

平成28年度

東京都福祉サービス第三者評価

# 利用者アンケート【概要版】

社会福祉法人清風会東かなまち保育園

評価機関 有限会社エテルノ

# I 調査の概要

## 1 調査の目的

実際に保育園を利用されている保護者の方が、日常の保育サービスに対して感じていること、また意見や要望について把握することを目的とする。

## 2 調査対象者

保育園の利用者(保護者)を対象とした。(複数のお子さんを預けている場合には、一番年齢の低いお子さんのことについて回答。)

## 3 調査方法

無記名によるアンケート方式で実施した。利用者調査票は、保育園から利用者へ配布して頂き、評価機関指定の封筒を用いて、園に設置した回収BOXまたは郵便ポストへ投函してもらうようにした。回収BOXは、提出期日に評価機関へ郵送して頂いた。

## 4 調査期間

平成28年12月5日～平成28年12月19日

## 5 利用者調査票の配布・回収状況

	保育園名	配布数	回収数	回収率
1	社会福祉法人清風会東かなまち保育園	122	72	59%
	合計	122	72	59%

## 6調査項目の構成

調査票は回答者の属性のほかに、園の様子について(16問)と、総合的な感想(1問)で構成されている。

### ■毎日の保育サービス 設問数 16 (5択)

■毎日の保育サービス 問 1 ~ 問 7

食事 戸外活動  
安全対策 行事日程  
職員との信頼関係 等

■安心・快適性 問 8 ~ 問 11

整理整頓 言葉遣い  
職員の対応  
トラブル対応 等

■利用者個人の尊重 問 12 ~ 問 14

プライバシー保護  
保育内容の説明 等

■不満・要望への対応 問 15 ~ 問 16

不満やトラブルへの対応  
第三者委員 等

### ■回答者の属性 設問数 6

調査票への記入者、記入者の年齢、保護者の勤務形態  
(父母別)

## 7報告書の見方

- ①回答は各質問の回答者数を基礎とした百分率(%)で表示してある。
- ②百分率は小数点第二位を四捨五入してあるため、比率の合計が100%にならない場合がある。
- ③作図・表の都合上、設問や回答の選択肢を要約している場合がある。

(参考: 標本誤差)

調査結果の比率から母集団（対象世帯全体）の傾向を推測するには、統計上の誤差（標本誤差）を考慮する必要がある。N（母集団）にアンケート配布世帯数、n（回答者数）にアンケート回収人数をあてはめて算出すると、以下の表の通りである。知りたい設問の回答率に誤差（±1.1～±2.5）をあてはめて母集団の傾向を推測することになる。

回答率(%)	標本誤差
10 %	± 4.45
20 %	± 5.94
30 %	± 6.80
40 %	± 7.27
50 %	± 7.42
60 %	± 7.27
70 %	± 6.80
80 %	± 5.94
90 %	± 4.45

標本誤差 = ±1.96

$$\sqrt{\frac{N-n}{N-1} \times \frac{P(100-P)}{n}}$$

N=母集団数(対象者数)

n=比率算出の基数(回答者数)

P=回答の比率

「標本誤差」とは、全体（母集団）から一部を抽出して行う標本調査では、全体を対象に行った調査と比べ、調査結果に差が生じることがあり、その誤差のことをいう。本調査は標本調査ではないが、全体と回答者数に差が生じているため、参考として誤差を算出した。信頼度95%の計算式を今回の調査にあてはめて算出したのが、上記の表である。例えば、ある設問の選択肢の回答比率が70%であった場合「全体からの回収があったとしても、その回答比率の誤差は最高でも（±6.8%以内）標準誤差の範囲内である。」とみることができる。

## Ⅱ 全体の調査結果

### 1 回答者の属性

調査票の記入者72人の約80.6%は母親である

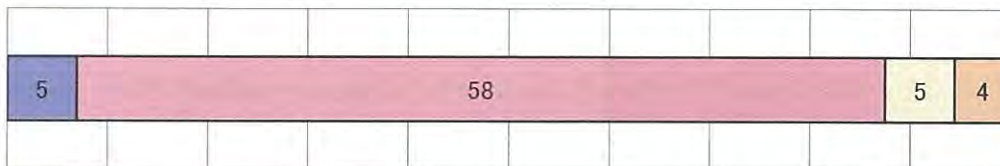
回答者の年齢構成を見ると、30～34歳が約30.6%、35～39歳が約29.2%となっており、30歳代が全体の約59.7%を占めている。40歳代が約26.4%、20歳代は約4.2%という結果である。

勤務形態をみると、父親の約81.9%、母親の約70.8%が常勤（フルタイム）である。なお、母親の約12.5%はパート・アルバイト勤務である。

調査票記入者

	選択肢	回答者数	%
1	父	5	6.9
2	母	58	80.6
3	父母一緒に	5	6.9
4	その他	0	0.0
5	無回答	4	5.6
	全体	72	100.0

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

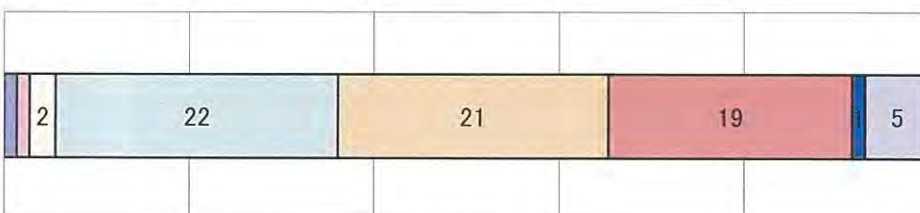


- 父
- 母
- 父母一緒に
- その他

調査票記入者の年齢

	選択肢	回答者数	%
1	20歳未満	1	1.4
2	20～25歳未満	1	1.4
3	25～30歳未満	2	2.8
4	30～35歳未満	22	30.6
5	35～40歳未満	21	29.2
6	40～50歳未満	19	26.4
7	50歳以上	1	1.4
	無回答	5	6.9
	全体	72	100.0

0% 20% 40% 60% 80% 100%



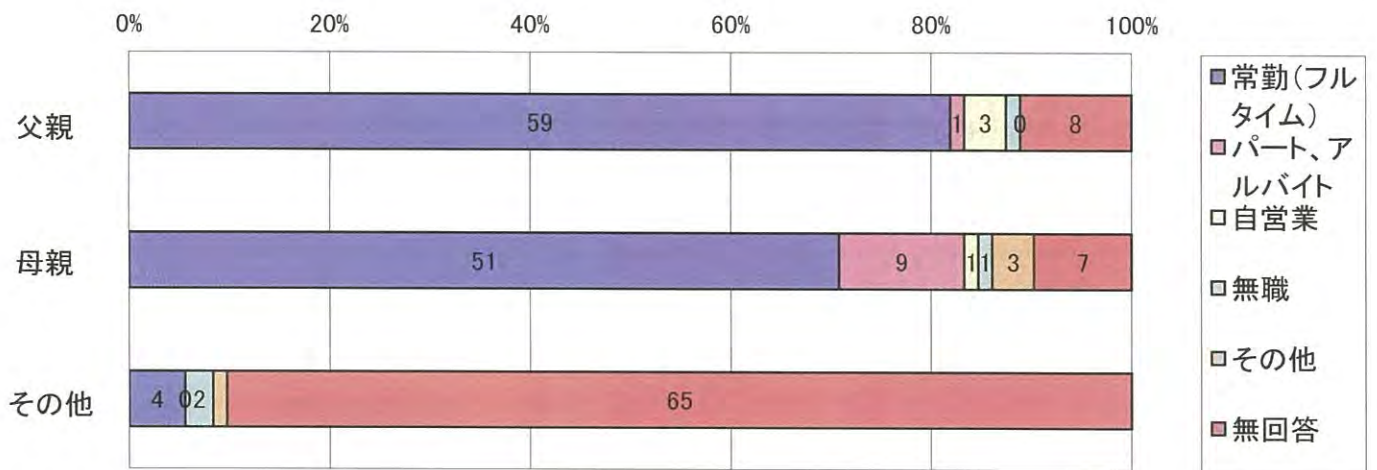
- 20歳未満
- 20～25歳未満
- 25～30歳未満
- 30～35歳未満
- 35～40歳未満
- 40～50歳未満
- 50歳以上

## 保護者の勤務形態

父親	選択肢	回答者数	%
1	常勤（フルタイム）	59	81.9
2	パート、アルバイト	1	1.4
3	自営業	3	4.2
4	無職	1	1.4
5	その他	0	0.0
	無回答	8	11.1
	全体	72	100.0

母親	選択肢	回答者数	%
1	常勤（フルタイム）	51	70.8
2	パート、アルバイト	9	12.5
3	自営業	1	1.4
4	無職	1	1.4
5	その他	3	4.2
	無回答	7	9.7
	全体	72	100.0

その他	選択肢	回答者数	%
1	常勤（フルタイム）	4	5.6
2	パート、アルバイト	0	0.0
3	自営業	0	0.0
4	無職	2	2.8
5	その他	1	1.4
	無回答	65	90.3
	全体	72	100.0



## 2総合的な感想（満足度）

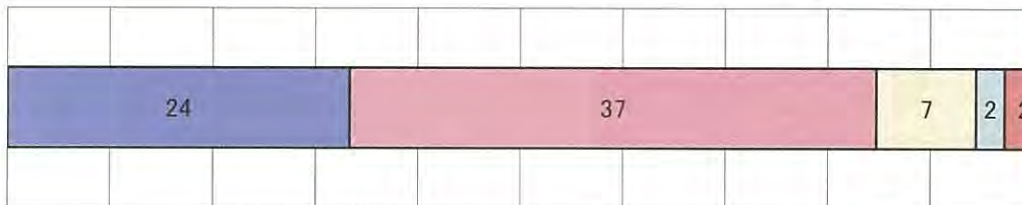
現在利用している保育園を総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか。（一つに〇）

「大変満足」が約33.3%、「満足」が約51.4%となっており、これらを合計した満足していると感じる人は、回答者の約84.7%を占めている。

### 総合的な感想

	選択肢	回答者数	%
1	大変満足	24	33.3
2	満足	37	51.4
3	どちらともいえない	7	9.7
4	不満	2	2.8
5	大変不満	0	0.0
	無回答	2	2.8
	全体	72	100.0

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



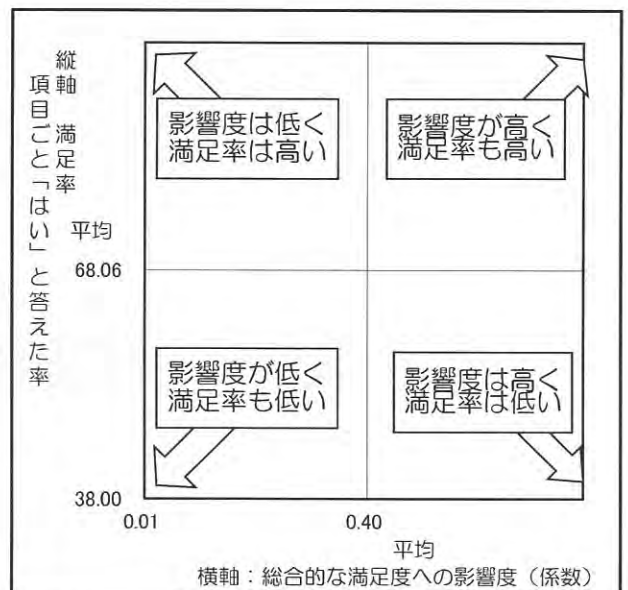
- 大満足
- 満足
- どちらともいえない
- 不満
- 大変不満
- 未回答

### （総合満足影響度について）

満足影響度とは、総合的な満足度（1 大変満足 2 満足 3 どちらともいえない 4 不満 5 大変不満）と各項目（1 「はい」良く出来ている 2 「はい」まあまあ出来ている 3 「どちらともいえない」 4 「いいえ」あまり出来ていない 5 「いいえ」まったく出来ていない）との相対的な関係を表したものである。

各項目が総合的な満足度とどのような関係（影響が強いのか弱いのか）にあるのかがわかり、満足度をあげるために取り組むべきことについて、優先順位付けを検討する際の手がかりとなるものである。影響度は、最小0.0～最大1.0の係数で表われ、0.3以上は「影響がある」、0.4以上は「強い影響がある」、0.6以上は「非常に強い影響がある」という整理をしている。

各項目ごとに、満足率（各項目に「はい」と答えた率）とあわせて係数（影響度）を掲載した。各項目の分布する位置による満足率と係数の考え方は、右図の通りとなっている。なお、（縦軸）満足率の平均は、東京都の平均を用いている。（横軸）満足度への影響度の平均は、調査項目の構成ごとの平均を用いている。



## (満足率一覧)

回収率

59%

分野	問	内容	満足率 (%)	満足影響度 (係数)	平成26年度内平均
毎日の保育サービス	1	保育所で提供される食事・おやつは、子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか	↑ 97.22	0.45	91.00
	2	戸外遊びの機会は十分で、内容が工夫されたものになっていると思いますか	↓ 69.44	0.54	79.00
	3	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	↑ 88.89	0.30	76.00
	4	安全対策が十分取られていると思いますか	↑ 80.56	0.32	73.00
	5	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	↑ 90.28	0.43	74.00
	6	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	↓ 75.00	0.78	78.00
	7	あなたが大切に考えていることについて、職員は話を聞く姿勢があると思いますか	↓ 75.00	0.64	80.00
		平均	↑ 82.34	0.50	78.71
安心・快適性	8	保育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	↑ 98.61	0.35	86.00
	9	職員の言葉遣いや態度、服装などは、常に適切だと思いますか	↑ 90.28	0.75	78.00
	10	子どもがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	↑ 87.50	0.63	85.00
	11	子ども同士のけんかやかみつき等があった場合の職員の対応は信頼できますか	↑ 69.44	0.67	66.00
		平均	↑ 86.46	0.60	78.75
利用者個人の尊重	12	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	↓ 81.94	0.73	85.00
	13	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	↑ 79.17	0.50	79.00
	14	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	↓ 76.39	0.73	79.00
		平均	↓ 79.17	0.65	81.00
不満・要望への対応	15	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	↑ 73.61	0.63	71.00
	16	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	↓ 43.06	0.55	50.00
		平均	↓ 58.33	0.59	66.00
全平均			↑ 79.77	0.59	77.56

※ ↑ ↓ は満足率と平成26年度都内平均との比較した結果です。(↑ 都内平均よりも高い ↓ 都内平均よりも低い)

※ 都内平均とは、その年度に行なわれた利用者アンケートの満足率(はいと回答した数)の平均値です。

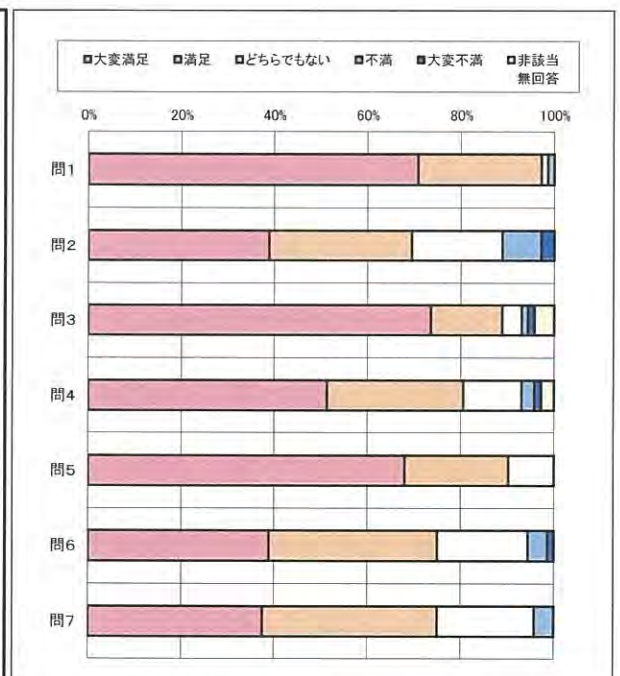
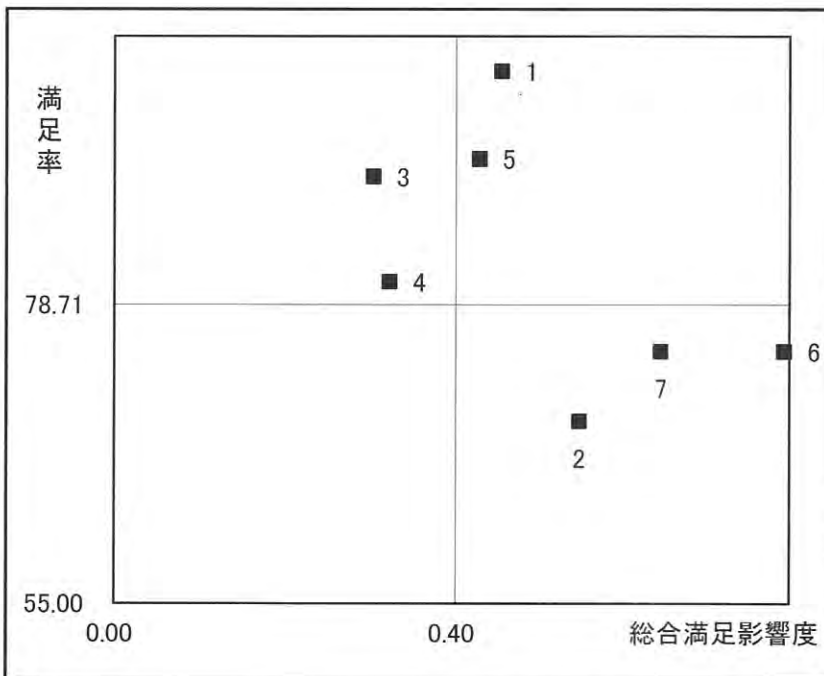


### 3 毎日の保育サービスについて

保育や遊びの対応、行事日程、安全対策など「保育サービス」について保護者が感じることは次の通りである。

8割以上の回答者が、問1「保育所で提供される食事・おやつは、子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思います」問3「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」問4「安全対策が十分取られていると思います」問5「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」と答えている。

毎日の保育サービスについて、都内認可保育所平均と比べ約4%程度高い結果が出ている。項目ごとに都内平均より10%以上高かった設問は、問3で約13%、問5で約16%都内平均より高かった。



	はい		どちらでもない	いいえ		非該当 無回答	計
	良く出来 ている	ますます 出来てい る	どちらと もいえな い	あまり出 来ていな い	まったく 出来てい ない	非該当 無回答	
1 保育所で提供される食事・おやつは、子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか	51	19	1	1	0	0	72
	70.8%	26.4%	1.4%	1.4%	0%	0%	100%
2 戸外遊びの機会は十分で、内容が工夫されたものになっていると思いますか	28	22	14	6	2	0	72
	38.9%	30.6%	19.4%	8.3%	2.8%	0%	100%
3 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	53	11	3	1	1	3	72
	73.6%	15.3%	4.2%	1.4%	1.4%	4.2%	100%
4 安全対策が十分取られていると思いますか	37	21	9	2	1	2	72
	51.4%	29.2%	12.5%	2.8%	1.4%	2.8%	100%
5 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	49	16	7	0	0	0	72
	68.1%	22.2%	9.7%	0%	0%	0%	100%
6 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	28	26	14	3	1	0	72
	38.9%	36.1%	19.4%	4.2%	1.4%	0%	100%
7 あなたが大切に考えていることについて、職員は話を聞く姿勢があると思いますか	27	27	15	3	0	0	72
	37.5%	37.5%	20.8%	4.2%	0%	0%	100%

## 4安心・快適性について

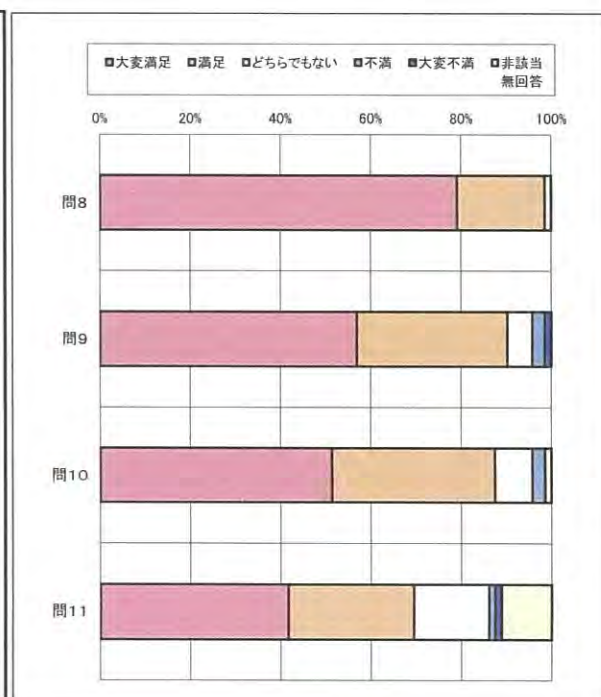
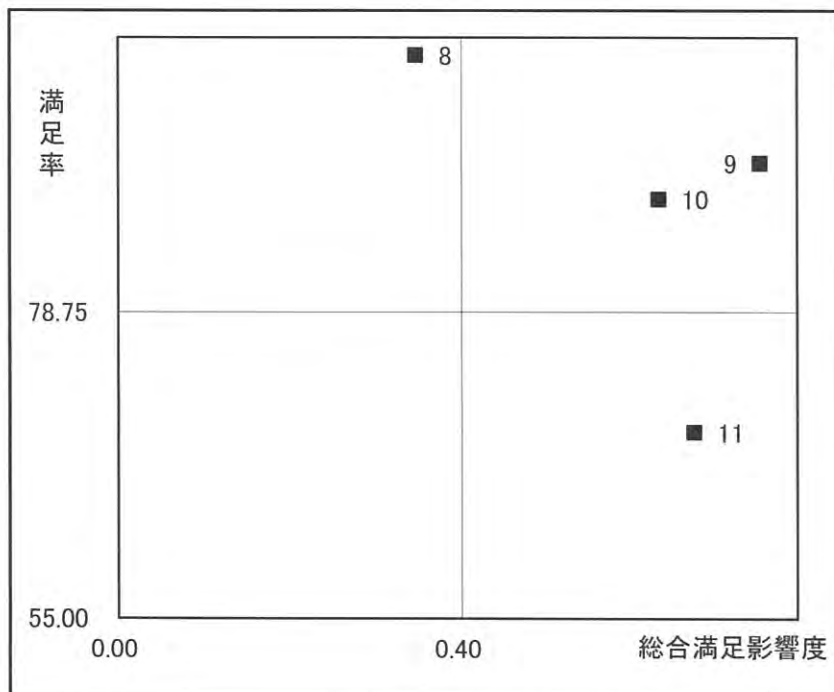
保育園内の整理整頓や職員の言葉遣いなど、保護者が感じていることは次の通りである。

8割以上の回答者が、問8「保育園内は清潔で整理された空間になっていますか」と問9「職員の言葉遣いや態度、服装などは、常に適切だと思いますか」問10「子どもがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか」と答えている。

安心・快適性の項目で都内認可保育所平均と比べてみると、問9で約12%程度高い結果が出ている。また、問10で約3%程度高い結果が出ている。

問8「保育園内は清潔で整理された空間になっていますか」の質問に対して「はい」と答えた保護者の割合は約98.6%、問11「子ども同士のけんかやかみつき等があった場合の職員の対応は信頼できますか」の質問に対して「はい」と答えた保護者の割合は約69.4%であった。

クラスごとに「はい」の割合を見てみると1歳・2歳・3歳・4歳クラスの「はい」の割合が高かった。



	はい		どちらでもない	いいえ		非該当無回答	計
	良く出来ている	ますます出来ている		あまり出来ていない	まったく出来ていない		
8 保育園内は清潔で整理された空間になっていますか	57	14	1	0	0	0	72
	79.2%	19.4%	1.4%	0%	0%	0%	100%
9 職員の言葉遣いや態度、服装などは、常に適切だと思いますか	41	24	4	2	1	0	72
	56.9%	33.3%	5.6%	2.8%	1.4%	0%	100%
10 子どもがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	37	26	6	2	0	1	72
	51.4%	36.1%	8.3%	2.8%	0%	1.4%	100%
11 子ども同士のけんかやかみつき等があった場合の職員の対応は信頼できますか	30	20	12	1	1	8	72
	41.7%	27.8%	16.7%	1.4%	1.4%	11.1%	100%

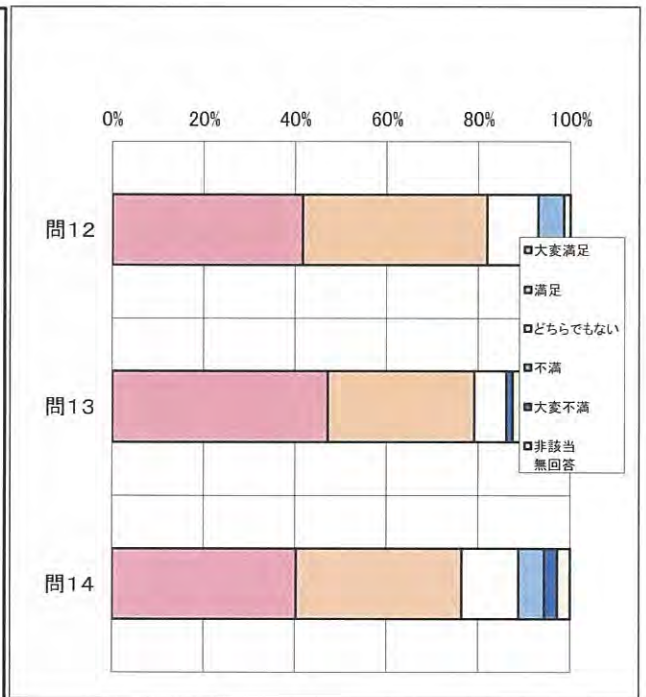
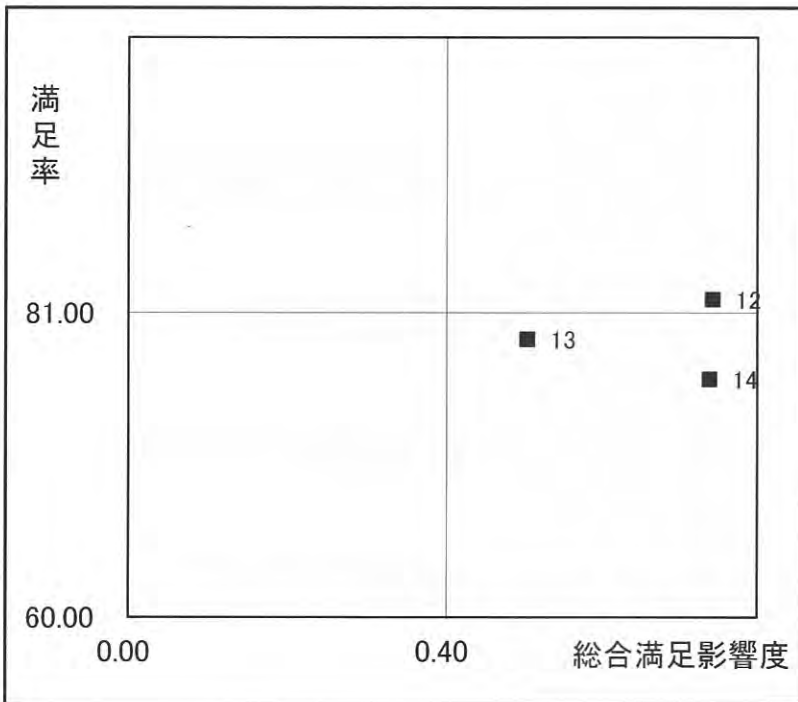
## 5 利用者個人の尊重について

プライバシーや保育内容のわかりやすい説明などで保護者が感じていることは次の通りである。

8割以上の回答者が、問12「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」と答えている。

利用者個人の尊重について、都内認可保育所平均と比べると約2%程度低い結果が出ている。項目ごとに都内認可保育所平均と比べてみると、問12で約3%程度低い結果が出ている。問13で同数程度の結果が出ている。問14で約3%程度低い結果が出ている。

プライバシー保護については、個人情報保護法施行以降この分野への関心が高まっていると同時に、意識の差があるように思われる。



	はい		どちらでもない	いいえ		非該当 無回答	計
	良く出来ている	ますます出来ている		あまり出来ていない	まったく出来ていない		
12 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	30 41.7%	29 40.3%	8 11.1%	4 5.6%	0 0%	1 1.4%	72 100%
13 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	34 47.2%	23 31.9%	5 6.9%	0 0%	1 1.4%	9 12.5%	72 100%
14 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	29 40.3%	26 36.1%	9 12.5%	4 5.6%	2 2.8%	2 2.8%	72 100%

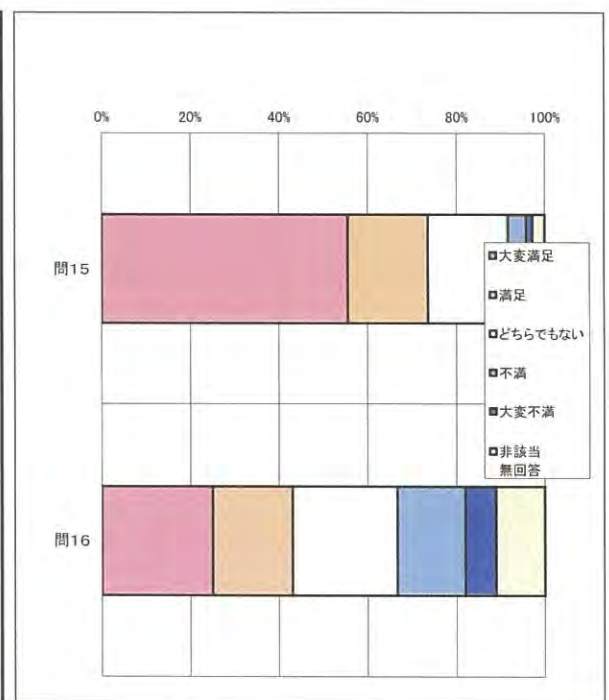
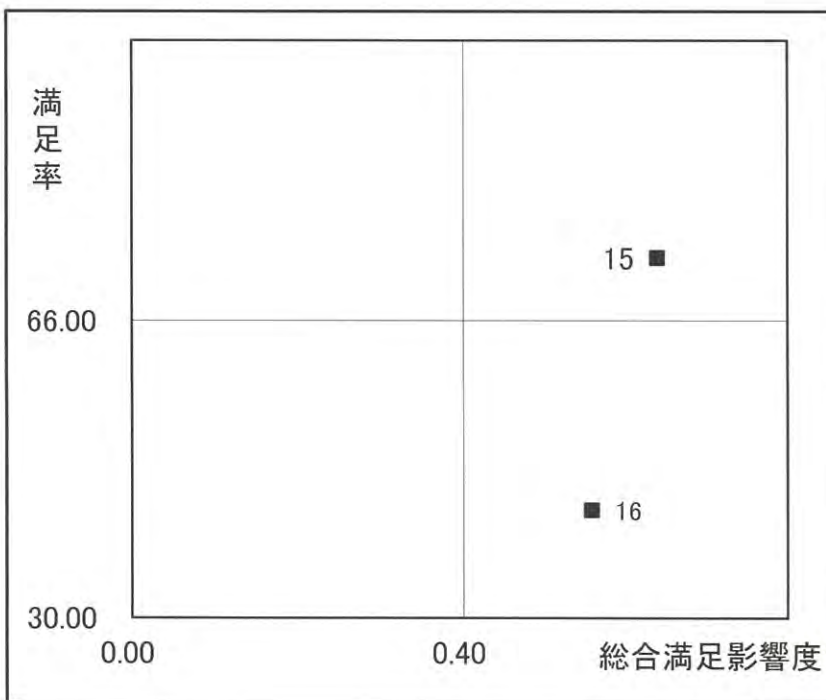
## 6 不満・要望への対応について

不満や要望への対応や第三者委員などの相談先について、保護者が感じていることは次の通りである。

7割以上の回答者が、問15「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」と答えている。

不満や要望への対応について、都内認可保育所平均と比べると約8%程度低い結果が出ている。項目ごとに都内認可保育所平均と比べてみると、問15で約3%程度高い結果が出ている。問16で約7%程度低い結果が出ている。

問16「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」に関して「はい」と答えていたのは、約43.1%であった。



	はい		どちらでもない	いいえ		非該当 無回答	計
	良く出来ている	まずまず出来ている		あまり出来ていない	まったく出来ていない		
15 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 (※不満や要望などが無い場合には「1」)	40 55.6%	13 18.1%	13 18.1%	3 4.2%	1 1.4%	2 2.8%	72 100%
16 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	18 25.0%	13 18.1%	17 23.6%	11 15.3%	5 6.9%	8 11.1%	72 100%