

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(2013年度)
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2014年 3月 20日

社会福祉法人 稲城青葉会
城山保育園上石原

施設長 城所 理恵 様

郵便番号 160-0023

所在地 東京都新宿区西新宿6-15-1
セントラルパークタワー ラ・トゥール新宿707

評価機関名 特定非営利活動法人福祉総合評価機構

認証評価機関番号

機構 03 - 081

電話番号 03-6279-0331

代表者氏名 理事長 清水 康之

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	担当分野	修了者番号
	① 小出 正治	福祉	H0702006
	② 山村 弘	経営	H0902065
	③ 柳 修二	福祉	H0702077
	④		
	⑤		
	⑥		
福祉サービス種別	認可保育所		
調査対象事業所名称	城山保育園上石原		
事業所連絡先	郵便番号	182-0035	
	所在地	東京都調布市上石原3丁目8番10	
	電話番号	042-490-2031	
事業所代表者氏名	城所 理恵		
契約日	2014年 2月 1日		
利用者調査票配布日(実施日)	2014年 2月 3日		
利用者調査結果報告日	2014年 3月 20日		
調査結果合議日	2014年 3月 19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)	調査実施にあたり、対象者(利用者)の理解促進のため、調査票の配付時に調査の趣旨や調査開始から完了までの流れを記した依頼状を添付するとともに、園内掲示用のポスターを作成した。 また回収率向上を図るため、調査開始後に提出御礼と未提出者への呼びかけをかねたチラシを全対象者に配付し、提出促進の一助とした。		

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。

事業者代表者氏名

〒206-8803 東京都稲城市南陽台六丁目4番

社会福祉法人 稲城青葉会

理事長 城所 真人

TEL 042-378-4680



[利用者調査：認可保育所]

平成25年度

(事業所名：城山保育園上石原)

調査対象

調査開始時点での本園の利用世帯80を対象として実施した。なお、兄弟姉妹がいる世帯は1世帯として扱った。

調査方法

調査票及び調査項目は共通評価項目に準拠した。回収は事業所と協議のうえ郵送または郵送と事業所内での回収との併用にて行い、結果は選択式・自由記述とも園に報告した。自由意見については回答者の匿名性に配慮し、表記の加工などの処理を適宜行った。

利用者総数

80

共通評価項目による調査対象者数

80

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(%)

61.3

利用者調査全体のコメント

総合的な感想として、園に対する満足度は「大変満足」44.9%・「満足」44.9%の計89.8%で、設問別では「戸外活動」「急な残業等への配慮」「プライバシー保護」など全15問中5問で80~90%台の高い支持を得ている。それ以外の設問でも、概ね65%前後の支持を得ている。
自由意見では「一人ひとりの成長に合わせて食事や遊びを工夫していることを日々感じ、子どもの成長に気付いていない時も保育園の連絡帳のやり取りで気付くこともあった」「体育指導や絵本の貸し出し、行事への取り組み等、他の保育園にはない保育内容を取り組まれている」「若い先生が多く、イベントごとに飾り物があり、活気があってとても活き活きしており、話しやすくて安心できる」「先生方の子どもに対する思いや大切に思っていることがとてもよく伝わる」などの声が寄せられている。
さらなる向上を望む意見としては保護者の就労上の負担軽減、保育内容、職員の子どもへの接し方、設備に関するなどが見られた。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
	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	36	10	2	1
実質的な満足度(「無回答・非該当」を除いた割合・以下同)は、「はい」が75.0%、「どちらともいえない」が20.8%、「いいえ」が4.2%となっている。 自由意見は12件で、「行事に合わせたメニューで楽しそう」「おやつまで手作りで、できたてでおいしそう」のほか、食事やおやつの内容や配慮に関して、さらなる向上を望む声が挙げられている。				
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	48	1	0	0
「はい」が98.0%、「どちらともいえない」が2.0%となっている。 自由意見は「毎日自然やイベントを大切にしている」「親に言われなくても手を上げて横断歩道を渡ったり、車が来ると道の端に寄れるようになった」「体育やクッキング等、楽しい時間があることで成長に役立てられている」など、全5件はすべて肯定的な内容であった。				
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	38	4	0	7
「はい」が90.5%、「どちらともいえない」が9.5%となっている。 自由意見は5件で、「お迎えが遅くなったが、しっかり見てくれた」「とても対応が易しく、心理的負担が軽くてありがたい」などのほか、延長保育の対応や料金システムについて意見があったが、実数値からは高い満足を得ていることがうかがわれる。				

4. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)は、十分な	38	6	1	4
「はい」が84.4%、「どちらともいえない」が13.3%、「いいえ」が2.2%となっている。 自由意見は10件で、「とてもよい」「職員が入れ替わったりしても、連絡事項の抜けがなく丁寧」「発熱した時も一方的な感じではなく、こちらの都合も配慮してくれた」などのほか、子どものケガや発熱時の報告に関して、さらなる配慮を望む声が見られるが、実数値からは概ね支持を得ていると考えられる。				
5. 安全対策が十分取られていると思うか	33	11	2	3
「はい」が71.7%、「どちらともいえない」が23.9%、「いいえ」が4.3%となっている。 自由意見は9件で、「毎日先生がトイレを丁寧に掃除してくれている」のほか、外部侵入対策や設備面について、懸念や要望が挙げられている。				
6. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	39	7	3	0
「はい」が79.0%、「どちらともいえない」が14.3%、「いいえ」が6.1%となっている。 自由意見は9件で、「懇談会が早い時間ですと休みを取らなければいけないので、夕方の時間で助かる」「事前に知らせてくれるので助かる」のほか、行事日程の設定や周知に関して、さらなる配慮を望む声があった。				
7. 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	38	8	2	1
「はい」が79.2%、「どちらともいえない」が16.7%、「いいえ」が4.2%となっている。 自由意見は10件で、「できている」「よく保育園でのできごとや育児の相談に乗ってもらっている」「子どもの様子を聞いて個別に対応・連絡し、数日後にもフォローしてくれる」のほか、保護者とのコミュニケーション機会の充実や対応への配慮に関して、さらなる向上を望む声が寄せられている。				
8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	38	9	1	1
「はい」が79.2%、「どちらともいえない」が18.8%、「いいえ」が2.1%となっている。 自由意見は6件で、「皆さん親身に接してくれる」「連絡帳に『家でこんなことしています』と書くと、アドバイスを書いて返してくれる」のほか、職員対応の平準化などを望む声も挙げられている。				
9. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	36	4	0	9
「はい」が90.0%、「どちらともいえない」が10.0%となっている。 自由意見は「わからない」の1件があったが、実数値からは高い満足を得ていることがうかがわれる。				
10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	44	4	1	0
「はい」が89.8%、「どちらともいえない」が8.2%、「いいえ」が2.0%となっている。 自由意見は8件で、「他のクラスの先生や園長先生も会うと声をかけてくれる」「スキンシップを取ってくれ、とても可愛がってもらっている」「子どもは先生が大好きだ」などのほか、職員の保護者への対応に関してさらなる配慮を望む声が見られるが、実数値からは概ね満足を得ていると考えられる。				

11. 職員の対応は丁寧か	38	10	0	1
「はい」が79.2%、「どちらともいえない」が20.8%となっている。 自由意見は9件で、「朝も夕方も気持ちよくあいさつしてくれるので、預かってもらっていても安心して出勤できる」「あいさつ等をきちんとしてくれる、笑顔の素敵な先生ばかりだ」「いつも元気よく笑顔で対応してくれるので気持ちがいい」などのほか、職員対応の平準化を望む声も寄せられている。				
12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	25	13	9	2
「はい」が53.2%、「どちらともいえない」が27.7%、「いいえ」が19.1%となっている。 自由意見は6件で、「言いやすい先生方がたくさんいる」「アンケート等も都度とっているので、言いやすい」のほか、要望・不満の言いやすさに関する意見があった。				
13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	24	12	5	8
「はい」が58.5%、「どちらともいえない」が29.3%、「いいえ」が12.2%となっている。 自由意見は7件で、「ばっちりだ」「ある程度は対応してくれる」のほか、要望・不満への対応に関する意見があった。				
14. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	31	1	17	0
「はい」が63.3%、「どちらともいえない」が2.0%、「いいえ」が34.7%となっている。 自由意見は「多分そのような不満は一切ないと思う」の1件があった。				
15. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	22	6	4	1
該当者33人のうち22人(68.8%)が「はい」と答えている。 自由意見は9件で、「個別面談では問題なく、気になることもきちんと説明してくれた」のほか、入園時の説明に関して、さらなる配慮を望む声も寄せられている。				