

令和2年度

東京都福祉サービス第三者評価

利用者アンケート【集計表】

株式会社fes/パートナーズ ベベ・ア・パリ保育園 東上野

評価機関 有限会社エテルノ

【利用者調査集計結果】

評価機関 有限会社エテルノ【06-169】

事業所名 株式会社fes/パートナーズ ベベ・ア・バリ保育園 東上野

●毎日の保育サービスについてお聞きします

	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	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	
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	16 100.0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	16 100%
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すか	16 100.0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	16 100%
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すか	16 100.0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	16 100%
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すか	15 93.8%	1 6.3%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	16 100%
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	13 81.3%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	3 18.8%	16 100%
問6 安全対策が十分取られていると思いますか	15 93.8%	1 6.3%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	16 100%
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	14 87.5%	1 6.3%	1 6.3%	0 0%	0 0%	0 0%	16 100%
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	14 87.5%	2 12.5%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	16 100%

●安心・快適性

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	15 93.8%	1 6.3%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	16 100%
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	15 93.8%	1 6.3%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	16 100%
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	16 100.0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	16 100%
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	14 87.5%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	2 12.5%	16 100%

【利用者調査集計結果】

評価機関 有限会社エテルノ【06-169】

●利用者個人の尊重

	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	
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	16	0	0	0	0	0	16
	100.0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
	100.0%		0%	0.0%		0%	100%
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	14	1	1	0	0	0	16
	87.5%	6.3%	6.3%	0%	0%	0%	100%
	93.8%		6.3%	0.0%		0%	100%
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	13	3	0	0	0	0	16
	81.3%	18.8%	0%	0%	0%	0%	100%
	100.0%		0%	0.0%		0%	100%

●不満・要望への対応

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 (※不満や要望などが無い場合には「1」)	14	1	0	0	0	1	16
	87.5%	6.3%	0%	0%	0%	6.3%	100%
	93.8%		0%	0.0%		6.3%	100%
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	9	2	3	0	0	2	16
	56.3%	12.5%	18.8%	0%	0%	12.5%	100%
	68.8%		18.8%	0.0%		12.5%	100%

●総合的な感想についてお聞きします

		人数(人)	割合
〔1〕 現在利用している保育園を総合的にみて、どのよう に感じていらっしゃいますか。	1. 大変満足	13	81.3%
	2. 満足	2	12.5%
	3. どちらでもない	0	0.0%
	4. 不満	0	0.0%
	5. 大変不満	0	0.0%
	非該当・無回答	1	6.3%
計		16	100.0%

〔保護者の方について〕

		人数(人)	割合
1	調査票記入者	1. 父	0 0.0%
		2. 母	12 75.0%
		3. 父母一緒に	4 25.0%
		4. その他	0 0.0%
		非該当・無回答	0 0.0%
		計	16 100.0%

2	調査票記入者の年齢 (主に中心になって回答した方)	1. 20歳未満	0 0.0%
		2. 20～25歳未満	0 0.0%
		3. 25～30歳未満	1 6.3%
		4. 30～35歳未満	11 68.8%
		5. 35～40歳未満	2 12.5%
		6. 40～50歳未満	2 12.5%
		7. 50歳以上	0 0.0%
		非該当・無回答	0 0.0%
計	16 100.0%		

保護者の勤務形態		人数(人)	割合
① 父	保護者の勤務形態	1. 常勤(フルタイム)	13 81.3%
		2. パート、アルバイト	0 0.0%
		3. 自営業	2 12.5%
		4. 無職	0 0.0%
		5. その他	0 0.0%
		非該当・無回答	1 6.3%
計	16 100.0%		
② 母	保護者の勤務形態	1. 常勤(フルタイム)	13 81.3%
		2. パート、アルバイト	1 6.3%
		3. 自営業	2 12.5%
		4. 無職	0 0.0%
		5. その他	0 0.0%
		非該当・無回答	0 0.0%
計	16 100.0%		
③ その他の保護者(主にお迎えに行かれる方)	保護者の勤務形態	1. 常勤(フルタイム)	0 0.0%
		2. パート、アルバイト	0 0.0%
		3. 自営業	2 12.5%
		4. 無職	1 6.3%
		5. その他	0 0.0%
		非該当・無回答	13 81.3%
計	16 100.0%		

		人数(人)	割合
4	保育園を利用してるお子さんは何歳クラスですか (複数のお子さんがいらっしゃる場合は、該当する全部に○)	1. 0歳クラス	3 17.6%
		2. 1歳クラス	8 47.1%
		3. 2歳クラス	6 35.3%
		4. 3歳クラス	0 0.0%
		5. 4歳クラス	0 0.0%
		6. 5歳クラス	0 0.0%
		非該当・無回答	0 0.0%
計	17 100.0%		

【項目別（いいえ）の総合満足度（不満・大変不満）の人数】

総合満足度	不満	大変不満
問1	0	0
問2	0	0
問3	0	0
問4	0	0
問5	0	0
問6	0	0
問7	0	0
問8	0	0
問9	0	0
問10	0	0
問11	0	0
問12	0	0
問13	0	0
問14	0	0
問15	0	0
問16	0	0
問17	0	0

問	自由意見
---	------

【クラス別満足度一覧】

	0歳	1歳	2歳
回答人数	3	8	5
問1	100%	100%	100%
問2	100%	100%	100%
問3	100%	100%	100%
問4	100%	100%	100%
問5	100%	75%	80%
問6	100%	100%	100%
問7	100%	88%	100%
問8	100%	100%	100%
問9	100%	100%	100%
問10	100%	100%	100%
問11	100%	100%	100%
問12	67%	88%	100%
問13	100%	100%	100%
問14	100%	88%	100%
問15	100%	100%	100%
問16	100%	88%	100%
問17	100%	75%	40%

各問で「はい」と答えた割合

 は80%よりも低かった箇所

	0歳	1歳	2歳
回答人数	3	8	5
問1	0%	0%	0%
問2	0%	0%	0%
問3	0%	0%	0%
問4	0%	0%	0%
問5	0%	0%	0%
問6	0%	0%	0%
問7	0%	0%	0%
問8	0%	0%	0%
問9	0%	0%	0%
問10	0%	0%	0%
問11	0%	0%	0%
問12	0%	0%	0%
問13	0%	0%	0%
問14	0%	0%	0%
問15	0%	0%	0%
問16	0%	0%	0%
問17	0%	0%	0%

各問で「いいえ」と答えた割合

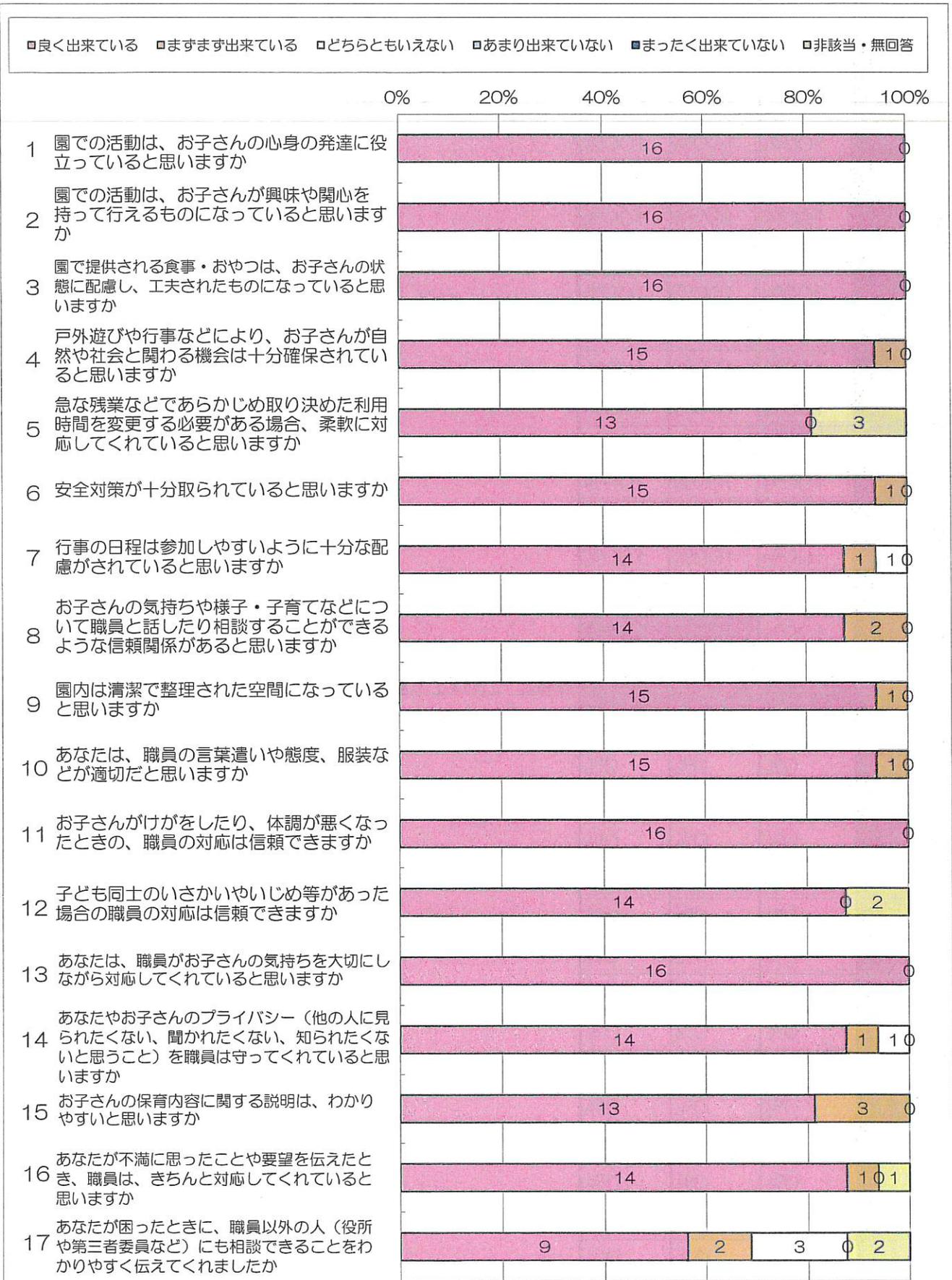
 は20%よりも高かった箇所

注) 回答人数：複数園児世帯は下の子の年齢で集計。該当クラスへの無回答票を除く園児数

【利用者調査集計結果】

評価機関 有限会社エテルノ【06-169】

事業所名 株式会社fesパートナーズ ベベ・ア・パリ保育園 東上野



自由意見の内容

No	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	園で職員の方がマスクを着用するかなどは、色々な意見もあるかと思いますが、個人的には低年齢の子どもには表情が見えることがだいじだと思っているので、フェイスガードを選んでくださったことがありがたいと思っています。
2	晴れの日はお散歩に連れて行っていただけるのが、本当にありがたいです。どんぐりや実などを拾った時は袋に入れてくれるので、子どもも満足していると思います。
3	発達がゆっくりな子どもですが、色々な刺激を受けて、言葉や挨拶、沢山成長しています。
4	園での活動はとても行き届いていて、子どもたちが成長できるように取り組まれていることを感じます。
No	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すか
1	雨の日もクッキー作り、うどん作り、梅ジュース作りなど、色々な体験をさせてもらえて、ものすごく刺激になっています。虫を育てているのも良いと思います。
2	家で踊ったり、園でやったことを家でもやりたがります。
3	個々の興味をきちんと把握して、情報共有をしてくださっています。
No	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すか
1	いつも本当においしい食事を作っていただいています。果物も季節の物を提供してくださり、桃やぶどう、いちごなど高級品も惜しげもなくいただけます。
2	家では野菜を食べないのに、保育園では食べてくれるので、安心しています。
No	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すか
1	春はたんぽぽを摘んできたり、秋はどんぐりを沢山拾ってきてたりします。ダンゴ虫も沢山捕まえているようで、先生たちも嫌がることなく付き合ってくれます。
2	雨でない日は必ず午前中の戸外遊び、夕方のバギーでの散歩に連れ出していただき、ありがたく思います。かなり遠くの公園にも徒歩で行っていたり、体力をつけていただきました。
3	十分されていると感じます。
4	園での行事には不満がないですが、コロナの影響で制約があると感じています。

No.	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
1	いつも帰りが遅いのですが、嫌な顔せずに対応していただき、本当に頭が下がります。
2	して下さいます。
No.	問6 安全対策が十分取られていると思いますか
1	異学年の子どもたちが一緒に遊んでおり、けんかすることもあります。本当にひどい怪我などしたことはなく、先生たちもよく見てくださると思います。
No.	問7 行事の日程は参加しやすいように十分な配慮がなされていると思いますか
1	土曜日の行事が多く、ありがたいです。
No.	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
1	特にコロナ自粛中は、親である私自身がかかり参っており、そんな時にもベベの職員さんと話しに来ることができ、とても救われました。
2	相談にも時間を取っていただいたり、真摯に向き合っていただいています。
3	コロナの影響で保育園のせいではないですが、少し難しいと感じています。
No.	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
1	いつも綺麗で、片付けられていると思います。
No.	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
1	言葉遣いなど、とても丁寧に接して下さると思います。子どももまねしています。
2	親自身が疲れている時は、特に職員の方のちょっとした一言が気になったり、傷ついたりということがありました。あまり気にしないよう心掛けていますが、どうしても辛い時は面談を申し入れました。
No.	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
1	代わりに病院に連れて行っていただいたり、本当によく対処して下さいます。

No	問12 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
1	子どもたちがけんかしていても、ベベの先生が叱ると子どもが言うことを聞くので、すごいいつも思っています。
2	いじめに対し、まだそのような場面にあたる年齢ではないです。
No	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
1	たまに子どもが叱られているのを目にすることがありますが、きちんと向き合って叱ってくれていると思います。子どもにも多分伝わっていると思います。
No	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、知られたいと思わないこと）を職員は守ってくれていると思いますか
1	特に知られて困ることもないですが、写真の顔出しは希望を聞いてくれたり、配慮してくれていると思います。
2	プライバシーの定義がよく分からないですが、WEBの掲載などについては配慮いただいています。
No	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
1	保育参加の機会があるので、百聞は一見にしかずで、とても良いと思います。
2	活動目標については、何をするのか、着目点など、もう少し明確に分かるといいなと思います。

自由記述欄（保育園に対する良い点）

No.	目頃お感じになっている保育園に対する良いところをご自由にお書きください。
1	いつも丁寧に対応していただき、ありがとうございます。子育てと仕事、家事の両立は大変なことばかりですが、ベベの先生方が真摯に向き合って話を聞いてくださるので、とても助かっています。
2	子どもも毎日楽しく通っており、今日の出来事を話してくれます。
3	一人一人の子どもに合わせて柔軟に対応してくださっている印象があります。もっと硬直的な園だったら、ここまでのびのびと過ごせていなかったかなと思います。
4	子どもたちがのびのび過ごしている様子が伝わってきて、良い雰囲気の良い園だなと思います。
5	ご飯もいつもおいしそうで、たっぷり食べさせてくれるので、ありがたいです。
6	職員の方も信頼できる方々で、安心して預けさせていただいています。
7	小規模園のため、ワンフロアに複数の職員、異年齢の子どもがいることで、親としても成長が著しいと感じるし、子どもは楽しく過ごしている印象です。
8	どの先生もよく見てくれていて、特定の先生との触れ合いのみとならない点が良いと思います。
9	お散歩に毎日連れて行ってくれます。これはかなり大きいです。遊具で遊ぶだけではなく、虫や花を探したり、他の子どもたちと縄跳びやボールで遊んだり、保護者はこんなに毎日きめ細かく遊んであげられませんか。コロナ自粛期間中にも何度もベベの散歩にお邪魔し、ベベの先生方の遊び方のうまさや声掛けの適切さにいつもうならせられました。
10	行事のたびにものすごく手の込んだお土産を作ってください。
11	子どもたちがのびのびと楽しそうに過ごしているので、安心して預けることができます。
12	先生たちの雰囲気もとても良く、話しやすいので、色々と相談しやすいです。
13	今年、世の中はコロナで大変な中でも、毎日笑顔で迎えてくれる先生方に本当に感謝しています。こちらの保育園に通わせることができ、良かったと思っています。これからもよろしくお願いします。
14	遊具、設備が落ち着いた印象でおしゃれです。
15	保育士さんが皆さん話しやすいです。

自由記述欄（保育園に対する良い点）

No	目頃お感じになっている保育園に対する良いところをご自由にお書きください。
16	子どもを尊重してくれていると感じます。自分の子ども以外ものびのび過ごしているのが垣間見れます。
17	連絡帳や、お迎え時に園での出来事を教えてもらえます。子どもをよく見てもらえていると感じます。
18	子どもの月齢や成長に合わせ、居室内の配置を変えたり、今年は何に挑戦など、子どもに合わせて柔軟に変化に対応していることはすごいと思います。
19	月齢が上の他のお子さんたちとも接する機会が多く、自分の子どもにも良い刺激となり、成長につながっていると思います。
20	毎日の連絡ノートにとっても丁寧に生活の様子が書かれており、親の知らない子どもの一面や成長が分かるので、ありがたいです。
21	食事の内容が子どもの体に非常に配慮されていると感じます。四季折々の食材も意識的に使われており、食育を意識していることがよく分かり、大変ありがたいです。
22	園の職員の方々の対応も、常に丁寧で好ましく思います。
23	園の目指している方向と職員の皆さんの雰囲気一致しているように思います。
24	手先の器用な方が多く、私がフォローできなかつたり、見本を見せてあげられない部分をケアしてくれているので、大変助かっています。
25	とにかく子どもが毎日楽しく通っていることで、安心して仕事ができます。ありがたいです。
26	雨の日でも色々な楽しい企画があり、連絡帳を見るのが毎日楽しみになっています。
27	職員皆様、親身になって相談を聞いてくださり、不安や心配はないです。
28	定期的に模様替えをして、子どもたちが飽きないように工夫されています。
29	子ども一人一人のその時の興味がある遊びを把握してくれています。
30	ご飯がおいしいです。

自由記述欄（保育園に対する良い点）

No.	目頃お感じになっている保育園に対する良いところをご自由にお書きください。
31	季節ごとの定番行事以外にも、セミの幼虫が出てきた穴探し、栗のイガ体験、どんぐり探し、落ち葉シャワーなど、季節感を味わえる遊びを大切にしてくれています。
32	子どものことをまず一番に考えて、園運営をされていることを感じます。
33	アットホームな雰囲気、先生と子どもたち、親等皆と距離が近いのが良いです。
34	連絡帳やお便りで、園での様子を知れるのもありがたいです。
35	給食も栄養を考えて作ってくださり、感謝しています。
36	厳しいルールがなく、柔軟に対応してくれます。

自由記述欄（保育園に対する改善が望まれる点）

No	目頃お感じになっている保育園に対する改善が望まれる点をご自由にお書きください。
1	小規模園ならではの良いところは沢山ありますが、卒園してからの3歳以降の受け皿もあれば、本当に良かったのと思います。
2	他の園ではアプリなどで写真が送られたりするところもあり、羨ましいと思うことはあります。コロナの影響もあると思いますが、写真などで園での様子をもっと知ることができたらと思うことがあります。
3	園の入り口に、ご飯の写真を掲示してくださっているのですが、子どもの引き渡してパタパタして、きちんと見れないことが多いので、アプリとかであれば、落ち着いて見れるのかなと考えたりします。
4	職員の方々の負担を増やしたくはないですが、園での写真が紙媒体ではなく、データだと助かります。
5	先生方が頑張りすぎではないか、サービスしすぎではないかと心配になってしまう時があります。そんなにサービスしなくていいですよと言いたいです。
6	入り口の扉に鍵が掛かっていないので、不審者が突然入ってくる可能性が少しあります。保護者用のカードキー等で、扉のロック開閉ができれば良いです。
7	3歳児から5歳児の姉妹園があったら、ありがたいと思います。0歳児から5歳児の中長期的な教育方針で長い目で見てもらえそうなのと、保活がもう一回必要なのはストレスです。これは台東区への要望です。
8	迎えの際に、園の中へ親が立ち入れなくなったのが、やや不便に感じます。荷物の調整などをつけたい時に少し不便に感じます。
9	次亜塩素酸は直接手に付けるのはあまり良くないという報道がなされた後も、玄関に置いてあったのは、あまり良くないと思います。
10	写真を一枚ずつ買う形式になっていますが、買う際に可能であれば、データがほしいです。祖父母等に見せたいときに不便です。
11	小規模ではなくて認可保育園になってほしいです。
12	連絡帳以外でも、今日どんなことをしたのか毎日教えてくださいと、もっと良いなと思います。
13	園庭がありません。
14	ピアノがありません。

自由記述欄（その他）

No.	今回の調査についてお気づきになった点など、ご自由にお書きください
1	何故、今の時期に行うのか気になりました。
2	第三者評価は新しい試みだと思いますが、この費用は都から補助が出ているのでしょうか。費用を掛けてこんな調査をしなくても、ベベはきちんとしているので大丈夫だと思います。都から費用が出るならいいのですが。
3	子どもがベベに入ることができ、園で色々な経験をさせてもらっており、本当に良かったと思っています。
4	こんな良い園でも、更に改善していきたいと、このような調査をするとは、とても感心しました。今年度が最後の年で、来年度は新しい園に移る予定です。卒園が寂しく感じます。
5	たまに、園での子どもに対する注意が厳しいと感じることがあります。普段はそうではないので、ギャップに驚くことがあります。どのような場合に厳しく注意しているのか、方針、基準をはっきり教えてほしいです。できればその方針の理由も含めて家庭内でもその方針で子どもに接したいと思っています。

令和2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】

株式会社fes/パートナーズ ベベ・ア・パリ保育園 東上野

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

令和2年11月4日～令和2年11月18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	株式会社fes/パートナーズ ベベ・ア・パリ保育園 東上野	16	16	100.0%
	合計	16	16	100.0%

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(17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 17 (5択)

■ 毎日の保育サービス 問 1 ~ 問 8

心身の発達 興味や関心
食事 戸外活動 安全対策
行事日程 信頼関係 等

■ 安心・快適性 問 9 ~ 問 12

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 13 ~ 問 15

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 16 ~ 問 17

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 %	± 0.00
20 %	± 0.00
30 %	± 0.00
40 %	± 0.00
50 %	± 0.00
60 %	± 0.00
70 %	± 0.00
80 %	± 0.00
90 %	± 0.00

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（±0%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16人の約75.0%は母親である

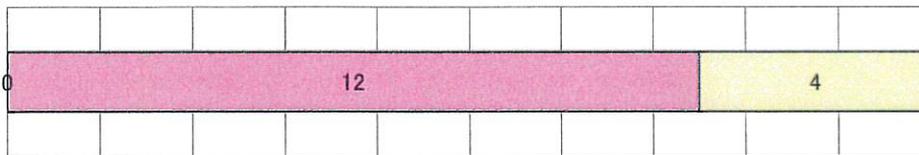
回答者の年齢構成を見ると、30～34歳が約68.8%、35～39歳が約12.5%となっており、30歳代が全体の約81.3%を占めている。40歳代が約12.5%、20歳代は約6.3%という結果である。

勤務形態をみると、父親の約81.3%、母親の約81.3%が常勤（フルタイム）である。なお、母親の約6.3%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	0	0.0
2	母	12	75.0
3	父母一緒に	4	25.0
4	その他	0	0.0
5	無回答	0	0.0
	全体	16	100.0

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

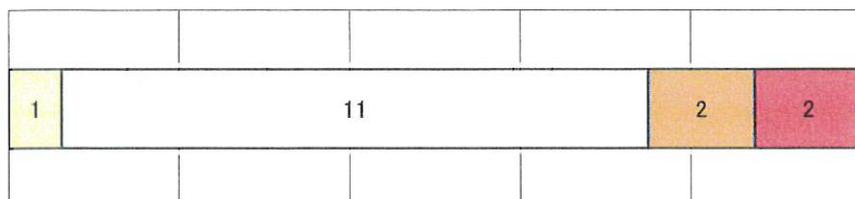


父 母
 父母一緒に その他
 未回答

調査票記入者の年齢

	選択肢	回答者数	%
1	20歳未満	0	0.0
2	20～25歳未満	0	0.0
3	25～30歳未満	1	6.3
4	30～35歳未満	11	68.8
5	35～40歳未満	2	12.5
6	40～50歳未満	2	12.5
7	50歳以上	0	0.0
	無回答	0	0.0
	全体	16	100.0

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



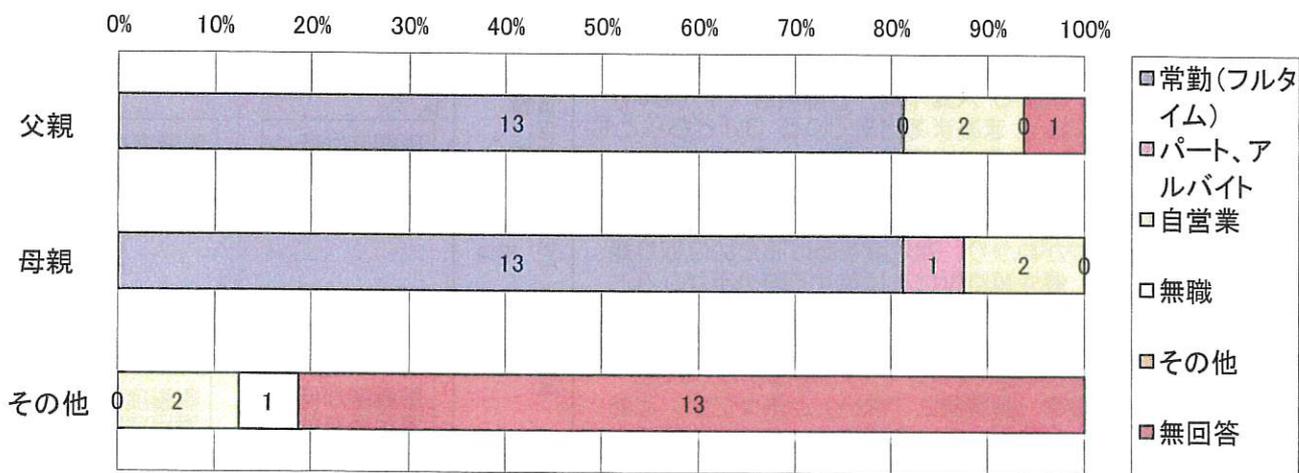
20歳未満 20～25歳未満
 25～30歳未満 30～35歳未満
 35～40歳未満 40～50歳未満
 50歳以上 未回答

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）	13	81.3
2	パート、アルバイト	0	0.0
3	自営業	2	12.5
4	無職	0	0.0
5	その他	0	0.0
	無回答	1	6.3
	全体	16	100.0

母親	選択肢	回答者数	%
1	常勤（フルタイム）	13	81.3
2	パート、アルバイト	1	6.3
3	自営業	2	12.5
4	無職	0	0.0
5	その他	0	0.0
	無回答	0	0.0
	全体	16	100.0

その他	選択肢	回答者数	%
1	常勤（フルタイム）	0	0.0
2	パート、アルバイト	0	0.0
3	自営業	2	12.5
4	無職	1	6.3
5	その他	0	0.0
	無回答	13	81.3
	全体	16	100.0



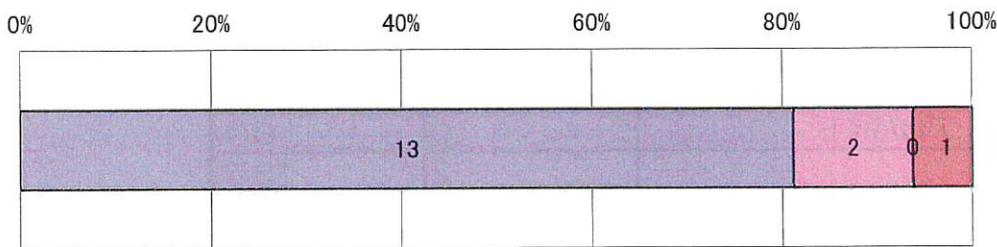
2総合的な感想（満足度）

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81.3%、「満足」が約12.5%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93.8%を占めている。

総合的な感想

	選択肢	回答者数	%
1	大変満足	13	81.3
2	満足	2	12.5
3	どちらともいえない	0	0.0
4	不満	0	0.0
5	大変不満	0	0.0
	無回答	1	6.3
	全体	16	100.0



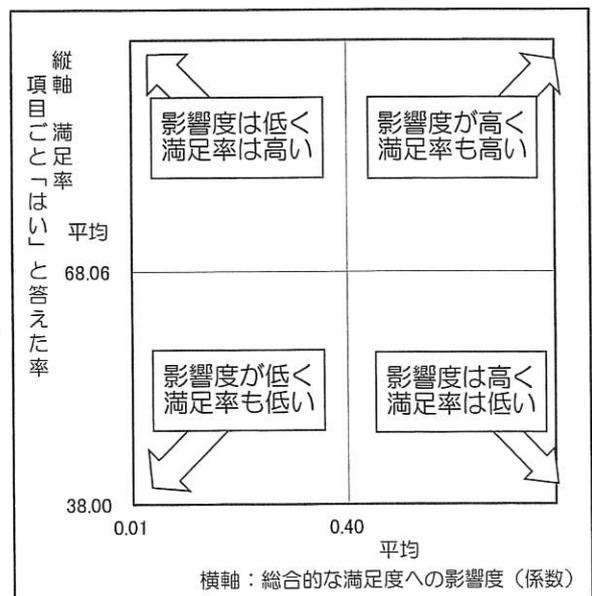
- 大変満足
- 満足
- どちらともいえない
- 不満
- 大変不満
- 未回答

（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 100.0%

分野	問	内容	満足率 (%)	満足影響度 (係数)	平成30年度 都内平均
毎日の保育サービス	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	↑ 100.00		96.00
	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すか	↑ 100.00		94.00
	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すか	↑ 100.00		92.00
	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すか	↑ 100.00		84.00
	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	↑ 81.25		75.00
	6	安全対策が十分取られていると思いますか	↑ 100.00	0.10	74.00
	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	↑ 93.75	0.14	76.00
	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	↑ 100.00	0.16	80.00
			平均	↑ 96.88	0.14
《安心・快適性》	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	↑ 100.00		88.00
	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	↑ 100.00	0.10	85.00
	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	↑ 100.00		87.00
	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	↑ 87.50		68.00
			平均	↑ 96.88	0.10
利用者個人の尊重	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	↑ 100.00		88.00
	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	↑ 93.75	0.58	80.00
	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	↑ 100.00	0.78	81.00
			平均	↑ 97.92	0.68
不満・要望への対応	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 (※不満や要望などが無い場合には「1」)	↑ 93.75	0.11	72.00
	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	↑ 68.75	0.20	51.00
			平均	↑ 81.25	0.15
全平均			↑ 93.23	0.27	76.13

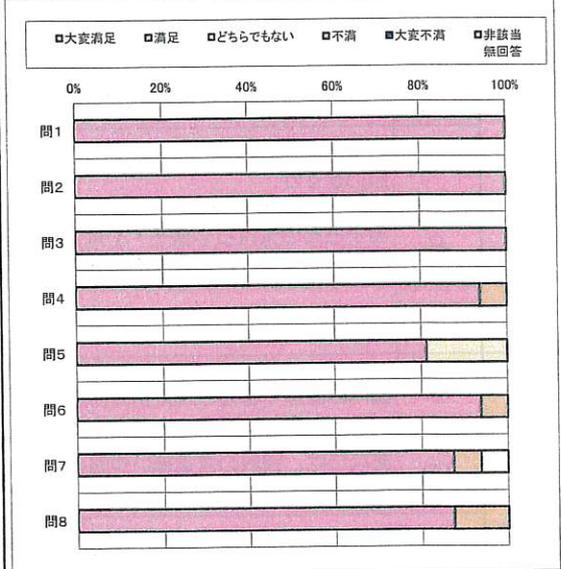
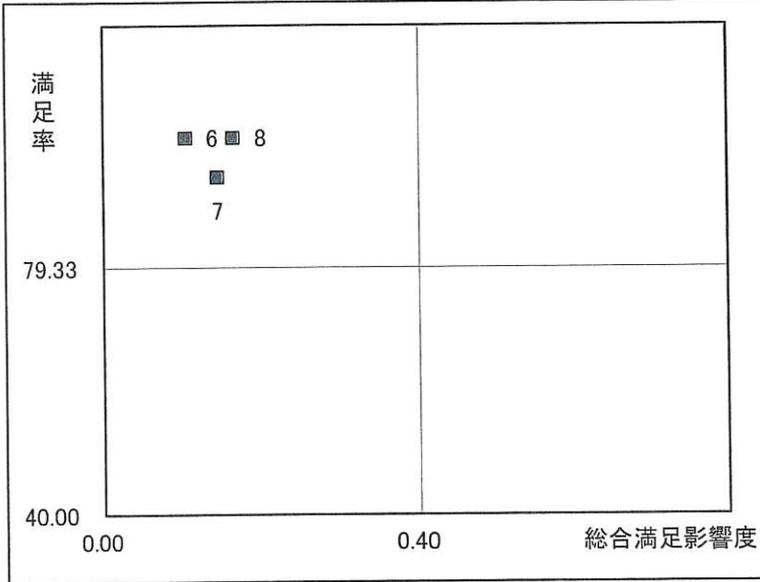
※ ↑ ↓ は満足率と平成30年度都内平均との比較した結果です。(↑ 都内平均よりも高い ↓ 都内平均よりも低い)

※ 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「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」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す」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」問6「安全対策が十分取られていると思います」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」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」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18%程度高い結果が出ている。項目ごとに都内平均より5%以上高かった設問は、問2で約6%、問3で約8%、問4で約16%、問5で約6%、問6で約26%、問7で約18%、問8で約20%都内平均より高かった。



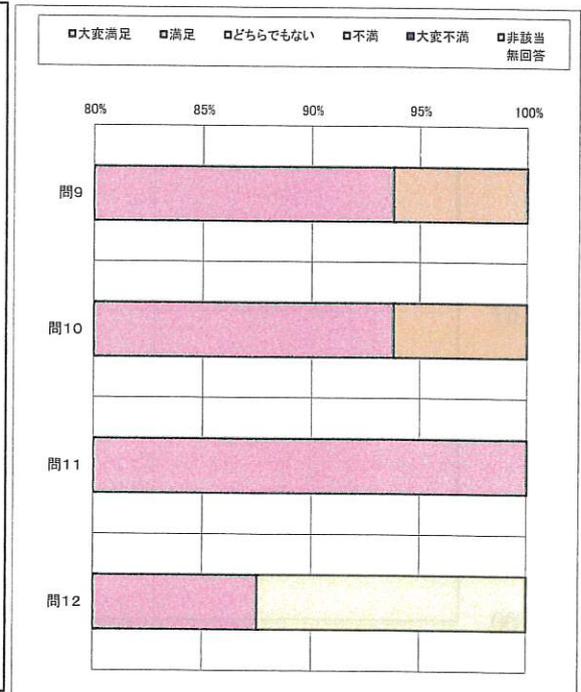
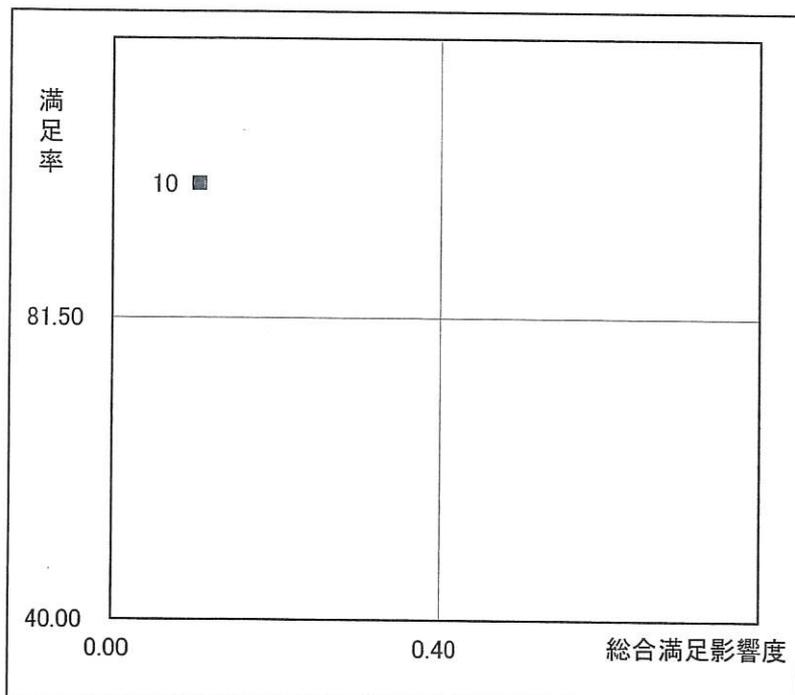
	はい		どちらでもない	いいえ		非該当無回答	計
	良く出来ている	まずまず出来ている		あまり出来ていない	まったく出来ていない		
1 園での活動は、お子さんの心身の発達に役立っていると思いますか	16	0	0	0	0	0	16
	100.0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
2 園での活動は、お子さんが興味や関心を持って行えるものになっていると思いますか	16	0	0	0	0	0	16
	100.0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
3 園で提供される食事・おやつは、お子さんの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか	16	0	0	0	0	0	16
	100.0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
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すか	15	1	0	0	0	0	16
	93.8%	6.3%	0%	0%	0%	0%	100%
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	13	0	0	0	0	3	16
	81.3%	0%	0%	0%	0%	18.8%	100%
6 安全対策が十分取られていると思いますか	15	1	0	0	0	0	16
	93.8%	6.3%	0%	0%	0%	0%	100%
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	14	1	1	0	0	0	16
	87.5%	6.3%	6.3%	0%	0%	0%	100%
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	14	2	0	0	0	0	16
	87.5%	12.5%	0%	0%	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。

9割以上の回答者が、問9「園内は清潔で整理された空間になっています」と問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」と問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」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15%程度高い結果が出ている。



	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		
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	15	1	0	0	0	0	16
	93.8%	6.3%	0%	0%	0%	0%	100%
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	15	1	0	0	0	0	16
	93.8%	6.3%	0%	0%	0%	0%	100%
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	16	0	0	0	0	0	16
	100.0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
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	14	0	0	0	0	2	16
	87.5%	0%	0%	0%	0%	12.5%	100%

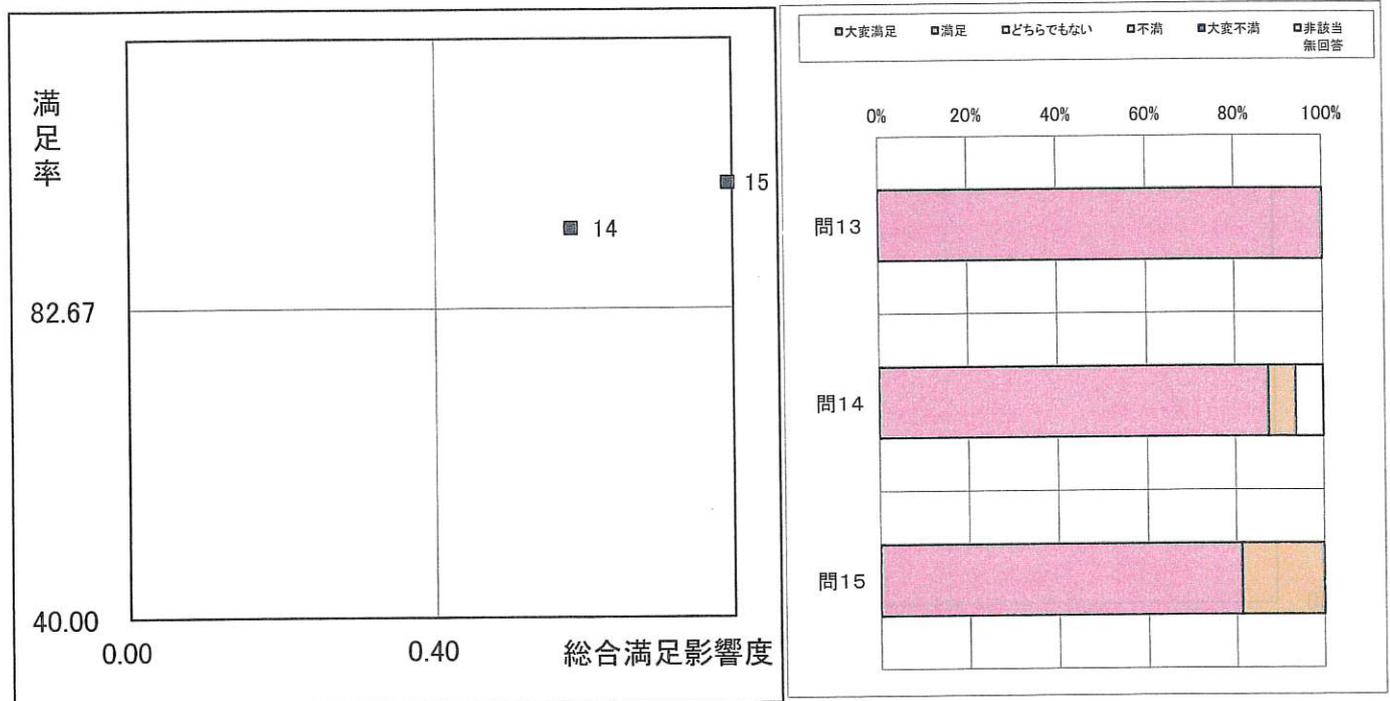
5 利用者個人の尊重について

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。

9割以上の回答者が、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」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」問15「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」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15%程度高い結果が出ている。項目ごとに都内認可保育所平均と比べてみると、問13で約12%程度高い結果が出ている。問14で約14%程度高い結果が出ている。問15で約19%程度高い結果が出ている。

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	まずまず 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	
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	16	0	0	0	0	0	16
	100.0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
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	14	1	1	0	0	0	16
	87.5%	6.3%	6.3%	0%	0%	0%	100%
15 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	13	3	0	0	0	0	16
	81.3%	18.8%	0%	0%	0%	0%	100%

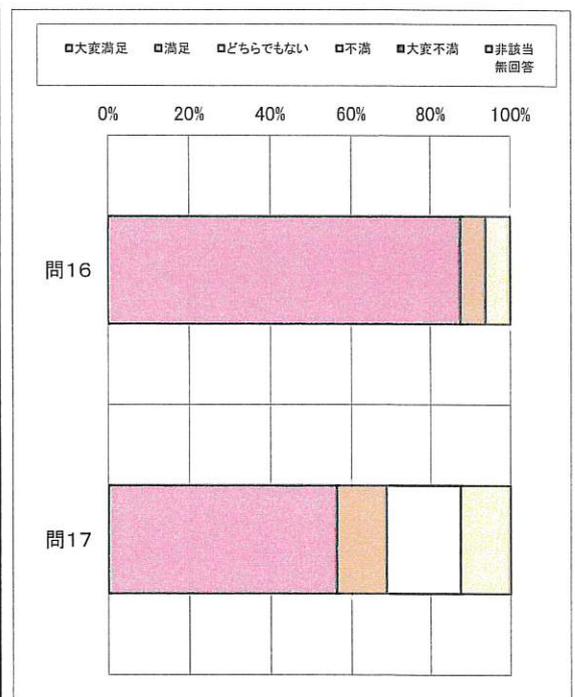
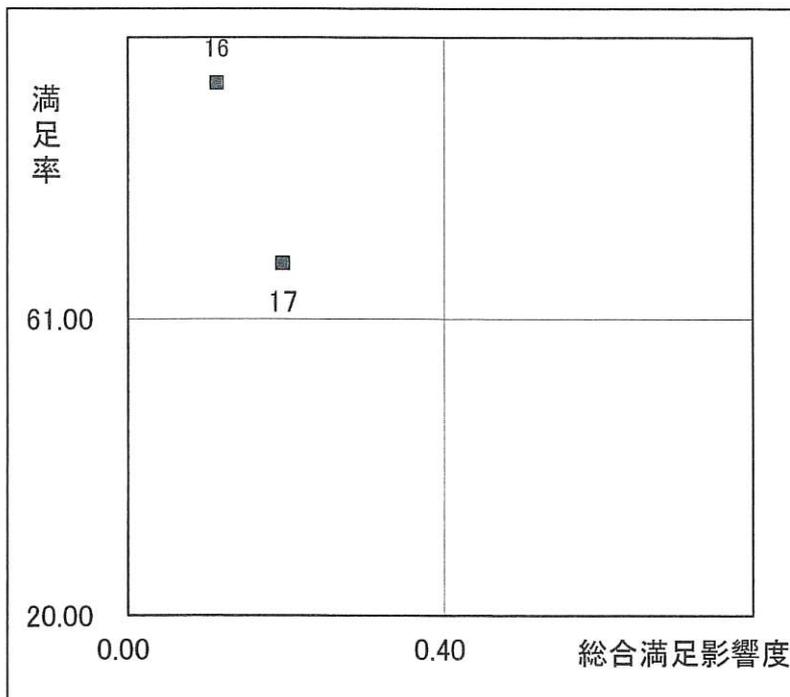
6 不満・要望への対応について

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。

9割以上の回答者が、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」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20%程度高い結果が出ている。項目ごとに都内認可保育所平均と比べてみると、問16で約22%程度高い結果が出ている。問17で約18%程度高い結果が出ている。

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」に関して「はい」と答えていたのは、約68.8%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	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	
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	14	1	0	0	0	1	16
	87.5%	6.3%	0%	0%	0%	6.3%	100%
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	9	2	3	0	0	2	16
	56.3%	12.5%	18.8%	0%	0%	12.5%	100%

