

平成 30 年度 保育園サービス第三者評価事業

報告書

平成 31 年 3 月

杉並区



## はじめに

保育園サービス第三者評価は、第三者からみた保育園サービスの評価結果を幅広く利用者や保育園に情報提供することにより、サービス内容を利用者に明らかにし、保育園におけるサービスの質の向上に向けた取り組みを促し、利用者本位のサービスシステムの構築を行う事を目的とするものである。

■評価対象：杉並区立の次の8保育園を対象としている。

(平成30年10月31日時点)

| 保育園名       | 配布数 | 備考    |
|------------|-----|-------|
| 1. 堀ノ内保育園  | 80  | 8・延   |
| 2. 成田保育園   | 70  | 1・延   |
| 3. 本天沼保育園  | 77  | 8・延   |
| 4. 宮前保育園   | 82  | 9・延   |
| 5. 久我山東保育園 | 80  | 8・延・障 |
| 6. 阿佐谷東保育園 | 96  | 9・延   |
| 7. 松庵保育園   | 94  | 9・延   |
| 8. 荻窪東保育園  | 65  | 9・延   |
| 合計         | 644 |       |

※備考欄：9...9週目以上の園、8...8か月以上の園、1...1歳以上の園、  
延...延長保育実施園、障...障害児保育指定園

■評価機関：特定非営利活動法人NPOサービス評価機構

(東京都福祉サービス第三者評価機関 認証番号：機構02-030)

■評価者：担当した評価者の終了番号は以下の通りである。

H0201035、H1401004、H1501022

■評価の流れ

| 内容                    | 時期・期間        |
|-----------------------|--------------|
| 1. 関係者説明会             | 平成30年9月      |
| 2. 利用者調査票配布(利用者調査)    | 平成30年9月      |
| 3. 経営層自己評価票作成(事業評価)   | 平成30年10月     |
| 4. 職員自己評価票作成(事業評価)    | 平成30年10月     |
| 5. 訪問調査利用者調査・事業評価結果報告 | 平成30年11月～12月 |
| 6. 評価結果のフィードバック       | 平成31年1月      |



# 目次

## 第1部 利用者調査

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 1. 調査の概要.....               | 1  |
| (1) 調査の目的.....              | 1  |
| (2) 調査の対象者.....             | 1  |
| (3) 調査方法.....               | 1  |
| (4) 調査期間.....               | 1  |
| (5) 利用者調査票の配布・回収状況.....     | 1  |
| 2. 全体の調査結果.....             | 2  |
| (1) 回答者属性.....              | 2  |
| (2) 総合的な満足度に関するクロス集計結果..... | 4  |
| (3) 自由記入分類・整理.....          | 7  |
| 3. 満足度構造分析.....             | 8  |
| (1) 分析方法.....               | 8  |
| (2) 分析結果.....               | 9  |
| (3) 考察.....                 | 9  |
| 4. 各保育園の利用者調査結果.....        | 10 |

## 第2部 事業評価

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 1. 評価の概要.....         | 43 |
| (1) 評価の目的.....        | 43 |
| (2) 評点の付け方.....       | 43 |
| (3) 訪問調査とフィードバック..... | 44 |
| 2. 各保育園の評価結果報告書.....  | 45 |

## 巻末 付属資料



# 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30年9月21日～平成30年10月22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75.0%から88.6%、平均有効回収率は78.9%である。

| 保育園名       | 利用者 |     |       |
|------------|-----|-----|-------|
|            | 配布数 | 回収数 | 回収率   |
| 1. 堀ノ内保育園  | 80  | 60  | 75.0% |
| 2. 成田保育園   | 70  | 62  | 88.6% |
| 3. 本天沼保育園  | 77  | 59  | 76.6% |
| 4. 宮前保育園   | 82  | 63  | 76.8% |
| 5. 久我山東保育園 | 80  | 64  | 80.0% |
| 6. 阿佐谷東保育園 | 96  | 72  | 75.0% |
| 7. 松庵保育園   | 94  | 78  | 83.0% |
| 8. 荻窪東保育園  | 65  | 50  | 76.9% |
| 合計         | 644 | 508 | 78.9% |

## 2. 全体の調査結果

### (1) 回答者属性

調査票の記入者 508 人の 75.0%が母親である。

回答者の年齢構成をみると、20 歳代が 3.9%と少なく（20～25 歳未満 0%、25～30 歳未満 3.9%）、30 歳代が 52.8%と半数を占め（30～35 歳未満が 21.7%、35～40 歳未満が 31.1%）、40 歳代が 31.3%と 30 歳代に次いで多かった。

保護者の勤務形態では、父親の 74.8%、母親の 75.0%がフルタイム（常勤）である。なお、父親の 5.7%は自営業、母親の 5.1%はパート・アルバイトである。

調査の記入者属性

| 全回答者 |     |         |         |
|------|-----|---------|---------|
| 1    | 父   | 18      | 3.5     |
| 2    | 母   | 381     | 75.0    |
| 3    | 父母  | 51      | 10.0    |
| 4    | その他 | 0       | 0.0     |
| 5    | 無回答 | 58      | 11.4    |
| 合計   |     | 508 (人) | 100 (%) |

記入者の年齢

| 全回答者 |           |         |         |
|------|-----------|---------|---------|
| 1    | 20 歳未満    | 0       | 0.0     |
| 2    | 20～25 歳未満 | 0       | 0.0     |
| 3    | 25～30 歳未満 | 20      | 3.9     |
| 4    | 30～35 歳未満 | 110     | 21.7    |
| 5    | 35～40 歳未満 | 158     | 31.1    |
| 6    | 40～50 歳未満 | 159     | 31.3    |
| 7    | 50 歳以上    | 2       | 0.4     |
| 8    | 無回答       | 59      | 11.6    |
| 合計   |           | 508 (人) | 100 (%) |

保護者の勤務形態

| 保護者の形態（父） |           |        |        |
|-----------|-----------|--------|--------|
| 1         | 常勤        | 380    | 74.8   |
| 2         | パート・アルバイト | 3      | 0.6    |
| 3         | 自営業       | 29     | 5.7    |
| 4         | 無職        | 0      | 0.0    |
| 5         | その他       | 2      | 0.4    |
| 6         | 無回答       | 94     | 18.5   |
| 全体        |           | 508（人） | 100（％） |

| 保護者の形態（母） |           |        |        |
|-----------|-----------|--------|--------|
| 1         | 常勤        | 381    | 75.0   |
| 2         | パート・アルバイト | 26     | 5.1    |
| 3         | 自営業       | 24     | 4.7    |
| 4         | 無職        | 2      | 0.4    |
| 5         | その他       | 16     | 3.1    |
| 6         | 無回答       | 59     | 11.6   |
| 全体        |           | 508（人） | 100（％） |

| 保護者の形態（その他） |           |        |        |
|-------------|-----------|--------|--------|
| 1           | 常勤        | 17     | 3.3    |
| 2           | パート・アルバイト | 9      | 1.8    |
| 3           | 自営業       | 3      | 0.6    |
| 4           | 無職        | 9      | 1.8    |
| 5           | その他       | 2      | 0.4    |
| 6           | 無回答       | 468    | 92.1   |
| 全体          |           | 508（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100%で、母親では、「大変満足」「満足」と返答した方々が回答者の92.9%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、「大変満足」「満足」と返答した方々は、無回答を含め全ての年齢で90%以上を占めており、いずれの年齢でも満足度が高かった。「大変満足」の返答では、50歳以上が100%と最も高く、25～30歳未満が75.0%、35～40歳未満が65.8%と続き、年齢による偏りは見られなかった。

さらに、勤務形態でみていくと、父親では、パート・アルバイト、常勤、自営業の順に満足度が高く、母親では、常勤、パート・アルバイト、自営業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<br>いえない | 不満   | 大変<br>不満 | 無回答  |
|-----|---------|--------|-------|-------|---------------|------|----------|------|
| 父   | 回答者数(人) | 18     | 12    | 6     | 0             | 0    | 0        | 0    |
|     | 回答率     | 100.0% | 66.7% | 33.3% | 0.0%          | 0.0% | 0.0%     | 0.0% |
| 母   | 回答者数(人) | 381    | 236   | 118   | 11            | 2    | 0        | 14   |
|     | 回答率     | 100.0% | 61.9% | 31.0% | 2.9%          | 0.5% | 0.0%     | 3.7% |
| 父母  | 回答者数(人) | 51     | 23    | 25    | 1             | 1    | 0        | 1    |
|     | 回答率     | 100.0% | 45.1% | 49.0% | 2.0%          | 2.0% | 0.0%     | 2.0% |
| その他 | 回答者数(人) | 0      | 0     | 0     | 0             | 0    | 0        | 0    |
|     | 回答率     | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%          | 0.0% | 0.0%     | 0.0% |
| 無回答 | 回答者数(人) | 58     | 44    | 9     | 1             | 2    | 0        | 2    |
|     | 回答率     | 100.0% | 75.9% | 15.5% | 1.7%          | 3.4% | 0.0%     | 3.4% |
| 全体  | 回答者数(人) | 508    | 315   | 158   | 13            | 5    | 0        | 17   |
|     | 回答率     | 100.0% | 62.0% | 31.1% | 2.6%          | 1.0% | 0.0%     | 3.3% |

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<br>いえない | 不満   | 大変不満 | 無回答  |
|----------|---------|--------|--------|-------|---------------|------|------|------|
| 20歳未満    | 回答者数(人) | 0      | 0      | 0     | 0             | 0    | 0    | 0    |
|          | 回答率     | 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    |
|          | 回答率     | 0.0%   | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%          | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 25～30歳未満 | 回答者数(人) | 20     | 15     | 3     | 0             | 1    | 0    | 1    |
|          | 回答率     | 100.0% | 75.0%  | 15.0% | 0.0%          | 5.0% | 0.0% | 5.0% |
| 30～35歳未満 | 回答者数(人) | 110    | 57     | 45    | 4             | 0    | 0    | 4    |
|          | 回答率     | 100.0% | 51.8%  | 40.9% | 3.6%          | 0.0% | 0.0% | 3.6% |
| 35～40歳未満 | 回答者数(人) | 158    | 104    | 46    | 4             | 1    | 0    | 3    |
|          | 回答率     | 100.0% | 65.8%  | 29.1% | 2.5%          | 0.6% | 0.0% | 1.9% |
| 40～50歳未満 | 回答者数(人) | 159    | 93     | 54    | 4             | 1    | 0    | 7    |
|          | 回答率     | 100.0% | 58.5%  | 34.0% | 2.5%          | 0.6% | 0.0% | 4.4% |
| 50歳以上    | 回答者数(人) | 2      | 2      | 0     | 0             | 0    | 0    | 0    |
|          | 回答率     | 100.0% | 100.0% | 0.0%  | 0.0%          | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 無回答      | 回答者数(人) | 59     | 44     | 10    | 1             | 2    | 0    | 2    |
|          | 回答率     | 100.0% | 74.6%  | 16.9% | 1.7%          | 3.4% | 0.0% | 3.4% |
| 全体       | 回答者数(人) | 508    | 315    | 158   | 13            | 5    | 0    | 17   |
|          | 回答率     | 100.0% | 62.0%  | 31.1% | 2.6%          | 1.0% | 0.0% | 3.3% |

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  | 満足    | どちらとも<br>いえない | 不満   | 大変不満 | 無回答  |
|---------------|---------|--------|-------|-------|---------------|------|------|------|
| 常勤            | 回答者数(人) | 380    | 229   | 127   | 10            | 1    | 0    | 13   |
|               | 回答率     | 100.0% | 60.3% | 33.4% | 2.6%          | 0.3% | 0.0% | 3.4% |
| パート・<br>アルバイト | 回答者数(人) | 3      | 1     | 2     | 0             | 0    | 0    | 0    |
|               | 回答率     | 100.0% | 33.3% | 66.7% | 0.0%          | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 自営業           | 回答者数(人) | 29     | 16    | 10    | 1             | 0    | 0    | 2    |
|               | 回答率     | 100.0% | 55.2% | 34.5% | 3.4%          | 0.0% | 0.0% | 6.9% |
| 無職            | 回答者数(人) | 0      | 0     | 0     | 0             | 0    | 0    | 0    |
|               | 回答率     | 0.0%   | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%          | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| その他           | 回答者数(人) | 2      | 1     | 1     | 0             | 0    | 0    | 0    |
|               | 回答率     | 100.0% | 50.0% | 50.0% | 0.0%          | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 無回答           | 回答者数(人) | 94     | 68    | 18    | 3             | 3    | 0    | 2    |
|               | 回答率     | 100.0% | 72.3% | 19.1% | 3.2%          | 3.2% | 0.0% | 2.1% |
| 全体            | 回答者数(人) | 508    | 315   | 158   | 14            | 4    | 0    | 17   |
|               | 回答率     | 100.0% | 62.0% | 31.1% | 2.8%          | 0.8% | 0.0% | 3.3% |

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   | 満足    | どちらとも<br>いえない | 不満   | 大変不満 | 無回答  |
|---------------|---------|--------|--------|-------|---------------|------|------|------|
| 常勤            | 回答者数(人) | 381    | 230    | 129   | 9             | 1    | 0    | 12   |
|               | 回答率     | 100.0% | 60.4%  | 33.9% | 2.4%          | 0.3% | 0.0% | 3.1% |
| パート・<br>アルバイト | 回答者数(人) | 26     | 15     | 8     | 1             | 0    | 0    | 2    |
|               | 回答率     | 100.0% | 57.7%  | 30.8% | 3.8%          | 0.0% | 0.0% | 7.7% |
| 自営業           | 回答者数(人) | 24     | 13     | 8     | 1             | 1    | 0    | 1    |
|               | 回答率     | 100.0% | 54.2%  | 33.3% | 4.2%          | 4.2% | 0.0% | 4.2% |
| 無職            | 回答者数(人) | 2      | 2      | 0     | 0             | 0    | 0    | 0    |
|               | 回答率     | 100.0% | 100.0% | 0.0%  | 0.0%          | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| その他           | 回答者数(人) | 16     | 11     | 4     | 0             | 0    | 0    | 1    |
|               | 回答率     | 100.0% | 68.8%  | 25.0% | 0.0%          | 0.0% | 0.0% | 6.3% |
| 無回答           | 回答者数(人) | 59     | 44     | 9     | 1             | 3    | 0    | 2    |
|               | 回答率     | 100.0% | 74.6%  | 15.3% | 1.7%          | 5.1% | 0.0% | 3.4% |
| 全体            | 回答者数(人) | 508    | 315    | 158   | 12            | 5    | 0    | 18   |
|               | 回答率     | 100.0% | 62.0%  | 31.1% | 2.4%          | 1.0% | 0.0% | 3.5% |

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     | 大変満足   | 満足    | どちらとも<br>いえない | 不満   | 大変不満 | 無回答   |
|---------------|---------|--------|--------|-------|---------------|------|------|-------|
| 常勤            | 回答者数(人) | 17     | 10     | 4     | 1             | 1    | 0    | 1     |
|               | 回答率     | 100.0% | 58.8%  | 23.5% | 5.9%          | 5.9% | 0.0% | 5.9%  |
| パート・<br>アルバイト | 回答者数(人) | 9      | 6      | 1     | 0             | 0    | 0    | 2     |
|               | 回答率     | 100.0% | 66.7%  | 11.1% | 0.0%          | 0.0% | 0.0% | 22.2% |
| 自営業           | 回答者数(人) | 3      | 1      | 2     | 0             | 0    | 0    | 0     |
|               | 回答率     | 100.0% | 33.3%  | 66.7% | 0.0%          | 0.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 無職            | 回答者数(人) | 9      | 5      | 3     | 1             | 0    | 0    | 0     |
|               | 回答率     | 100.0% | 55.6%  | 33.3% | 11.1%         | 0.0% | 0.0% | 0.0%  |
| その他           | 回答者数(人) | 2      | 2      | 0     | 0             | 0    | 0    | 0     |
|               | 回答率     | 100.0% | 100.0% | 0.0%  | 0.0%          | 0.0% | 0.0% | 0.0%  |
| 無回答           | 回答者数(人) | 468    | 291    | 148   | 11            | 4    | 0    | 14    |
|               | 回答率     | 100.0% | 62.2%  | 31.6% | 2.4%          | 0.9% | 0.0% | 3.0%  |
| 全体            | 回答者数(人) | 508    | 315    | 158   | 13            | 5    | 0    | 17    |
|               | 回答率     | 100.0% | 62.0%  | 31.1% | 2.6%          | 1.0% | 0.0% | 3.3%  |

### (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                                       |
|-----------|---------------------|----|--|
| サービスの提供   | 1 心身の発達に役立つ活動       | 57 | 社会ルールの習得、友だちとの関わり、社会性、遊びの幅の広がり           |
|           | 2 興味や関心を持って行える活動    | 62 | 活動プログラムの内容、食育活動、行事やイベントの多様性              |
|           | 3 提供する食事・おやつへの配慮    | 77 | 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            |
|           | 4 身近な自然や社会との関わり     | 76 | 頻度や場所、自然との関わり                            |
|           | 5 保育時間の変更への柔軟な対応    | 51 | 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          |
|           | 6 安全対策              | 86 | 安全対策・園や周辺環境、園出入り口の施設環境                   |
|           | 7 保護者に配慮した行事日程の設定   | 89 | 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          |
|           | 8 家庭と保育所の信頼関係       | 80 | 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 |
| 安心・快適性    | 9 施設内の清掃、整理整頓       | 81 | 相談のしやすさ、相談事への対応、日々連絡                     |
|           | 10 職員の接遇・態度         | 48 | 園内の清掃、整理整頓等、清潔感、トイレ・食事スペース等              |
|           | 11 保健・衛生（病気、ケガ、健康）  | 53 | 言葉遣いや態度、雰囲気、挨拶、保育士・園の対応                  |
|           | 12 子ども同士のトラブルへの対応   | 37 | 発熱時への対応・与薬・ケガへの対応・健康管理や病気予防              |
| 利用者個人の尊重  | 13 子どもへの気持ちの尊重      | 38 | トラブルへの対応の的確さ、ケンカやいさかい等への対応               |
|           | 14 子どもと保護者のプライバシー保護 | 31 | 気持ちに配慮した対応、子どもの考えや思いの受け止め                |
|           | 15 保育内容に関する説明の分かり易さ | 38 | プライバシーの保護                                |
| 不満・要望への対応 | 16 利用者の要望・不満への対応    | 36 | 利用前の保育内容の説明、活動目標や支援内容の説明                 |
|           | 17 外部の苦情窓口の周知       | 27 | 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              |

### 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17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・ステップワイズ法の手法を使って分析を行った。

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  
非該当および無記入は欠損値とする。

- 説明変数

説明変数は問1～問17の各設問である。

問1～問17の各設問では、下記のような変数処理を行なった。

「はい」=3、「どちらともいえない」=2、「いいえ」=1、それ以外の非該当・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

|      |  | 回帰<br>係数 | 標準<br>誤差 | 有意<br>確率 |
|------|--|----------|----------|----------|
| 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すか                         | 1.200    | 0.213    | 0.001    |
| 問 13 | 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                     | 0.417    | 0.113    | 0.001    |
| 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 | 0.360    | 0.080    | 0.001    |
| 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                              | 0.214    | 0.061    | 0.001    |
| 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                          | 0.207    | 0.087    | 0.018    |
| 問 6  | 安全対策が十分取られていると思いますか                                    | 0.191    | 0.058    | 0.001    |
| 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                    | 0.163    | 0.075    | 0.030    |
| 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                       | 0.141    | 0.042    | 0.001    |

## (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、次の順番通りであった。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すか」、問 13「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」、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」、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」、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」、問 6「安全対策が十分取られていると思いますか」、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」、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」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。

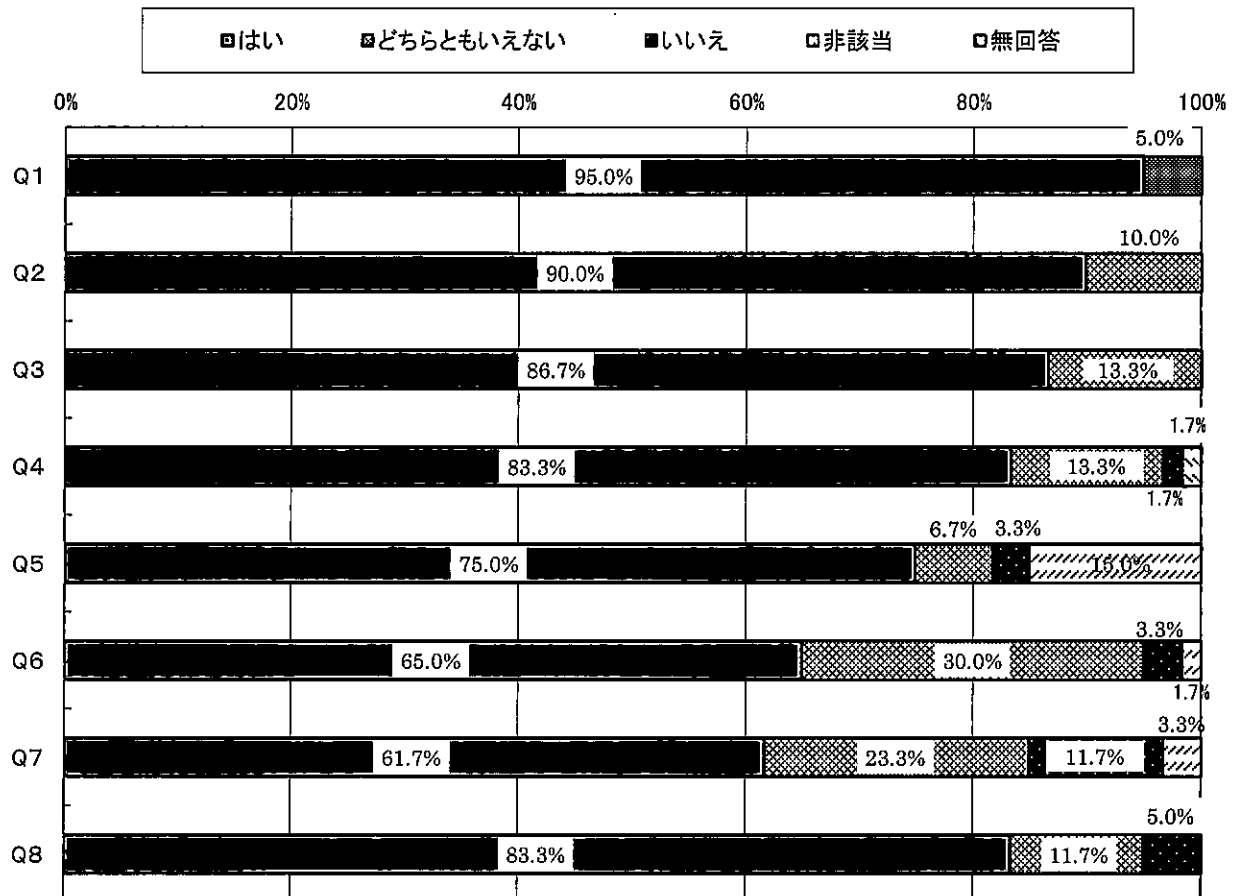
|            |    |
|------------|----|
| 1. 堀ノ内保育園  | 11 |
| 2. 成田保育園   | 15 |
| 3. 本天沼保育園  | 19 |
| 4. 宮前保育園   | 23 |
| 5. 久我山東保育園 | 27 |
| 6. 阿佐谷東保育園 | 31 |
| 7. 松庵保育園   | 35 |
| 8. 荻窪東保育園  | 39 |



# 1. 堀ノ内保育園

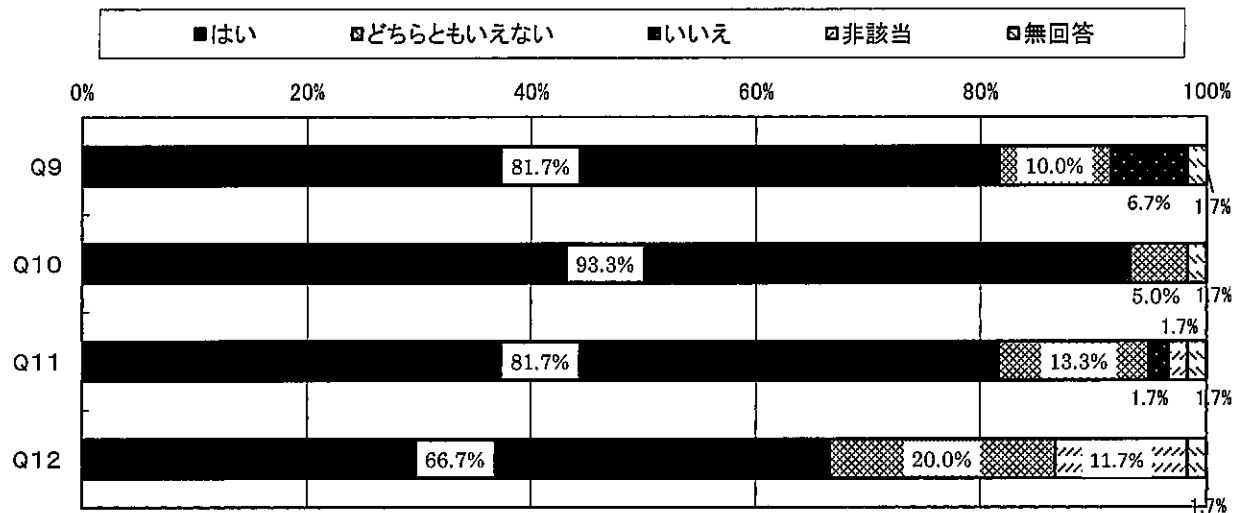
## ＜サービスの提供＞

| 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     | 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すか                         | 95.0% | 5.0%      | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% |
| Q2     | 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すか                 | 90.0% | 10.0%     | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% |
| Q3     | 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すか         | 86.7% | 13.3%     | 0.0%  | 0.0%  | 0.0% |
| Q4     | 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すか          | 83.3% | 13.3%     | 1.7%  | 0.0%  | 1.7% |
| Q5     | 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   | 75.0% | 6.7%      | 3.3%  | 15.0% | 0.0% |
| Q6     | 安全対策が十分取られていると思いますか                                    | 65.0% | 30.0%     | 3.3%  | 1.7%  | 0.0% |
| Q7     | 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                       | 61.7% | 23.3%     | 11.7% | 3.3%  | 0.0% |
| Q8     | 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 | 83.3% | 11.7%     | 5.0%  | 0.0%  | 0.0% |



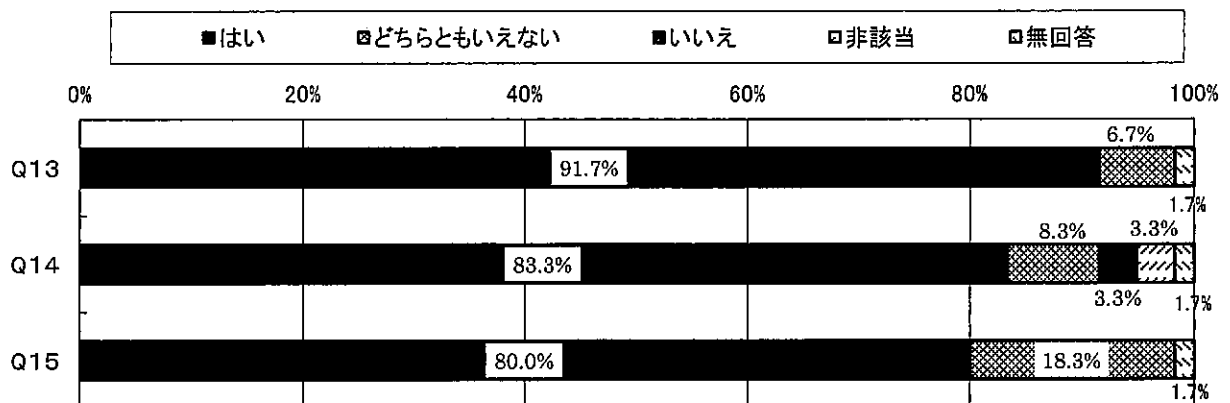
<安心・快適性>

| 設問 No. | 設問内容                                  | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当   | 無回答  |
|--------|---------------------------------------|-------|---------------|------|-------|------|
| Q9     | 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             | 81.7% | 10.0%         | 6.7% | 0.0%  | 1.7% |
| Q10    | 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        | 93.3% | 5.0%          | 0.0% | 0.0%  | 1.7% |
| Q11    | 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 | 81.7% | 13.3%         | 1.7% | 1.7%  | 1.7% |
| Q12    | 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   | 66.7% | 20.0%         | 0.0% | 11.7% | 1.7% |



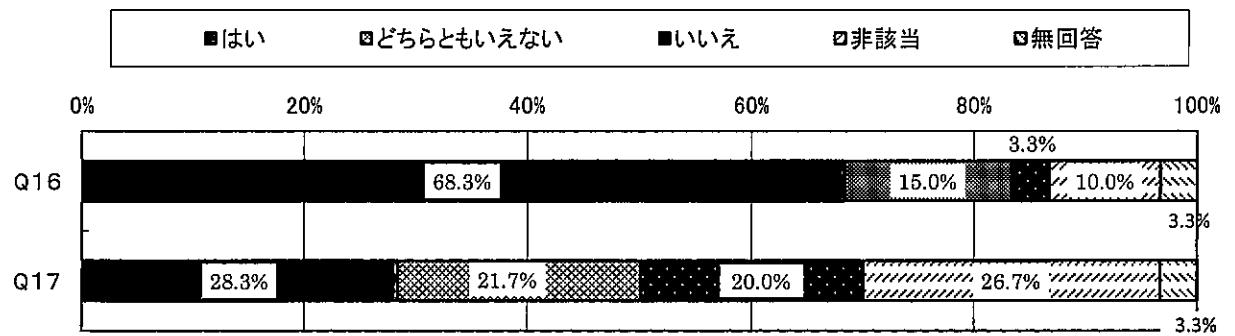
<利用者個人の尊重>

| 設問 No. | 設問内容   | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当  | 無回答  |
|--------|--|-------|---------------|------|------|------|
| Q13    | 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                            | 91.7% | 6.7%          | 0.0% | 0.0% | 1.7% |
| Q14    | 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 | 83.3% | 8.3%          | 3.3% | 3.3% | 1.7% |
| Q15    | 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                                      | 80.0% | 18.3%         | 0.0% | 0.0% | 1.7% |



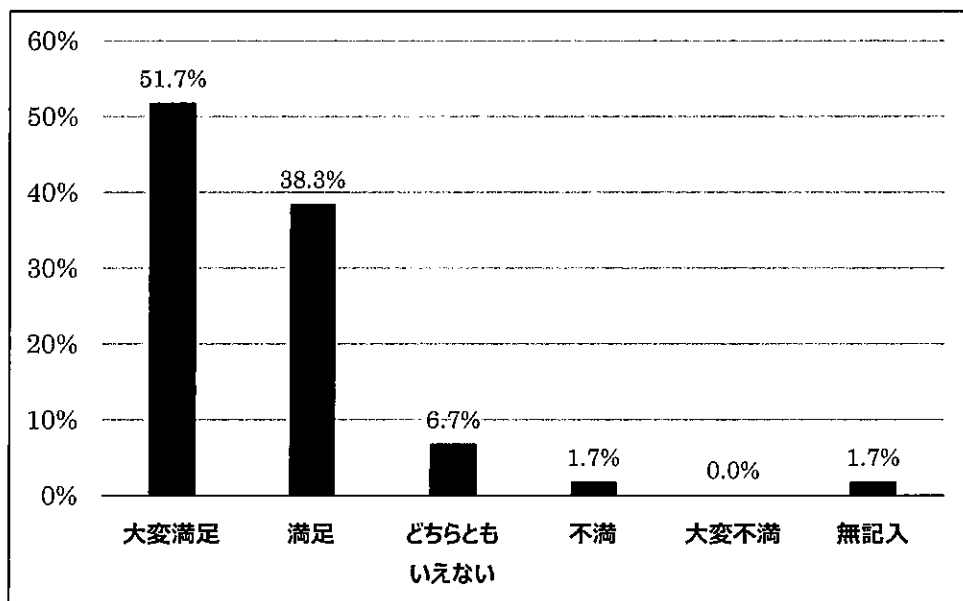
<不満・要望への対応>

| 設問 No. | 設問内容   | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ   | 非該当   | 無回答  |
|--------|--|-------|---------------|-------|-------|------|
| Q16    | 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            | 68.3% | 15.0%         | 3.3%  | 10.0% | 3.3% |
| Q17    | 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 | 28.3% | 21.7%         | 20.0% | 26.7% | 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      | 31  | 51.7%  |
| 満足        | 23  | 38.3%  |
| どちらともいえない | 4   | 6.7%   |
| 不満        | 1   | 1.7%   |
| 大変不満      | 0   | 0.0%   |
| 無回答       | 1   | 1.7%   |
| 合計        | 60  | 100.0% |

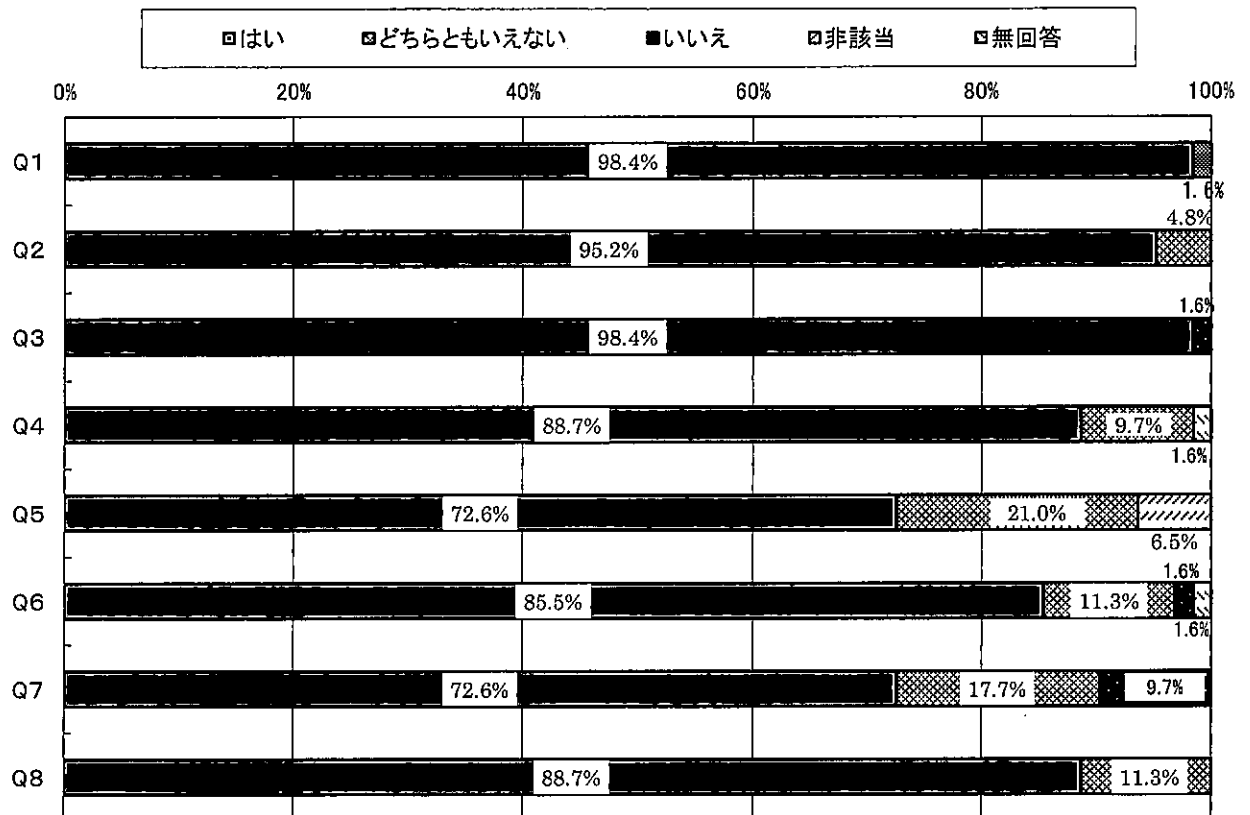




## 2. 成田保育園

<サービスの提供>

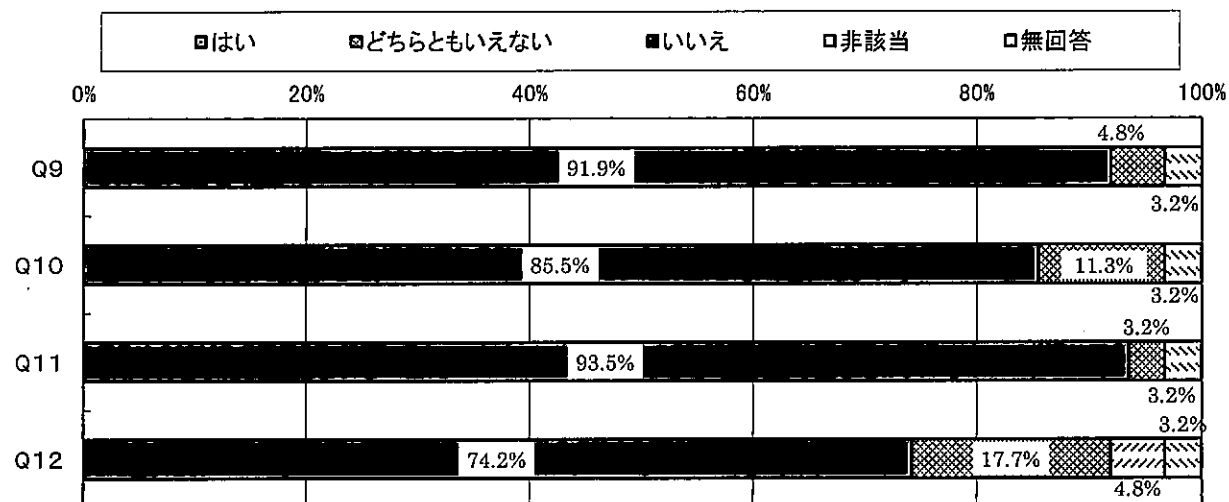
| 設問 No. | 設問内容   | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当  | 無回答  |
|--------|--|-------|---------------|------|------|------|
| Q1     | 園での活動は、お子さんの心身の発達に役立っていると思いますか                             | 98.4% | 1.6%          | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| Q2     | 園での活動は、お子さんが興味や関心を持って行えるものになっていると思いますか                     | 95.2% | 4.8%          | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| Q3     | 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すか             | 98.4% | 0.0%          | 1.6% | 0.0% | 0.0% |
| Q4     | 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すか              | 88.7% | 9.7%          | 0.0% | 0.0% | 1.6% |
| Q5     | 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       | 72.6% | 21.0%         | 0.0% | 6.5% | 0.0% |
| Q6     | 安全対策が十分取られていると思いますか  | 85.5% | 11.3%         | 1.6% | 0.0% | 1.6% |
| Q7     | 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                           | 72.6% | 17.7%         | 9.7% | 0.0% | 0.0% |
| Q8     | 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<br>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 | 88.7% | 11.3%         | 0.0% | 0.0% | 0.0% |





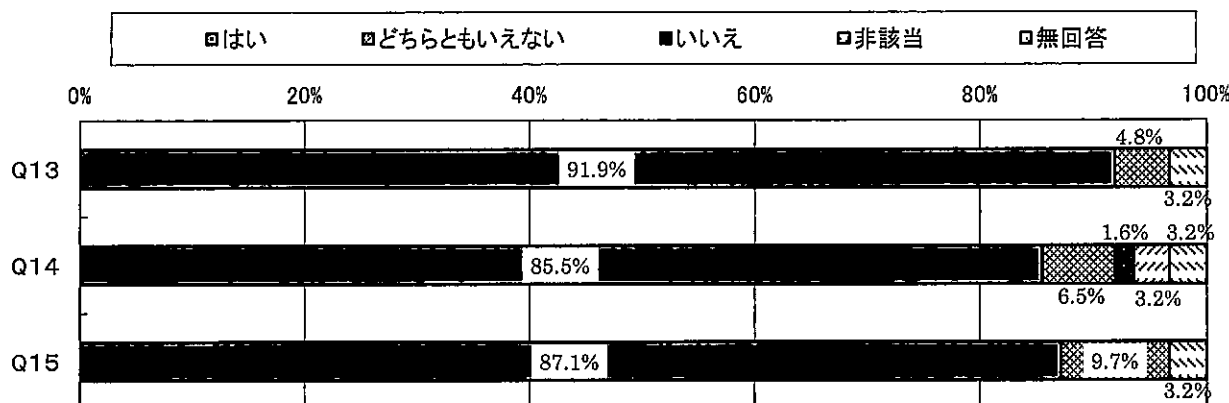
<安心・快適性>

| 設問 No. | 設問内容                                  | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当  | 無回答  |
|--------|---------------------------------------|-------|---------------|------|------|------|
| Q9     | 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             | 91.9% | 4.8%          | 0.0% | 0.0% | 3.2% |
| Q10    | 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        | 85.5% | 11.3%         | 0.0% | 0.0% | 3.2% |
| Q11    | 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 | 93.5% | 3.2%          | 0.0% | 0.0% | 3.2% |
| Q12    | 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   | 74.2% | 17.7%         | 0.0% | 4.8% | 3.2% |



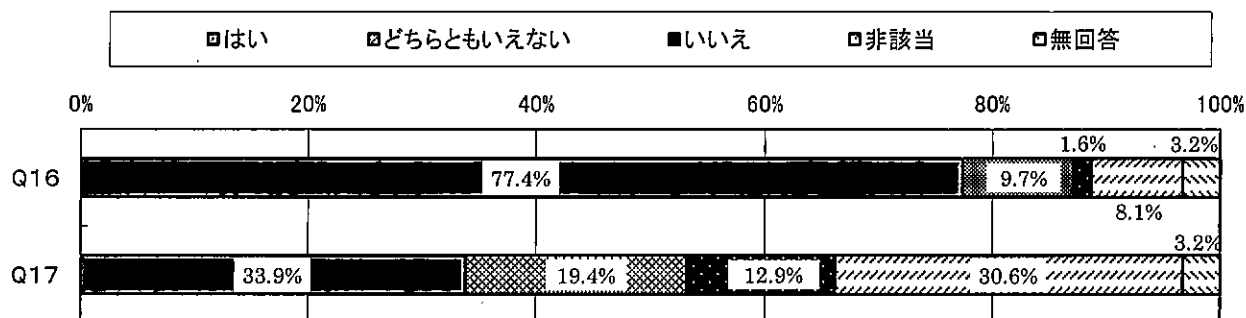
<利用者個人の尊重>

| 設問 No. | 設問内容   | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当  | 無回答  |
|--------|--|-------|---------------|------|------|------|
| Q13    | 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                            | 91.9% | 4.8%          | 0.0% | 0.0% | 3.2% |
| Q14    | 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 | 85.5% | 6.5%          | 1.6% | 3.2% | 3.2% |
| Q15    | 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                                      | 87.1% | 9.7%          | 0.0% | 0.0% | 3.2% |



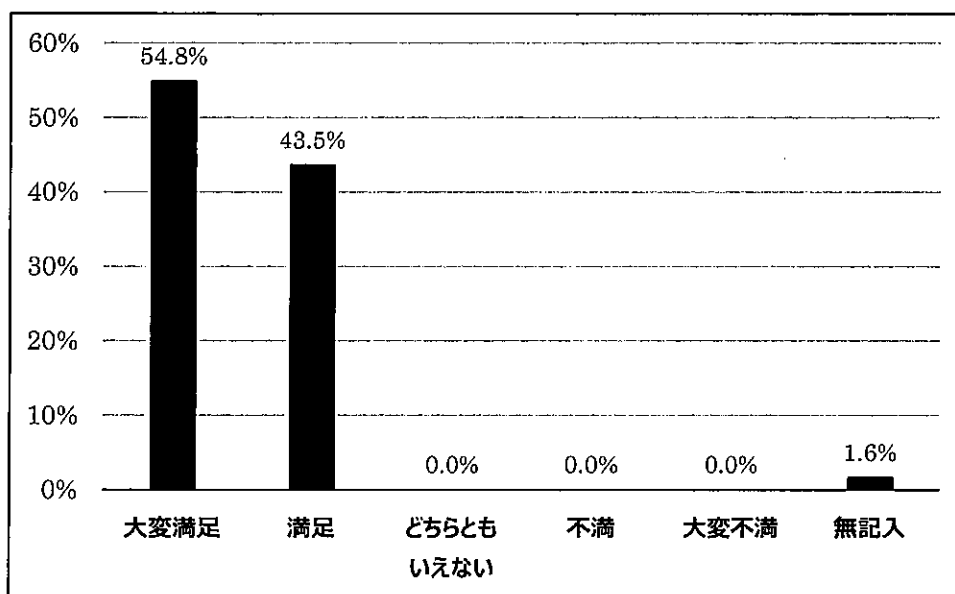
<不満・要望への対応>

| 設問 No. | 設問内容   | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ   | 非該当   | 無回答  |
|--------|--|-------|---------------|-------|-------|------|
| Q16    | 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            | 77.4% | 9.7%          | 1.6%  | 8.1%  | 3.2% |
| Q17    | 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 | 33.9% | 19.4%         | 12.9% | 30.6% | 3.2% |



<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      | 34  | 54.8%  |
| 満足        | 27  | 43.5%  |
| 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   | 1.6%   |
| 合計        | 62  | 100.0% |



# 3. 本天沼保育園



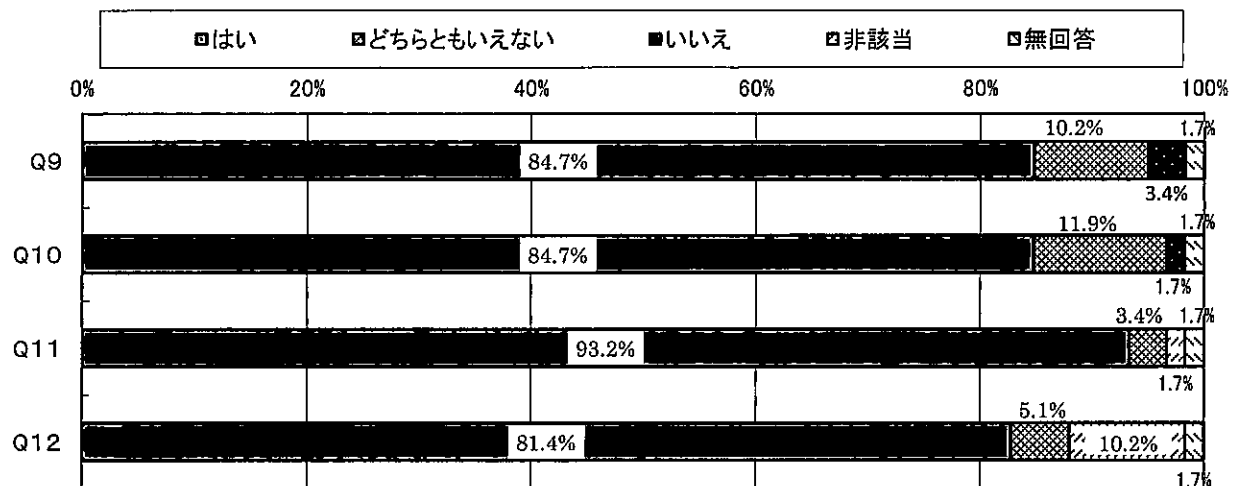
<サービスの提供>

| 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     | 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すか                         | 100.0% | 0.0%      | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| Q2     | 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すか                 | 96.6%  | 1.7%      | 1.7% | 0.0% | 0.0% |
| Q3     | 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すか         | 96.6%  | 1.7%      | 1.7% | 0.0% | 0.0% |
| Q4     | 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すか          | 94.9%  | 5.1%      | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| Q5     | 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   | 81.4%  | 6.8%      | 3.4% | 8.5% | 0.0% |
| Q6     | 安全対策が十分取られていると思いますか                                    | 81.4%  | 15.3%     | 3.4% | 0.0% | 0.0% |
| Q7     | 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                       | 72.9%  | 18.6%     | 8.5% | 0.0% | 0.0% |
| Q8     | 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 | 88.1%  | 10.2%     | 1.7% | 0.0% | 0.0% |



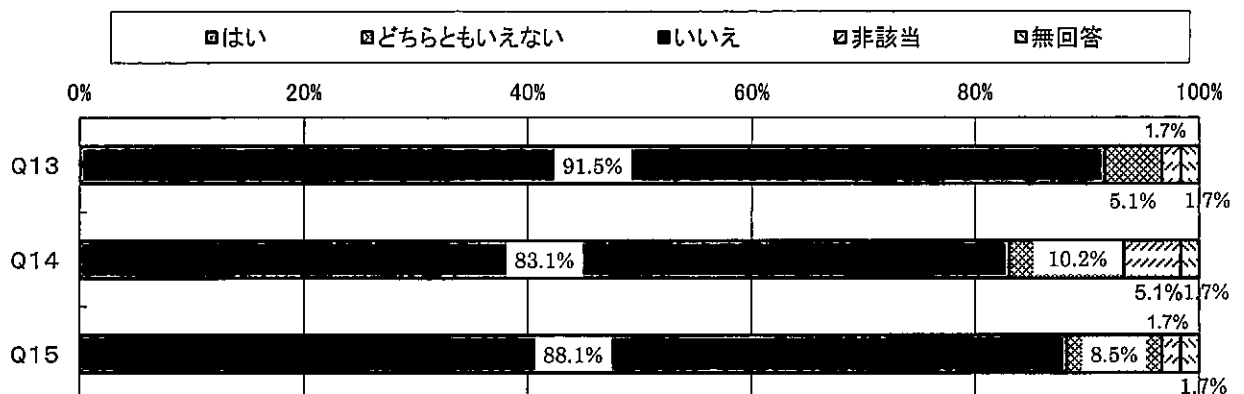
<安心・快適性>

| 設問 No. | 設問内容                                  | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当   | 無回答  |
|--------|---------------------------------------|-------|---------------|------|-------|------|
| Q9     | 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             | 84.7% | 10.2%         | 3.4% | 0.0%  | 1.7% |
| Q10    | 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        | 84.7% | 11.9%         | 1.7% | 0.0%  | 1.7% |
| Q11    | 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 | 93.2% | 3.4%          | 0.0% | 1.7%  | 1.7% |
| Q12    | 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   | 81.4% | 5.1%          | 0.0% | 10.2% | 1.7% |



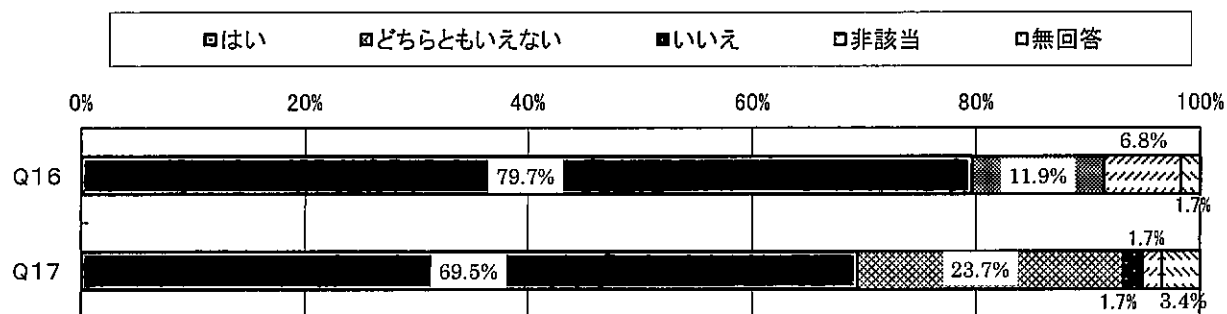
<利用者個人の尊重>

| 設問 No. | 設問内容   | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当  | 無回答  |
|--------|--|-------|---------------|------|------|------|
| Q13    | 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                            | 91.5% | 5.1%          | 0.0% | 1.7% | 1.7% |
| Q14    | 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 | 83.1% | 10.2%         | 0.0% | 5.1% | 1.7% |
| Q15    | 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                                      | 88.1% | 8.5%          | 0.0% | 1.7% | 1.7% |



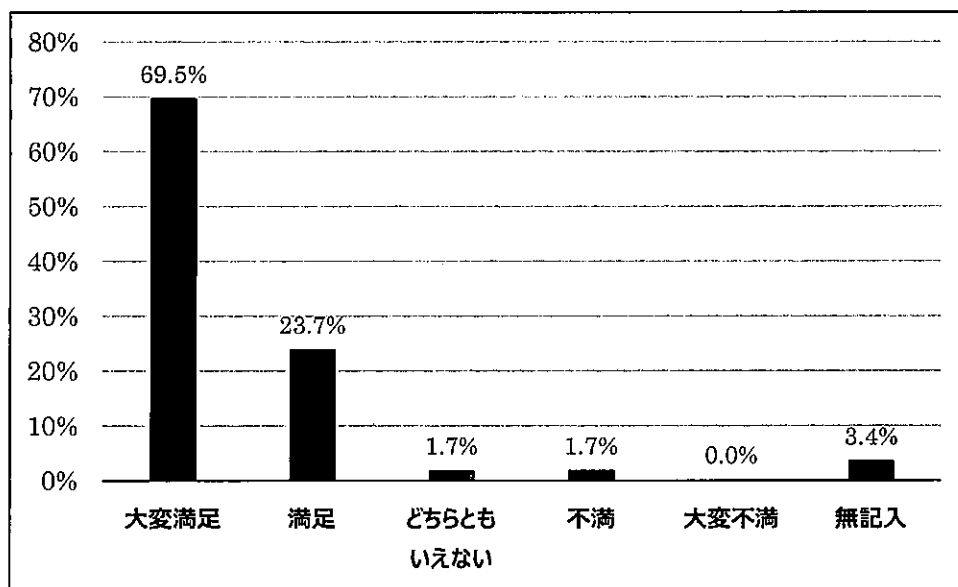
<不満・要望への対応>

| 設問 No. | 設問内容   | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当  | 無回答  |
|--------|--|-------|---------------|------|------|------|
| Q16    | 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            | 79.7% | 11.9%         | 0.0% | 6.8% | 1.7% |
| Q17    | 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 | 69.5% | 23.7%         | 1.7% | 1.7% | 3.4% |



<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      | 41  | 69.5%  |
| 満足        | 14  | 23.7%  |
| どちらともいえない | 1   | 1.7%   |
| 不満        | 1   | 1.7%   |
| 大変不満      | 0   | 0.0%   |
| 無回答       | 2   | 3.4%   |
| 合計        | 59  | 100.0% |

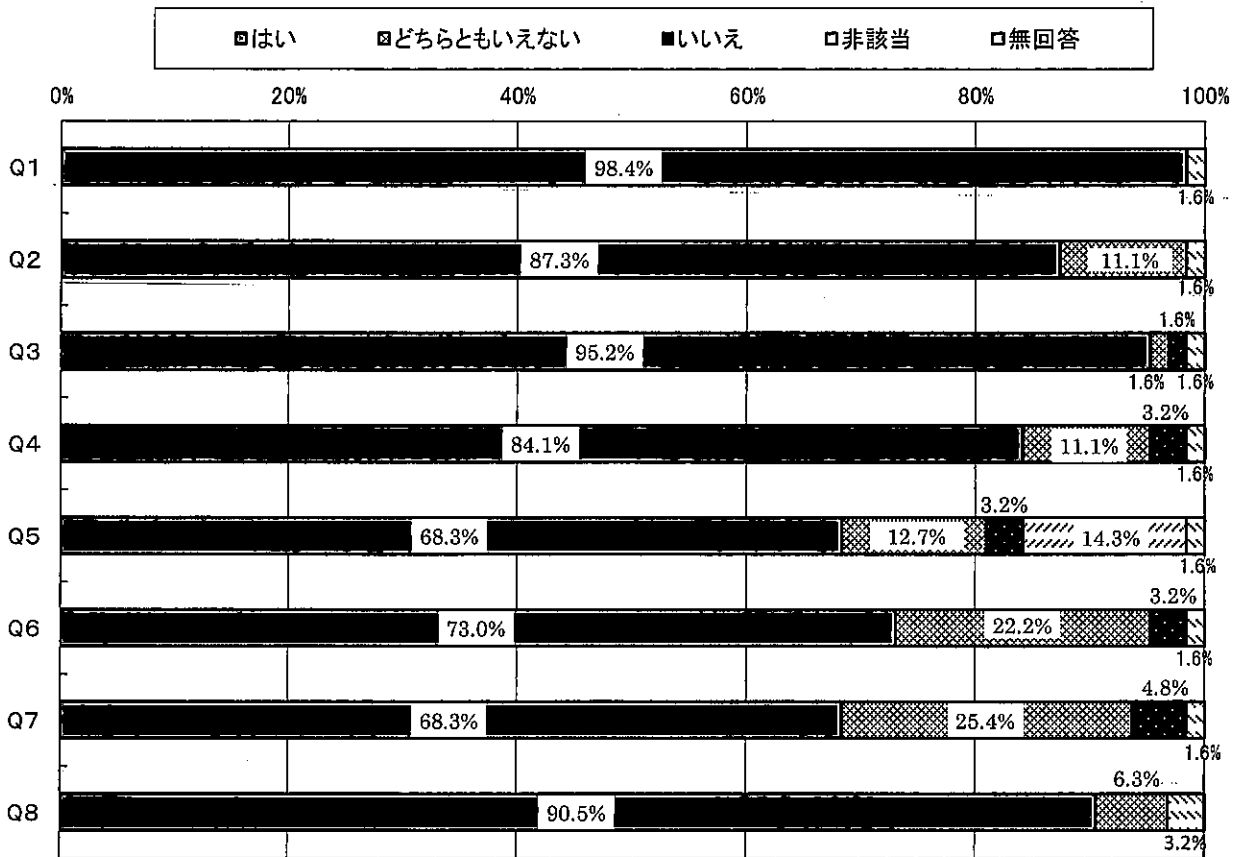


# 4. 宮前保育園



<サービスの提供>

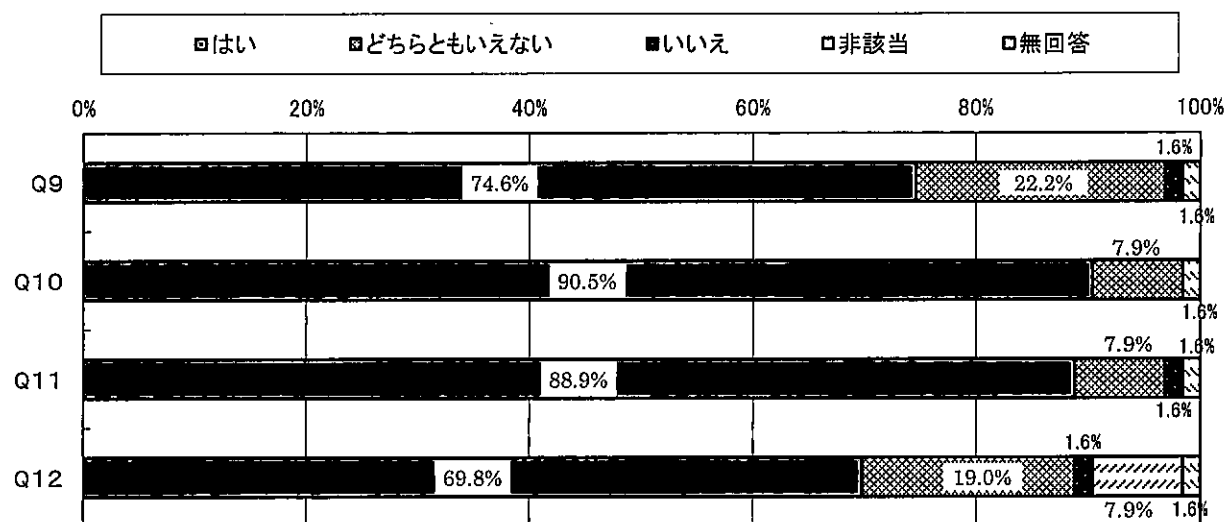
| 設問 No. | 設問内容   | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当   | 無回答  |
|--------|--|-------|---------------|------|-------|------|
| Q1     | 園での活動は、お子さんの心身の発達に役立っていると思いますか                         | 98.4% | 0.0%          | 0.0% | 0.0%  | 1.6% |
| Q2     | 園での活動は、お子さんが興味や関心を持って行えるものになっていると思いますか                 | 87.3% | 11.1%         | 0.0% | 0.0%  | 1.6% |
| Q3     | 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すか         | 95.2% | 1.6%          | 1.6% | 0.0%  | 1.6% |
| Q4     | 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すか          | 84.1% | 11.1%         | 3.2% | 0.0%  | 1.6% |
| Q5     | 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   | 68.3% | 12.7%         | 3.2% | 14.3% | 1.6% |
| Q6     | 安全対策が十分取られていると思いますか                                    | 73.0% | 22.2%         | 3.2% | 0.0%  | 1.6% |
| Q7     | 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                       | 68.3% | 25.4%         | 4.8% | 0.0%  | 1.6% |
| Q8     | 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 | 90.5% | 6.3%          | 0.0% | 0.0%  | 3.2% |





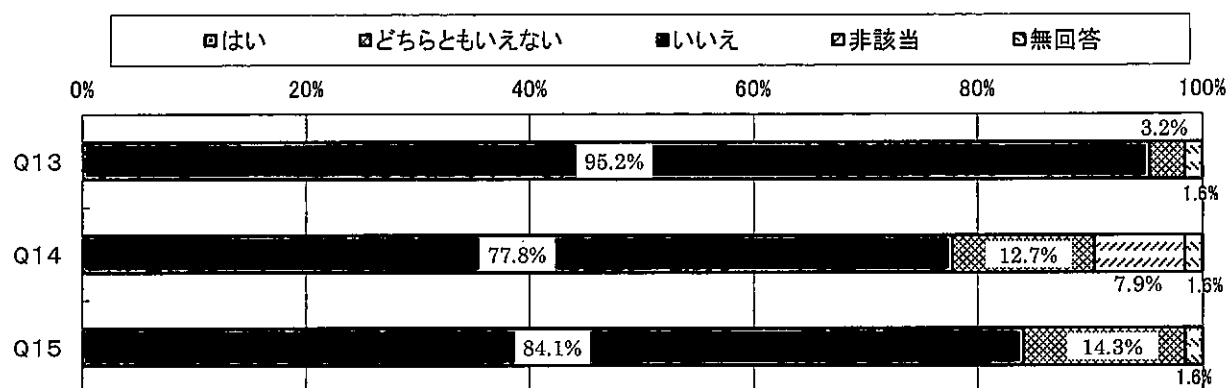
<安心・快適性>

| 設問 No. | 設問内容                                  | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当  | 無回答  |
|--------|---------------------------------------|-------|---------------|------|------|------|
| Q9     | 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             | 74.6% | 22.2%         | 1.6% | 0.0% | 1.6% |
| Q10    | あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思えますか        | 90.5% | 7.9%          | 0.0% | 0.0% | 1.6% |
| Q11    | 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 | 88.9% | 7.9%          | 1.6% | 0.0% | 1.6% |
| Q12    | 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   | 69.8% | 19.0%         | 1.6% | 7.9% | 1.6% |



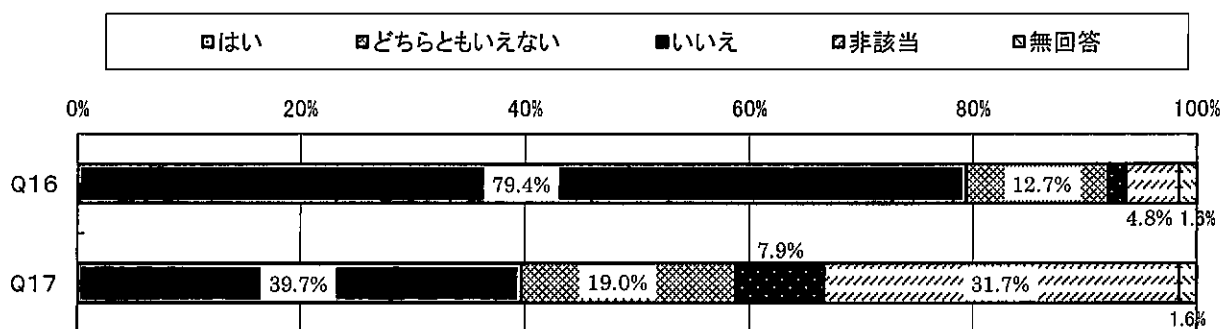
<利用者個人の尊重>

| 設問 No. | 設問内容   | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当  | 無回答  |
|--------|--|-------|---------------|------|------|------|
| Q13    | 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えますか                            | 95.2% | 3.2%          | 0.0% | 0.0% | 1.6% |
| Q14    | 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えますか | 77.8% | 12.7%         | 0.0% | 7.9% | 1.6% |
| Q15    | お子さんの保育内容に関する説明は、わかりやすいと思えますか                                      | 84.1% | 14.3%         | 0.0% | 0.0% | 1.6% |



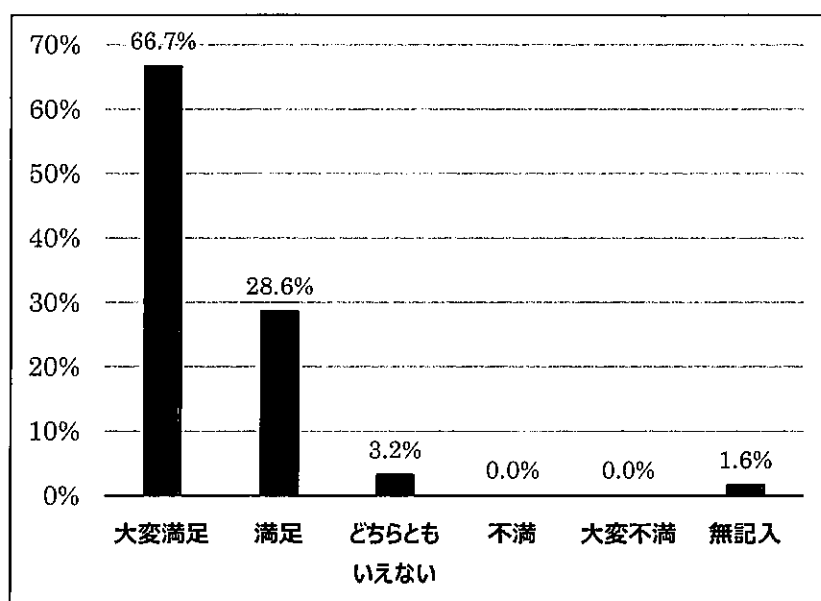
<不満・要望への対応>

| 設問 No. | 設問内容   | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当   | 無回答  |
|--------|--|-------|---------------|------|-------|------|
| Q16    | 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            | 79.4% | 12.7%         | 1.6% | 4.8%  | 1.6% |
| Q17    | 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 | 39.7% | 19.0%         | 7.9% | 31.7% | 1.6% |



<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      | 42  | 66.7%  |
| 満足        | 18  | 28.6%  |
| どちらともいえない | 2   | 3.2%   |
| 不満        | 0   | 0.0%   |
| 大変不満      | 0   | 0.0%   |
| 無回答       | 1   | 1.6%   |
| 合計        | 63  | 100.0% |



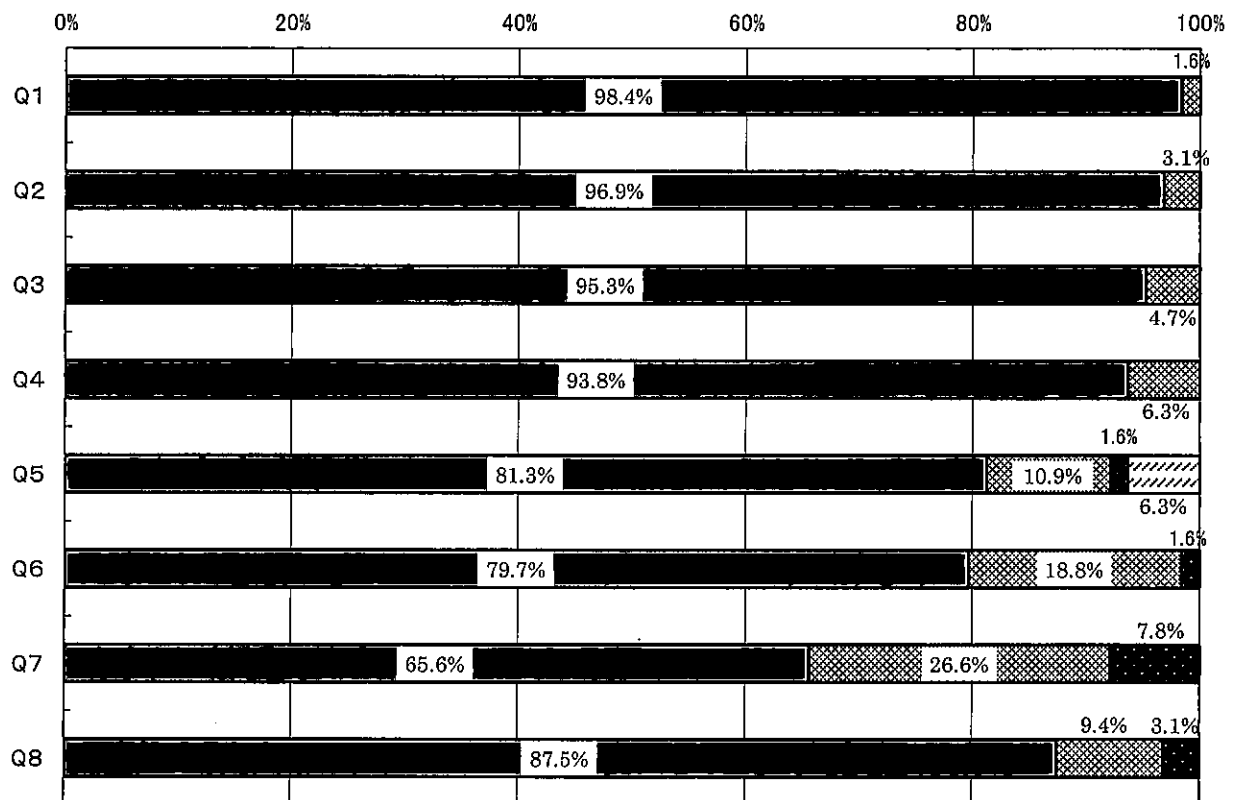
## 5. 久我山東保育園



<サービスの提供>

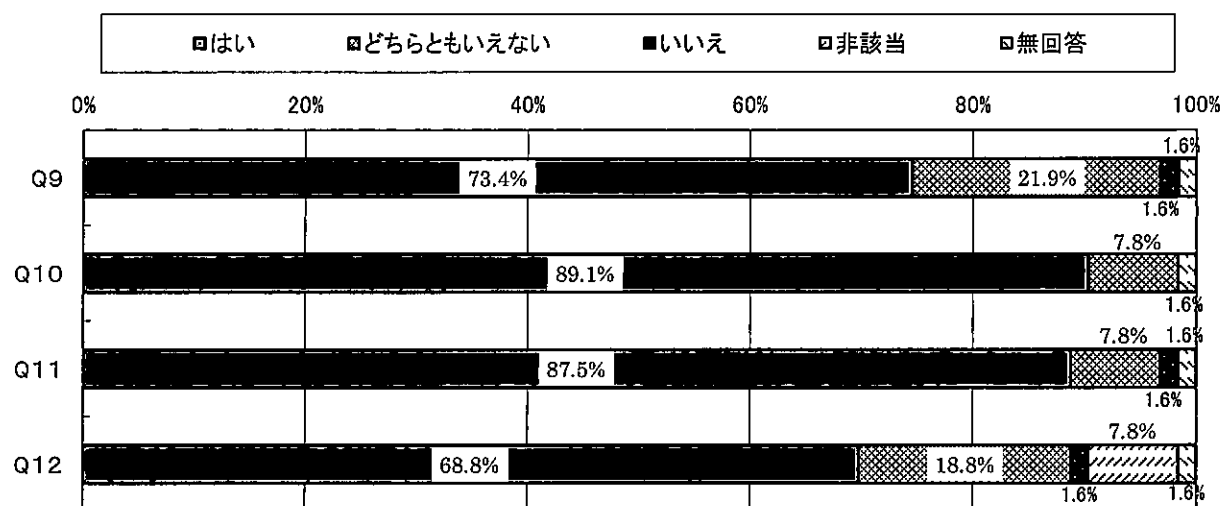
| 設問 No. | 設問内容   | はい    | どちらともいえない | いいえ  | 非該当  | 無回答  |
|--------|--|-------|-----------|------|------|------|
| Q1     | 園での活動は、お子さんの心身の発達に役立っていると思いますか                         | 98.4% | 1.6%      | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| Q2     | 園での活動は、お子さんが興味や関心を持って行えるものになっていると思いますか                 | 96.9% | 3.1%      | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| Q3     | 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すか         | 95.3% | 4.7%      | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| Q4     | 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すか          | 93.8% | 6.3%      | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| Q5     | 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% | 10.9%     | 1.6% | 6.3% | 0.0% |
| Q6     | 安全対策が十分取られていると思いますか                                    | 79.7% | 18.8%     | 1.6% | 0.0% | 0.0% |
| Q7     | 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                       | 65.6% | 26.6%     | 7.8% | 0.0% | 0.0% |
| Q8     | 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 | 87.5% | 9.4%      | 3.1% | 0.0% | 0.0% |

はい
  どちらともいえない
  いいえ
  非該当
  無回答



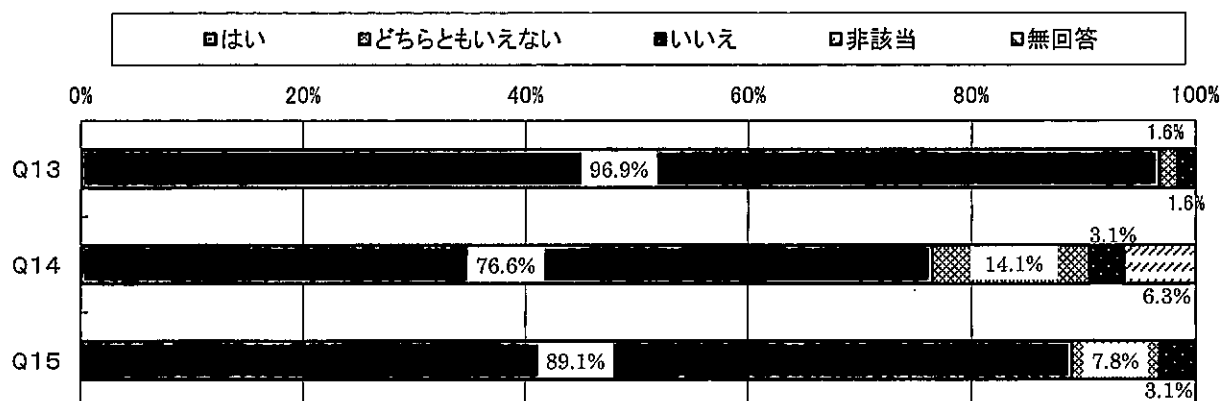
<安心・快適性>

| 設問 No. | 設問内容                                  | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当  | 無回答  |
|--------|---------------------------------------|-------|---------------|------|------|------|
| Q9     | 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             | 73.4% | 21.9%         | 1.6% | 0.0% | 1.6% |
| Q10    | 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        | 89.1% | 7.8%          | 0.0% | 0.0% | 1.6% |
| Q11    | 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 | 87.5% | 7.8%          | 1.6% | 0.0% | 1.6% |
| Q12    | 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   | 68.8% | 18.8%         | 1.6% | 7.8% | 1.6% |



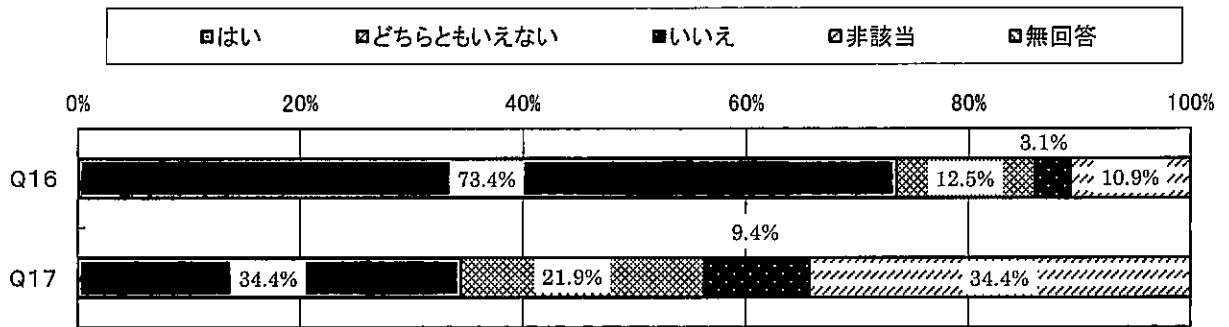
<利用者個人の尊重>

| 設問 No. | 設問内容   | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当  | 無回答  |
|--------|--|-------|---------------|------|------|------|
| Q13    | 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                            | 96.9% | 1.6%          | 1.6% | 0.0% | 0.0% |
| Q14    | 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 | 76.6% | 14.1%         | 3.1% | 6.3% | 0.0% |
| Q15    | 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                                      | 89.1% | 7.8%          | 3.1% | 0.0% | 0.0% |



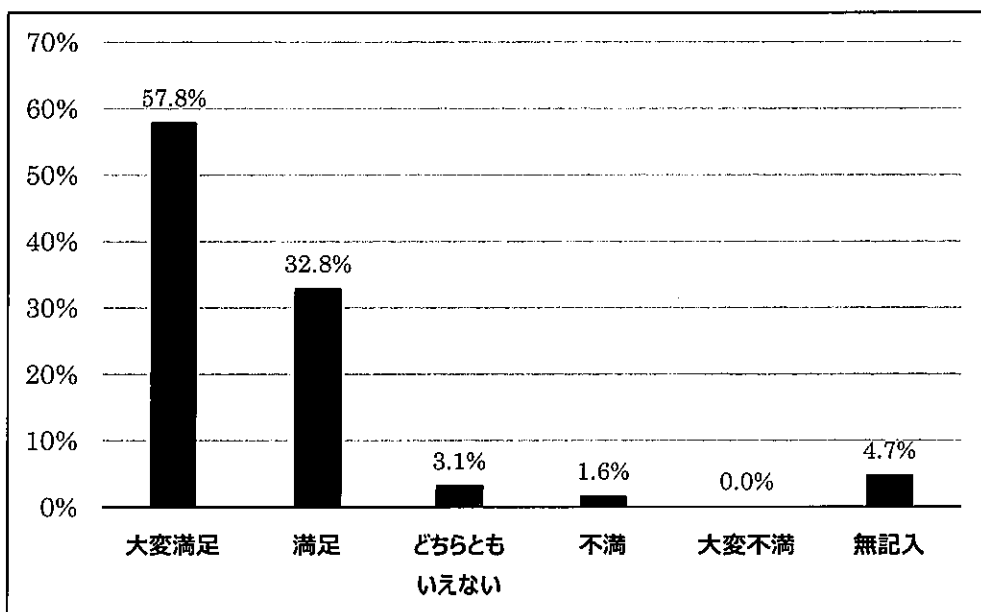
<不満・要望への対応>

| 設問 No. | 設問内容   | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当   | 無回答  |
|--------|--|-------|---------------|------|-------|------|
| Q16    | 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            | 73.4% | 12.5%         | 3.1% | 10.9% | 0.0% |
| Q17    | 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 | 34.4% | 21.9%         | 9.4% | 34.4% | 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      | 37  | 57.8%  |
| 満足        | 21  | 32.8%  |
| どちらともいえない | 2   | 3.1%   |
| 不満        | 1   | 1.6%   |
| 大変不満      | 0   | 0.0%   |
| 無回答       | 3   | 4.7%   |
| 合計        | 64  | 100.0% |

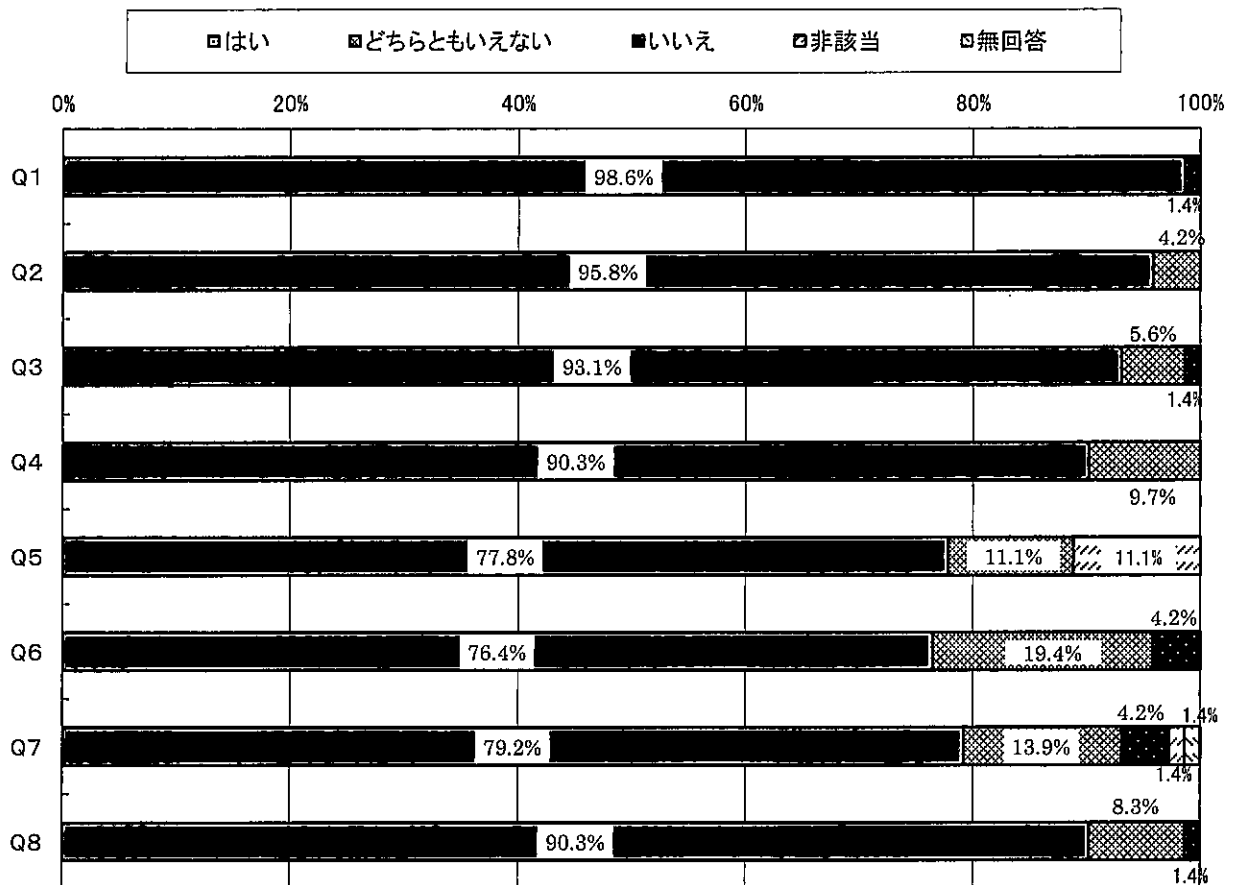


## 6. 阿佐谷東保育園



## ＜サービスの提供＞

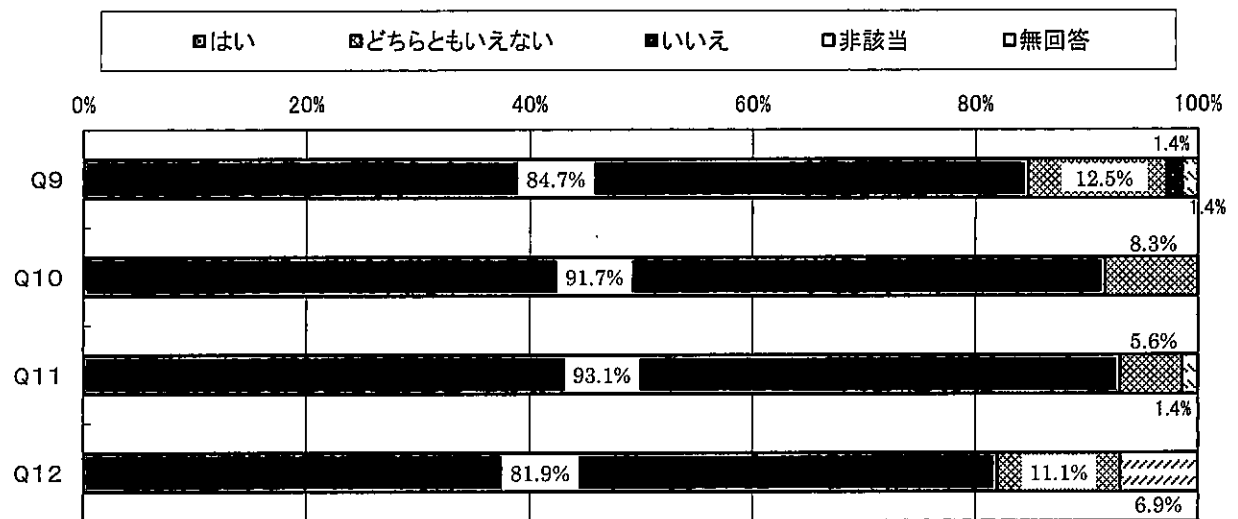
| 設問 No. | 設問内容   | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当   | 無回答  |
|--------|--|-------|---------------|------|-------|------|
| Q1     | 園での活動は、お子さんの心身の発達に役立っていると思いますか                         | 98.6% | 0.0%          | 1.4% | 0.0%  | 0.0% |
| Q2     | 園での活動は、お子さんが興味や関心を持って行えるものになっていると思いますか                 | 95.8% | 4.2%          | 0.0% | 0.0%  | 0.0% |
| Q3     | 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すか         | 93.1% | 5.6%          | 1.4% | 0.0%  | 0.0% |
| Q4     | 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すか          | 90.3% | 9.7%          | 0.0% | 0.0%  | 0.0% |
| Q5     | 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   | 77.8% | 11.1%         | 0.0% | 11.1% | 0.0% |
| Q6     | 安全対策が十分取られていると思いますか                                    | 76.4% | 19.4%         | 4.2% | 0.0%  | 0.0% |
| Q7     | 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                       | 79.2% | 13.9%         | 4.2% | 1.4%  | 1.4% |
| Q8     | 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 | 90.3% | 8.3%          | 1.4% | 0.0%  | 0.0% |





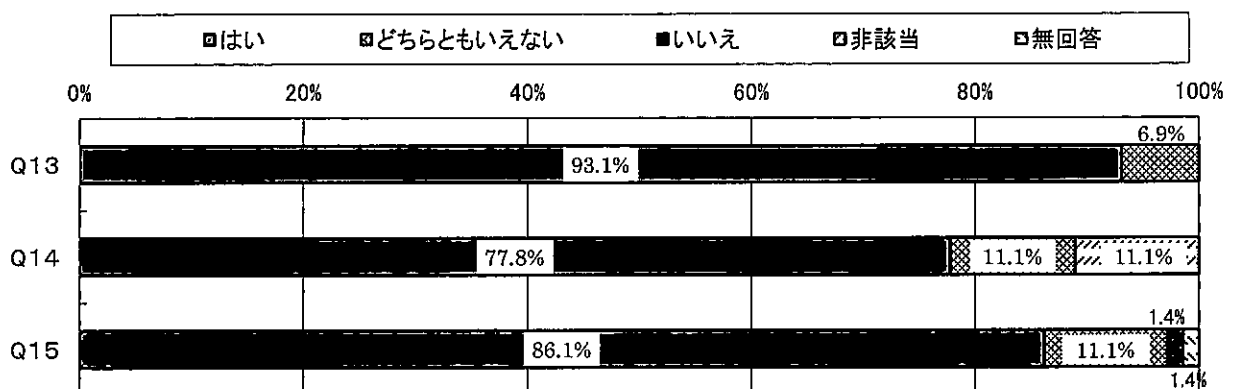
## ＜安心・快適性＞

| 設問 No. | 設問内容                                  | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当  | 無回答  |
|--------|---------------------------------------|-------|---------------|------|------|------|
| Q9     | 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             | 84.7% | 12.5%         | 1.4% | 0.0% | 1.4% |
| Q10    | あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思えますか        | 91.7% | 8.3%          | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| Q11    | 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 | 93.1% | 5.6%          | 0.0% | 0.0% | 1.4% |
| Q12    | 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   | 81.9% | 11.1%         | 0.0% | 6.9% | 0.0% |



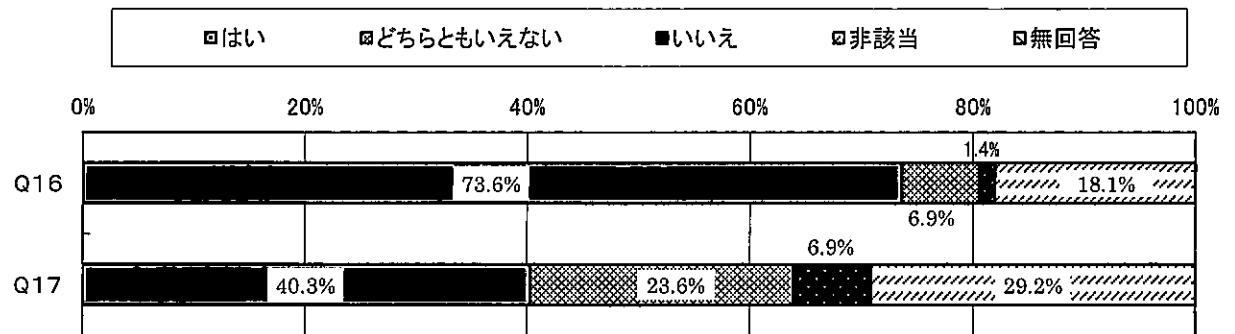
## ＜利用者個人の尊重＞

| 設問 No. | 設問内容   | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当   | 無回答  |
|--------|--|-------|---------------|------|-------|------|
| Q13    | 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                            | 93.1% | 6.9%          | 0.0% | 0.0%  | 0.0% |
| Q14    | 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 | 77.8% | 11.1%         | 0.0% | 11.1% | 0.0% |
| Q15    | 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                                      | 86.1% | 11.1%         | 1.4% | 0.0%  | 1.4% |



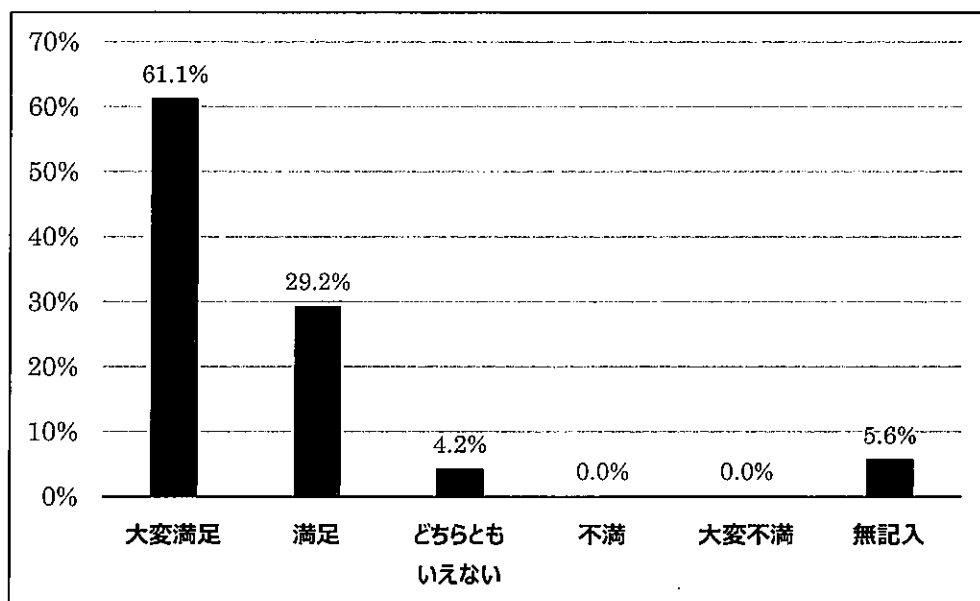
## ＜不満・要望への対応＞

| 設問 No. | 設問内容   | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当   | 無回答  |
|--------|--|-------|---------------|------|-------|------|
| Q16    | 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           | 73.6% | 6.9%          | 1.4% | 18.1% | 0.0% |
| Q17    | 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% | 23.6%         | 6.9% | 29.2% | 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          | 44  | 61.1%  |
| 満足            | 21  | 29.2%  |
| どちらとも<br>いえない | 3   | 4.2%   |
| 不満            | 0   | 0.0%   |
| 大変不満          | 0   | 0.0%   |
| 無回答           | 4   | 5.6%   |
| 合計            | 72  | 100.0% |

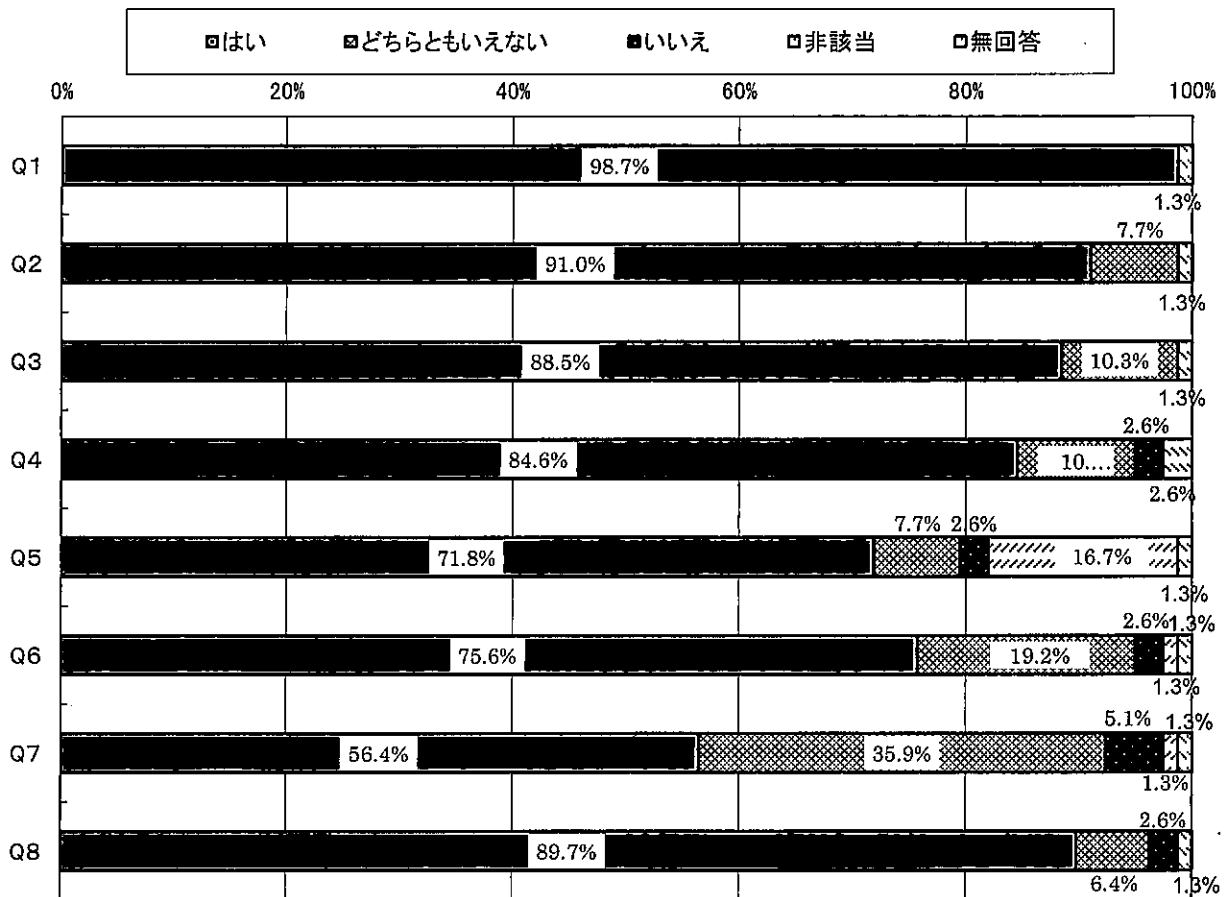


## 7. 松 庵 保 育 園



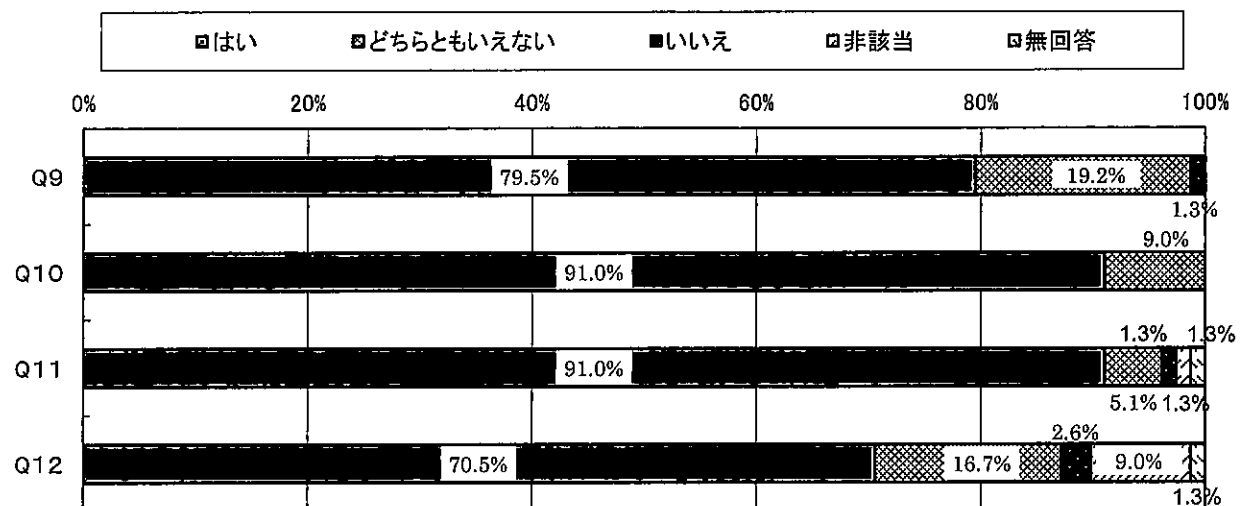
<サービスの提供>

| 設問 No. | 設問内容   | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当   | 無回答  |
|--------|--|-------|---------------|------|-------|------|
| Q1     | 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すか                         | 98.7% | 0.0%          | 0.0% | 0.0%  | 1.3% |
| Q2     | 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すか                 | 91.0% | 7.7%          | 0.0% | 0.0%  | 1.3% |
| Q3     | 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すか         | 88.5% | 10.3%         | 0.0% | 0.0%  | 1.3% |
| Q4     | 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すか          | 84.6% | 10.3%         | 2.6% | 0.0%  | 2.6% |
| Q5     | 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   | 71.8% | 7.7%          | 2.6% | 16.7% | 1.3% |
| Q6     | 安全対策が十分取られていると思いますか                                    | 75.6% | 19.2%         | 2.6% | 1.3%  | 1.3% |
| Q7     | 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                       | 56.4% | 35.9%         | 5.1% | 1.3%  | 1.3% |
| Q8     | 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 | 89.7% | 6.4%          | 2.6% | 0.0%  | 1.3% |



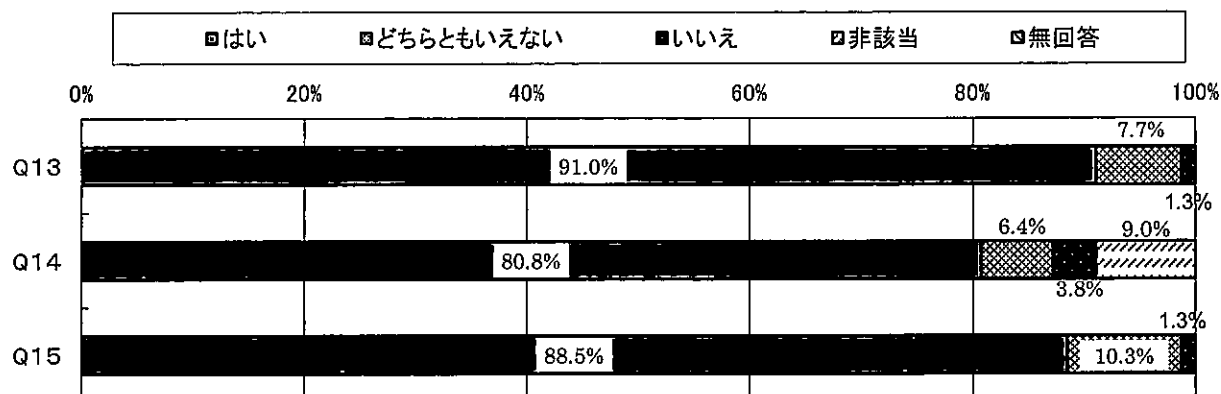
<安心・快適性>

| 設問 No. | 設問内容                                  | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当  | 無回答  |
|--------|---------------------------------------|-------|---------------|------|------|------|
| Q9     | 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             | 79.5% | 19.2%         | 1.3% | 0.0% | 0.0% |
| Q10    | 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        | 91.0% | 9.0%          | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| Q11    | 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 | 91.0% | 5.1%          | 1.3% | 1.3% | 1.3% |
| Q12    | 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   | 70.5% | 16.7%         | 2.6% | 9.0% | 1.3% |



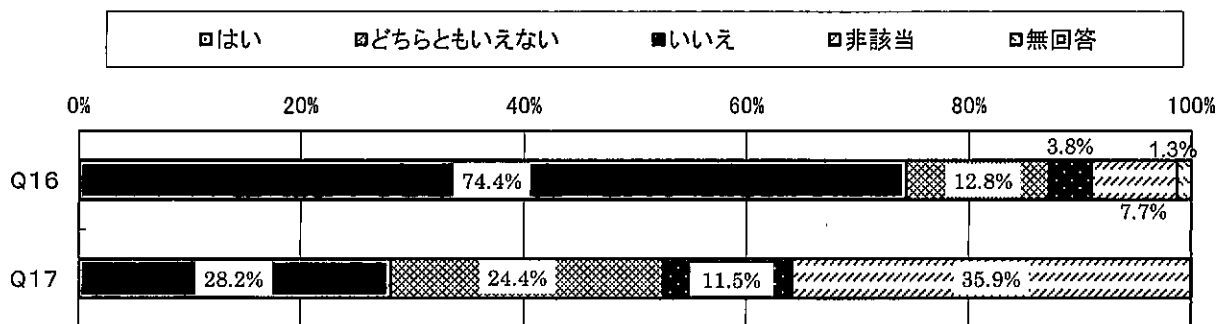
<利用者個人の尊重>

| 設問 No. | 設問内容   | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当  | 無回答  |
|--------|--|-------|---------------|------|------|------|
| Q13    | 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                            | 91.0% | 7.7%          | 1.3% | 0.0% | 0.0% |
| Q14    | 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 | 80.8% | 6.4%          | 3.8% | 9.0% | 0.0% |
| Q15    | 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                                      | 88.5% | 10.3%         | 1.3% | 0.0% | 0.0% |



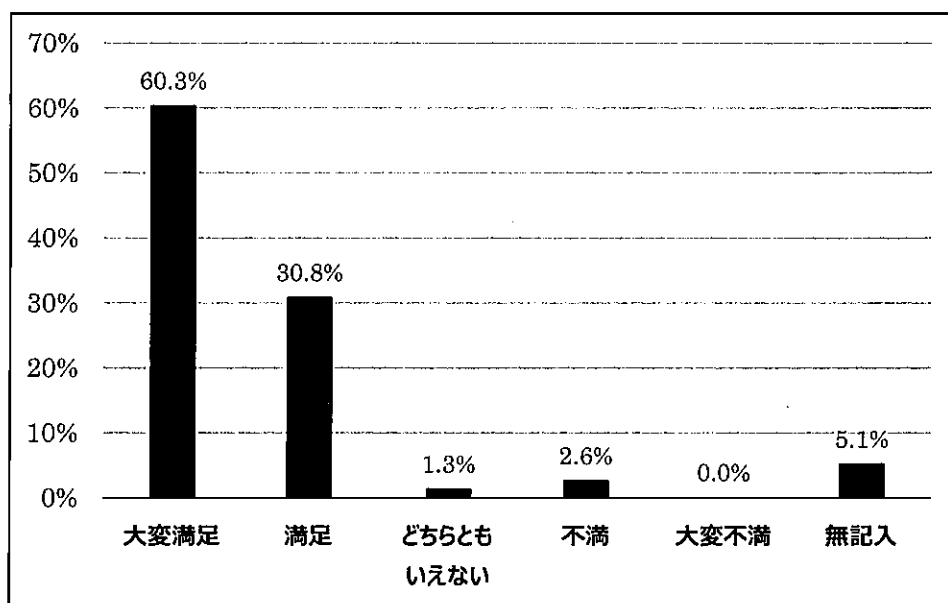
<不満・要望への対応>

| 設問 No. | 設問内容   | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ   | 非該当   | 無回答  |
|--------|--|-------|---------------|-------|-------|------|
| Q16    | 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           | 74.4% | 12.8%         | 3.8%  | 7.7%  | 1.3% |
| Q17    | 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 | 28.2% | 24.4%         | 11.5% | 35.9% | 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      | 47  | 60.3%  |
| 満足        | 24  | 30.8%  |
| どちらともいえない | 1   | 1.3%   |
| 不満        | 2   | 2.6%   |
| 大変不満      | 0   | 0.0%   |
| 無回答       | 4   | 5.1%   |
| 合計        | 78  | 100.0% |



## 8. 荻窪東保育園

<サービスの提供>

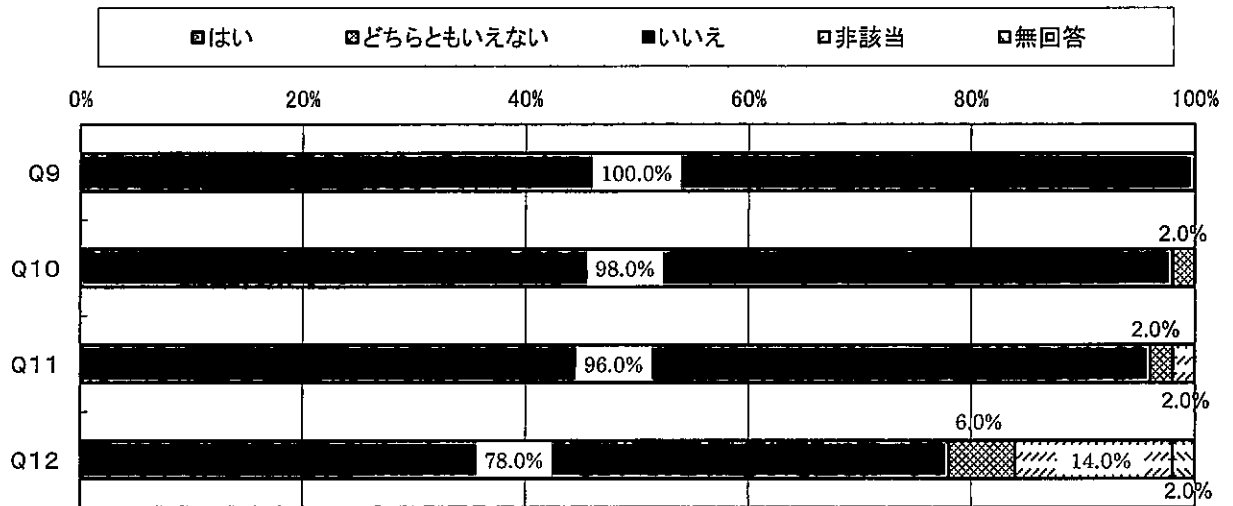
| 設問 No. | 設問内容   | はい    | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当   | 無回答  |
|--------|--|-------|---------------|------|-------|------|
| Q1     | 園での活動は、お子さんの心身の発達に役立っていると思いますか                         | 98.0% | 0.0%          | 0.0% | 0.0%  | 2.0% |
| Q2     | 園での活動は、お子さんが興味や関心を持って行えるものになっていると思いますか                 | 92.0% | 4.0%          | 0.0% | 0.0%  | 4.0% |
| Q3     | 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すか         | 96.0% | 2.0%          | 0.0% | 0.0%  | 2.0% |
| Q4     | 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すか          | 96.0% | 2.0%          | 0.0% | 0.0%  | 2.0% |
| Q5     | 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   | 80.0% | 4.0%          | 2.0% | 12.0% | 2.0% |
| Q6     | 安全対策が十分取られていると思いますか                                    | 80.0% | 14.0%         | 2.0% | 2.0%  | 2.0% |
| Q7     | 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                       | 72.0% | 22.0%         | 4.0% | 0.0%  | 2.0% |
| Q8     | 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 | 98.0% | 0.0%          | 0.0% | 0.0%  | 2.0% |





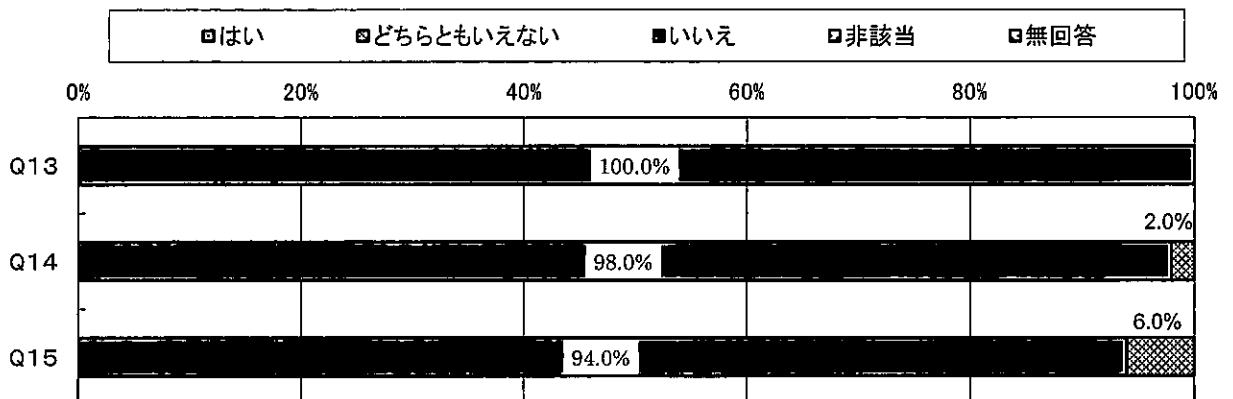
<安心・快適性>

| 設問 No. | 設問内容                                  | はい     | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当   | 無回答  |
|--------|---------------------------------------|--------|---------------|------|-------|------|
| Q9     | 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             | 100.0% | 0.0%          | 0.0% | 0.0%  | 0.0% |
| Q10    | あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などは適切だと思えますか        | 98.0%  | 2.0%          | 0.0% | 0.0%  | 0.0% |
| Q11    | 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 | 96.0%  | 2.0%          | 0.0% | 2.0%  | 0.0% |
| Q12    | 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   | 78.0%  | 6.0%          | 0.0% | 14.0% | 2.0% |



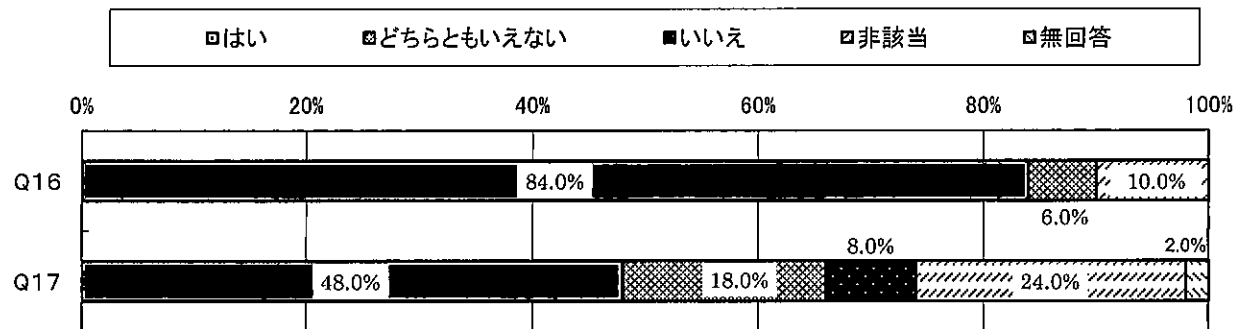
<利用者個人の尊重>

| 設問 No. | 設問内容   | はい     | どちらとも<br>いえない | いいえ  | 非該当  | 無回答  |
|--------|--|--------|---------------|------|------|------|
| Q13    | 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                            | 100.0% | 0.0%          | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| Q14    | 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 | 98.0%  | 2.0%          | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| Q15    | 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                                      | 94.0%  | 6.0%          | 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<br>いえない | いいえ  | 非該当   | 無回答  |
|--------|--|-------|---------------|------|-------|------|
| Q16    | 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           | 84.0% | 6.0%          | 0.0% | 10.0% | 0.0% |
| Q17    | 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 | 48.0% | 18.0%         | 8.0% | 24.0% | 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      | 39  | 78.0%  |
| 満足        | 10  | 20.0%  |
| 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% |

