として配置しております。今後とも送迎の際はお子さんから目を離さずに、十分ご注意ください。

- めぐみ第二保育園の評判がよく、安心して子どもをお願い出来ています。
- 子どもの気持ちを本当によく考えて下さる保育園だな～と思っています！いつもありがとうございます。
- 一人っ子で初めて保育園を利用していますが、とても満足しています。規模もちょうどよく、一人ひとりに目を向けて保育していただいていると感じています。
- 施設自体は小規模でありながら、その中で中身の濃い手厚い保育をして下さっていると日々感じております。バスに乗って駅まで買い物体験をさせていただいたり、生け花を見に行ったりと、貴重な機会をありがたく思います。若手の先生が多く、入園当初こそ少し不安もありましたが、皆様一生懸命取り組んで下さっていると感じていますし、子どもも安心して通わせて頂いています。
- 保育の方針がしっかりしている保育園だと思います。入園して良かったです。
- 未記入(7名)

<満足>と答えた方のご意見

- 手作りのおやつ、食事、年齢層の広い先生が対応してくれているので、大家族のような雰囲気の中で生活できているので、安心します。男性の先生が少ないのは、色んなご家庭の色んな意見があると思いますが、アグレッシブに遊んでくれる若い男性の先生がいると、年長位の男の子はいいのでは…と思う所もあります。

男性職員のための設備が整っていないことをご理解願います。

- 園の前の道の交通量が多いので…せめてスクールゾーンにするとか、何らかの工夫がほしいです。いつ事故が起きても不思議でない位、スピードを出す車も多いので…抜け道なので余計でしょうね。子どもは突然なことが多いので、片道車線にするとか(一方通行)何らかの工夫がほしいです。

警察に相談したところ、スクールゾーン等の交通規制となると、地域住民の生活に支障が出るため非常に難しいことなので、ご理解のほどよろしくお願いします。

- 先生方も明るくあいさつをしてくれたりするので、通いやすいです！！子どもも保育園や先生のことも好きなので助かっています。ノートでのやり取りの中で、言葉で伝えた方がいいのでは？と思うことがたまにあるので、そこは少し気になります。
- 行事や日々の活動に独自性があつたり、工夫がされていて、大変ありがたい。ただ、その発信を保護者にもっとして頂けたらなと今まで思ってきたが、ここ最近、少しずつ効果的な発信もあり、嬉しく思います。ちょうど

このアンケートが配布された頃、近隣の保育園との行事の案内が前日にプリントされて配布されました。事前に案内頂いたことで、見学しに行くこともでき、また、“是非来られる方は来てください”という姿勢も伝わり、いいなと思いました。

- 自分で作成されたレシピ本がすばらしかったです。
- 近隣の保育園との交流も子ども達にとってすごく貴重な経験なので、これからも続けて頂きたいです。
- 朝から預けることが必要(病院等除く)、土曜日衣類等は“時間を明示”した事前連絡が必要といった、保育園側が当たり前だと思い、ドキュメントに記載されていない決まり事が多々あるように感じる。

保育のしおりやお知らせ等に記載しております。ご不明な事などありましたら、職員に遠慮なくお声掛けください。

- 大変よくしてもらっていると思います。
- 担任以外の先生も子ども、親の顔をよく覚えてくれていると思う。良いことも悪いことも、園での様子を教えてくれるし、クラス掲示も写真付でとても分かりやすいです。
- お友達同士のやりとりでケガをした場合、ケガをした子の親には説明がありますが、させた方にはほぼありません。「〇〇にケガをさせました」という報告はするべきだと思います。何も知らされなければ、何のアクションも起こせません。ケガをした方は相手の親からのスママセンの一言があるだけでも、心情がかなり違うと思います。検討して下さい。 ※3に同じ
- 最近、玄関まで自転車を入れていらっしゃる方が多くなっています。(雨の日)毎年このアンケートで屋根をつけてほしいと出ていて、難しいことも理解しています。雨の日に玄関に自転車が並んでいて、カサやカッパも取れず、倒れて子どもがケガをしないか心配です。屋根はあそこにしかないのは分かっているので、反対にカサやカッパの場所を変えるのはどうでしょうか？

屋根のある場所が限られておりますので、傘立てやカッパ掛けの場所の移動は難しいことをご理解願います。また、玄関まで自転車を入れることは安全上ご遠慮いただきますよう、お知らせを掲示致します。

子どもたちが安全に登降園できますよう、努めてまいります。

- 先生によって、一人ひとりの保育内容を帰りの会った際などちょっとした時に、話してくれる方や、担任だけどエピソードなど何も話してくれない方と様々です。やはり話を聞かせてくれると嬉しいです。
- 保育園に対しては行事も充実しており、満足しています。今後も宜しく願います。
- 子どもが楽しんで毎日登園していて、保育園が大好きです。親としても、特に気になる所がなく、とても満足しています。
- 先生が子どもに対して怒り方が怖い時があります。(一部)
叱ると怒るの違いはありますが、感情的に怒ることについては、ご指摘の通りです。
人の感情は、3歳までに育つと言われていています。目には見えにくい心の育ちを保障する役割が私たち保育者に求められています。
毎月開催している保育指導計画会議にても、学びを深め、保育士としての自覚を高めてまいります。
- 未記入(7名)

<未記入・無回答>と答えた方のご意見

- 最後に、〇〇先生は、こちらが声をかけてあいさつをしてもすました顔をする事が多いです。なぜ、声を返してくれないのですか？担任の先生、他の皆さん、いつも温かな雰囲気、元気な笑顔をされているため、すました顔のみの先生は、とても目立ちます。0歳の時、担任をしてきましたが、その頃から何も変わっていないことが、不思議で仕方がありません。以上の件、初めて発信しております。迷いに迷って発信致しました。

不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありません。接遇能力研修なども実施しております。挨拶は人として、また信頼関係を築く上で大切なコミュニケーションの一つだと考えております。日常の挨拶については、子どもの手本となるよう、社会人として、職員としての自覚を高めてまいります。

〔3〕 今回の調査についてお気づきになった点など

- 直接言えないこともあると思うので、良いと思います。
- 保育園のことを考えられ、良い機会だと思います。
- 誰がどの意見を言ったのか、特定できないように、データをまとめてほしい。(普段の行動から推測できるかもしれないが)
誰が書いたのか、特定されないように検査機関が配慮しております。
- 毎年、第三者評価お疲れ様です。父母の声を受け止め、検討、報告までしてくれている保育園に感謝しています。ありがとうございます。このようなアンケートだと、伝えやすいです。
- 遅くなり大変申し訳ございませんでした。
- 特になし(2名)
- 未記入(37名)

以上