

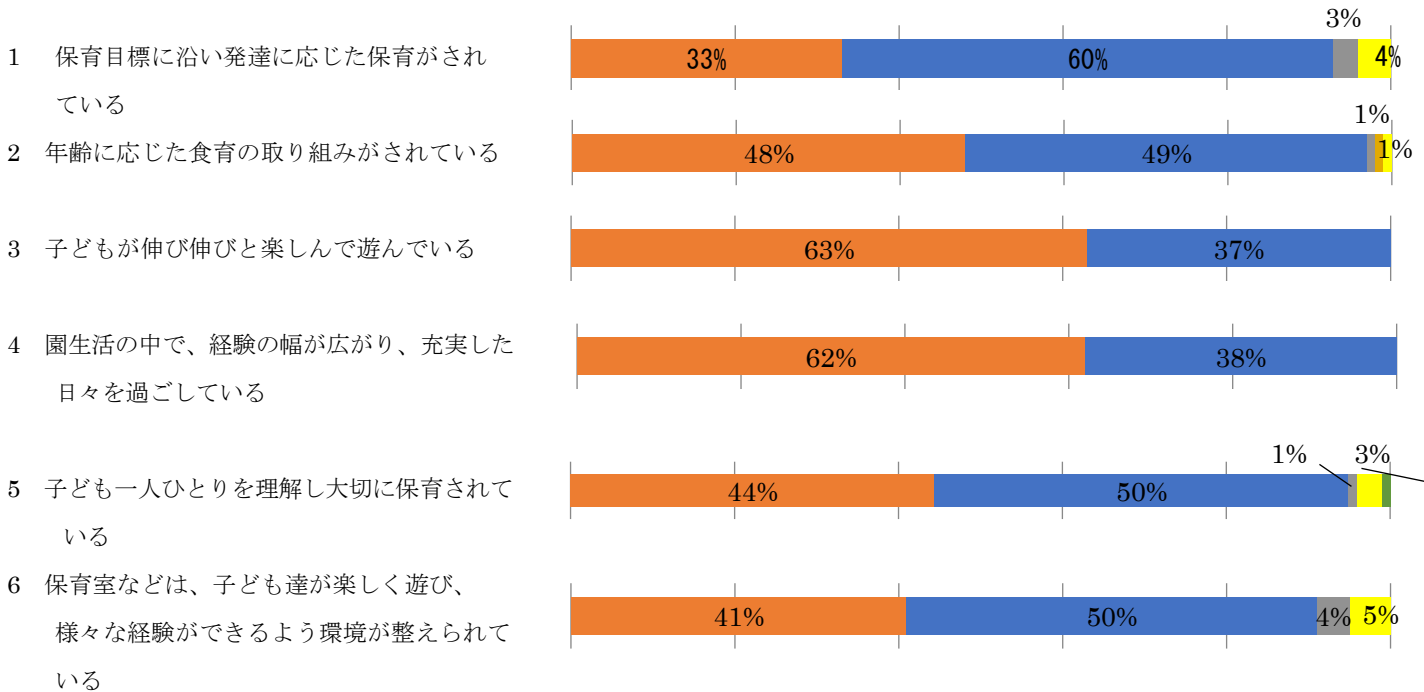
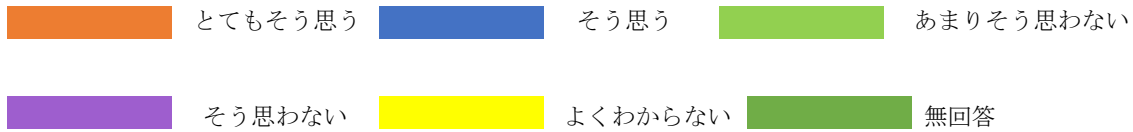
福祉サービスの質の向上のための措置  
保育士及び利用者（保護者）アンケート調査結果

平成 29 年度  
社会福祉法人玉依会 なの花保育園

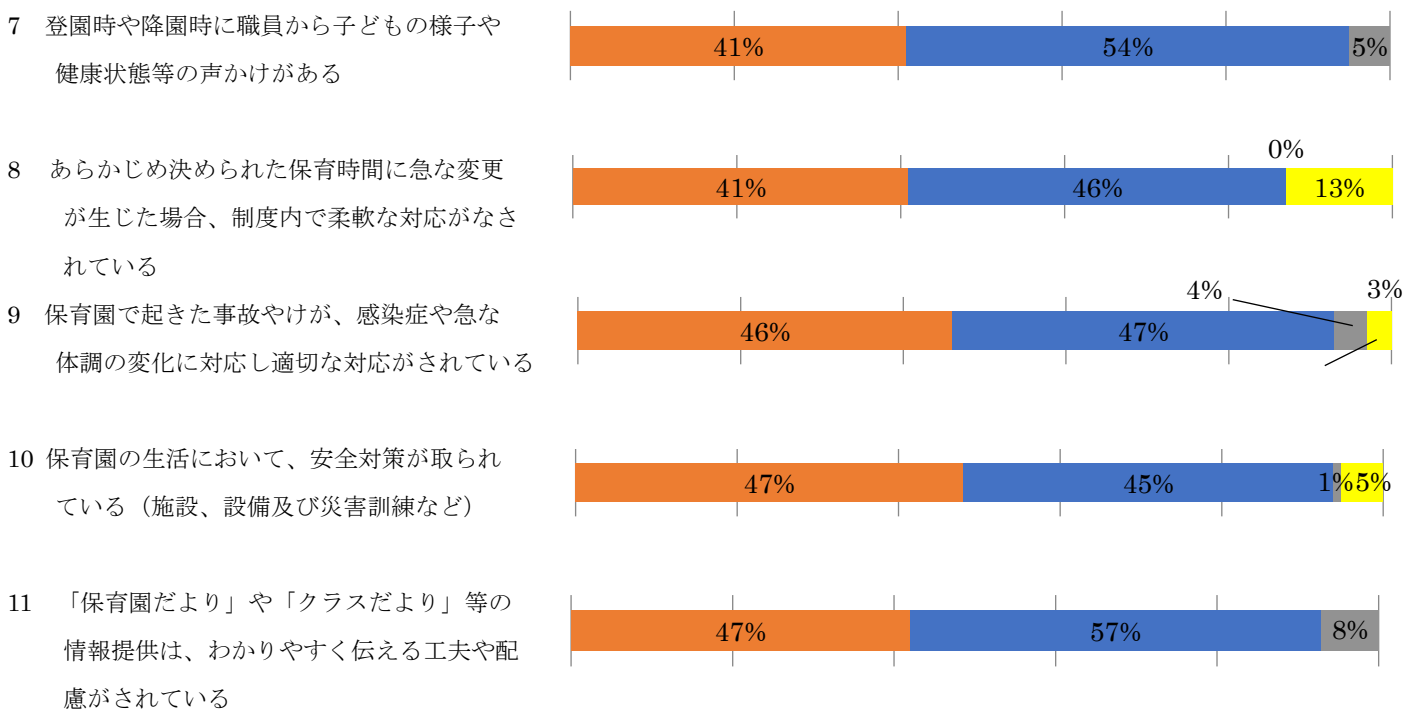
目 的	保育所として自らのその提供する保育の質の評価を行い、質の改善を図る
実施根拠	<p>最低基準第 50 条（H27.4.1 改正施行）</p> <p>1 保育所は、自ら行う法第 39 条に規定する業務の質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。</p> <p>2 保育所は定期的に、外部の者による評価を受けて、その結果を公表し、常にその改善を図るよう努めなければならない。</p> <p>運営基準第 16 条</p> <p>1 特定教育・保育施設は、自らその提供する特定教育・保育の質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。</p> <p>2 特定教育・保育施設は、定期的に当該特定教育・保育施設を利用する支給認定保護者その他の特定教育・保育施設の関係者（当該特定教育・保育施設の職員を除く。）による評価又は外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図るよう努めなければならない。</p> <p>社会福祉法第 78 条</p> <p>社会福祉事業の経営者は、自らその提供するサービスの質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない。</p>
方 法	<p>(1) 保護者向けアンケート調査を 1 月に実施 全 21 問 5 段階評価及び自由記入欄</p> <p>(2) 保育職員向けアンケート調査を 12 月に実施 全 43 問 4 段階評価</p> <p>(3) 保育士による施設の評価を 12 月に実施 全 24 問 4 段階評価</p>
公 開	3 月玄関ホールに掲示し利用者に公表 同月保育園ホームページにて公開
評 価	<p>(1) 利用者アンケートについて 良い評価をされているようにみえるが、「職員の接遇」「利用者対応」「駐車場管理に関する施設環境」に課題がある結果となった</p> <p>(2) 保育士アンケートについて 「子どもの家庭と保育園との生活の連続性に配慮」「保育士としての保護者支援の在り方」「子どもが意欲的に活動できる環境整備」について課題があると考えている職員が 4 割程度いることが分かった</p> <p>(3) 保育士による施設の評価について 特に「有給休暇の取得しやすい環境」「賃金等の処遇」について不満に感じている職員の割合が多いことが分かった</p>

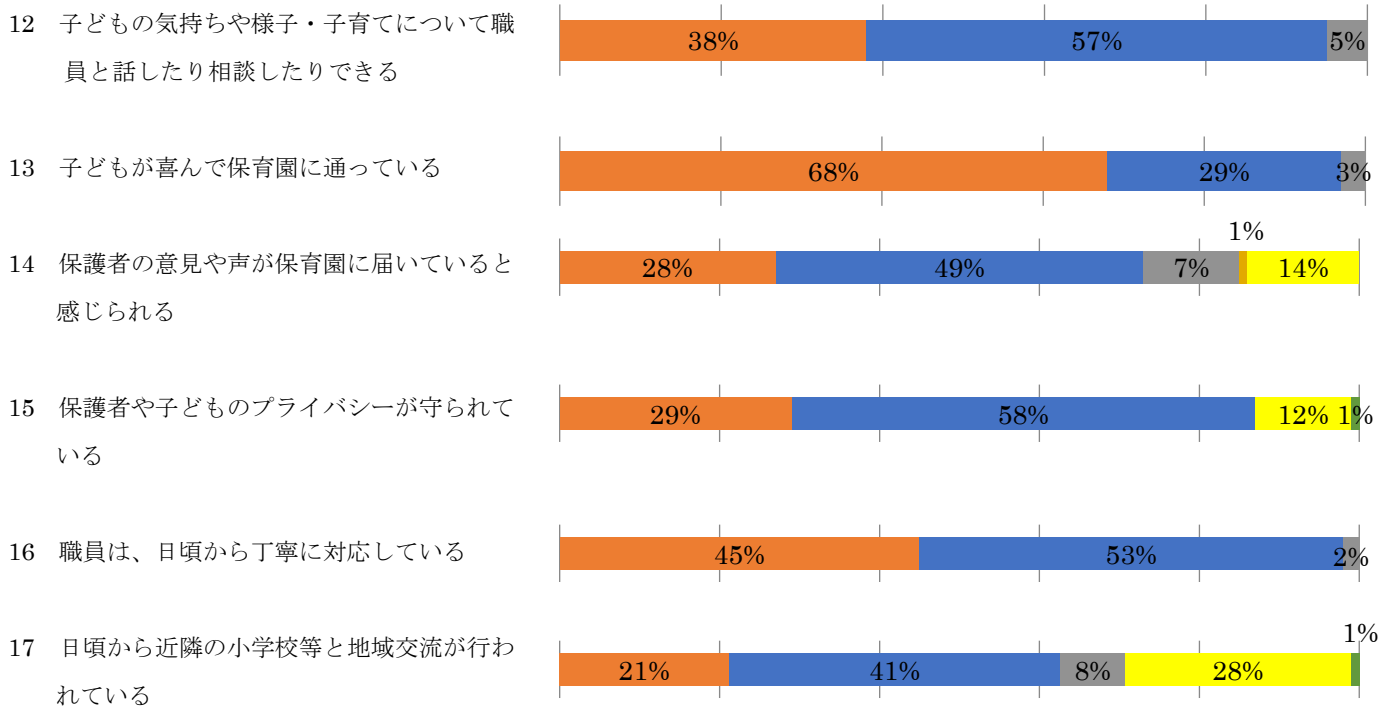
## 平成 29 年度保護者様（利用者） 向けアンケート調査結果

### I 毎日の保育について



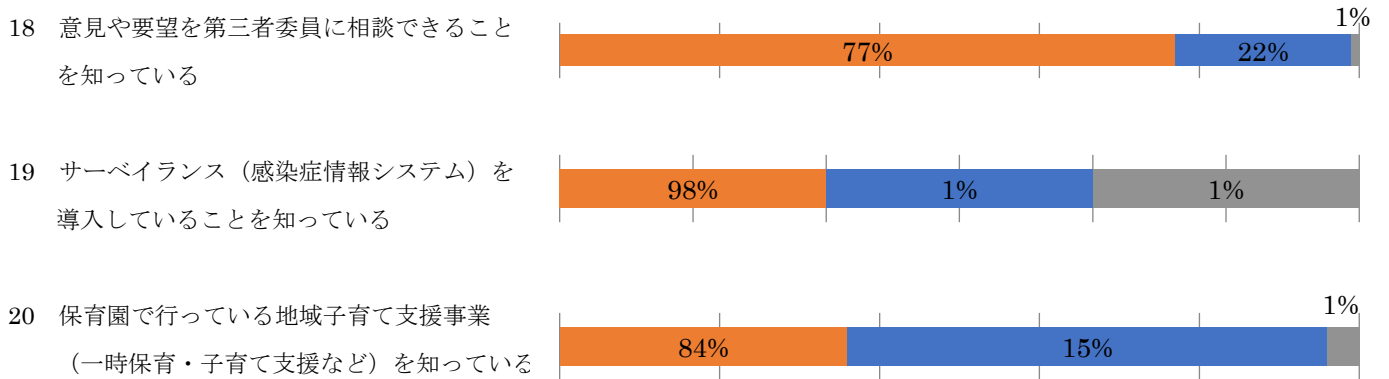
### II 保育園の運営について





### III その他

■ 知っている   
 ■ 知らなかった   
 ■ 無回答



### IV 総合的な感想について

■ 大変満足   
 ■ 満足   
 ■ どちらともいえない

■ 不満   
 ■ 大変不満   
 ■ 無回答



## 保護者様からのご意見に対する回答（平成 29 年度）

### 【保育内容や給食関連】

- ・給食の献立についても気を使ってもらっていると感じます。
- ・家庭ではできないことやいろんなことを教えていただいております。
- ・気付かないうちにできるようになっていることが増え、保育園で学んでいるのだなと感じています。
- ・クッキングやダンスなど保育園の中でたくさんの経験ができるので満足しています。
- ・写真がたくさん掲示されており、子どもが楽しく遊んでいる様子が分かるので、いつもたくさん写真を購入しています。
- ・器械体操を取り入れている園も多いみたいなのでなの花保育園でもぜひ取り入れてほしいです。

ご意見ありがとうございます。当園ではどんな子でも自発的に活動や生活ができるようなグローバル保育を目指しています。なるべく全員が揃って物事を成し遂げることができればより一体感が生まれると考えております。保育内容や活動内容につきましてはお子様方の様子を見ながら計画してまいります。

- ・外あそびで砂や給食時のご飯等がついた衣服のままお昼寝をさせるのはやめてほしいです。

ご意見ありがとうございます。不衛生な状況を作っており申し訳ございませんでした。このことについては再度職員間で共有し、必要に応じて着替え等を行ってから午睡に入りたいと考えております。今後もお気づき点がございましたら、お気軽にお申し付け下さい。

### 【行事関連】

- ・親子遠足や運動会、造形あそび展にお餅つき、生活発表会など子どもはもちろん親も楽しませてもらっています。今後も親子で楽しめる行事をお願いします。
- ・園での活動内容が見られることや親子で参加できる行事が多々あって嬉しく思います。
- ・誕生会への保護者の参加等、もう少し園での子どもの様子が分かり、また保護者が園に行く機会があるような行事があると良いなと思います。

ご意見ありがとうございます。保護者様が参加可能な行事を計画するにあたり、各家庭の状況により保護者様が「参加できる」または「参加できない」といった偏りが生じます。特に平日開催の行事を計画するとそのことが顕著になるため、難しさを感じています。大きな行事としては「バス遠足」「夏祭り」「運動会」「造形遊び展」などがございますが、それ以外に「保育参観」（全クラス）、「おもちゃつき会」（全クラス）、「味噌作り体験」（年中）、「味噌汁パーティー」（年長）などがございます。開催前に必ずご案内を致しますので、ご都合がございましたらご参加下さい。

### 【施設環境について】

駐車場ではない場所に停められている方が多く見えづらい。玄関のところに張り紙がされているが、守

られていない。

- ・門すぐ近くの駐車場（アスファルトのほう）の駐車枠でない場所に（道路側）に大きなワゴン車等が駐車されていると出庫時に左右の確認がしづらく、危険だと感じました。
- ・朝の送迎の時間のゴミ収集は可能ならやめてほしいです。車の出入りも多いので時間をずらしていただきたいです。

ご意見ありがとうございます。駐車場でない場所への駐車方法については「平成 30 年度版入園・進級のしおり」に改めて記載しております。園としては、限られた駐車場を円滑に運用して参りたいと考えておりますが、保護者様のご協力が不可欠です。何卒よろしくお願い致します。

関係業者様には駐車時間、駐車場所について再度お願いをしてみたいと思います。配車等の都合でかなわない場合もあるかもしれません。その場合はご理解のほど宜しくお願い致します。

- ・保育園の先生の名前と顔が分かる表があればありがたかったです。

ご意見ありがとうございます。特に担任以外の職員について、わかりにくかったと思っております。平成 30 年度につきましては、顔写真付きの職員名簿を現在制作しております。平成 30 年度の職員配置が確定し次第、掲示致します。

- ・りんご組入ってすぐがトイレのため、たまに全裸の子どもだけがいることがあります。園に入るとけっこう見えるのでできれば先生 1 人いれば印象が違うと思います。もう少し目隠しがあればよいなど。

ご意見ありがとうございます。りんご組（2 歳児）になりますと、ある程度生活面で自立するように保育者が促すようにしています。お着替えについても、お子様が自分で着脱してくれるようになっていく時期でもあります。一方、その途中で気持ちののらず中途半端になることも多々あります。おっしゃる通りりんご組の出入り口は玄関ホールに向いているため、外から入ってくる方に目につきやすいです。現在職員室で検討していることは、子どもの背の高さで保育室の扉に目隠しをすることを検討しています。安全面に配慮しながら、環境づくりを行って参ります。

#### 【職員の対応について】

- ・けがをしたときもすぐに病院へ連れて行ってくださるのでありがたいです。
- ・先生方の対応もいつも親切でありがたいことです。
- ・先生方がとても親切で何でも相談でき、また保育園の雰囲気もとても良く、気持ちよく利用させてもらっています。
- ・家庭の事情の送迎等の変更にも柔軟に対応して下さりとても感謝しております。
- ・他クラスの先生も気さくに話しかけてくださるので嬉しく思います。
- ・母と子の休みが合わないので平日よく休ませるのがですが、先生（担任）は嫌な顔ひとつせず「楽しんできてね」等言ってくださるので嬉しいです。
- ・ごく一部の先生が園児に対して当たりがきついなと感じた先生がいました。また園児に対して「○○ち

ゃんそのカッコ超かわいいじゃーん」など言動やノリが軽すぎると思ったことがある。

- ・お迎えの際に子どもの姿が見えず「どこにいますか」と聞くと「わからない」との返答がありました。

ご意見ありがとうございます。不快に感じられた事、お詫び申し上げます。また言いにくい事案についてお伝えいただいたこと、感謝申し上げます。お子様に対する受け答えや対応については、3月9日に松江市子育て政策課保育指導専門官の先生をお招きし、研修を行いました。保育者としてまた大人として子どもたちと関わる際の注意や心構えを再確認したところです。この事実に関して職員間で共有し、言葉使いやふるまいについて確認してまいります。

- ・送迎時に玄関から自分の子どもが出てしまったときに玄関におられた先生が「でられましたねー」と座ったまま言われ、何も行動されない姿を見て不安になりました。
- ・送迎時に子どもが廊下を走っている、教室を勝手に出ている等危険な場面が多々見られたので目が届いているともう少し安心していただけると思います。

ご意見ありがとうございます。このご意見につきましては2つのケースがあるとみています。まず一つは、職員が気づかないうちに保育室から出てしまっているケース、二つ目は、お迎えの際、保護者様に引き渡した後に廊下や玄関付近に子どもだけで先に出ているケースだと思います。一つ目に関しては、あってはならないことだと感じております。職員間でこの事実について共有し、見守りや声掛け、保育室の施錠を確実にを行うよう徹底致します。

二つ目に関しては、是非保護者の皆様にご協力をお願いしたいと考えております。保育者は保育室に残っている多数の子どもたちを少人数で見えております。特に引き渡し後のお子さまの行動については保護者様にお任せしております。お子様を引き取った後は、目をお放しにならないようご注意頂きたいと思っております。

- ・準備物はもう少し早く言って下さると助かります。2, 3日前だと用意にバタバタします(家がないもの)。

ご意見ありがとうございます。一昨年にも同じようなご意見を頂いておりましたが、改善されておらず申し訳ございません。この件に関しては職員間で共有しており、アナウンスを早めに行うよう伝えております。

#### 【おたよりについて】

- ・お便りに先生方が研修などで学ばれた内容が書いてあり、いつも興味深く拝読しています。
- ・お便りの写真がほとんど見えません。
- ・園便りやクラス便りは文章が多く読んでも諦めてしまいます。結局何が言いたいのかわかりません。いかなと思います。

- ・園便りが月によっては中旬くらいに発行されることがありますが、その月の行事など終わってから知ることもありますので、先月の発行時に来月の行事予定を載せてもらえると助かります。

ご意見ありがとうございます。昨年度より便りを読みやすくすることは課題としておりました。新年度については用紙サイズや色あい等を変えてみたいと思います。

「園たより」の内容については今後も課題としているところです。「興味を持っていただけるよう、またわかりやすく」であるべきだと思います。

「園たより」や「クラスたより」については、月初にお配りできるよう努めてまいります。また当月のたよりに翌月の予定を掲載していきたいと思っています。

#### 【その他】

- ・前年度の意見が張り出してありましたが、今年度どのような対応をされたのか知りたいです。

ご意見ありがとうございます。昨年度「今後検討してみます」としたものについてお答え致します。

①『道路沿いの駐車スペースではない箇所に車が停まっていて危ない』『見通しが悪く車道へ出にくい』『スピードを出したまま駐車場に入る車がいるので怖い』というご意見についてです。県は用地収用について交渉を継続しているようですが、見通しが立たず道路拡張工事が進んでいないようです。本園としましては、進捗状況をふまえ、駐車方法について見通しが悪くなるような駐車について控えて頂くよう啓発していく事、「児童が付近にいる可能性がある」といった注意喚起を行う必要あると改めて認識致しました。新年度に対策を致します。

②『IPAD を用いて土曜保育の申込みや確認をできるようになると良いと思う』についてです。土曜保育については平成 30 年度より受け入れ方法を変更しているところです。事前の調査に基づき職員配置などの調整が必要になるため、申込みのあった保護者様へ直接の聞きとりや利用時間調整を行っております。ご意見を頂きましたが、今後も現在の方法での申込みにてお願い致します。申込みの確認につきましてはせんせいのへやまでお問合せ下さい。

皆様よりたくさんのご意見をいただきました。ありがとうございます。ご意見に対する回答を全て行っているつもりでおりますが、利用者様の意図する回答になっていない場合があるかもしれません。ご意見等ありましたら、お気軽に園長までお申し付け下さい。

平成 30 年 3 月 30 日

なの花保育園園長 岸本和馬



# 保育士の自己評価 (平成29年度)

回答率: 100% (29人/29人)

## ≪評価の目安≫

- A・・・十分わかる/十分出来ている
- B・・・おおむねわかる/おおむね出来ている
- C・・・あまりわからない/やや不十分
- D・・・ほとんどわからない/改善を要する

項目	評価内容	A	B	C	D	未回答	項目	評価内容	A	B	C	D	未回答
I 保育理念	平等に一人ひとりの子どもにきめ細やかな対応をしていますか	4 13%	22 75%	3 11%	0 0%	0 0%	II 子どもの発達援助	常に遊具や教具・玩具の安全性確認を行い、定期的に洗浄・消毒をしていますか	6 21%	16 57%	6 17%	1 5%	0 0%
	園の保育方針や指針が示す保育の目的を理解し保育目標を立てていますか	2 7%	18 65%	9 28%	0 0%	0 0%		子どもの様子を見ながら臨機応変・計画的に環境づくりを行っていますか	3 11%	21 71%	5 18%	0 0%	0 0%
	保育士としての専門性の向上を常に心がけて学んでいますか	2 7%	20 67%	7 26%	0 0%	0 0%		保育室の整理整頓に努め、いつも気持ちの良い保育室づくりを心掛けていますか	9 32%	16 57%	3 7%	1 4%	0 0%
	子どもの健康状態に気を配り、安全で心地よい生活を保障する保育を行っていますか	10 35%	16 53%	3 12%	0 0%	0 0%		保護者に対して、丁寧な言葉遣いと気持ちの良い対応を心掛けていますか	9 32%	19 64%	1 4%	0 0%	0 0%
II 子どもの発達援助	子どもの状況や生活の実態を把握し、子どもの思いや願いを受け止めていますか	5 17%	22 75%	2 8%	0 0%	0 0%	III 保護者に対する支援	保護者に子どもの成長や課題を伝え、共感しながら連携を取っていますか	4 14%	17 60%	6 17%	0 0%	2 9%
	一人ひとりの子どもの発達について理解し、個と集団の相互作用を育む保育を目指していますか	5 17%	21 75%	3 8%	0 0%	0 0%		保育内容をクラスだより等で解りやすく説明したり、保護者の疑問・質問に回答したりしていますか	4 14%	16 53%	3 11%	0 0%	6 22%
	子どもが人と関わる力を養う見本となるような関わりをしていますか	4 14%	19 67%	5 14%	1 5%	0 0%		保護者の思いや意向・育児不安や悩みなどに対して、保育士としての専門性を生かした対応をしていますか	3 11%	12 42%	10 32%	1 4%	3 11%
	子どもの発達を職員各々の専門性を生かした視点で把握し、共通理解に努めていますか	6 21%	17 58%	6 21%	0 0%	0 0%		個別支援が必要な保護者に対して、保護者を含む援助計画や記録を作成し援助に生かしていますか	2 8%	9 32%	7 21%	3 11%	8 28%
	子どもの発達について理解し、一人ひとりの発達・個人差に配慮した保育をしていますか	6 22%	19 64%	4 14%	0 0%	0 0%		保育園が行う園開放など保育園機能の開放に協力していますか	3 11%	19 64%	3 11%	0 0%	4 14%
	子どもの生活全体を把握すると共に家庭での生活と園での生活の連続性に配慮していますか	2 8%	16 53%	11 39%	0 0%	0 0%		地域の子どもをめぐる諸課題に対し、関係機関との連携が必要な場合、積極的に協力する姿勢がありますか	3 11%	17 57%	6 21%	0 0%	3 11%
	保育方針や内容及び内容が達成できるような保育課程や保育計画を立てていますか	2 8%	16 53%	7 25%	0 0%	4 14%		地域の保護者等に対する子育て支援の要請がある場合積極的に協力する姿勢がありますか	2 7%	20 67%	3 11%	1 4%	3 11%
	保育課程に基づき子ども一人ひとりの発達を把握して、学級経営案・年間計画・月案・週案を立案していますか	4 14%	12 40%	5 17%	1 4%	7 25%		子ども一人ひとりの健康状態を把握していますか	9 32%	18 60%	2 8%	0 0%	0 0%
	個別の配慮が必要な子どもに応じた保育計画を立案していますか	2 8%	13 46%	6 17%	1 4%	7 25%		子どもの健康に関する事項を年間計画に組み込み、健康保持と増進に努めていますか	6 21%	14 50%	2 4%	0 0%	7 25%
	3歳未満は、子どもの育ちを理解し見通しを持った保育計画を立案していますか	3 10%	13 42%	2 8%	0 0%	11 40%		保育室の温度・湿度・換気・採光・音などの環境を適切な状態に保持し、設備・遊具等の衛生管理に努めていますか	7 25%	21 71%	0 0%	0 0%	1 4%
	養護と教育が切り離せない事を踏まえた上で乳幼児期にふさわしい経験ができる保育をしていますか	3 11%	15 53%	8 25%	0 0%	3 11%	子どもの心身の状態等を踏まえつつ、保育室・園庭・園外にわたり事故防止に努めていますか	7 25%	20 67%	2 8%	0 0%	0 0%	
	主に1・2歳児の保育において、心身の安定をはかりつつ年齢月齢に沿った経験ができるように計画・実践していますか	3 11%	12 39%	3 11%	0 0%	11 39%	保育中に体調不良や傷害が発生した場合、園長への報告保護者連絡等きちんと対応していますか	12 42%	15 50%	0 0%	0 0%	2 8%	
	主に3歳児以上の保育において、個々の発達を踏まえながら能力を獲得するように計画・実践していますか	1 4%	9 32%	4 14%	0 0%	15 50%	子どもの主体性を尊重した保育計画に基づいた保育をしていますか	2 8%	20 67%	4 14%	0 0%	3 11%	
	豊かな愛情を持って子どもと関わっていますか	11 39%	16 53%	2 8%	0 0%	0 0%	子どもの育ちを捉える視点と自らの保育を捉える視点の其々における評価をしていますか	2 8%	19 64%	4 14%	0 0%	4 14%	
	人として大切な思慮深さを備え真摯に子どもと関わっていますか	10 35%	18 65%	1 0%	0 0%	0 0%	保育園以外の専門家を交えたカンファレンス等を基に保育の見直しをしていますか	1 4%	17 57%	7 25%	0 0%	4 14%	
	主に0・1・2歳児の保育において温かく受容し、優しく語りかけながら身の回りの援助をしていますか	7 26%	16 57%	1 0%	0 0%	5 17%	自己研鑽のための研修等に積極的に参加していますか	1 4%	16 53%	6 21%	1 4%	5 18%	
	子どもの感性を揺さぶり遊んで見たくするような物的環境を整えていますか	3 11%	15 50%	11 39%	0 0%	0 0%	研修のスキルを生かした保育に努めていますか	2 8%	15 50%	5 18%	1 4%	6 20%	
	季節感・自然現象に関心が持てる環境づくりを心掛けていますか	8 28%	16 53%	4 14%	0 0%	1 5%							

## 職員による園の評価 (平成29年度)

### 《評価の目安》

回答率: 100%(36人/36人)

- A・・・満足している/そうおもう
- B・・・ある程度満足している/まあそう思う
- C・・・どちらとも言えない/わからない
- D・・・やや不満である/あまりそうおもわない
- E・・・不満である/まったく思わない

	評価内容	A	B	C	D	E	未回答		評価内容	A	B	C	D	E	未回答
1	与えられた仕事の内容に満足していますか	7	16	8	5	0	0	20	理念に沿った保育または食育を提供できる環境にあると思いますか	4	13	14	4	1	0
		17%	46%	23%	14%	0%	0%			12%	34%	40%	11%	3%	0%
2	与えられた仕事にやりがいを感じていますか	7	18	8	3	0	0	21	子どもがのびのびと遊ぶ環境が作りやすいですか	3	11	13	7	2	0
		17%	51%	23%	9%	0%	0%			9%	28%	37%	20%	6%	0%
3	自身の賃金について満足していますか	3	7	11	11	4	0	22	子ども一人一人を大事にしている園だと思いますか	8	14	11	1	2	0
		9%	20%	31%	29%	11%	0%			20%	40%	31%	3%	6%	0%
4	労働時間・休日等の労働条件は契約通りですか	15	18	2	0	1	0	23	子どもの事故や怪我、急な体調変化を保護者に伝えやすい環境ですか	8	19	6	2	1	0
		40%	51%	6%	0%	3%	0%			20%	54%	17%	6%	3%	0%
5	勤務体制に満足していますか	11	14	8	1	2	0	24	子どもの安全が保障された園だと思いますか	4	21	7	4	0	0
		29%	40%	23%	3%	5%	0%			9%	60%	20%	11%	0%	0%
6	人事評価・処遇の在り方に満足していますか	5	15	8	4	3	1								
		11%	43%	23%	11%	9%	3%								
7	職場環境に満足していますか	9	14	7	5	1	0								
		23%	40%	20%	14%	3%	0%								
8	職場の人間関係に満足していますか	7	18	9	1	1	0								
		17%	51%	26%	3%	3%	0%								
9	同僚や上司とのコミュニケーションはとりやすいですか	7	20	5	3	1	0								
		17%	57%	14%	9%	3%	0%								
10	雇用の安定性や福利厚生に満足していますか	6	17	13	0	0	0								
		15%	48%	37%	0%	0%	0%								
11	正職員に転換する制度がありますか	4	10	18	1	0	3								
		9%	28%	51%	3%	0%	9%								
12	研修の内容や受講の仕方に満足していますか	6	8	17	2	1	2								
		15%	22%	48%	6%	3%	6%								
13	キャリアアップ等の支援体制に満足していますか	2	10	16	3	2	3								
		6%	25%	45%	9%	6%	9%								
14	仕事や家庭の悩み・要望を話す機会がありますか	3	12	13	5	1	2								
		6%	34%	37%	14%	3%	6%								
15	自身の個人情報を守られていますか	8	17	8	3	0	0								
		21%	48%	22%	9%	0%	0%								
16	セクハラ・パワハラ・マタハラの対策が取られていますか	6	16	11	2	1	0								
		15%	45%	31%	6%	3%	0%								
17	有休を取得しやすい環境ですか	4	9	8	7	7	1								
		12%	25%	22%	17%	21%	3%								
18	産休・育休・介護休を取得しやすい環境ですか	6	11	12	3	1	3								
		17%	31%	31%	9%	3%	9%								
19	雇用保険から育児休業給付金が支給されることを知っていますか	9	8	14	4	1	0								
		26%	23%	37%	11%	3%	0%								

その他、良い保育園(職場環境)になるための建設的なご意見をお聞かせください。

- ・笑顔で子どもに接する機会を増やしていく。常に明るく。
- ・子どもに緊張感を与えないようにする。
- ・未満児はもちろん、以上児にもスキンシップをとっていく。
- ・ICT化でパソコンを使用するための時間を制限され、より仕事が多まるようになった。
- ・清潔な園、安全管理が徹底した園(屋外も)
- ・保育士の資質向上(教育) ・子どもへの物的環境(玩具)
- ・食育 ・キャリアアップ制度はやめるべき
- ・有給休暇を積極的に取りやすくしてほしい。
- ・職務限定職員と正職との違い、制度、給料、仕事内容等の説明