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 31 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　最低基準第50条（H27.4.1改正施行）

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。

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。

運営基準第16条

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。

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。

社会福祉法第78条

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。

方　　法　（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

（2）　保育士による自己評価を1月に実施

全43問4段階評価

（3）職員による園の評価を1月に実施

全29問5段階評価

公　　開　（1）　保育園の玄関ホールに掲示

（2）　保育園ホームページにて公開

評　　価　（1）利用者アンケートについて

ある程度良い評価を得れているようにみえる。「地域連携、小学校との連携」「施設運営」特に駐車場管理に問題意識をもつ保護者が多い。

（2）保育士による自己評価

保育園または保育室の環境や衛生管理について課題があると考えている職員が4～5割程度いる

個別に配慮が必要な児童に対し適切な保育が提供されているかについて課題をもっている職員が多い

（３）職員による園の評価

人事評価、処遇や給与に関して不満に感じている職員が多い

保護者支援や連絡内容について課題を持つ職員が多い

なの花保育園保護者様宛アンケート集計結果

Ⅰ	毎日の保育について	とても そう思う	そう思う	あまり そう思わない	そう思わない	よく わからない	無回答
1	保育目標に沿い発達に応じた保育がされている	25(40%)	35(56%)	0(0%)	0(0%)	2(3%)	1(1%)
2	年齢に応じた食育への取り組みがされている	28(44%)	30(59%)	2(3%)	0(0%)	2(3%)	1(1%)
3	子どもが伸び伸びと楽しんで遊んでいる	41(65%)	20(32%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	2(3%)
4	園生活の中で、経験の幅が広がり、充実した日々を過ごしている	42(67%)	19(31%)	1(1%)	0(0%)	0(0%)	1(1%)
5	子ども一人ひとりを理解し大切に保育されている	35(55%)	24(40%)	1(1%)	0(0%)	2(3%)	1(1%)
6	保育室などは、子ども達が楽しく遊び、様々な経験ができるよう環境が整えられている	30(48%)	28(45%)	2(3%)	0(0%)	1(1%)	2(3%)

Ⅱ	保育園の運営について	とても そう思う	そう思う	あまり そう思わない	そう思わない	よく わからない	無回答
7	登園時や降園時に職員から子どもの様子や健康状態等の声かけがある	31(50%)	29(46%)	1(1%)	1(1%)	0(0%)	1(1%)
8	あらかじめ決められた保育時間に急な変更が生じた場合、制度内で柔軟な対応がなされている	30(48%)	23(36%)	1(1%)	0(0%)	8(14%)	1(1%)
9	保育園で起きた事故やけが、感染症や急な体調の変化に対応し適切な対応がされている	34(55%)	24(38%)	2(3%)	0(0%)	2(3%)	1(1%)
10	保育園の生活において、子どもがケガをした場合の対応が行われている（連絡、状況説明など）	38(62%)	21(33%)	0(0%)	1(1%)	2(3%)	1(1%)
11	保育園の生活において、安全対策が取られている（施設、設備及び災害訓練など）	28(45%)	32(51%)	0(0%)	0(0%)	2(3%)	1(1%)
12	「保育園だより」や「クラスだより」等の情報提供は、わかりやすく伝える工夫や配慮がされている	31(49%)	31(50%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	1(1%)
13	子どもの気持ちや様子・子育てについて職員と話したり相談したりできる	30(48%)	28(45%)	2(3%)	0(0%)	1(1%)	2(3%)
14	子どもが喜んで保育園に通っている	36(57%)	25(41%)	0(0%)	0(0%)	1(1%)	1(1%)
15	保護者の意見や声が保育園に届いていると感じられる	20(33%)	28(44%)	1(1%)	1(1%)	11(18%)	2(3%)
16	保護者や子どものプライバシーが守られている	24(38%)	31(49%)	2(3%)	0(0%)	5(7%)	2(3%)
17	職員は、日頃から丁寧に対応している	30(49%)	32(50%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	1(1%)
18	日頃から近隣の小学校等と地域交流が行われている	16(25%)	22(34%)	4(7%)	1(1%)	18(30%)	2(3%)

Ⅲ	その他	知っている	知らなかった	未回答
19	意見や要望を第三者委員に相談できることを知っている	49(77%)	11(18%)	3(5%)
20	感染症(インフルエンザ等）による欠席人数を公表していることを知っている	59(94%)	1(1%)	3(5%)
21	保育園で行っている地域子育て支援事業（一時保育・子育て支援など）を知っている	54(85%)	6(10%)	3(5%)

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	未回答
22	保育園に総合的に満足している	32(51%)	25(39%)	4(7%)	0(0%)	0(0%)	2(3%)

Ⅰ　毎日の保育について

とてもそう思う　そう思う　あまりそう思わない　そう思わない　よくわからない　無回答

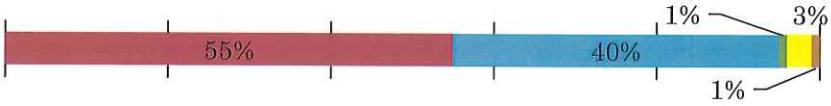
1　保育目標に沿い発達に応じた保育がされている

2　年齢に応じた食育の取り組みがされている

3　子どもが伸び伸びと楽しんで遊んでいる

4　園生活の中で、経験の幅が広がり、充実した日々を過ごしている

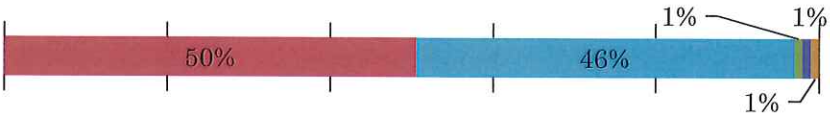
5　子ども一人ひとりを理解し大切に保育されている



6　保育室などは、子ども達が楽しく遊び、様々な経験ができるよう環境が整えられている

Ⅱ　保育園の運営について

7　登園時や降園時に職員から子どもの様子や健康状態等の声かけがある

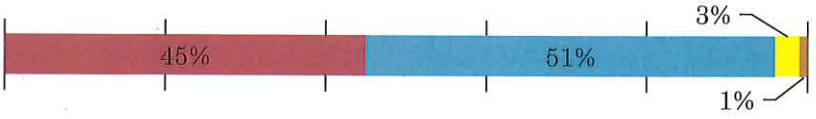


8　あらかじめ決められた保育時間に急な変更が生じた場合、制度内で柔軟な対応がなされている

9　保育園で起きた事故やけが、感染症や急な体調の変化に対応し適切な対応がされている

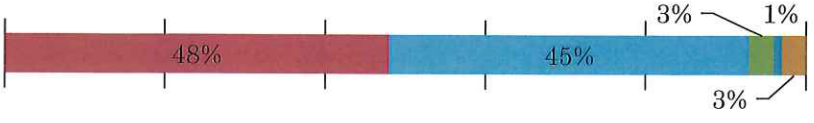
10　保育園の生活において、子どもがケガをした場合の対応が行われている（連絡、状況説明など）

11　保育園の生活において、安全対策が取られている（施設、設備及び災害訓練など）



12　「保育園だより」や「クラスだより」等の情報提供は、わかりやすく伝える工夫や配慮がされている

13　子どもの気持ちや様子・子育てについて職員と話したり相談したりできる



14　子どもが喜んで保育園に通っている

15　保護者の意見や声が保育園に届いていると感じられる

16　保護者や子どものプライバシーが守られている

17　職員は、日頃から丁寧に対応している

18　日頃から近隣の小学校等と地域交流が行われている

Ⅲ　その他

知っている　知らなかった　無回答

19　意見や要望を第三者委員に相談できることを知っている

20　感染症（インフルエンザ等）による欠席人数を公表していることを知っている

21　保育園で行っている地域子育て支援事業（一時保育・子育て支援など）を知っている

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

22　保育園に総合的に満足している

保護者様からのご意見に対する回答（令和元年度）

◎運営について

・（以上児の）玄関バイバイをするときに、玄関または職員室に先生がいてくださると安心して送り出せます。（時間帯や職員の数など、早朝には難しい日もあるのは承知しています）

ご心配をお掛けして申し訳ありません。また、園の職員体制についてもご理解いただきありがとうございます。新年度については、朝８時以降の玄関での受け入れ・視診の体制を整えていきたいと考えております。保護者の皆様に安心してお子様を預けていただけるよう努めてまいります。

・なの花保育園がスタートされたくらいで長男が入園させていただき、当初と比べて年々キチっとされていった感じがありました。先生方がたくさん工夫されたり、話し合われたりしてルール決めが固まっていかれたのだなと思います。ぶっきらぼうな対応をされる先生が一人もおられなくなり、悲しい思いをすることがなくなりました。優しく、笑顔の素敵な先生が多く、とても良かったです。

ありがたいご意見をいただき感謝申し上げます。まだまだ至らぬ点も多いことと存じます。保護者の皆様のお力添えのもと、より安心してお子様を預けられる保育園を目指してまいります。

◎保育について

・いつも我が子の為に親身になって話を聞いて下さり、とても感謝しております。本当だと家庭でみてあげたい気持ちはやまやまですが、親がやってあげるべきところを保育園の先生方一人一人に丁寧に接していただき、しつけや礼儀、友だちとの関わり方を教えていただいていることと思います。私自身、一人目ということもあり、我が子の成長を嬉しくも不安に思いながら日々育児をしていますが、保育園を利用していなかったらもっと不安で悩んでいたと思います。これからもサポートしていただけるとありがたく思います。

・母子ともに楽しく通わせていただいております。いつもありがとうございます。

・いつも子ども達の発達に応じた対応をしていただいていると思っております。ありがとうございます。

・毎日安心して利用させていただいています。感謝の日々です。ありがとうございます。

・いつもありがとうございます。今年もまたよろしくお願いします。

・毎日楽しく保育園に通わせてもらっています。季節ごとのイベントや工作など、子どもの成長を見ることができて親子共々嬉しいです。これからもよろしくお願いします。

・３月で我が子が卒園になります。思えば色々ありましたが、いい思い出や笑い話です。いつも園であった楽しい話をつたない言葉で嬉しそうに話してくれます。子ども達が笑顔でいられるのは園のみなさんのおかげです。本当にありがとうございます。

・毎日丁寧に対応していただいていますので、うれしく思っています。引き続きよろしくお願いします。

・家ではできなかった遊びや工作、友だちとのふれあい、優しい先生方との交流で、日々成長しているのを感じ、色々な人に大切にされている息子をみてこの保育園でよかったと思っています。

ありがたいご意見を沢山いただき、感謝申し上げます。今後も皆様のご期待に応えることができるよう努力致します。

・ある先生の子ども達への注意の仕方がきつい。

ご心配をお掛けしてしまい申し訳ありません。貴重なご意見をいただきありがとうございます。改めて園全体でお子様への関わりについて研修等で考えていきたいと思います。

◎保護者様への対応について

・先生方にはいつもよく観察し気付きを教えてもらっているように感じております。ありがとうございます。ですが、登園や降園時に園長や主任の先生に出会う機会が少ない一年だったなと感じています。特に話すことがあるわけではありませんが、見ていただいているな、と感じることが少ないように思いました。クラス担任の先生とは違った目線で話していただけるとよいなと思います。

貴重なご意見をありがとうございます。保護者様のお気持ちに寄り添えず申し訳ありません。運営としましても、お子様や保護者様との関わりは大切にしているつもりですが、今後一層ご期待に添えるよう努めてまいります。ご心配なことやご質問等がございましたら、「せんせいのへや」まで気軽にお声がけください。

・朝早く、夕方遅いと子どものことを相談したくてもなかなかできない。

保護者様のお気持ちに寄り添えておらず申し訳ありません。また、保育園、保育士を頼りにしていただきありがとうございます。職員体制の都合上、常に担任が対応することが難しい場面がございます。連絡帳でのやりとりでは不十分なこともあるかと存じます。よろしければ、連絡帳等で事前にお知らせいただけますと、担任が対応する体制を整えさせていただきます。

・平日、預ける時間がいつもと違ったり、服装などを見られて、「今日はお仕事休みですか？」と聞かれたりするのが不快に感じます。必要ならこちらで連絡帳に書いたりするし、仕事ばかりではないので、いちいち聞かないでほしい。

失礼な対応をお詫び申し上げます。お仕事やご家庭の都合で、登降園の時間に違いがあることやお休みの日にご用事があることも重々承知しているつもりでございます。改めて園全体で、職員の意識について研修等で考えていきたいと思います。

・担任の先生は優しく、いつも丁寧に対応してくださってありがたいです。もう少しの保育園生活もよろしくお願いします。

ありがたいご意見をいただき感謝申し上げます。今後もお子様と保護者様に安心してご利用いただけるよう精進して参ります。

◎行事について

・夏祭りで、いちご組の子どもでもできるとプリントに記載されていたサイコロゲームです。まだ立つことができない子には大きすぎるサイコロで、成長具合によってはできる子とできない子が出ると感じたので、可能ならサイコロの大きさを変えたり、どれくらいの月齢で参加できそうなのか記載されていたらもっと楽しめたのかなと感じました。

貴重なご指摘をいただきありがとうございます。配慮の至らぬ点があったことをお詫び申し上げます。いただいたご意見をもとに発達に合わせた遊びの工夫やお便りへの記載に努めてまいります。

・総合体育館での運動会はなの花のぎとの合同で、保護者応援席が少なく、以上児クラスの応援席は２階でとのことでした。初めての使用でわからない所もあると思いますが、事前に案内を出してほしいです。子どもが出場するときは下に降りて写真を撮らせてほしい。

貴重なご意見をありがとうございます。不案内であったことをお詫び申し上げます。応援席への対応については、保護者様のお気持ちに添えるよう今年度の開催に合わせ検討してまいります。

◎設備、安全面について

・何度か書いていますが、送迎の際、駐車場（のライン内）以外に停めている車があると、車道へ出るときに見えづらく、とても危険です。重要事項説明書には書いてありますが、それ以外にも対策を講じてほしいです。

・駐車場の車の停め方について以前より意見が出ているが、改善に至っていないように思います。小さな子どもがいたり、近くに停めたい気持ちはわかりますが、きちんと守られている方の立場も考えてほしいです。

・駐車場の使い方やマナーが悪いと思います。奥に置くのが嫌で無理やり手前に置いたりなど。駐車場から出る時に見にくいので、どうにかしてほしいです。

・保育園の駐車場に車が入るときに、見通しの悪いカーブがあるため、対向車が来ないうちに早く出入りしようとしてスピードが出るのが気になります。交通量が多く、公道のことなので難しいこととは思いますが、何か対応できないかと思うところです。

ご意見ありがとうございます。お子様、保護者の皆様の安全に関わる大切なご意見に対応できておらず申し訳ありません。
保育園の対応としては、
①重要事項説明書とは別に、ご理解ご協力いただきたい事項について、簡潔な文書を配布させていただくこと
②駐車場の利用方法について、図にて掲示し、保護者の皆様に“見える化”していくこと
③公道の整備については、すでに県に要望は伝えていること
以上の３点について検討または、実施しております。ご不明な点、ご質問等ございましたら、気軽にお声がけください。

◎健康・衛生面について

・朝の検温時に使うボールペンの数（書けるペン）を増やしてほしい

備品の管理が行き届いておらず申し訳ありません。いちご組、さくらんぼ組、りんご組のボールペンの管理・補充に努めてまいります。

・体温計を使用する前に消毒したい

ご意見をいただきありがとうございます。コットンタイプのアルコール消毒液の利用について検討してまいります。

・保育者がスリッパを履いているのに、トイレに子ども（０、１歳児）が素足で入っているのはなぜですか。

ご指摘をいただきありがとうございます。０、１歳児のお子様については、歩行が安定せず、スリッパを使用すると転倒、怪我の恐れがあるためです。トイレ使用後の足の洗浄・消毒については検討中です。

・使用済みオムツの管理が不衛生だと思う。また、子どもの手の届くところに色々なものが置いてある。

ご指摘をいただきありがとうございます。使用済みオムツの管理については、衛生面に配慮し、蓋つきのかごの利用を検討中です。また、備品の管理については、安全面に配慮し、お子様の手の届かない場所への収納に留意してまいります。

・嘔吐物を処理する際の感染予防対策はどのようにしておられるか教えてほしいです。ビニールエプロン等を使用せずに処理をしているのを見かけました。

ご質問、ご指摘をいただきありがとうございます。エプロンをせずに嘔吐処理をしていた職員を見かけられたのですね。なの花保育園では、嘔吐物の処理についてはマスク、手袋、ビニールエプロンを身に付けてすることにしています。そのような職員を見かけられたとのことですので、改めて正しい嘔吐処理について研修等を行っていきたいと考えております。

◎給食について

・給食の試食をしてみたいです。

・年に数回、一緒に食べられる機会があると嬉しいです。

ご意見ありがとうございます。例年、保護者様より「保育園の給食を食べてみたい」「給食参観をしてほしい」というご意見をいただいております。調理室運営の関係上、試食会やお子様と一緒に食事をとることは難しいですが、給食時の各クラスの様子、献立の意図などは、おたよりや掲示にて発信していけるようにしたいと考えております。また、展示ボックスの上にリクエストボックスを設置しています。お子様の「こんなメニューが食べたい」「このおかずがおいしかった」などのリクエストをお寄せいただけると喜びます。

・パンケーキや蒸しパンなどが良く出ています。粉もののおやつより、おにぎりやふかし芋のようなシンプルなおやつがもっと増えればな、と個人的に思います。

ご意見をいただきありがとうございます。日頃から献立の検討を行い、お子様に喜んで食べていただけるよう努めております。果物やヨーグルト等を加え、食べやすく改善はしておりますが、お子様によって好みも分かれるため、いただいたご意見を含め、これからも引き続き献立検討をしていきたいと考えています。

◎地域連携について

・小学校へスムーズに通えるようにするため、みんなで一緒に歩いて通ってみたり、授業を見たり交流する場が少しでもあればいいなと思いました。(幼稚園はあるみたいなので)

ご意見をいただきありがとうございます。地域との連携、小学校とのスムーズな接続については、大庭地区のなかでも課題が残る問題です。お子様にとっての安心な就学に向け、これからも検討していきたいと考えています。

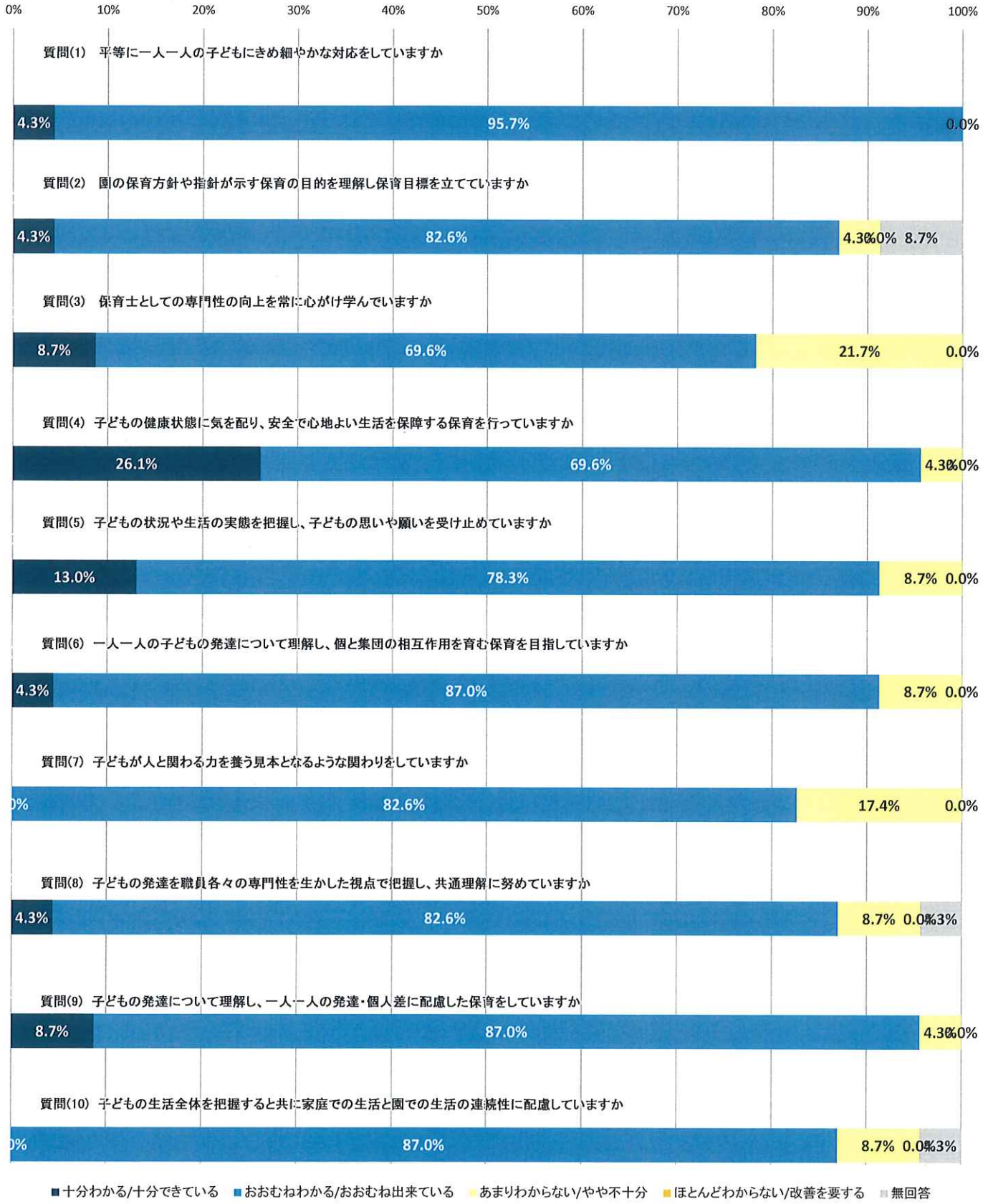
皆様よりたくさんのご意見をいただきました。ありがとうございます。ご意見に対する回答を全て行っているつもりでおりますが、利用者様の意図する回答になっていない場合があるかもしれません。ご意見等ありましたら、お気軽に園長までお申し付け下さい。

令和２年３月３０日

なの花保育園園長 岸本和馬

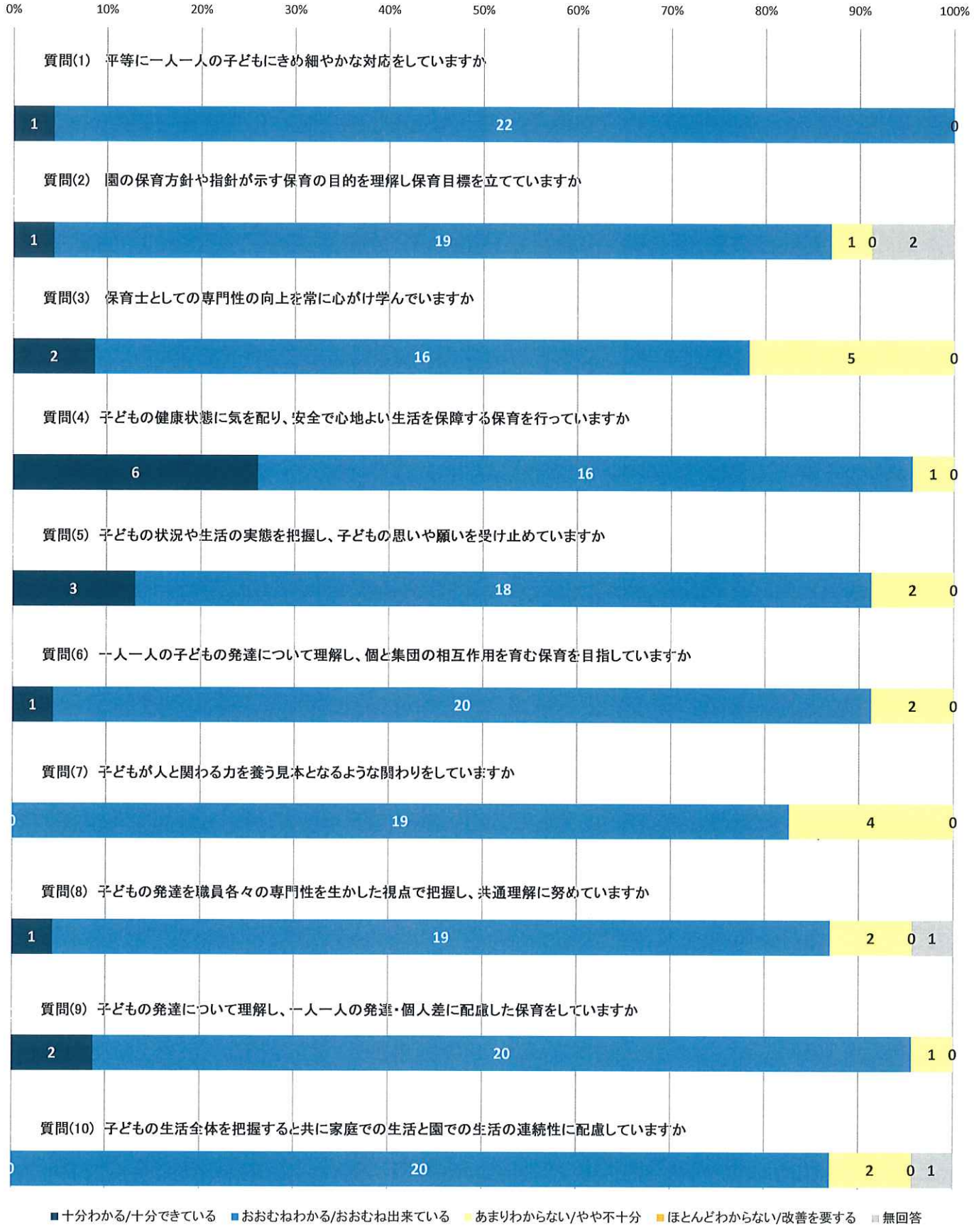
保育士の自己評価【１】

令和元年度　なの花保育園



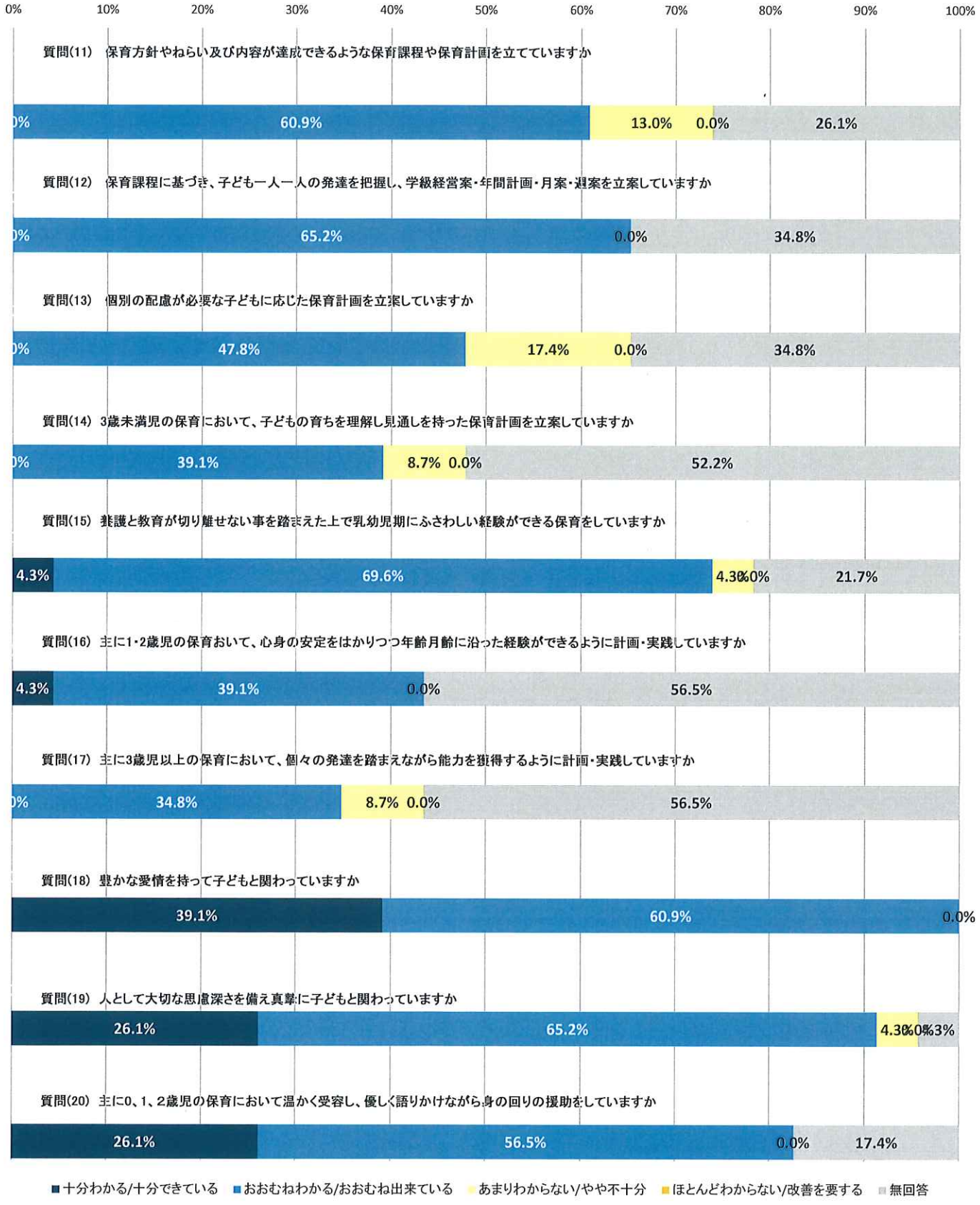
保育士の自己評価【１】

令和元年度なの花保育園



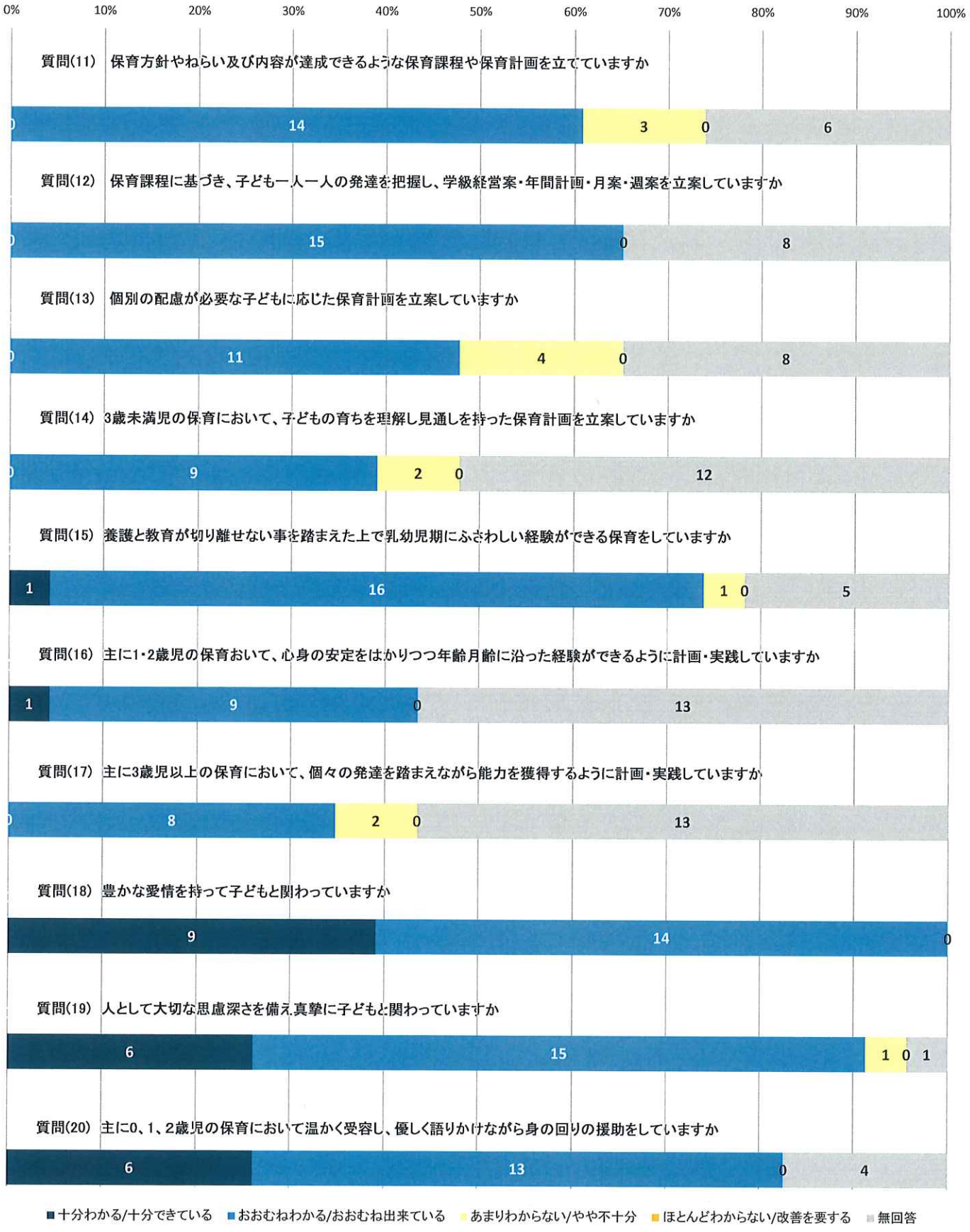
保育士の自己評価【2】

令和元年度　なの花保育園



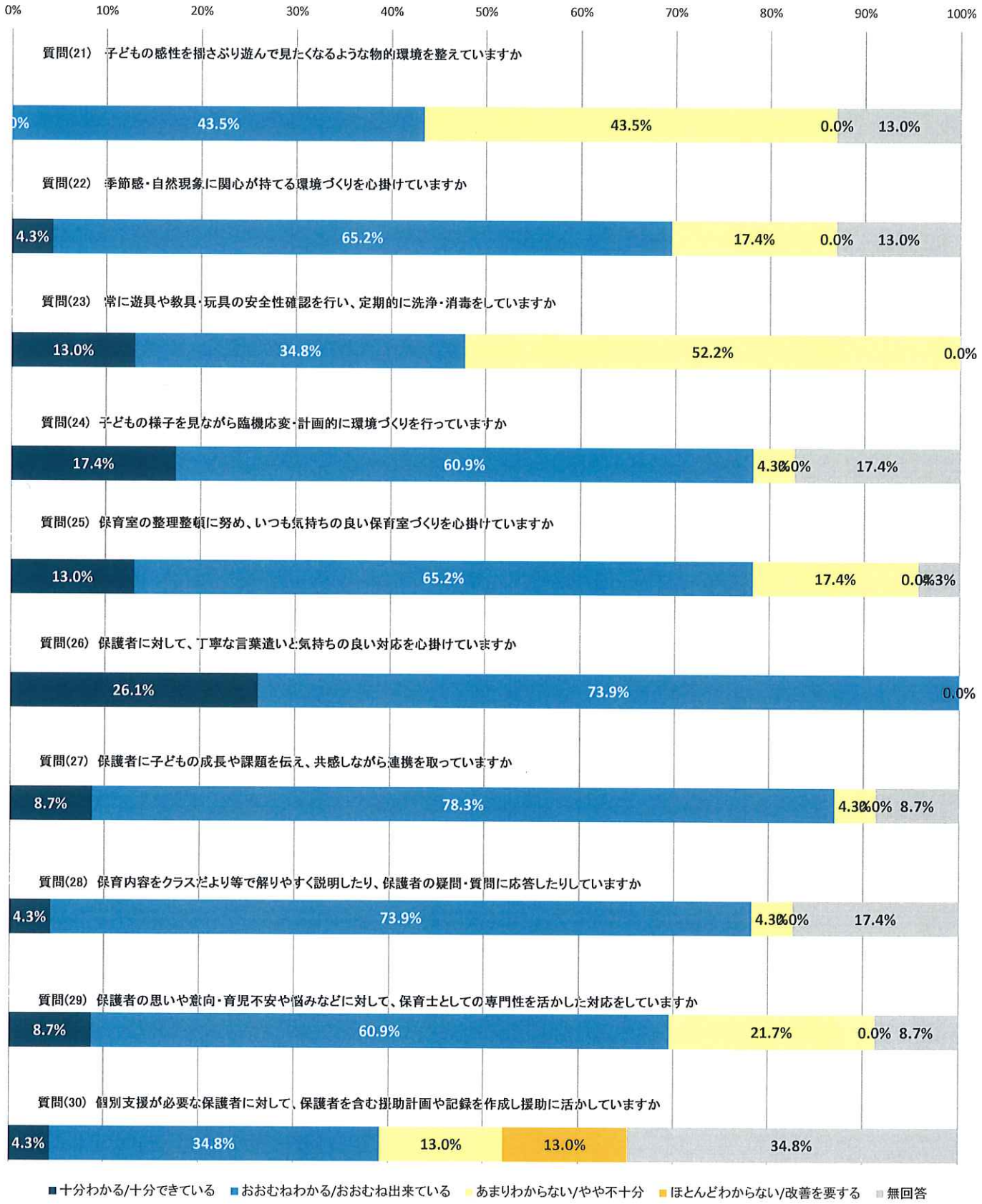
保育士の自己評価【２】

令和元年度なの花保育園



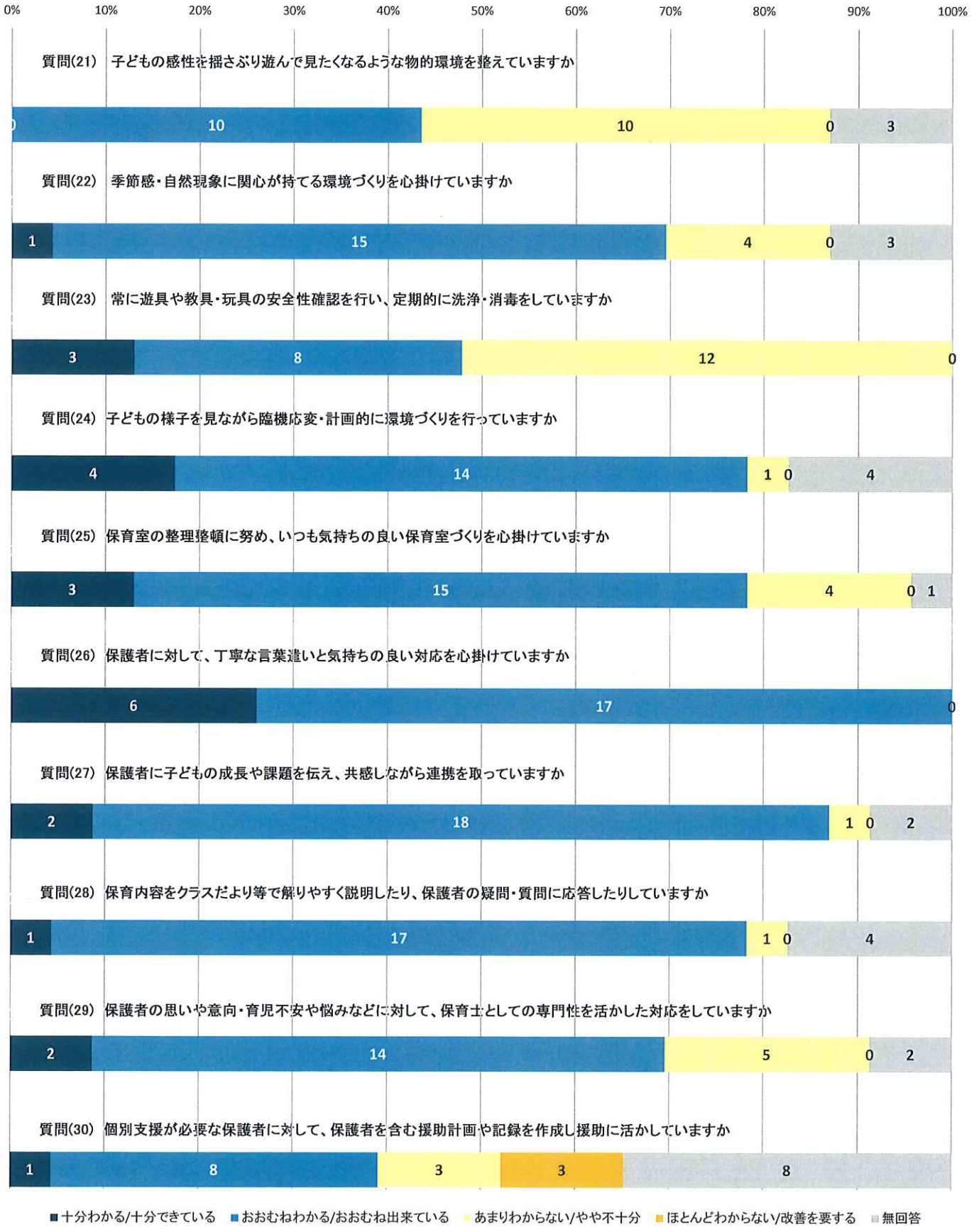
保育士の自己評価【3】

令和元年度　なの花保育園



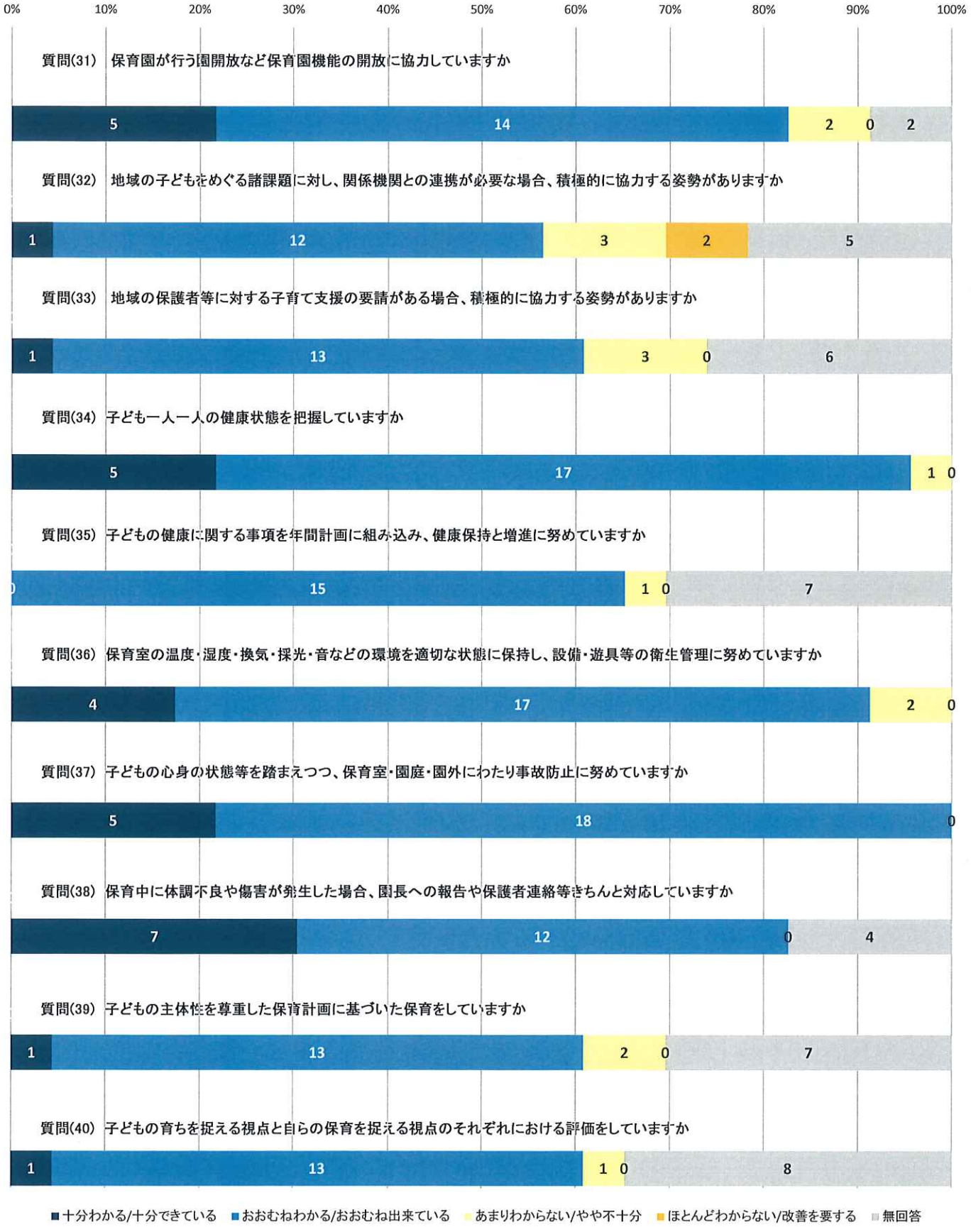
保育士の自己評価【3】

令和元年度なの花保育園



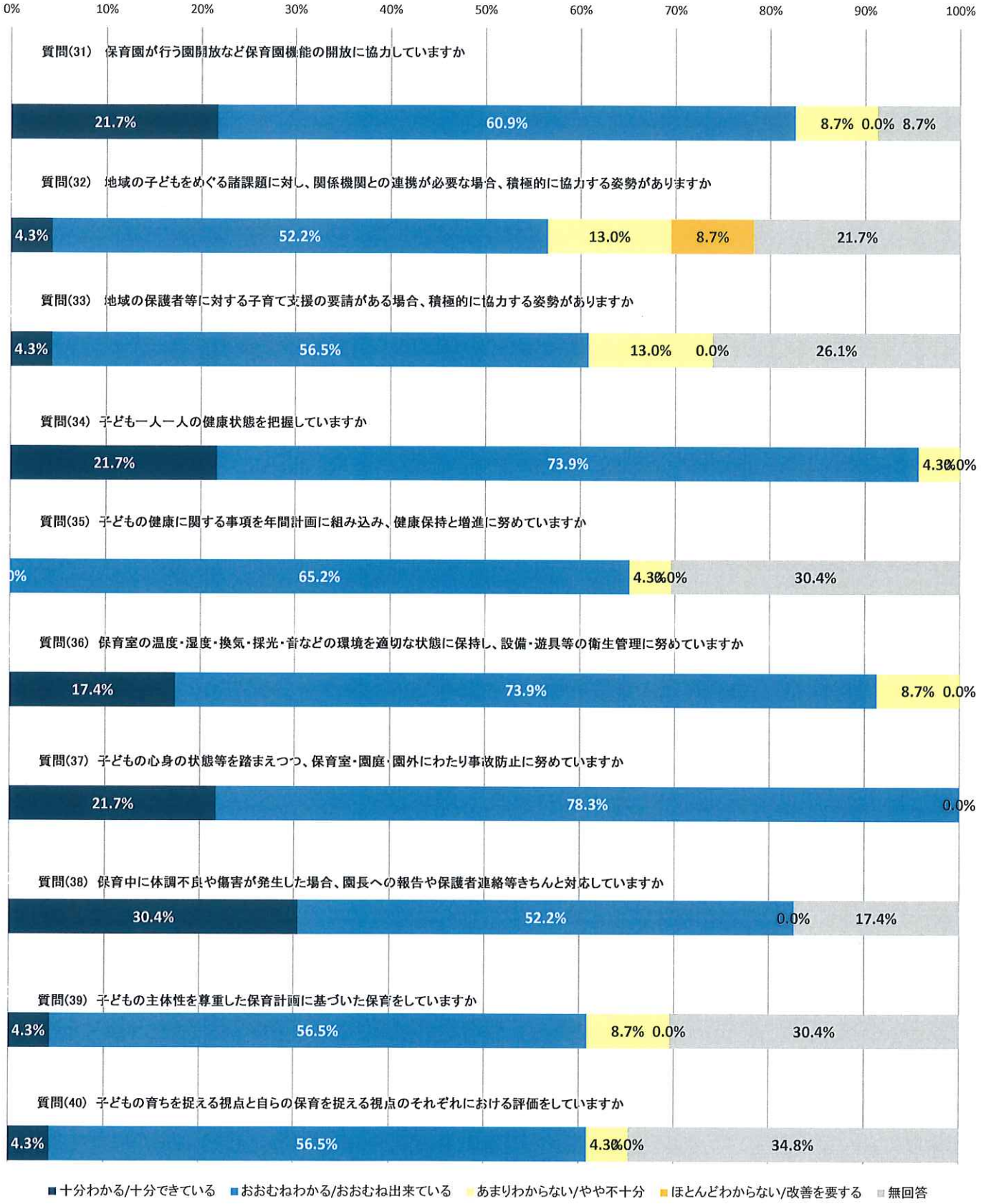
保育士の自己評価【４】

令和元年度なの花保育園



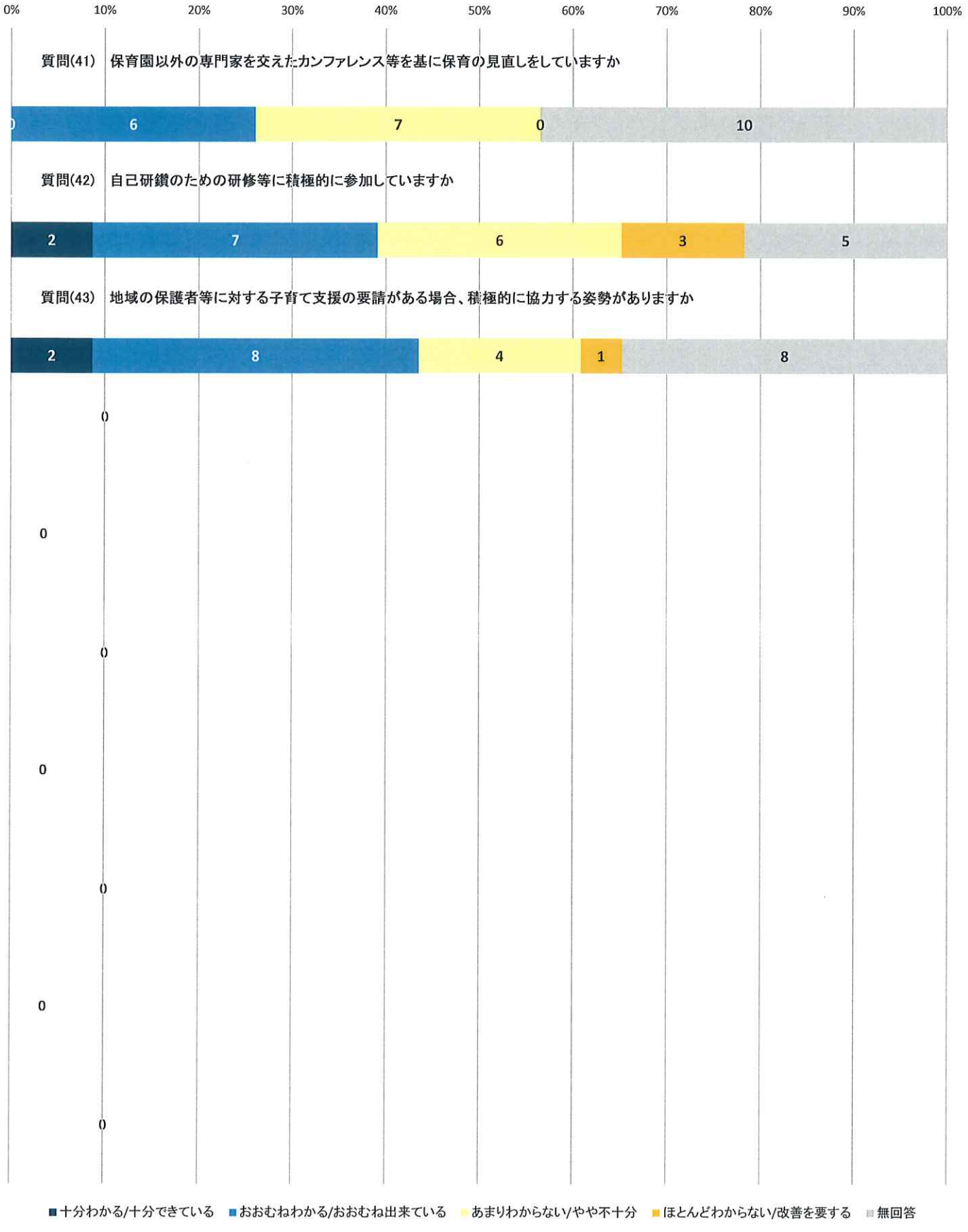
保育士の自己評価【４】

令和元年度　なの花保育園



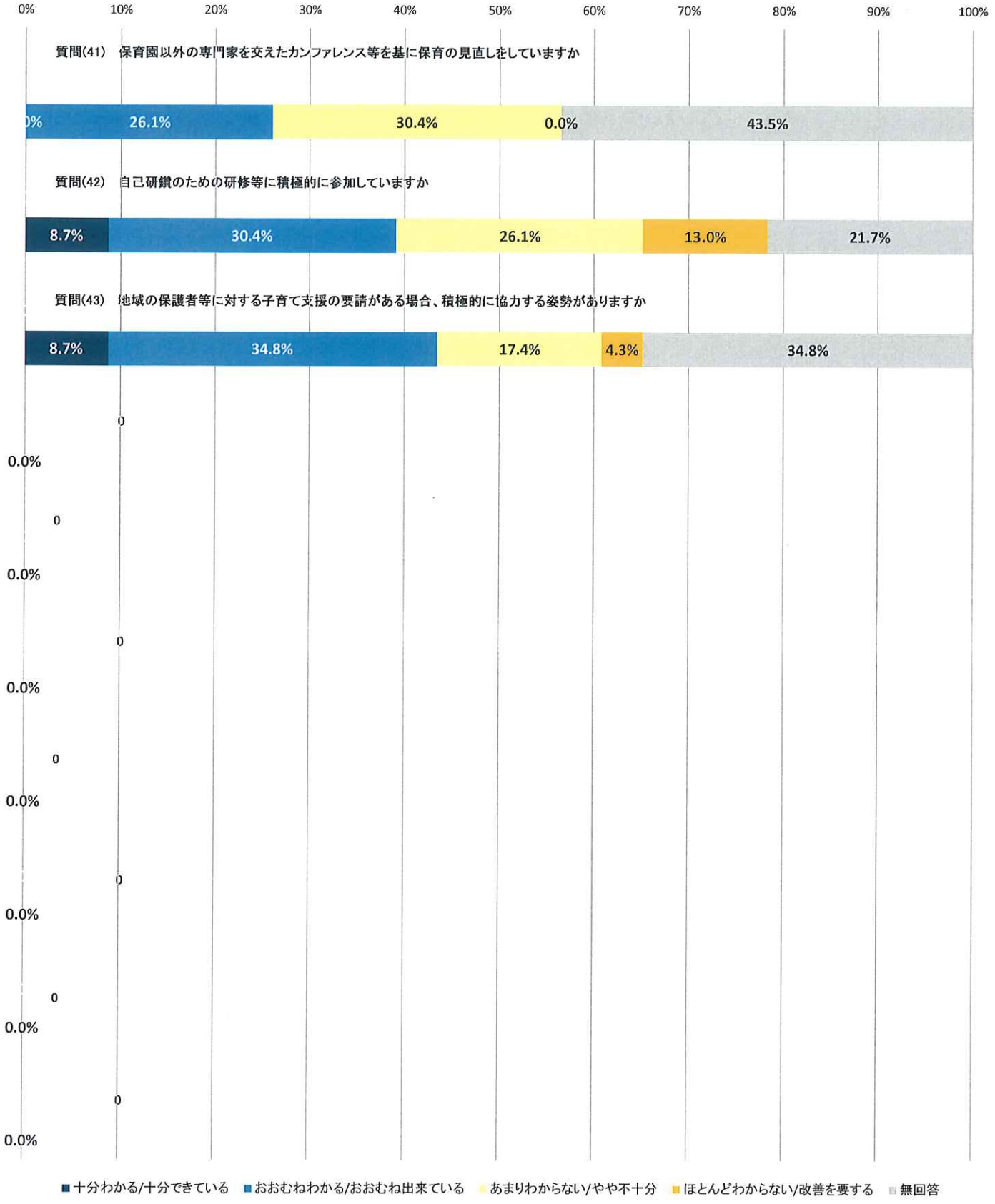
保育士の自己評価【５】

令和元年度なの花保育園



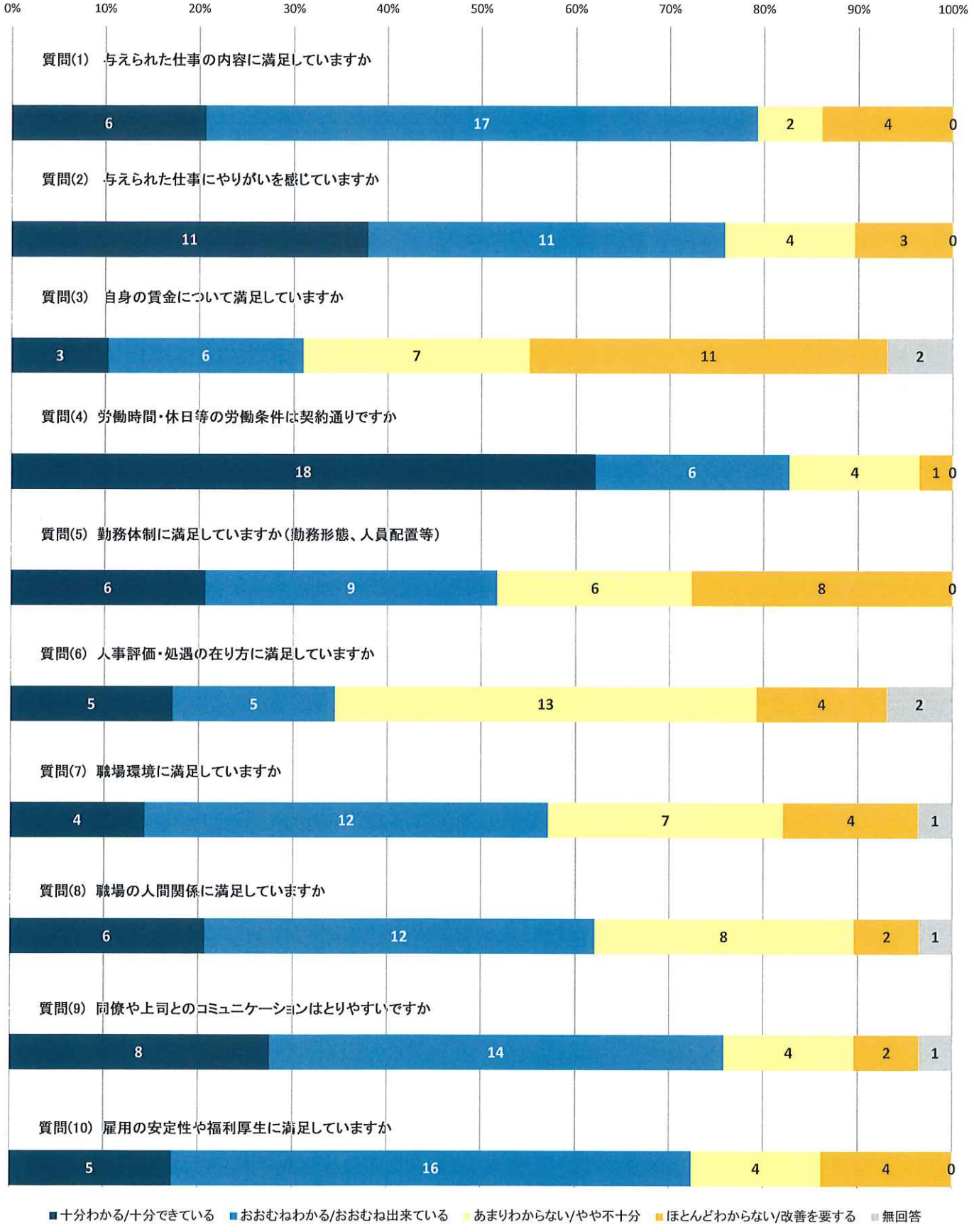
保育士の自己評価【５】

令和元年度　なの花保育園



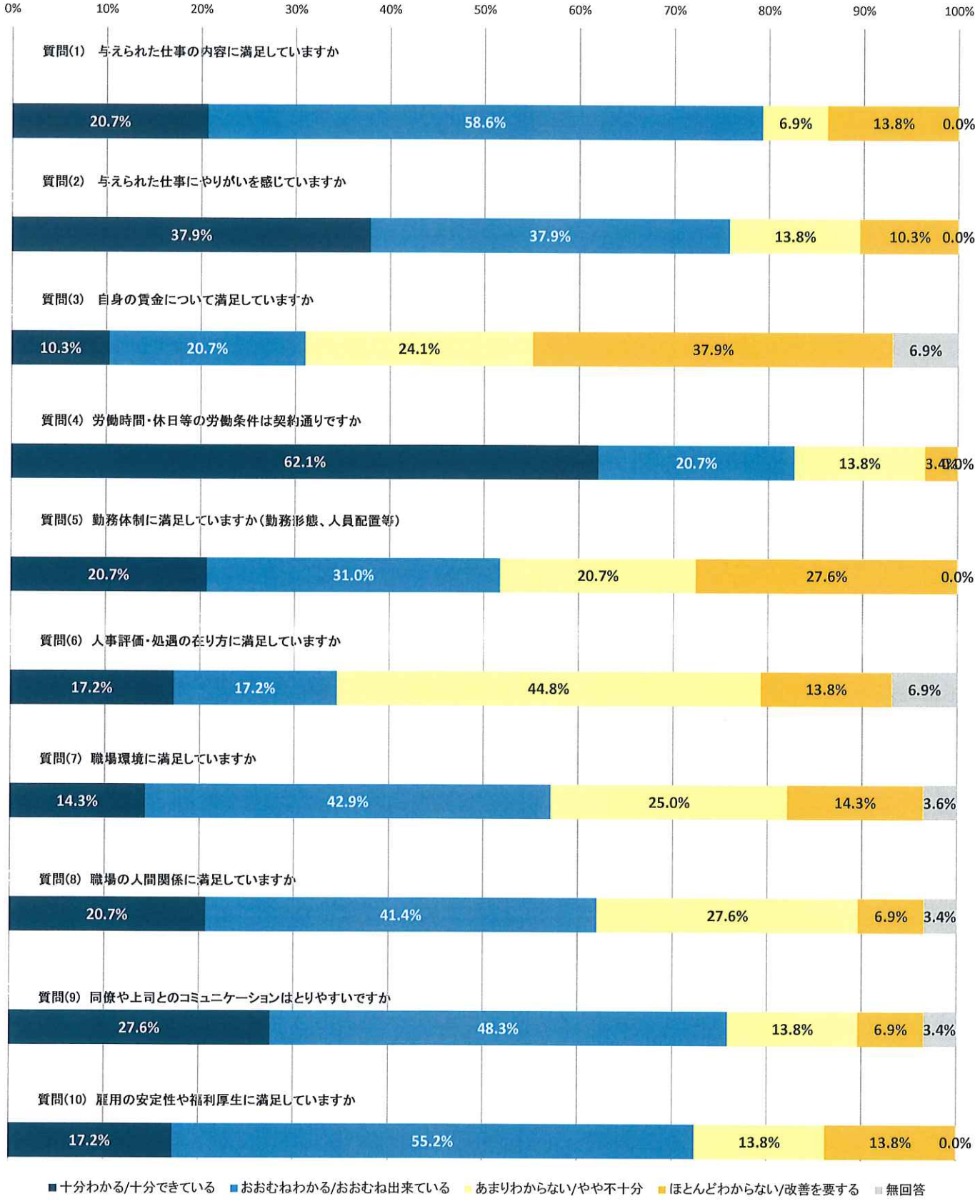
職員による園の評価【１】

令和元年度なの花保育園



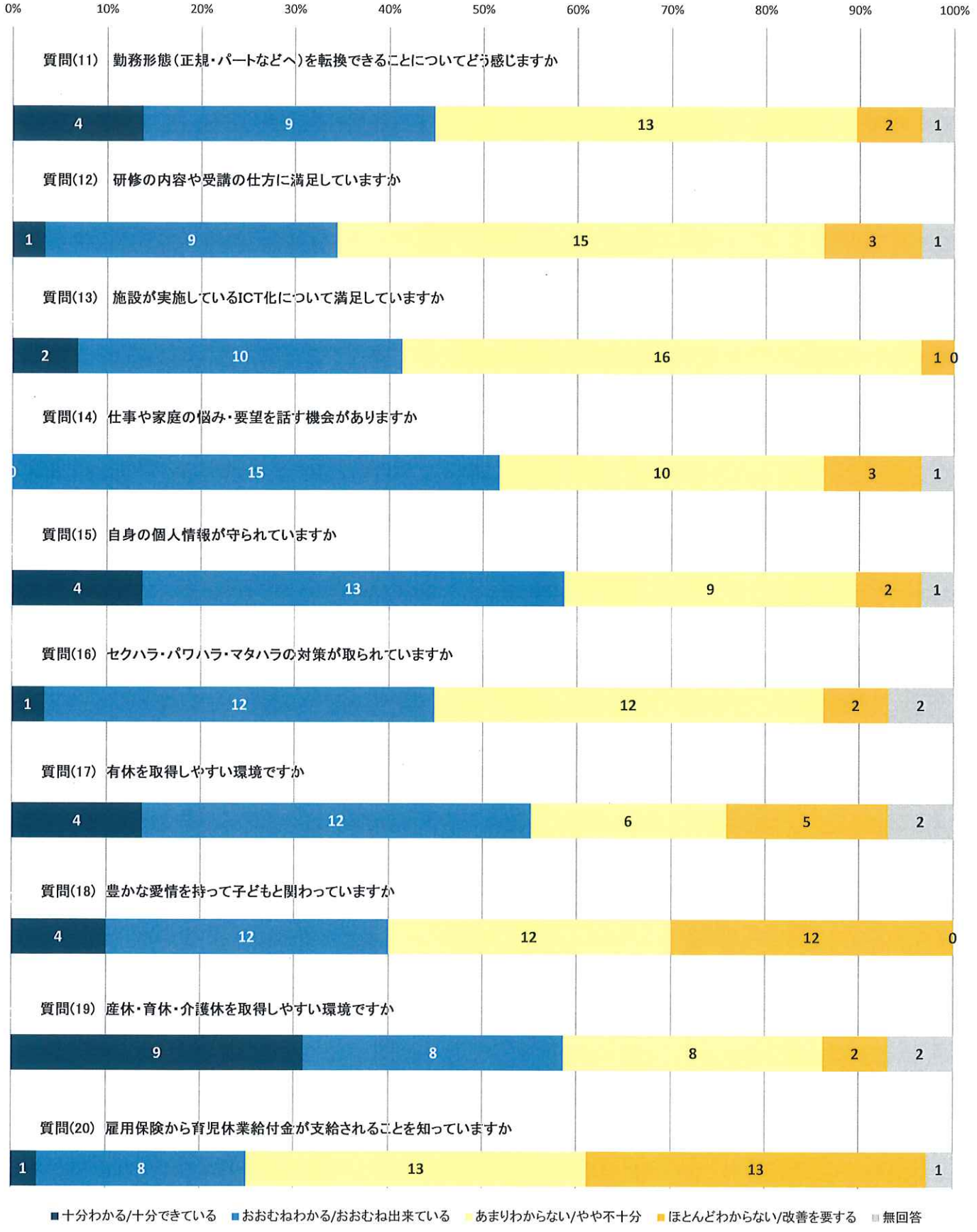
保育士の自己評価【１】

令和元年度　なの花保育園



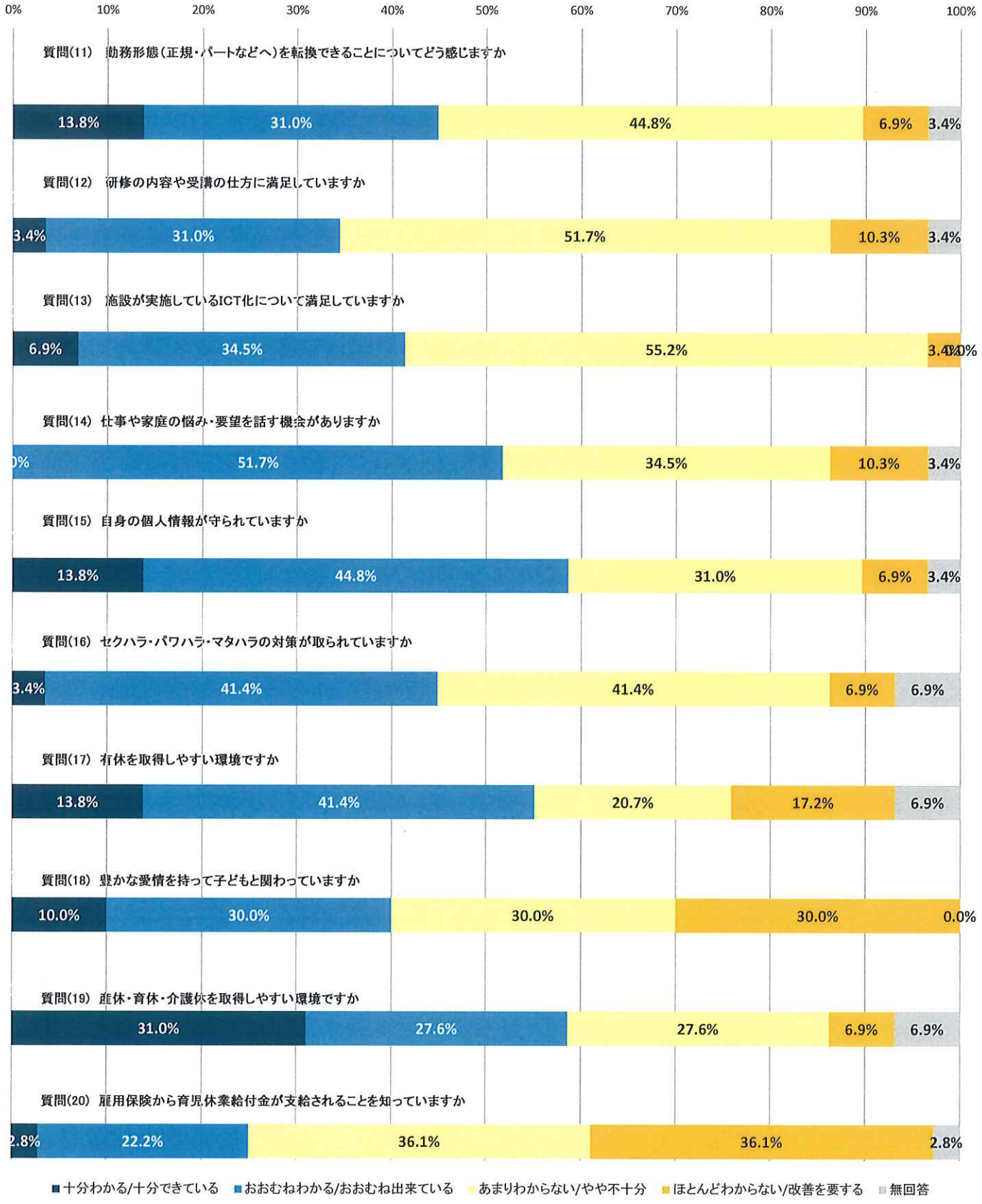
職員による園の評価【２】

令和元年度なの花保育園



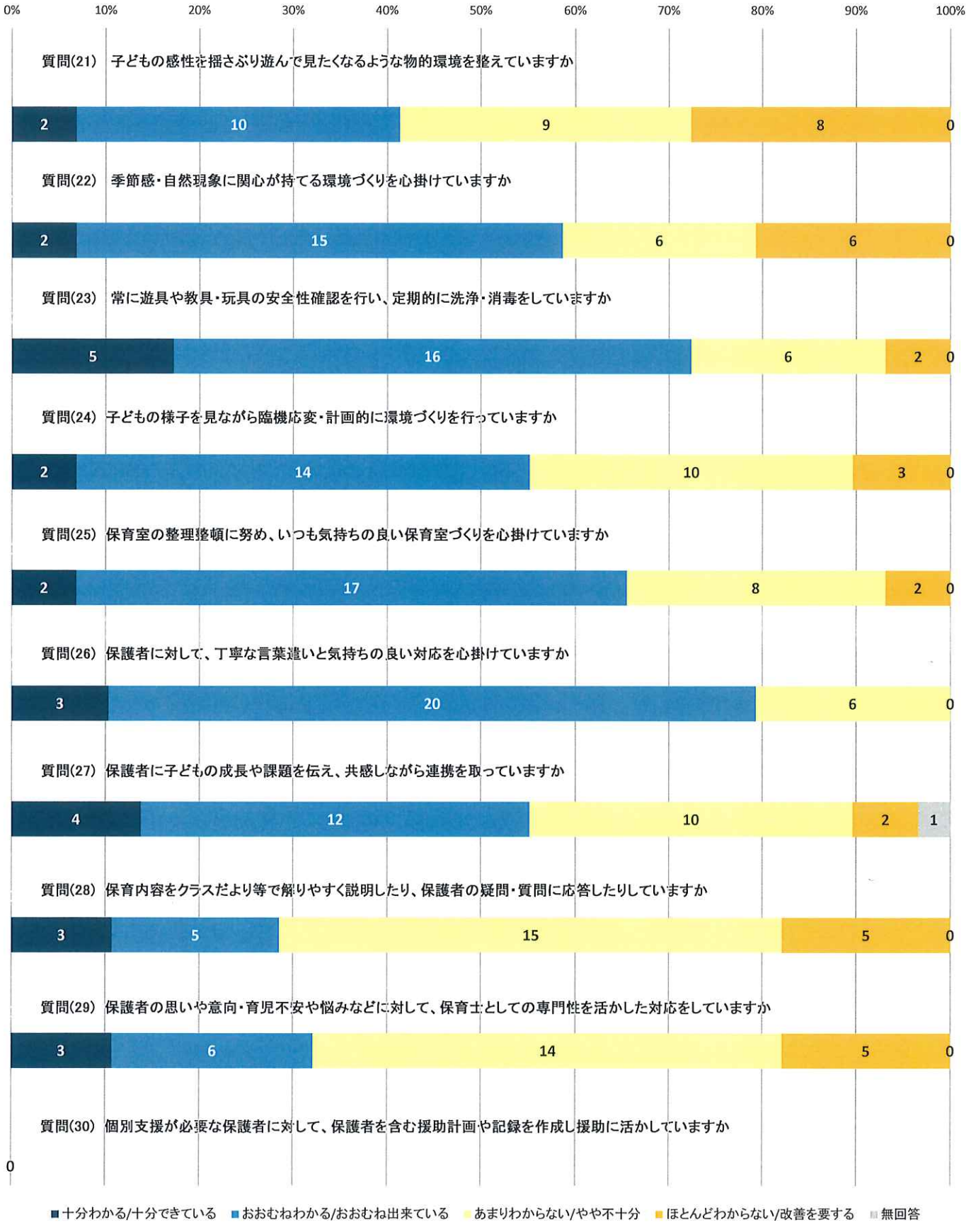
保育士の自己評価【２】

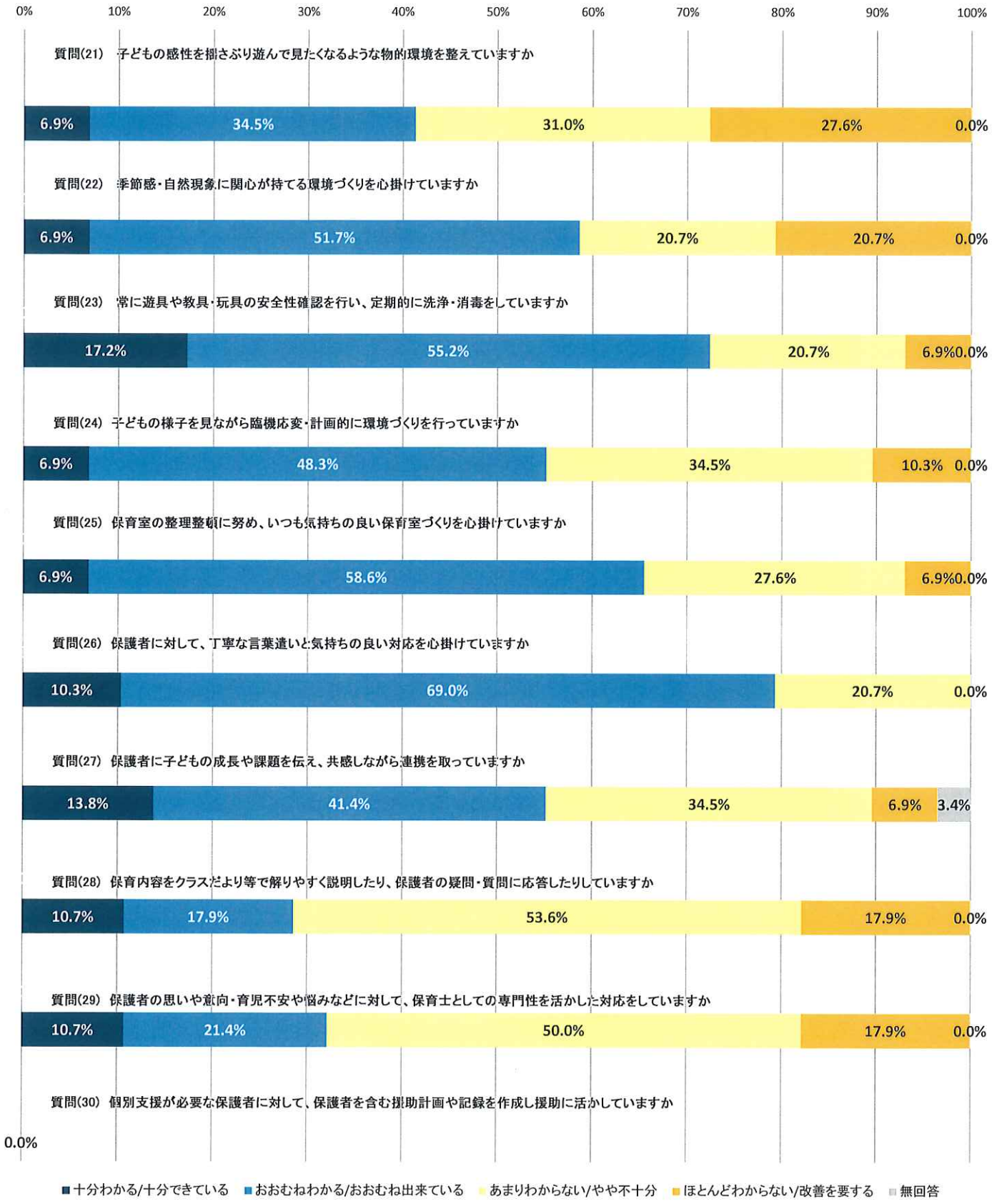
令和元年度　なの花保育園



職員による園の評価【3】

令和元年度なの花保育園



保育士の自己評価【3】

令和元年度　なの花保育園