

第1部 利用者調査

1. 利用者調査の概要

(1) 調査の目的

杉並区立保育園を利用されている保護者の方々が、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した。

(2) 調査の対象者

8 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は、一番年齢の低いお子さんのことについて回答していただいた。

(3) 調査方法

無記名のアンケート方式で実施した。園より保護者全員にアンケート票を手渡しで配布し、回収については、園内に設置した回収ボックスに投函するか、もしくは、返信用封筒を使って直接評価機関へ郵送する方法のどちらかを保護者に選択していただいた。

(4) 調査期間

平成 27 年 9 月 28 日～平成 27 年 10 月 16 日

(5) 利用者調査票の配布・回収状況

全世帯に配布し、8 園の回収率は、64.4%から 81.0%、平均有効回収率は、73.0%である。

保育園名	利用者		
	配布数	回収数	回収率
1 上荻保育園	115	86	74.8%
2 和泉保育園	65	50	76.9%
3 大宮保育園	73	47	64.4%
4 大宮前保育園	63	51	81.0%
5 高井戸保育園	80	64	80.0%
6 高円寺北保育園	86	61	70.9%
7 高円寺南保育園	114	77	67.5%
8 荻窪北保育園	86	62	72.1%
合 計	682	498	73.0%

2. 全体の調査結果

(1) 回答者属性

調査票の記入者 498 人の約 80.7%が母親である。回答者の年齢構成をみると、35 歳から 39 歳が 34.1%と最も多い。また、30 歳から 35 歳が 22.5%で、30 歳代が 56.6%と半数以上を占めている。また、40 歳代は約 30%を占め、20 歳代が 3.4%と少ない。

勤務形態では、父親の 75.9%、母親の 80.1%がフルタイム（常勤）である。なお、父親の 8%は自営業、母親の 8.2%はパート・アルバイトおよび自営業である。

調査の記入者属性

全回答者		
1	父	25
2	母	402
3	父母	29
4	その他	2
5	無回答	40
合計		498 (人)

記入者の年齢

全回答者		
1	20 歳未満	1
2	20～25 歳未満	0
3	25～30 歳未満	16
4	30～35 歳未満	112
5	35～40 歳未満	170
6	40～50 歳未満	149
7	50 歳以上	5
8	無回答	45
合計		498 (人)

100 (%)

保護者護者の勤務形態

保護者の形態 (父)			
1	常勤	378	75.9
2	パート・アルバイト	2	0.4
3	自営業	40	8.0
4	無職	1	0.2
5	その他	9	1.8
6	無回答	68	13.9
全体		498 (人)	100 (%)

保護者の形態 (母)			
1	常勤	399	80.1
2	パート・アルバイト	23	4.6
3	自営業	18	3.6
4	無職	2	0.4
5	その他	10	2.0
6	無回答	46	9.3
全体		498 (人)	100 (%)

保護者の形態 (その他)			
1	常勤	10	2.0
2	パート・アルバイト	17	3.4
3	自営業	6	1.2
4	無職	17	3.4
5	その他	6	1.2
6	無回答	442	88.8
全体		498 (人)	100 (%)

② 総合的な満足度に関するクロス集計結果

総合的な満足度は、父親では、「大変満足」「満足」と返答した方々が回答者の 96%で、母親では、「大変満足」「満足」と返答した方々が回答者の 87.8%で、保育サービス全般に関して大変高い満足を得ている。年齢別でみていくと、最も回答者数が多かった 35 歳～40 歳では「大変満足」「満足」と返答した方々は回答者の 88.8%と最も満足度が高く、その次に 30 歳～35 歳 88.4%、25 歳から 30 歳 81.3%、40 歳～50 歳 85.2%で、いずれの年齢でも満足度が高かった。さらに、勤務形態でみていくと、父親・母親ともに、パート・アルバイト、自営業、常勤の順に満足度が高かった。

① 調査記入者と現在利用の保育園の総合的満足度のクロス集計表

	合計	大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満	無回答
父	回答者数 (人) 25 100.0%	15 60.0%	9 36.0%	1 4.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
母	回答者数 (人) 402 100%	203 50.5%	150 37.3%	25 6.2%	6 1.5%	0 0.0%	18 4.5%
父母	回答者数 (人) 29 100%	8 27.6%	11 37.9%	6 20.7%	1 3.4%	0 0.0%	3 10.3%
その他	回答者数 (人) 2 100%	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
無回答	回答者数 (人) 40 100%	20 50.0%	14 35.0%	4 10.0%	1 2.5%	0 0.0%	1 2.5%
全体 (人)	498	247	185	36	8	0	22

② 調査記入者の年齢と現在利用の保育園の総合満足度のクロス集計表

	合計	大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満	無回答
20 歳未満	回答者数 (人) 1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
20～25 歳 未満	回答者数 (人) 0 -	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -	0 -
25～30 歳 未満	回答者数 (人) 16 100%	7 43.8%	6 37.5%	1 6.3%	1 6.3%	0 0.0%	1 6.3%
30～35 歳 未満	回答者数 (人) 112 100%	50 44.6%	49 43.8%	7 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	6 5.4%
35～40 歳 未満	回答者数 (人) 170 100%	93 54.7%	58 34.1%	11 6.5%	2 1.2%	0 0.0%	6 3.5%
40～50 歳 未満	回答者数 (人) 149 100%	72 48.3%	55 36.9%	11 7.4%	3 2.0%	0 0.0%	8 5.4%
50 歳以上	回答者数 (人) 5 100%	3 60.0%	2 40.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
無回答	回答者数 (人) 45 100%	21 46.7%	15 33.3%	6 13.3%	2 4.4%	0 0.0%	1 2.2%
全体 (人)	498	247	185	36	8	0	22

③-1 父親の勤務形態と現在利用の保育園の総合満足度のクロス集計表

	合計	大変満足度のクロス集計表				
		大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変 不満
常勤	回答者数(人)	197	133	27	5	0
	回答率	52.1%	35.2%	7.1%	1.3%	0.0%
パート・ アルバイト	回答者数(人)	2	0	0	0	0
	回答率	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
自営業	回答者数(人)	15	22	1	0	0
	回答率	37.5%	55.0%	2.5%	0.0%	0.0%
無職	回答者数(人)	0	0	1	0	0
	回答率	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
その他	回答者数(人)	4	5	0	0	0
	回答率	44.4%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	回答者数(人)	29	25	7	3	0
	回答率	42.6%	36.8%	10.3%	4.4%	0.0%
全体(人)	498	247	185	36	8	0

③-2 母親の勤務形態と現在利用の保育園の総合満足度のクロス集計表

	合計	大変満足度のクロス集計表				
		大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変 不満
常勤	回答者数(人)	203	145	27	6	0
	回答率	50.9%	36.3%	6.8%	1.5%	0.0%
パート・ アルバイト	回答者数(人)	9	12	1	1	0
	回答率	39.1%	52.2%	4.3%	4.3%	0.0%
自営業	回答者数(人)	9	7	2	0	0
	回答率	50.0%	38.9%	11.1%	0.0%	0.0%
無職	回答者数(人)	1	1	0	0	0
	回答率	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
その他	回答者数(人)	4	4	0	0	0
	回答率	40.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	回答者数(人)	21	16	6	1	0
	回答率	45.7%	34.8%	13.0%	2.2%	0.0%
全体(人)	498	247	185	36	8	0

③-3 その他のお迎えに行く方の勤務形態と現在利用の保育園の総合満足度のクロス集計表

	合計	大塚 満足度					無回答
		満足	どちらとも いえない	不満	大塚 不満	無回答	
常勤	回答者数(人)	2	7	1	0	0	0
	回答率	20.0%	70.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%
パート・ アルバイト	回答者数(人)	11	5	0	1	0	0
	回答率	64.7%	29.4%	0.0%	5.9%	0.0%	0.0%
自営業	回答者数(人)	3	2	1	0	0	0
	回答率	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
無職	回答者数(人)	8	8	1	0	0	0
	回答率	47.1%	47.1%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%
その他	回答者数(人)	1	3	0	0	0	2
	回答率	16.7%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
無回答	回答者数(人)	222	160	33	7	0	20
	回答率	50.2%	36.2%	7.5%	1.6%	0.0%	4.5%
全体 (人)	498	247	185	36	8	0	22

(3) 自由記入分類・整理

調査票の質問別記述欄に寄せられた意見を、内容によって分類すると、次の通りとなる。

大分類	中分類	件数	内容
1. サービスの提供	1. 食事・おやつ	65	メニューのバリエーションや量、アレルギー対応、食材への配慮
	2. 散歩・園外活動	72	頻度や場所、自然との関わり
	3. 不定時保育	46	登園・降園時間の融通、延長保育・保育者の都合による保育への対応
	4. 安全性・園舎・園庭・周辺環境	63	安全対策・園や周辺環境、園出入り口の施設環境
	5. 行事の内容や日程・保護者会	81	行事や保護者会の内容や参加しやすさ、日程の連絡、父母会について
	6. 家庭と保育所の信頼関係	58	子どもの気持ちや様子についての連絡（主に送迎時）、子育ての悩みや要望に対する相談
	7. 保護者に対する職員の姿勢	48	相談のしやすさ、相談事への対応、日々連絡
	8. 施設内の清掃、整理整頓	29	園内の清掃、整理整頓等、清潔感、トイレ・食事スペース等
	9. 職員の接遇、態度	51	言葉遣いや態度、雰囲気、挨拶、保育士・園の対応
	10. 保健・衛生（病気、ケガ、健康）	33	発熱時への対応・与薬・ケガへの対応・健康管理や病氣予防
	11. 子ども同士のトラブルへの対応	55	トラブルへの対応の確さ、ケンカやいさかい等への対応
	12. 子どもの気持ちの尊重	33	気持ちに配慮した対応、子どもの考えや思いの受け止め
	13. プライバシー保護	18	プライバシーの保護
	14. 保育内容に関する説明	35	利用前の保育内容の説明、活動目標や支援内容の説明
	15. 要望・不満への対応	50	言いやすい雰囲気・聞く姿勢、要望や不満への対応の的確さ
	16. 苦情窓口の周知	38	第三者委員など外部窓口の周知
3. 利用者個人の尊重			
4. 不満・要望への対応			

3. 満足度構造分析

(1) 分析方法

利用者調査の項目は全部で 16 項目ある。その中でも、特に総合的な満足度に影響を与えている項目は何かを明らかにするために、回帰分析の手法を使って分析を行なった。分析にあたっては下記のような手続きを行なった。

- 被説明変数

被説明変数は「総合的な感想」である。

総合的な感想では下記のような変数処理を行なった。

「大変満足」=5、「満足」=4、「どちらともいえない」=3、「不満」=2、「大変不満」=1
無記入は欠損値とする。

- 説明変数

説明変数は問 1～問 16 の各設問である。

問 1～問 16 の各設問では、下記のような変数処理を行なった。

「はい」=1、それ以外の「どちらともいえない」「いいえ」「非該当」=0
無記入は欠損値とする。

(2) 分析結果

「総合的な感想」に関する回帰分析

	設問内容	回帰係数	標準誤差	有意確率	
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か	.134	.106	.206	
問2	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	.199	.068	.004	***
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か	.027	.064	.670	
問4	安全対策が十分取られていると思いますか	.191	.063	.003	***
問5	行事の日程は参加しやすいうように十分な配慮がされていると思いますか	.062	.056	.271	
問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信頼関係があると思いますか	.353	.086	.000	***
問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	.103	.084	.223	
問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	.091	.089	.305	
問9	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	.166	.078	.034	**
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	.011	.100	.914	
問11	子ども同士のいさか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	.125	.065	.057	*
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か	.202	.092	.028	**
問13	あなたや子どものブライバシーを職員は守ってくれていると思いますか	-.021	.072	.765	
問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	.225	.076	.003	***
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か	.132	.065	.043	**
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	.009	.055	.869	

*、**、***は、それぞれ有意水準10%、5%、1%で、統計的に有意であることを示す。

(3) 考察

統計的に有意であった項目、つまり、総合的な満足度に影響を与えている項目は、問 2「戶外遊び」、問 4「安全対策」、問 6「家庭と保育園との信頼関係の構築」、問 9「職員の言葉遣いや態度、服装など」、問 11「子どもの同士のトラブル等の対応」、問 12「子どもの気持ちの尊重」、問 14「保育内容に関する説明」、問 15「不満や要望への対応」であった。

その中でも、特に総合的な満足度に大きく影響を与えているのは、問 6「家庭と保育園との信頼関係の構築」、次に問 14「保育内容に関する説明」、問 2「戶外遊び」、問 4「安全対策」であった。

また、統計的に有意でなかった、つまり、総合的な満足度に殆ど影響を与えていない設問は、問 10「体調不良時の対応」、問 13「プライバシーの保護」、問 16「外部の苦情解決制度の説明」であった。

4. 各保育園の利用者調査結果

園ごとの利用者調査結果は、それぞれ次の通りである。

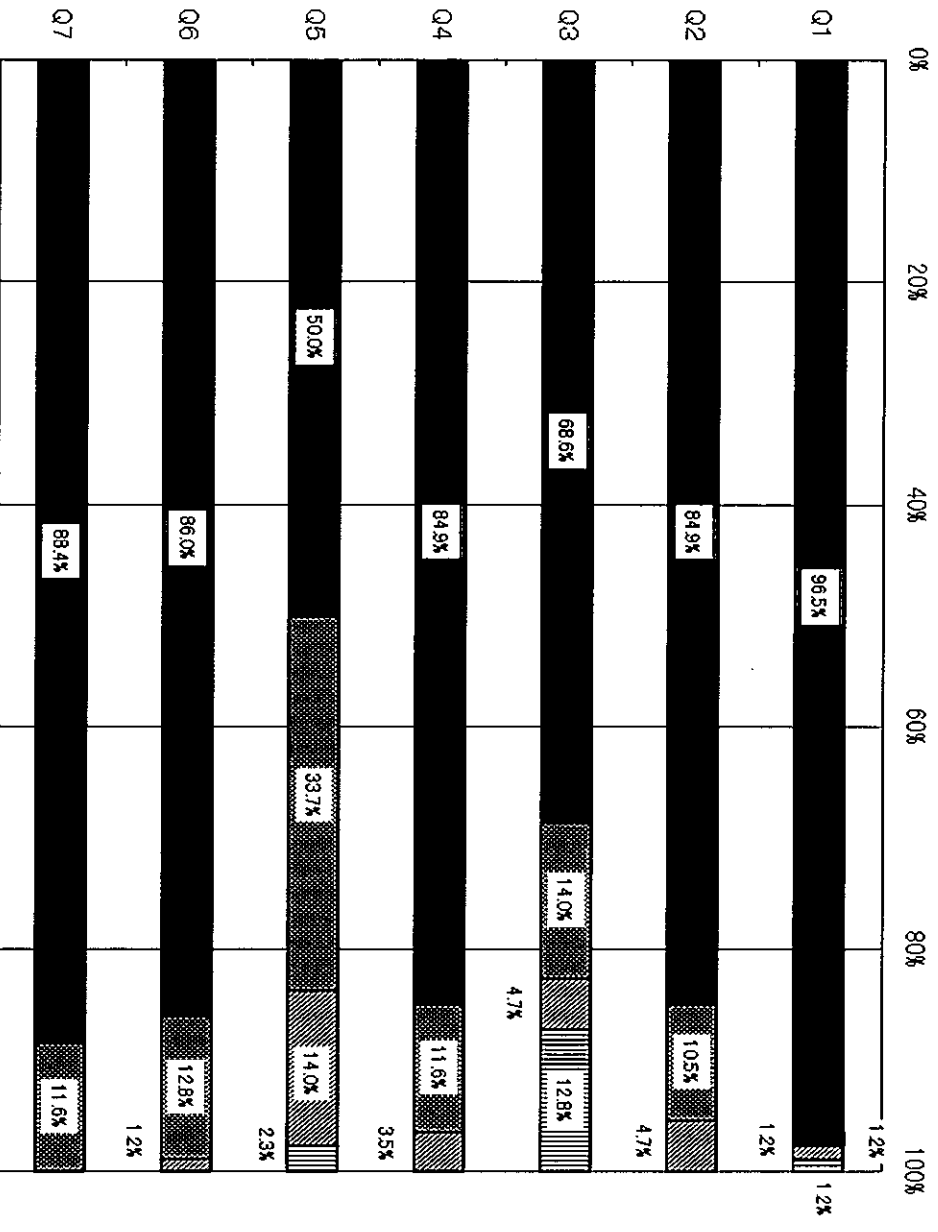
1. 上荻保育園	12
2. 和泉保育園	16
3. 大宮保育園	20
4. 大宮前保育園	24
5. 高井戸保育園	28
6. 高円寺北保育園	32
7. 高円寺南保育園	36
8. 荻窪北保育園	40

上荻保育園

<サービスの提供>

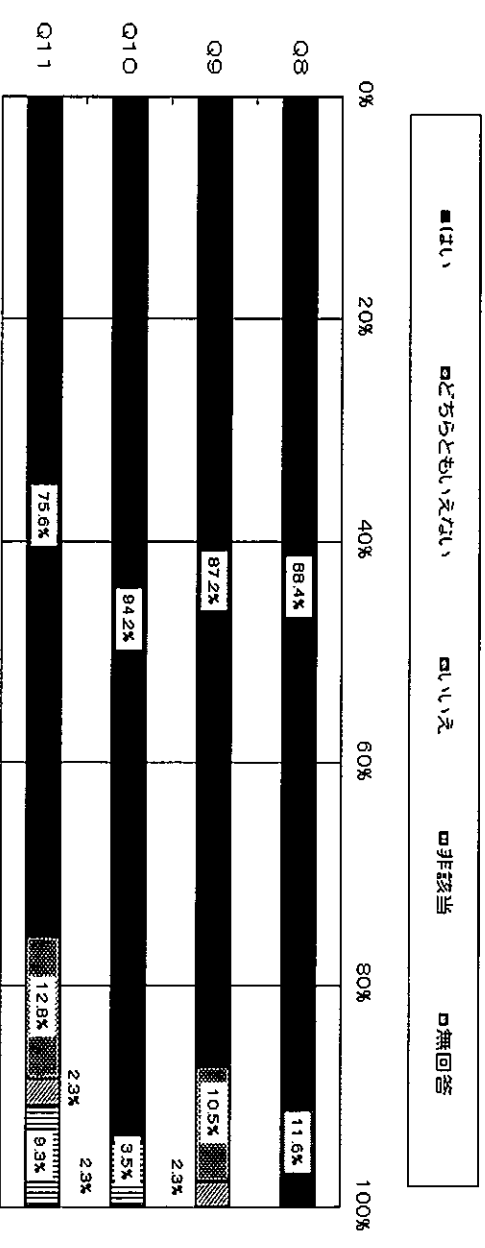
設問 No.	設問内容	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
Q1	保育所で提供される食事・おやつは、子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか	96.5%	1.2%	1.2%	1.2%	0.0%
Q2	戸外遊びの機会は十分で、内容が工夫されたものになっていると思いますか	84.9%	10.5%	4.7%	0.0%	0.0%
Q3	急な残業などであらかじめ取り決めた利用時間を変更する必要がある場合、柔軟に対応していると思いますか	68.6%	14.0%	4.7%	12.8%	0.0%
Q4	安全対策が十分取られていると思いますか	84.9%	11.6%	3.5%	0.0%	0.0%
Q5	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	50.0%	33.7%	14.0%	2.3%	0.0%
Q6	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	86.0%	12.8%	1.2%	0.0%	0.0%
Q7	あなたが大切に考えていることについて、職員は話を聴く姿勢があると思いますか	88.4%	11.6%	0.0%	0.0%	0.0%

■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■非該当 ■無回答



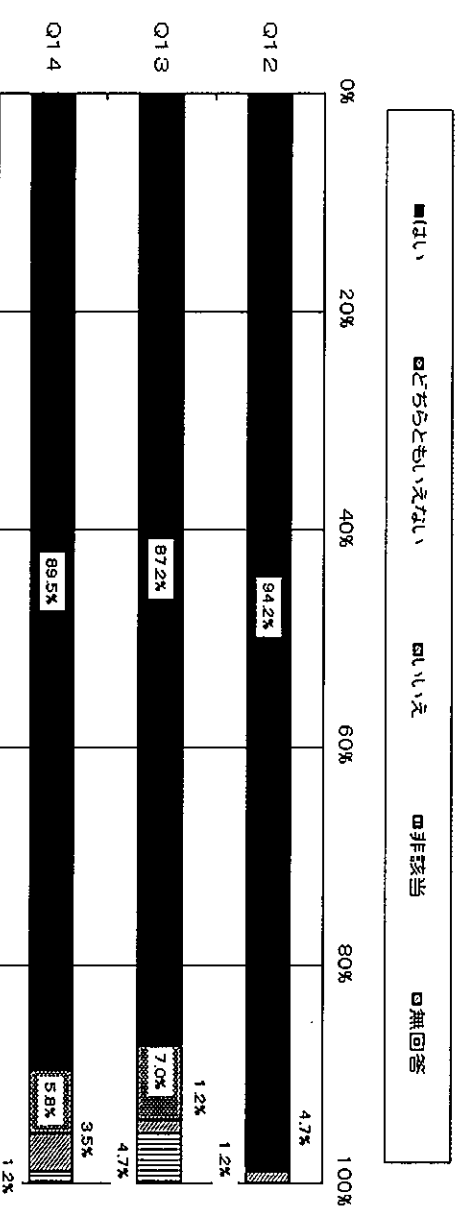
<安心・快適性>

設問 No.	設問内容	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	無回答
Q8	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	88.4%	11.6%	0.0%	0.0%	0.0%
Q9	あなたは、職員の声量遣いや態度、服装などは適切だと思いますか	87.2%	10.5%	2.3%	0.0%	0.0%
Q10	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	94.2%	3.5%	0.0%	2.3%	0.0%
Q11	子ども同士のいざこざ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	75.6%	12.8%	2.3%	9.3%	0.0%



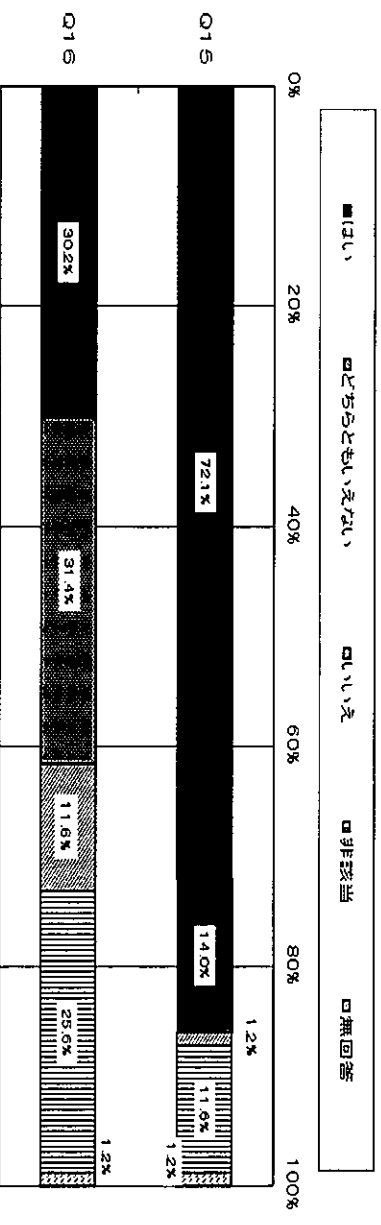
<利用者個人の尊重>

設問 No.	設問内容	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	無回答
Q12	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	94.2%	4.7%	1.2%	0.0%	0.0%
Q13	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、聴かれたくない、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	87.2%	7.0%	1.2%	4.7%	0.0%
Q14	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	89.5%	5.8%	3.5%	1.2%	0.0%



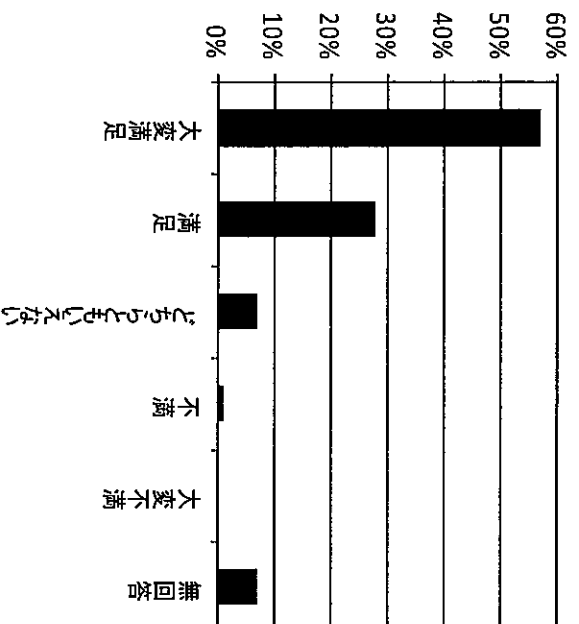
＜不満・要望への対応＞

設問 No.	設問内容	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
Q15	あなたが不満に思ったことや要望を伝えるとき、職員はきちんと対応してくれていると思いますか	72.1%	14.0%	1.2%	11.6%	1.2%
Q16	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	30.2%	31.4%	11.6%	25.6%	1.2%



＜総合的な満足度についてお聞きします＞

総合満足度	回答数	回答率
大変満足	49	57.0%
満足	24	27.9%
どちらともいえない	6	7.0%
不満	1	1.2%
大変不満	0	0.0%
無回答	6	7.0%
合計	86	100.0%



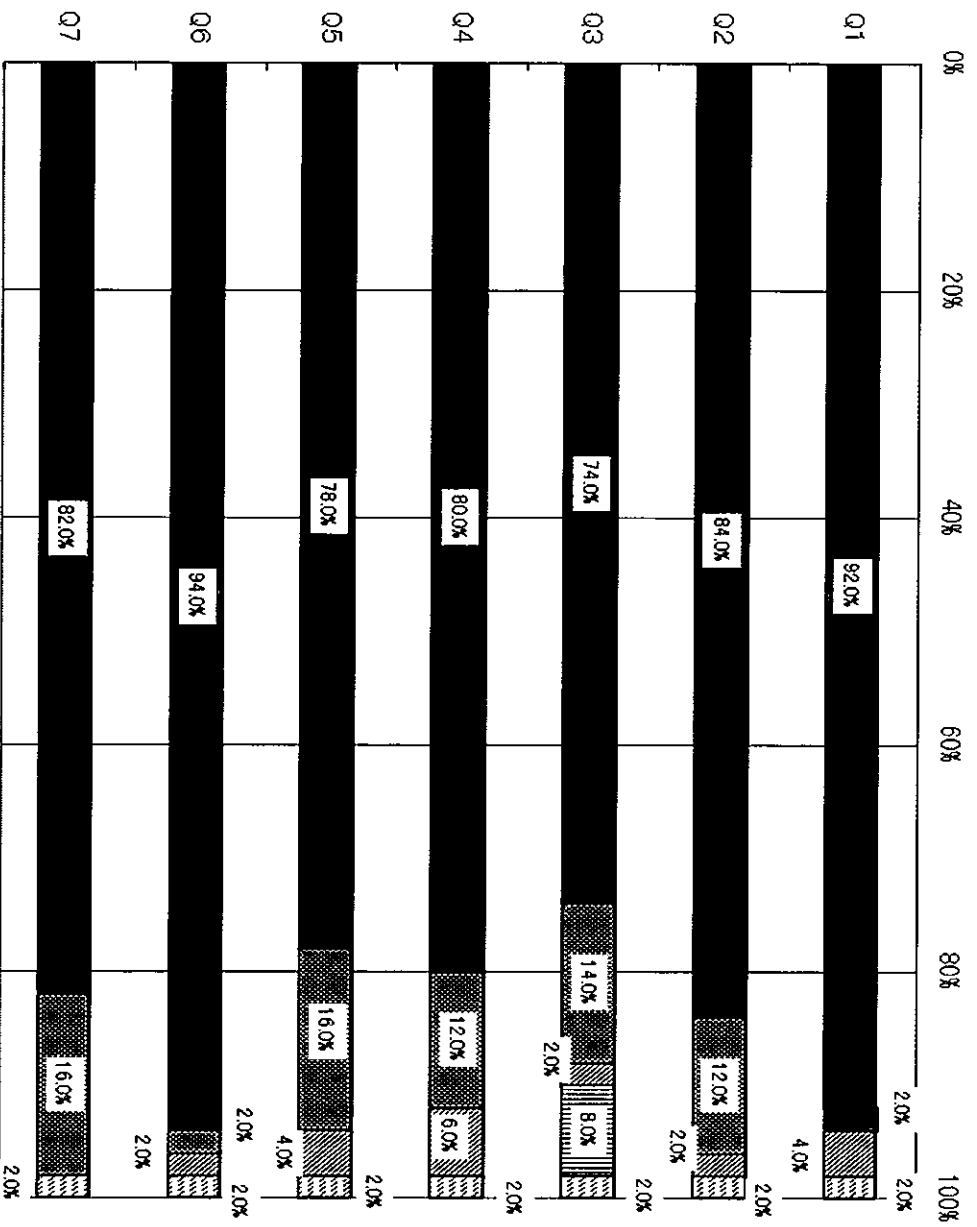
和泉保育園



＜サービスの提供＞

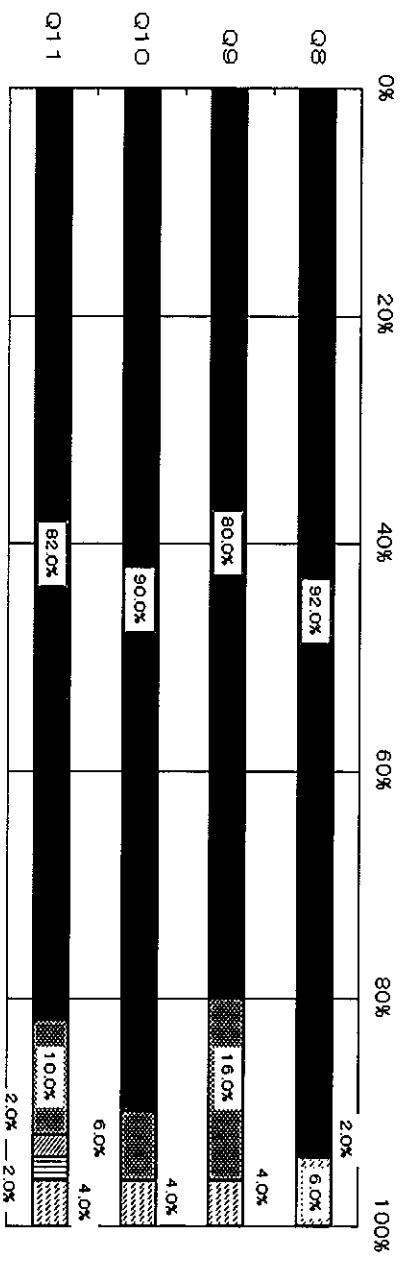
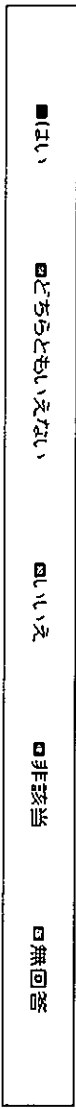
設問 No.	設問内容	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
Q1	保育所で提供される食事・おやつは、子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか	92.0%	2.0%	4.0%	0.0%	2.0%
Q2	戸外遊びの機会は十分で、内容が工夫されたものになっていると思いますか	84.0%	12.0%	2.0%	0.0%	2.0%
Q3	急な残業などであらかじめ取り決めた利用時間を変更する必要がある場合、柔軟に対応してくれていると思いますか	74.0%	14.0%	2.0%	8.0%	2.0%
Q4	安全対策が十分取られていると思いますか	80.0%	12.0%	6.0%	0.0%	2.0%
Q5	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	78.0%	16.0%	4.0%	0.0%	2.0%
Q6	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	94.0%	2.0%	2.0%	0.0%	2.0%
Q7	あなたが大切に考えていることについて、職員は話を聴く姿勢があると思いますか	82.0%	16.0%	0.0%	0.0%	2.0%

はい
 どちらともいえない
 いいえ
 非該当
 無回答



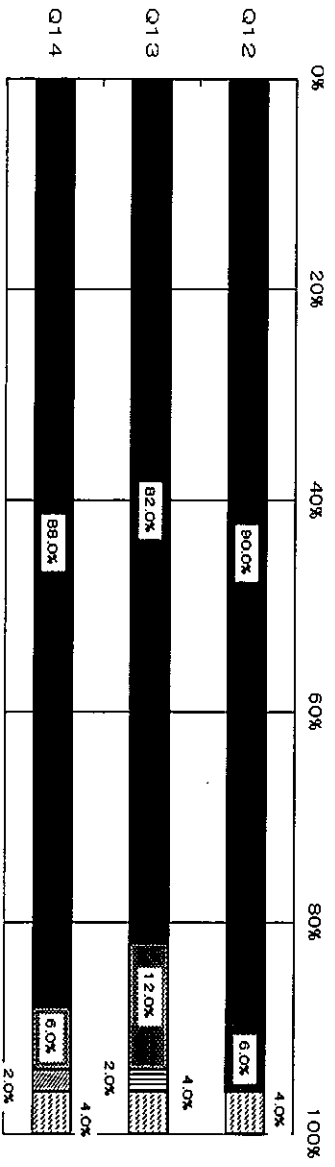
<安心・快適性>

設問 No.	設問内容	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	無回答
Q8	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	92.0%	2.0%	0.0%	0.0%	6.0%
Q9	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思いますか	80.0%	16.0%	0.0%	0.0%	4.0%
Q10	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	90.0%	6.0%	0.0%	0.0%	4.0%
Q11	子ども同士のいざこざ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	82.0%	10.0%	2.0%	2.0%	4.0%



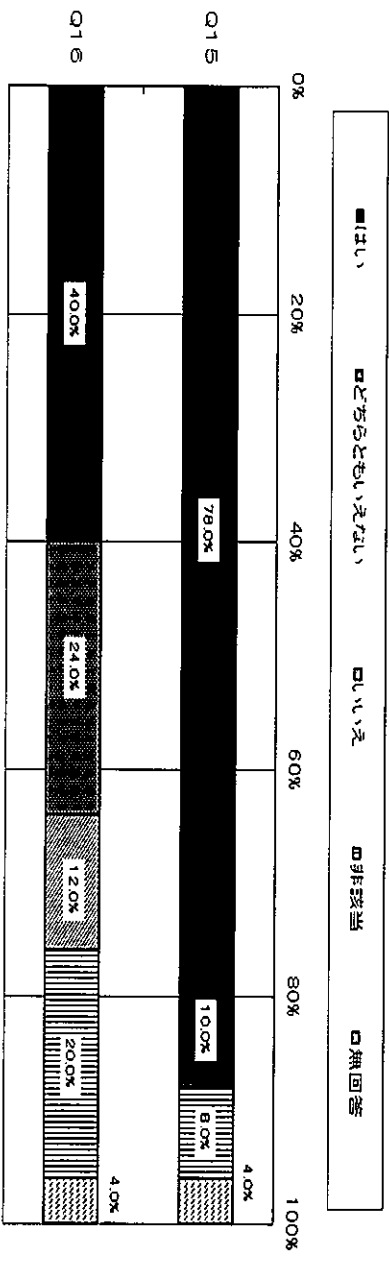
<利用者個人の尊重>

設問 No.	設問内容	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	無回答
Q12	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	90.0%	6.0%	0.0%	0.0%	4.0%
Q13	あなたや子どものフライバー（他の人に見られたくない、聴かれたくない、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	82.0%	12.0%	0.0%	2.0%	4.0%
Q14	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	88.0%	6.0%	2.0%	0.0%	4.0%



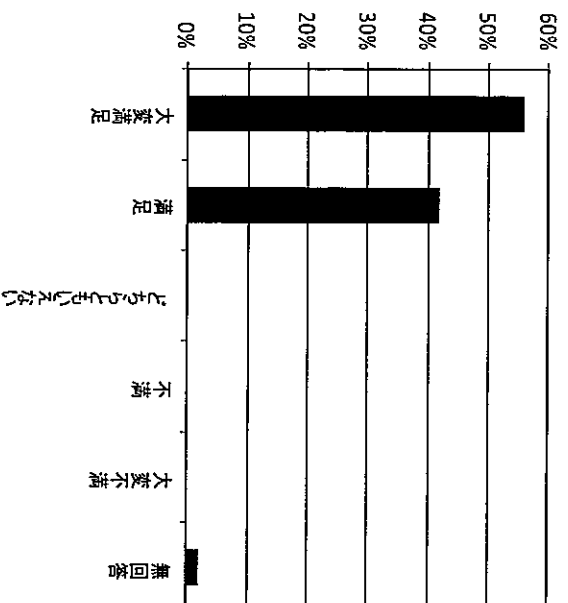
＜不満・要望への対応＞

設問 No.	設問内容	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
Q15	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたと、職員はきちんと対応してくれていると思いますか	78.0%	10.0%	0.0%	8.0%	4.0%
Q16	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	40.0%	24.0%	12.0%	20.0%	4.0%



＜総合的な満足度についてお聞きします＞

総合満足度	回答数	回答率
大変満足	28	56.0%
満足	21	42.0%
どちらともいえない	0	0.0%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
無回答	1	2.0%
合計	50	100.0%

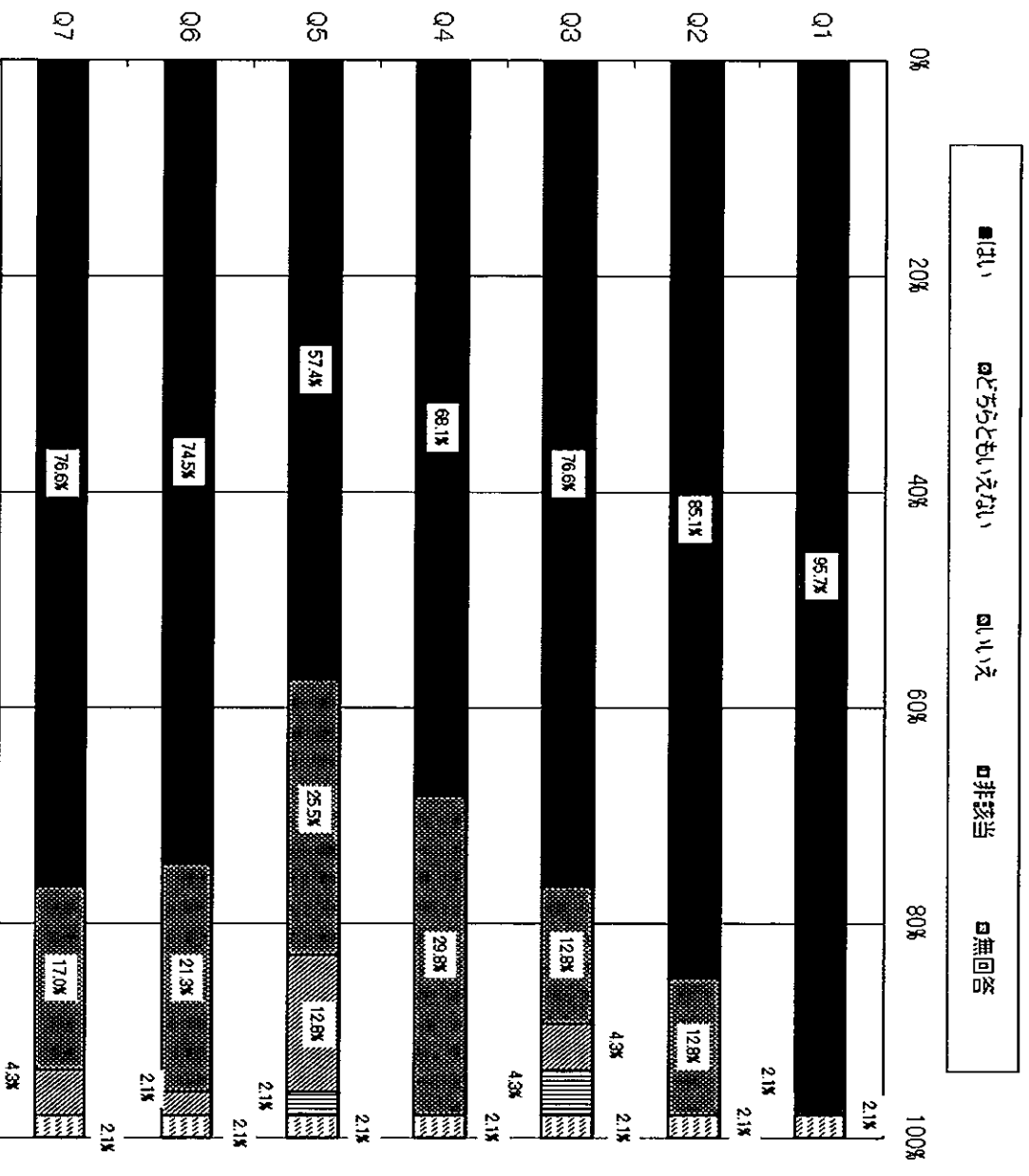


大宮保育園



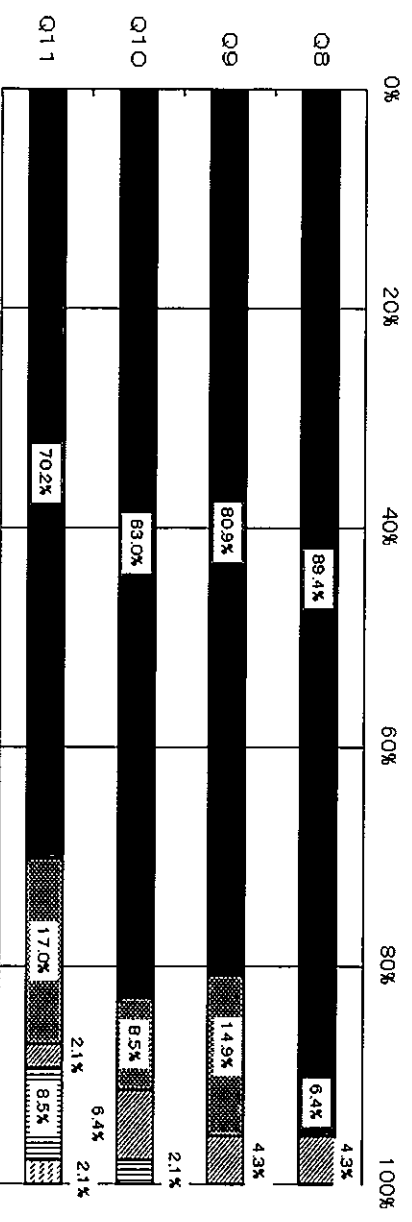
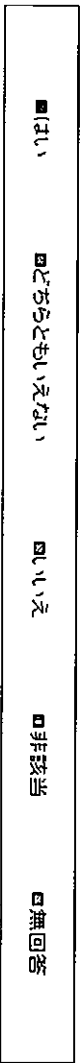
＜サービスの提供＞

設問 No.	設問内容	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
Q1	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	95.7%	2.1%	0.0%	0.0%	2.1%
Q2	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	85.1%	12.8%	0.0%	0.0%	2.1%
Q3	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	76.6%	12.8%	4.3%	4.3%	2.1%
Q4	安全対策が十分取られていると思いますか	68.1%	29.8%	0.0%	0.0%	2.1%
Q5	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	57.4%	25.5%	12.8%	2.1%	2.1%
Q6	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	74.5%	21.3%	2.1%	0.0%	2.1%
Q7	あなたが大切に考えていることについて、職員は話を聴く姿勢があると思いますか	76.6%	17.0%	4.3%	0.0%	2.1%



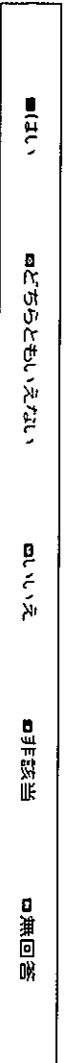
<安心・快適性>

設問 No.	設問内容	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
Q8	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	89.4%	6.4%	4.3%	0.0%	0.0%
Q9	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	80.9%	14.9%	4.3%	0.0%	0.0%
Q10	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	83.0%	8.5%	6.4%	2.1%	0.0%
Q11	子ども同士のいざ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	70.2%	17.0%	2.1%	8.5%	2.1%



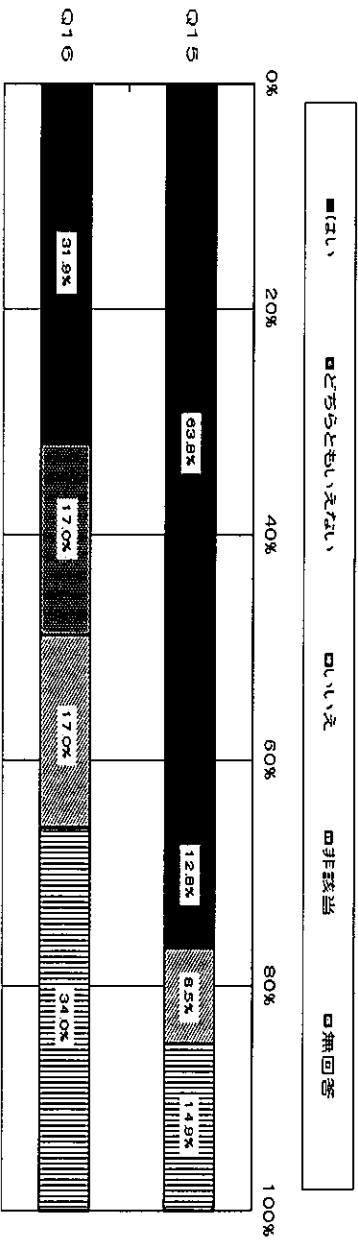
<利用者個人の尊重>

設問 No.	設問内容	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
Q12	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	83.0%	17.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Q13	あなたや子どものフライバー（他の人に見られたくない、聴かれたくない、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	76.6%	10.6%	2.1%	10.6%	0.0%
Q14	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	76.6%	23.4%	0.0%	0.0%	0.0%



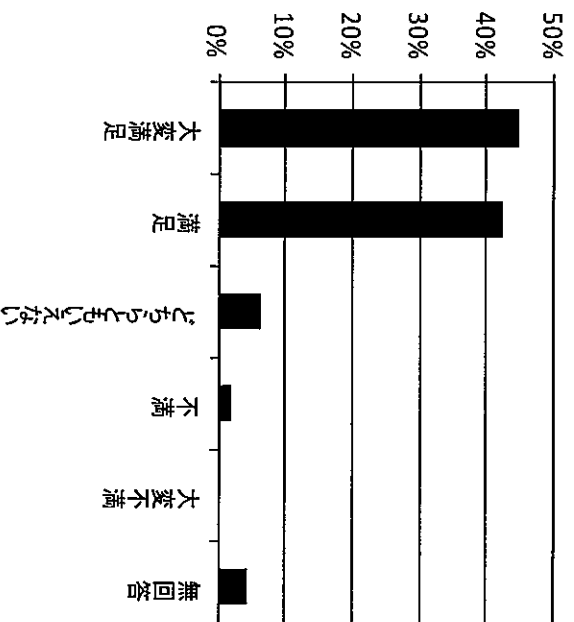
<不満・要望への対応>

設問 No.	設問内容	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	無回答
Q15	あなたが不満に思ったことや要望を伝えるとき、職員はきちんと対応してくれていると思いますか	63.8%	12.8%	8.5%	14.9%	0.0%
Q16	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	31.9%	17.0%	17.0%	34.0%	0.0%



<総合的な満足度についてお聞きします>

総合満足度	回答数	回答率
大変満足	21	44.7%
満足	20	42.6%
どちらともいえない	3	6.4%
不満	1	2.1%
大変不満	0	0.0%
無回答	2	4.3%
合計	47	100.0%



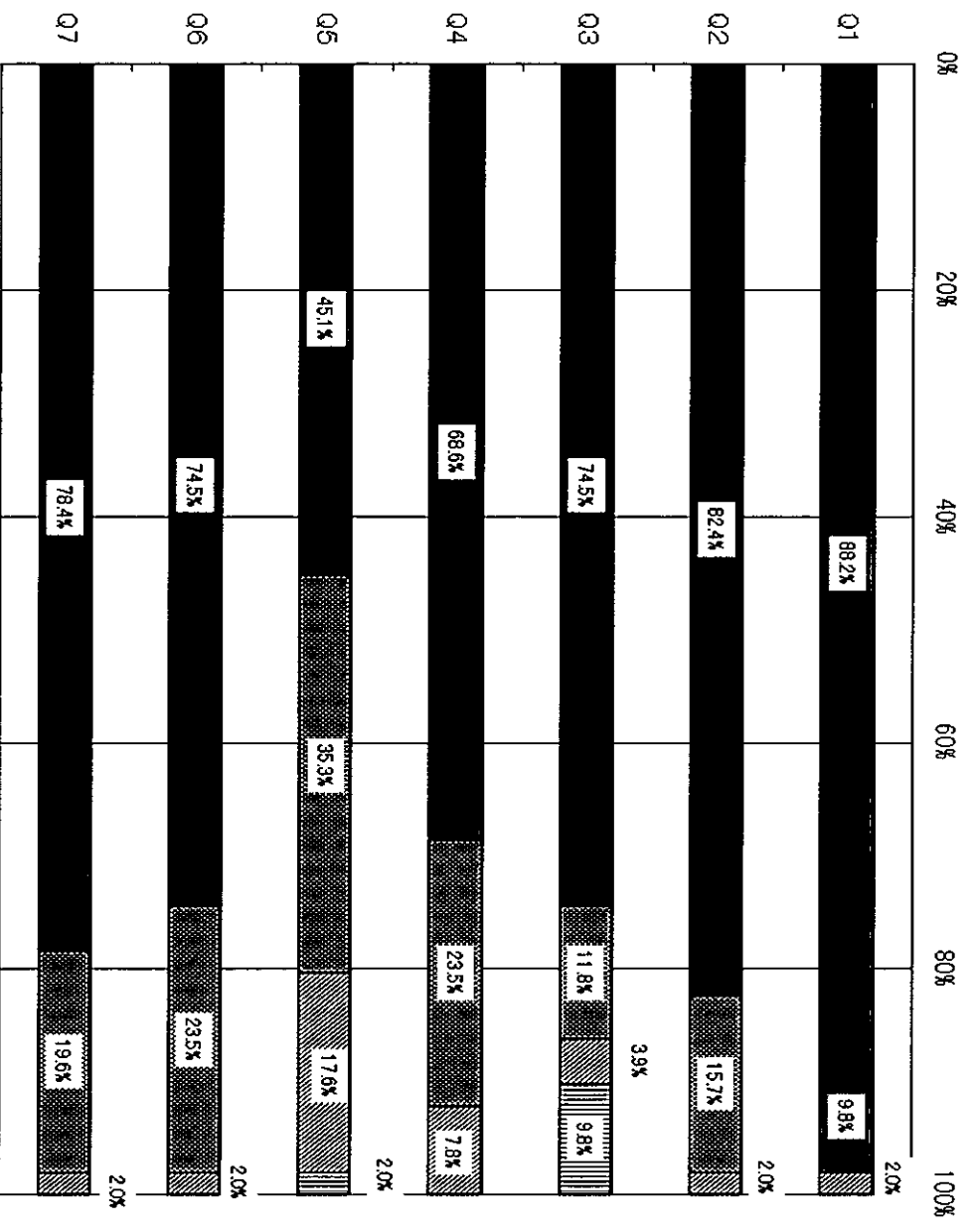
大宮前保育園



<サービスの提供>

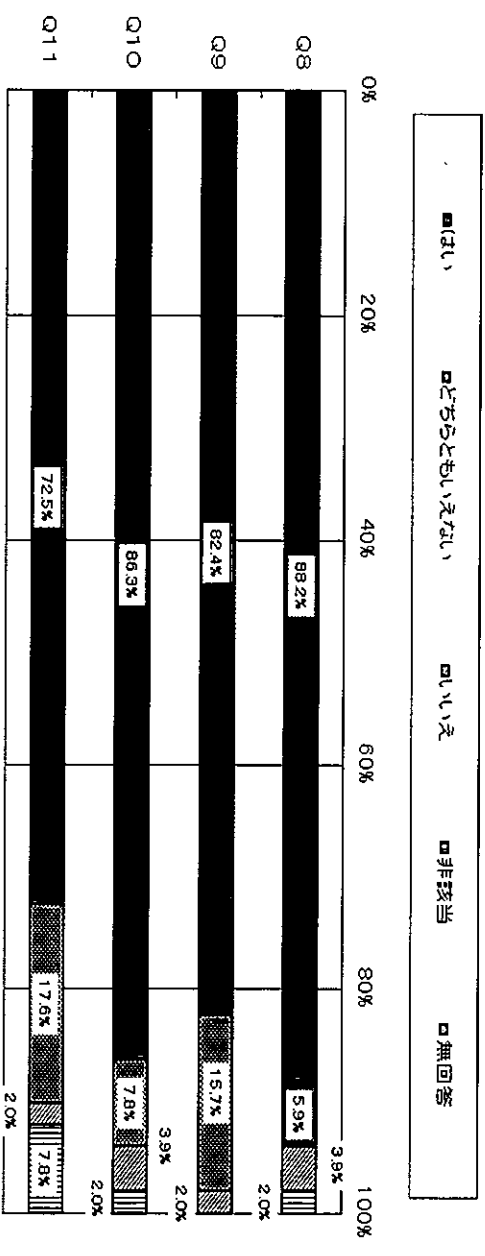
設問 No.	設問内容	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	無回答
Q1	保育所で提供される食事・おやつは、子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか	88.2%	9.8%	2.0%	0.0%	0.0%
Q2	戸外遊びの機会は十分で、内容が工夫されたものになっていると思いますか	82.4%	15.7%	2.0%	0.0%	0.0%
Q3	急な残業などであらかじめ取り決めた利用時間を変更する必要がある場合、柔軟に対応してくれていると思いますか	74.5%	11.8%	3.9%	9.8%	0.0%
Q4	安全対策が十分取られていると思いますか	68.6%	23.5%	7.8%	0.0%	0.0%
Q5	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	45.1%	35.3%	17.6%	2.0%	0.0%
Q6	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	74.5%	23.5%	2.0%	0.0%	0.0%
Q7	あなたが大切に考えていることについて、職員は話を聴く姿勢があると思いますか	78.4%	19.6%	2.0%	0.0%	0.0%

■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■非該当 ■無回答



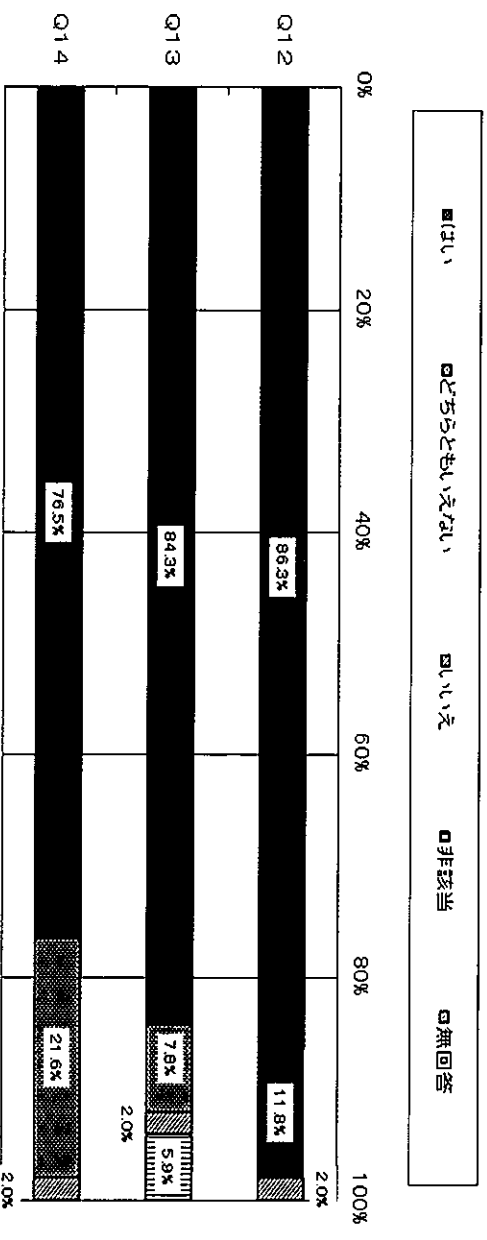
<安心・快適性>

設問 No.	設問内容	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	無回答
Q8	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	88.2%	5.9%	3.9%	2.0%	0.0%
Q9	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思いますか	82.4%	15.7%	2.0%	0.0%	0.0%
Q10	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	86.3%	7.8%	3.9%	2.0%	0.0%
Q11	子ども同士のいざかみ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	72.5%	17.6%	2.0%	7.8%	0.0%



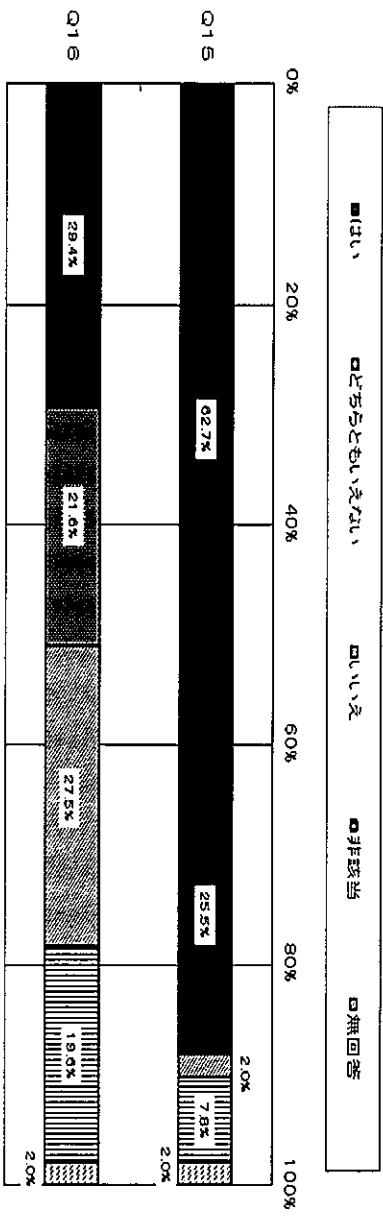
<利用者個人の尊重>

設問 No.	設問内容	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	無回答
Q12	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	86.3%	11.8%	2.0%	0.0%	0.0%
Q13	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、聴かれたくない、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	84.3%	7.8%	2.0%	5.9%	0.0%
Q14	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	76.5%	21.6%	2.0%	0.0%	0.0%



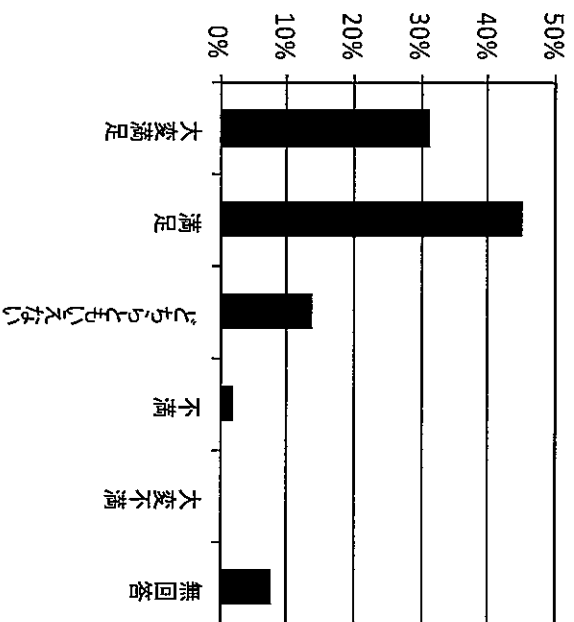
＜不満・要望への対応＞

設問 No.	設問内容	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
Q15	あなたが不満に思ったことや要望を伝えるとき、職員はきちんと対応してくれていると思いますか	62.7%	25.5%	2.0%	7.8%	2.0%
Q16	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	29.4%	21.6%	27.5%	19.6%	2.0%



＜総合的な満足度についてお聞きします＞

総合満足度	回答数	回答率
大変満足	16	31.4%
満足	23	45.1%
どちらともいえない	7	13.7%
不満	1	2.0%
大変不満	0	0.0%
無回答	4	7.8%
合計	51	100.0%



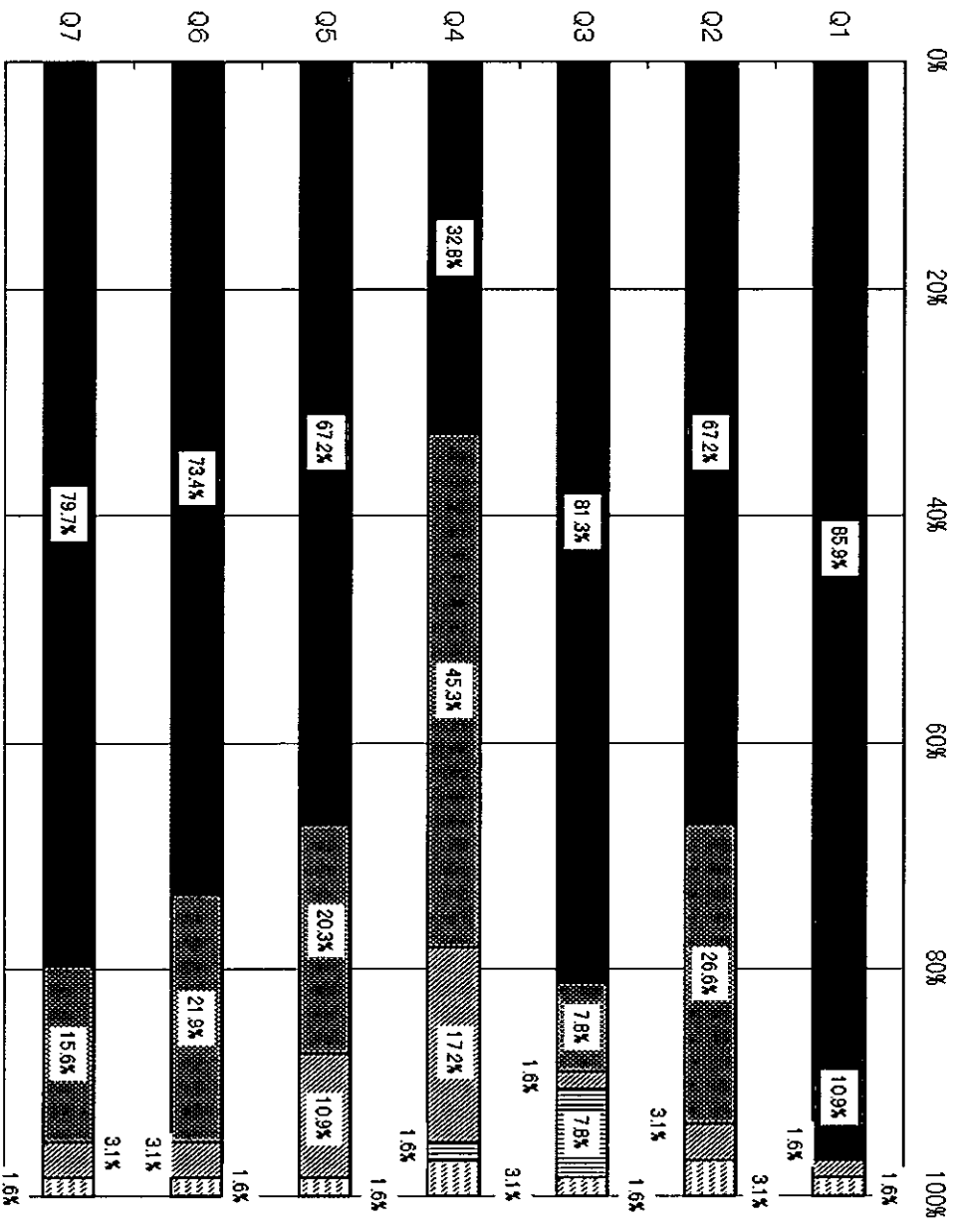
高井戸保育園



<サービスの提供>

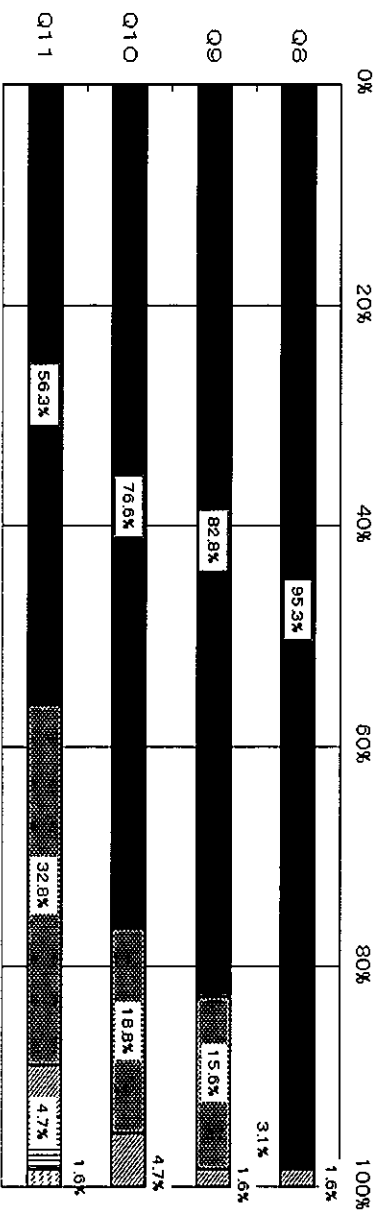
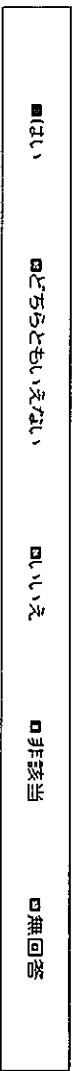
設問 No.	設問内容	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
Q1	保育所で提供される食事・おやつは、子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか	85.9%	10.9%	1.6%	0.0%	1.6%
Q2	戸外遊びの機会は十分で、内容が工夫されたものになっていると思いますか	67.2%	26.6%	3.1%	0.0%	3.1%
Q3	急な残業などであらかじめ取り決めた利用時間を変更する必要がある場合、柔軟に対応してくれていると思いますか	81.3%	7.8%	1.6%	7.8%	1.6%
Q4	安全対策が十分取られていると思いますか	32.8%	45.3%	17.2%	1.6%	3.1%
Q5	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	67.2%	20.3%	10.9%	0.0%	1.6%
Q6	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 あなたが大切に考えていることについて、職員は話を聴く姿勢があると思いますか	73.4%	21.9%	3.1%	0.0%	1.6%
Q7		79.7%	15.6%	3.1%	0.0%	1.6%

はい
 どちらともいえない
 いいえ
 非該当
 無回答



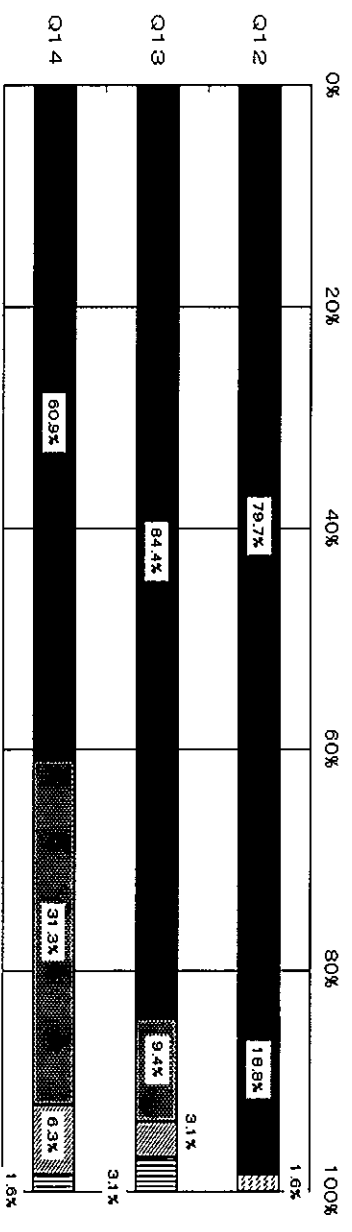
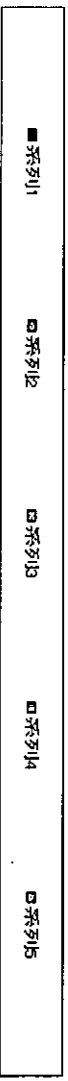
<安心・快適性>

設問 No.	設問内容	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
Q8	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せんか	95.3%	3.1%	1.6%	0.0%	0.0%
Q9	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思いますか	82.8%	15.6%	1.6%	0.0%	0.0%
Q10	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	76.6%	18.8%	4.7%	0.0%	0.0%
Q11	子ども同士のいざこざ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	56.3%	32.8%	4.7%	4.7%	1.6%



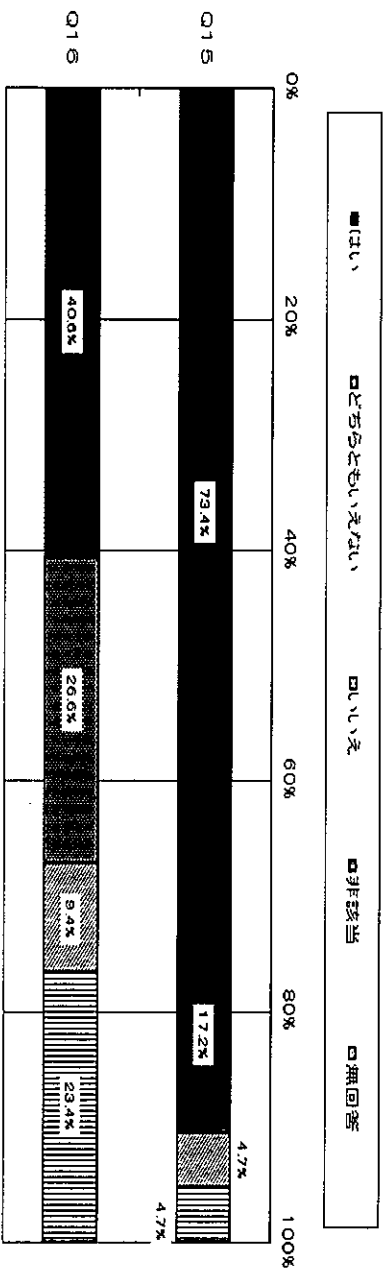
<利用者個人の尊重>

設問 No.	設問内容	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
Q12	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	79.7%	18.8%	0.0%	0.0%	1.6%
Q13	あなたや子どものフライバー（他の人に見られたくない、聴かれたくない、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	84.4%	9.4%	3.1%	3.1%	0.0%
Q14	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	60.9%	31.3%	6.3%	1.6%	0.0%



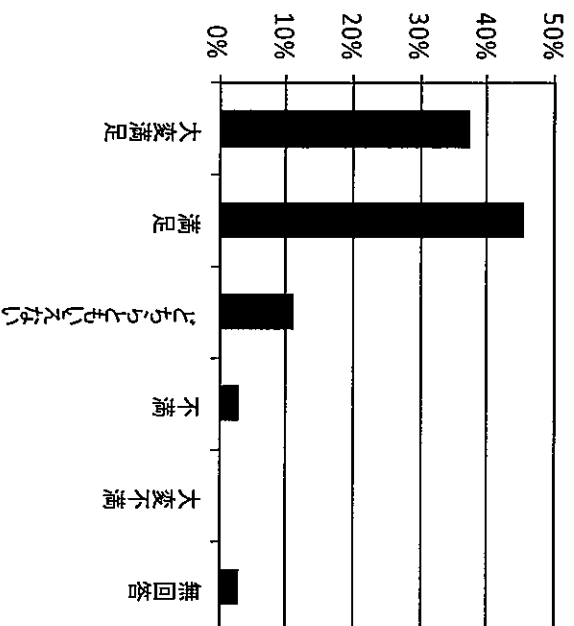
＜不満・要望への対応＞

設問 No.	設問内容	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
Q15	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	73.4%	17.2%	4.7%	4.7%	0.0%
Q16	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	40.6%	26.6%	9.4%	23.4%	0.0%



＜総合的な満足度についてお聞きします＞

総合満足度	回答数	回答率
大変満足	24	37.5%
満足	29	45.3%
どちらともいえません	7	10.9%
不満	2	3.1%
大変不満	0	0.0%
無回答	2	3.1%
合計	64	100.0%

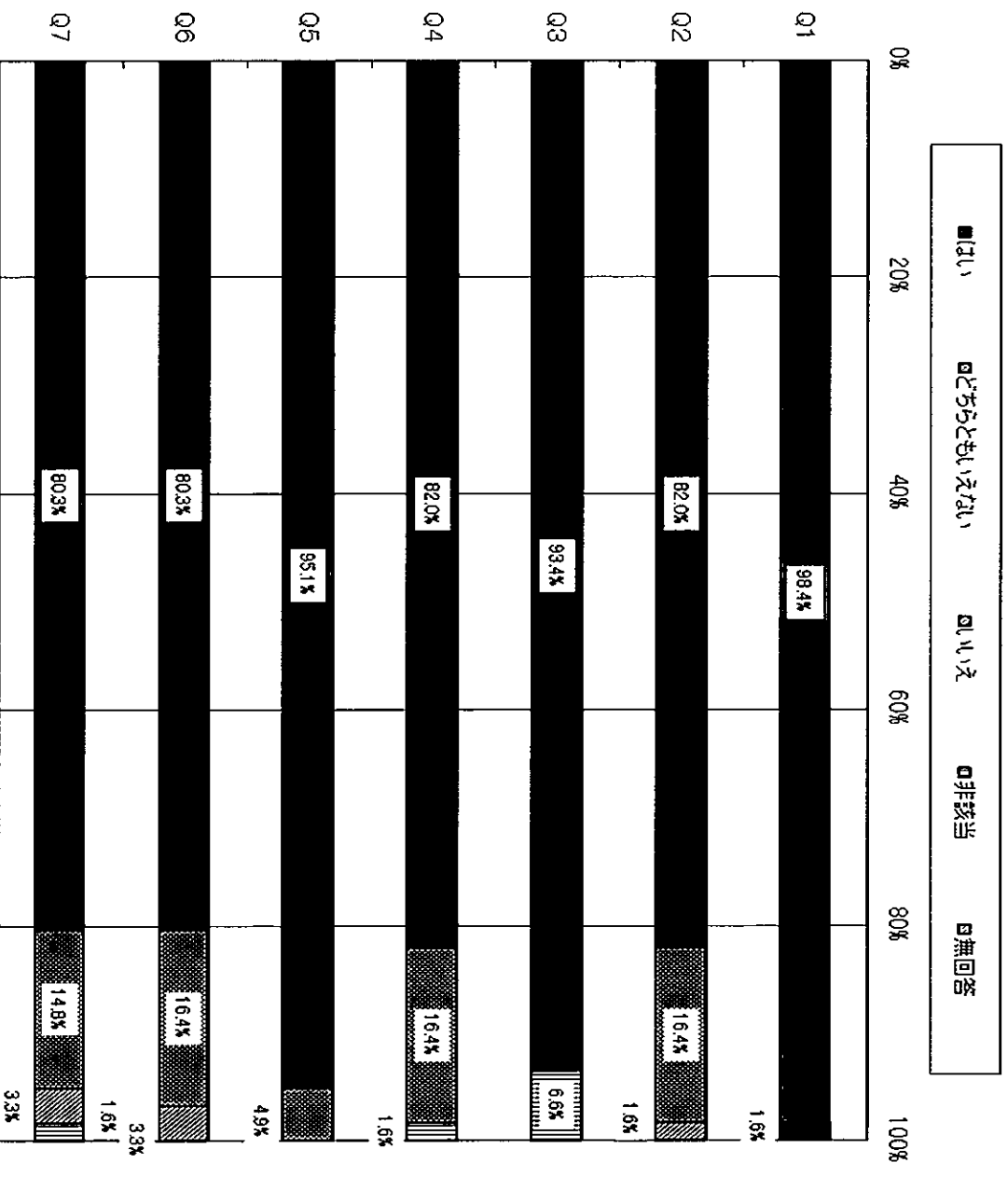


高円寺北保育園



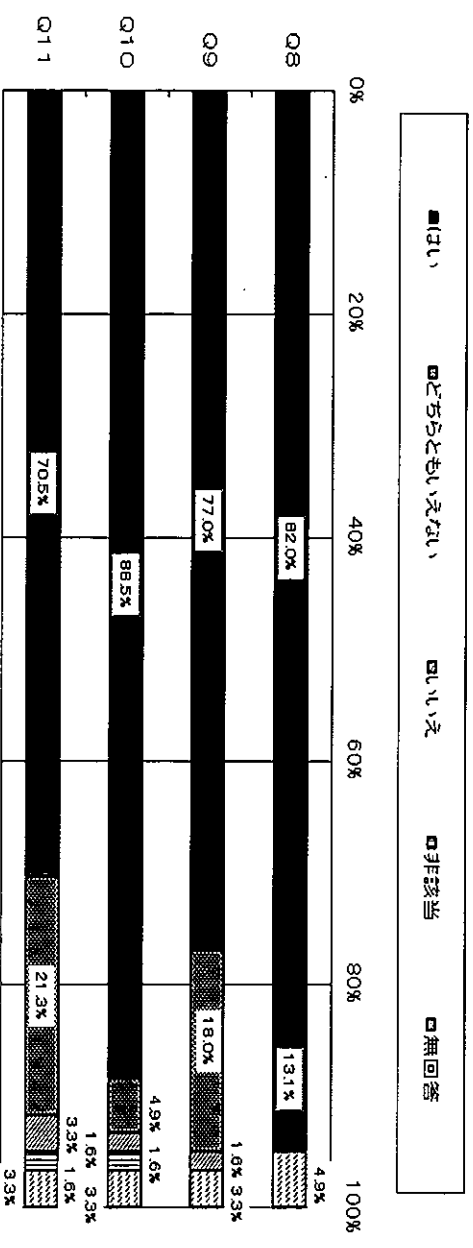
＜サービスの提供＞

設問 No.	設問内容	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
Q1	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	98.4%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%
Q2	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	82.0%	16.4%	1.6%	0.0%	0.0%
Q3	急な残業など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	93.4%	0.0%	0.0%	6.6%	0.0%
Q4	安全対策が十分取られていると思いますか	82.0%	16.4%	0.0%	1.6%	0.0%
Q5	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	95.1%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%
Q6	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	80.3%	16.4%	3.3%	0.0%	0.0%
Q7	あなたが大切に考えていることについて、職員は話を聴く姿勢があると思いますか	80.3%	14.8%	3.3%	1.6%	0.0%



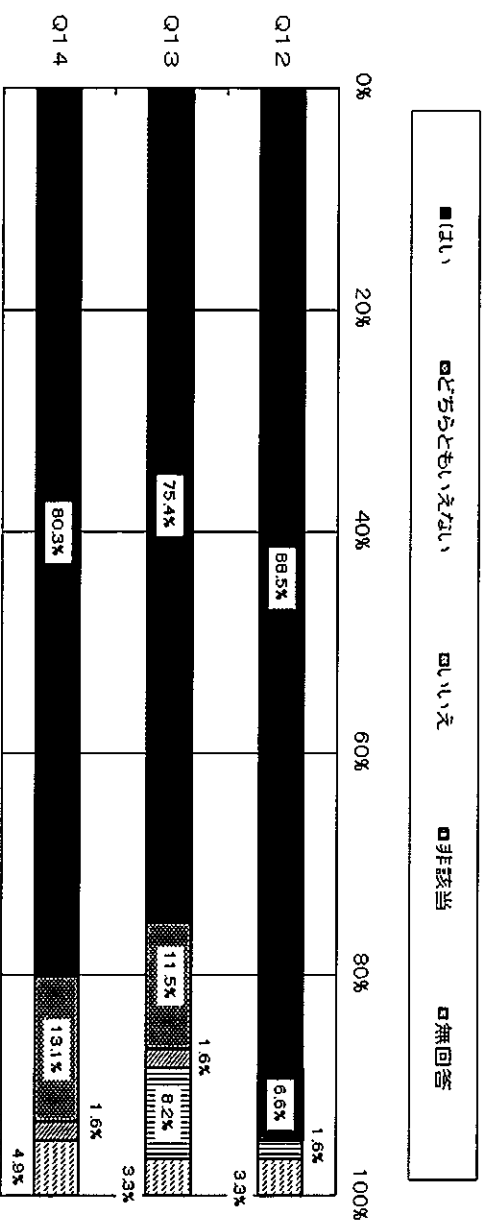
<安心・快適性>

設問 No.	設問内容	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	無回答
Q8	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	82.0%	13.1%	0.0%	0.0%	4.9%
Q9	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思いますか	77.0%	18.0%	1.6%	0.0%	3.3%
Q10	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	88.5%	4.9%	1.6%	1.6%	3.3%
Q11	子ども同士のいざ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	70.5%	21.3%	3.3%	1.6%	3.3%



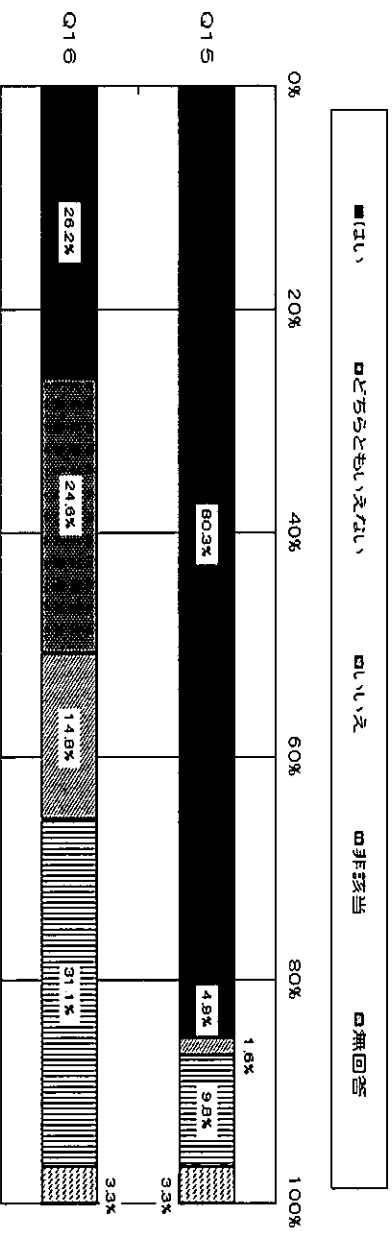
<利用者個人の尊重>

設問 No.	設問内容	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	無回答
Q12	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	88.5%	6.6%	0.0%	1.6%	3.3%
Q13	あなたや子どものアドバイザー（他の人に見られたくない、聴かれたくない、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	75.4%	11.5%	1.6%	8.2%	3.3%
Q14	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	80.3%	13.1%	1.6%	0.0%	4.9%



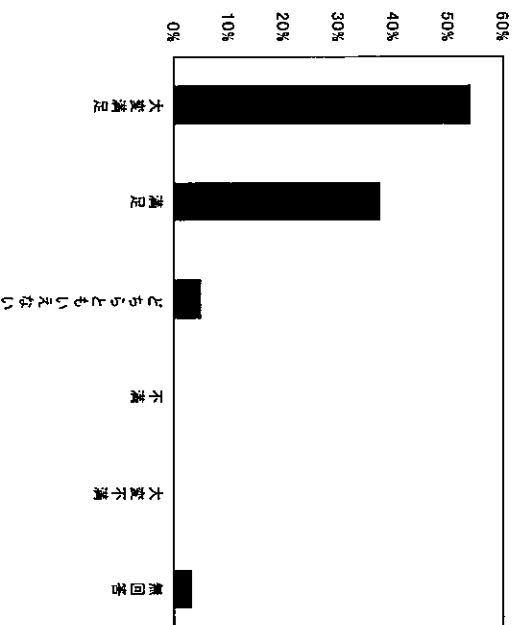
<不満・要望への対応>

設問 No.	設問内容	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	無回答
Q15	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	80.3%	4.9%	1.6%	9.8%	3.3%
Q16	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	26.2%	24.6%	14.8%	31.1%	3.3%



<総合的な満足度についてお聞きします>

総合満足度	回答数	回答率
大変満足	33	54.1%
満足	23	37.7%
どちらともいえない	3	4.9%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
無回答	2	3.3%
合計	61	100.0%



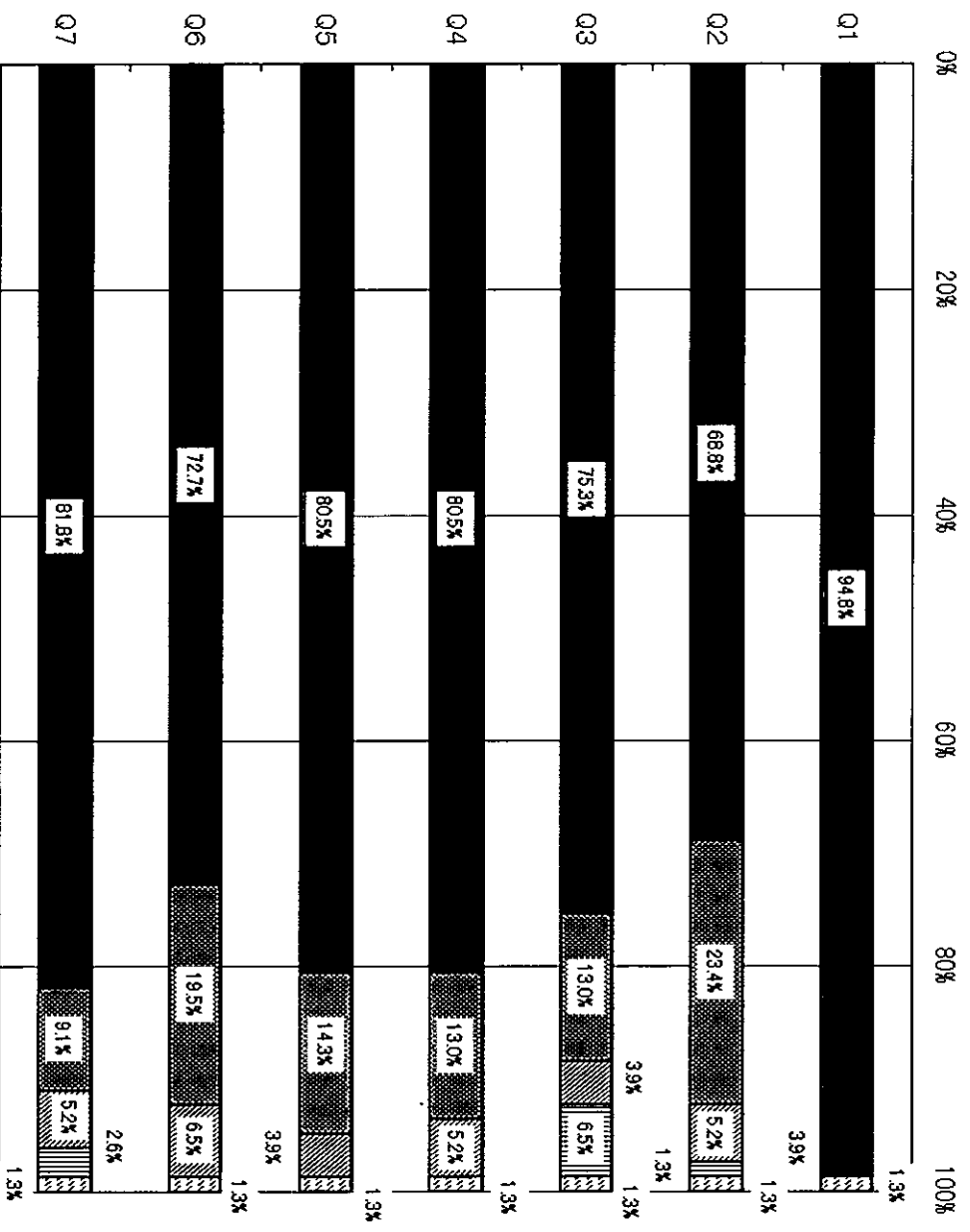
高円寺南保育園



＜サービスの提供＞

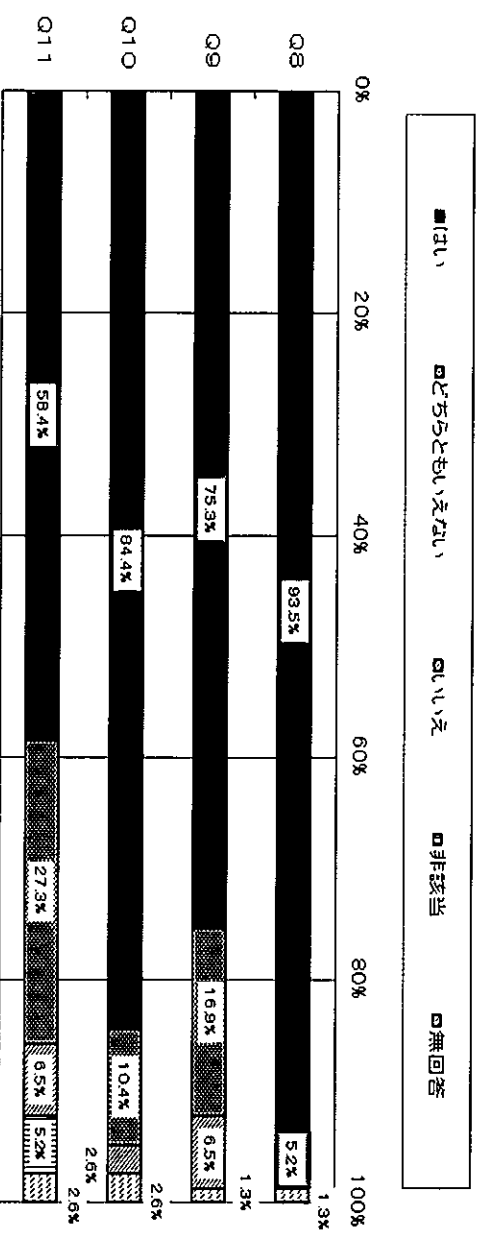
設問 No.	設問内容	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
Q1	保育所で提供される食事・おやつは、子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか	94.8%	3.9%	0.0%	0.0%	1.3%
Q2	戸外遊びの機会は十分で、内容が工夫されたものになっていると思いますか	68.8%	23.4%	5.2%	1.3%	1.3%
Q3	急な残業などであらかじめ取れた利用時間を変更する必要がある場合、柔軟に対応してくれていると思いますか	75.3%	13.0%	3.9%	6.5%	1.3%
Q4	安全対策が十分取られていると思いますか	80.5%	13.0%	5.2%	0.0%	1.3%
Q5	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	80.5%	14.3%	3.9%	0.0%	1.3%
Q6	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	72.7%	19.5%	6.5%	0.0%	1.3%
Q7	あなたが大切に考えていることについて、職員は話を聴く姿勢があると思いますか	81.8%	9.1%	5.2%	2.6%	1.3%

はい
 どちらともいえない
 いいえ
 非該当
 無回答



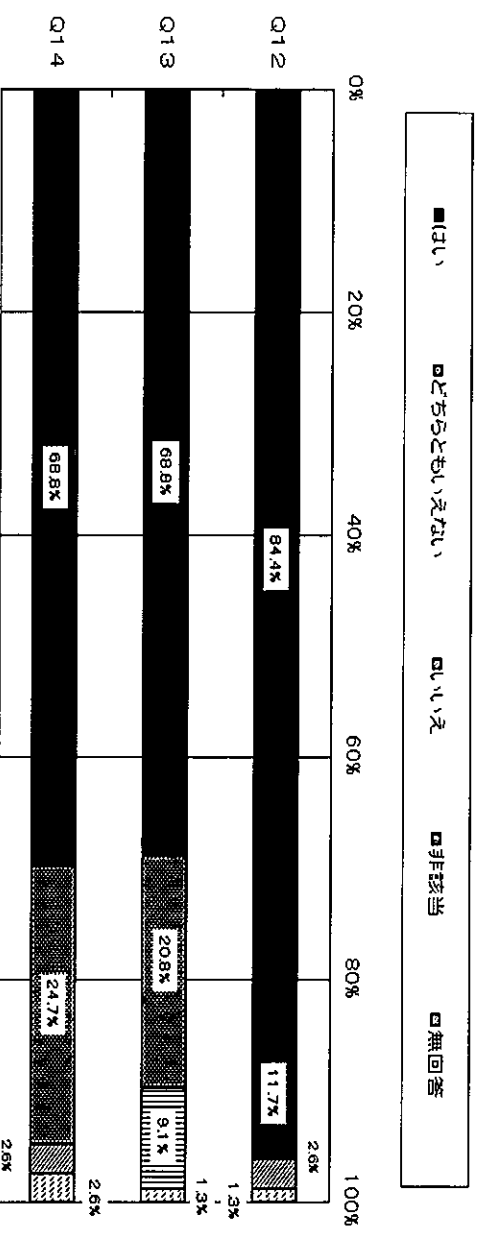
<安心・快適性>

設問 No.	設問内容	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
Q8	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	93.5%	5.2%	0.0%	0.0%	1.3%
Q9	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思いますか	75.3%	16.9%	6.5%	0.0%	1.3%
Q10	子どもがけがしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	84.4%	10.4%	2.6%	0.0%	2.6%
Q11	子ども同士のいざ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	58.4%	27.3%	6.5%	5.2%	2.6%



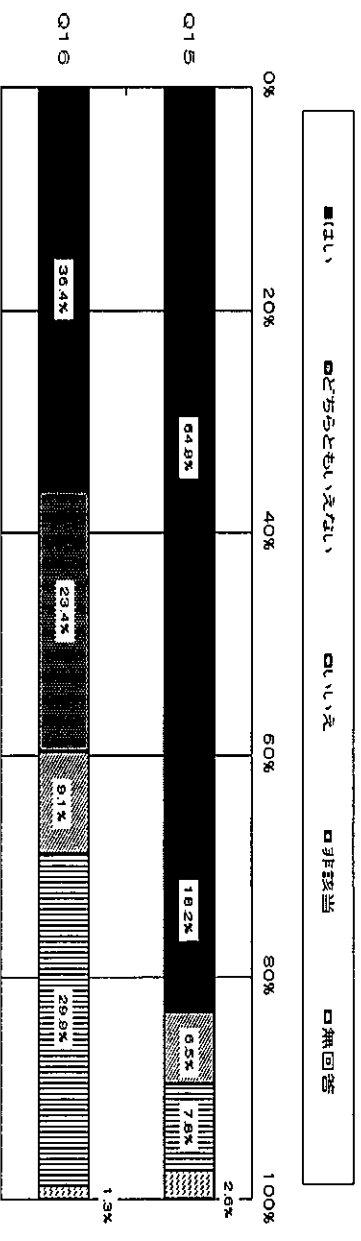
<利用者個人の尊重>

設問 No.	設問内容	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
Q12	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	84.4%	11.7%	2.6%	0.0%	1.3%
Q13	あなたや子どものフライバー（他の人に見られたくない、聴かれたくない、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	68.8%	20.8%	0.0%	9.1%	1.3%
Q14	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	68.8%	24.7%	2.6%	0.0%	2.6%



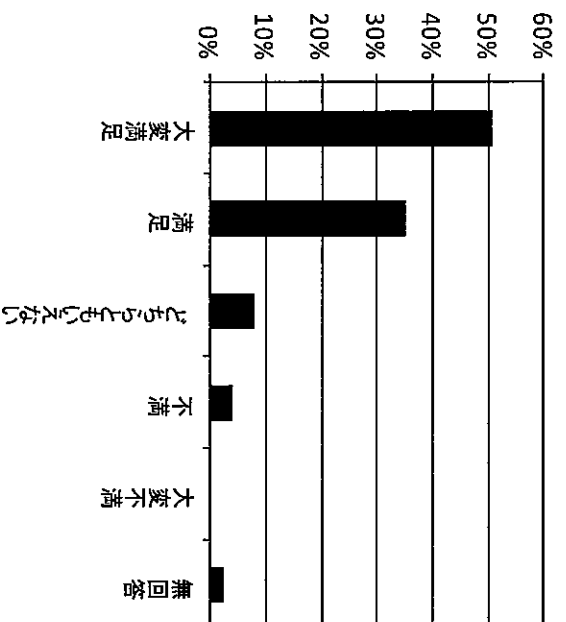
＜不満・要望への対応＞

設問 No.	設問内容	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	無回答
Q15	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	64.9%	18.2%	6.5%	7.8%	2.6%
Q16	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	36.4%	23.4%	9.1%	29.9%	1.3%



＜総合的な満足度についてお聞きします＞

総合満足度	回答数	回答率
大変満足	39	50.6%
満足	27	35.1%
どちらともいえない	6	7.8%
不満	3	3.9%
大変不満	0	0.0%
無回答	2	2.6%
合計	77	100.0%



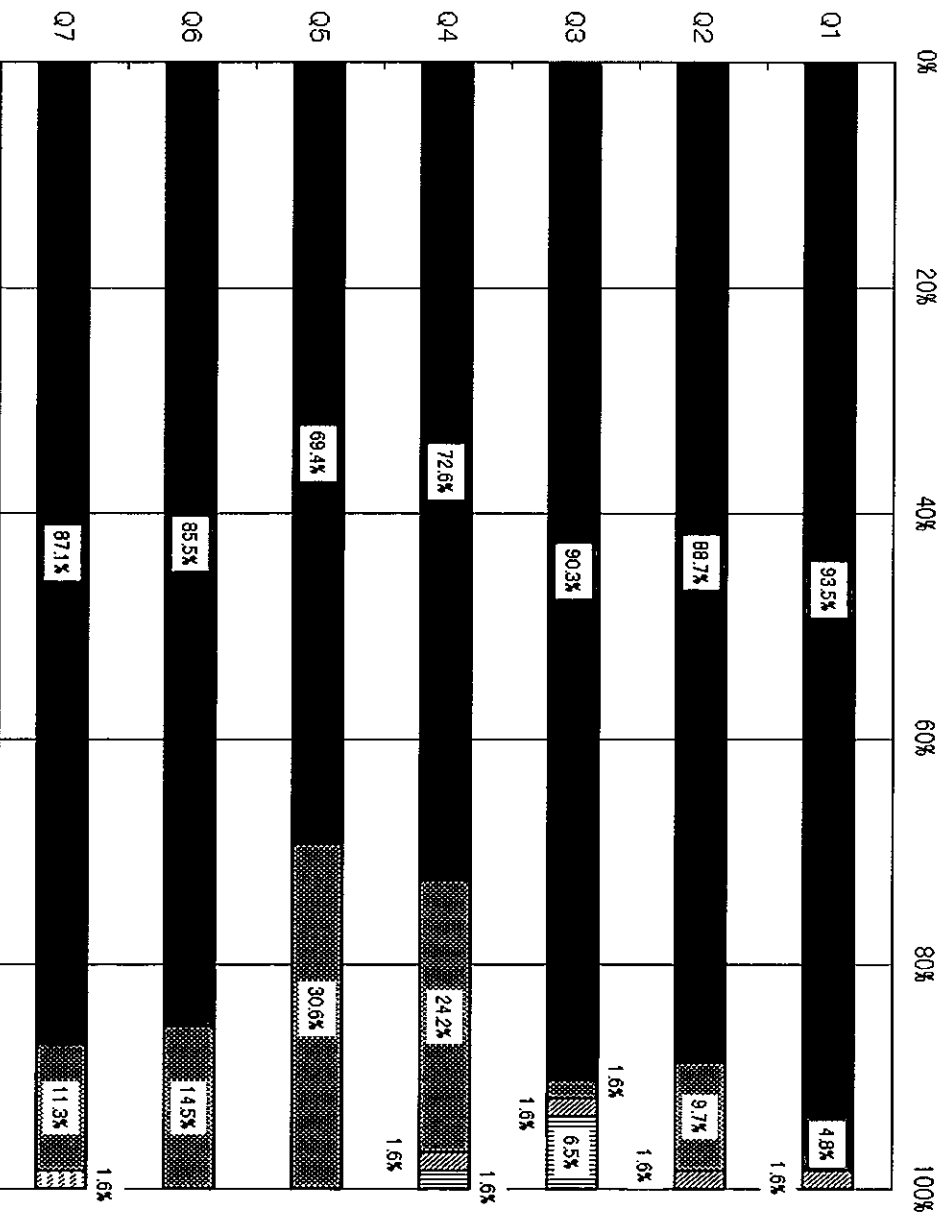
荻窪北保育園



<サービスの提供>

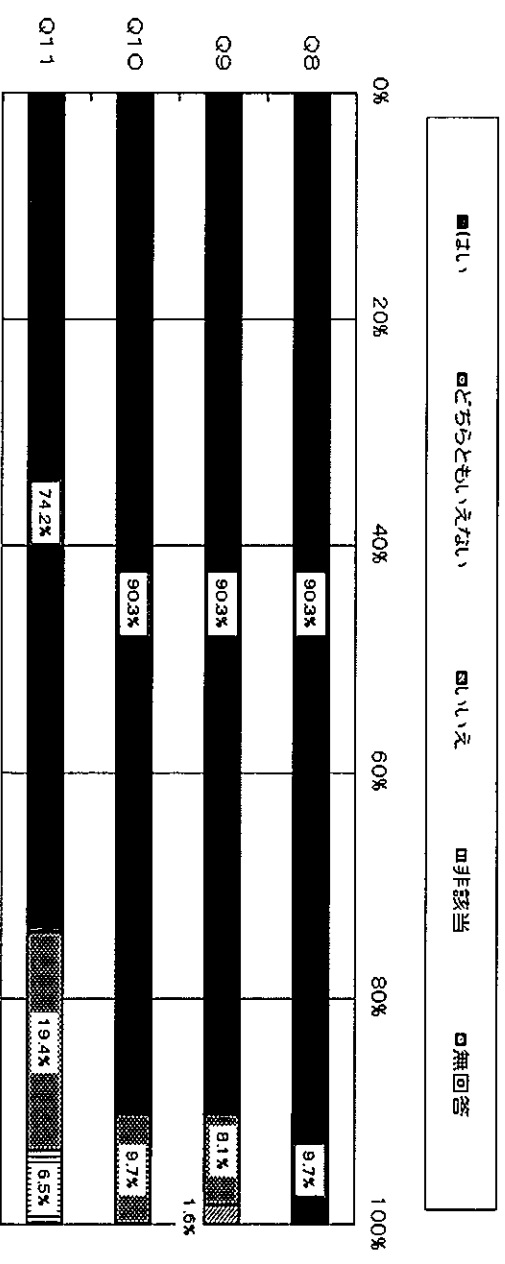
設問 No.	設問内容	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
Q1	保育所で提供される食事・おやつは、子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか	93.5%	4.8%	1.6%	0.0%	0.0%
Q2	戸外遊びの機会は十分で、内容が工夫されたものになっていると思いますか	88.7%	9.7%	1.6%	0.0%	0.0%
Q3	急な残業などであらかじめ取決められた利用時間を変更する必要がある場合、柔軟に対応していると思いますか	90.3%	1.6%	1.6%	6.5%	0.0%
Q4	安全対策が十分取られていると思いますか	72.6%	24.2%	1.6%	1.6%	0.0%
Q5	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	69.4%	30.6%	0.0%	0.0%	0.0%
Q6	子どもの気持ちや様子・子育てなどについて職員と話しんだ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	85.5%	14.5%	0.0%	0.0%	0.0%
Q7	あなたが大切に考えていることについて、職員は話を聴く姿勢があると思いますか	87.1%	11.3%	0.0%	0.0%	1.6%

はい
 どちらともいえない
 いいえ
 非該当
 無回答



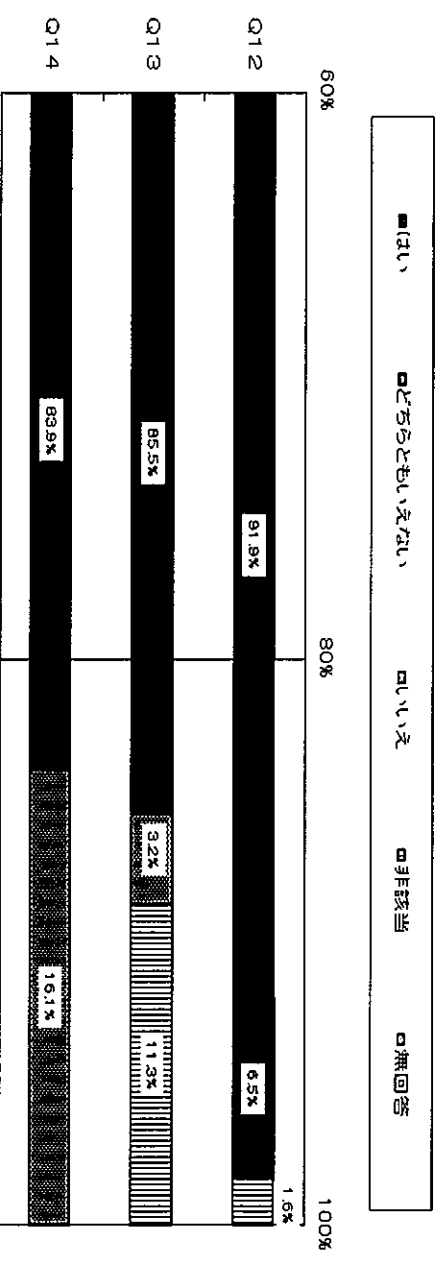
<安心・快適性>

設問 No.	設問内容	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
Q8	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	90.3%	9.7%	0.0%	0.0%	0.0%
Q9	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思いますか	90.3%	8.1%	1.6%	0.0%	0.0%
Q10	子どもがかわしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	90.3%	9.7%	0.0%	0.0%	0.0%
Q11	子ども同士のいざかみ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	74.2%	19.4%	0.0%	6.5%	0.0%



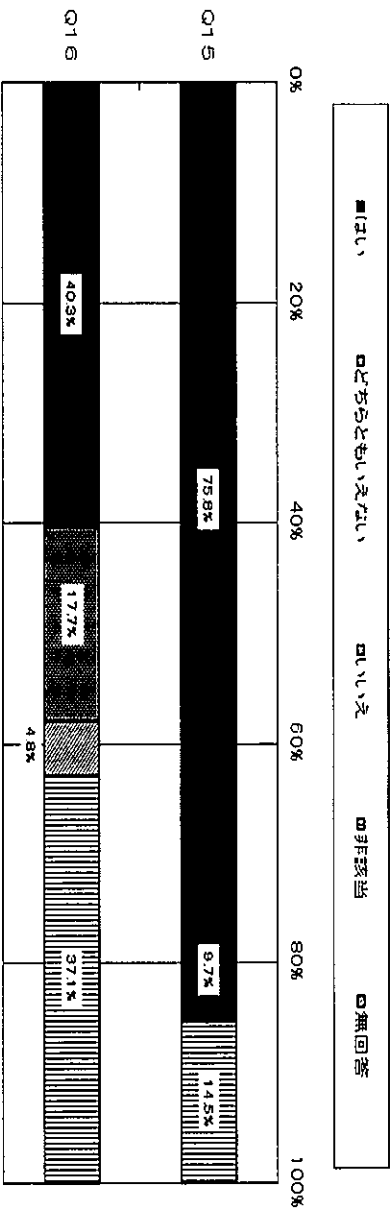
<利用者個人の尊重>

設問 No.	設問内容	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
Q12	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	91.9%	6.5%	0.0%	1.6%	0.0%
Q13	あなたや子どものファミリー（他の人に見られたくない、聴かれたくない、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	85.5%	3.2%	0.0%	11.3%	0.0%
Q14	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	83.9%	16.1%	0.0%	0.0%	0.0%



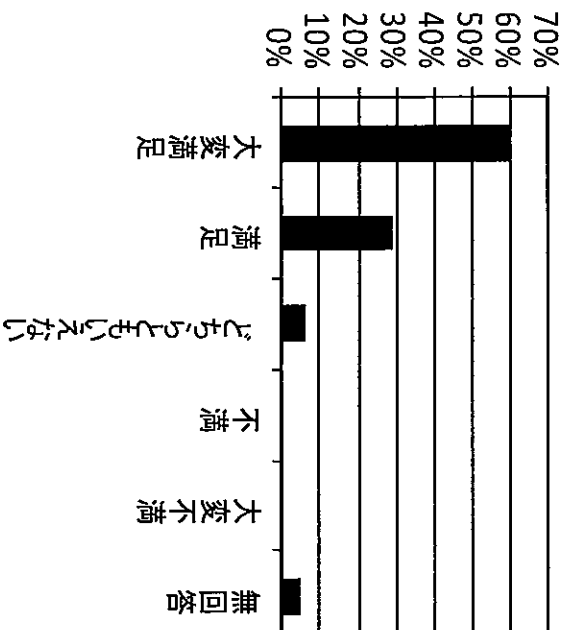
＜不満・要望への対応＞

設問 No.	設問内容	はい	どちらともいえない	いいえ	非該当	無回答
Q15	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	75.8%	9.7%	0.0%	14.5%	0.0%
Q16	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	40.3%	17.7%	4.8%	37.1%	0.0%



＜総合的な満足度についてお聞きします＞

総合満足度	回答数	回答率
大変満足	37	59.7%
満足	18	29.0%
どちらともいえない	4	6.5%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
無回答	3	4.8%
合計	62	100.0%



第2部 事業評価