

これは貴事業所保存・閲覧用です

(サービス推進費補助を受ける事業所様が東京都へ提出される場合は、同封の東京都様式(表紙右上に「施設番号」「施設名」とあるもの)をご提出ください)

「利用者に対する調査」結果報告書(2014年度) (東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2014年 11月 18日

社会福祉法人敬愛健伸会

白山ひかり保育園

施設長殿

〒160-0023

所在地 東京都新宿区西新宿6-15-1
セントラルパークタワー ラ・トゥール新宿707

評価機関名 特定非営利活動法人福祉総合評価機構

認証評価機関番号

機構 03 - 081

電話番号 03-6279-0331

代表者氏名 清水 康之

印

以下のとおり利用者調査を行いましたので、ご報告いたします。

評価者 (評価者養成講習修了者番号及び担当分野)	修了者番号		担当分野	
	①	H0702006	<input checked="" type="checkbox"/> 福祉	<input checked="" type="checkbox"/> 経営
	②	H0902065	<input checked="" type="checkbox"/> 福祉	<input type="checkbox"/> 経営
	③	H0702077	<input checked="" type="checkbox"/> 福祉	<input checked="" type="checkbox"/> 経営
	④		<input type="checkbox"/> 福祉	<input type="checkbox"/> 経営
	⑤		<input type="checkbox"/> 福祉	<input type="checkbox"/> 経営
	⑥		<input type="checkbox"/> 福祉	<input type="checkbox"/> 経営
福祉サービス種別	認可保育所			
評価対象事業所名称	白山ひかり保育園			
事業所連絡先	〒	112-0001		
	所在地	東京都文京区白山2-29-9		
	TEL	03-3818-1188		
事業所代表者氏名	高橋 輝子			
契約日	2014年 9月 1日			
利用者調査票配布日(実施日)	2014年 9月 16日			
利用者調査結果報告日	2014年 11月 18日			
評価合議日	2014年 11月 14日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	調査実施にあたり、対象者(利用者)の理解促進のため、調査票の配付時に調査の趣旨や調査開始から完了までの流れを記した依頼状を添付するとともに、園内掲示用のポスターを作成した。 また回収率向上を図るため、調査開始後に提出御礼と未提出者への呼びかけをかねたチラシを全対象者に配付し、提出促進の一助とした。 なお、調査内容について事業所と評価機関との協議のうえ、報告書に記載の標準設問に加え、独自の質問も設けて実施しており、結果は事業所に報告している。			

調査対象

調査開始時点での本園の利用世帯53を対象として実施した。
なお、兄弟姉妹がいる世帯は1世帯として扱った。

調査方法

調査票及び調査項目は標準内容のほか独自の質問も加えた。
回収は事業所と協議のうえ郵送または郵送と事業所内での回収との併用にて行い、結果は選択式・自由記述とも園に報告した。自由意見については回答者の匿名性に配慮し、表記の加工などの処理を適宜行った。

利用者総数

53

共通評価項目による調査対象者数

53

共通評価項目による調査の有効回答者数

35

利用者総数に対する回答者割合(%)

66.0

利用者調査全体のコメント

総合的な感想として、園に対する満足度は「大変満足」40.0%・「満足」48.6%の計88.6%で、設問別では「食事」「急な残業等への配慮」「整理整頓・清潔」「ケガ・体調変化への対応」など全16問中6問で80～90%台の高い支持を得ている。それ以外の設問でも、概ね65%前後の支持を得ている。
自由意見では「少人数な分、一人ひとりに目が行き届いており、随所に手作り感が伝わってくる」「皆さん丁寧に、子ども・保護者に接してくれる」「個性を理解してくれているので、何ごとにも相談しやすく安できる」などの声が寄せられている。
さらなる向上を望む意見としては職員の対応、行事や保育内容の充実、安全衛生管理に関することなどが見られた。

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	32	2	1	0
実質的な満足度(「無回答・非該当」を除いた割合・以下同)は、「はい」が91.4%、「どちらともいえない」が5.7%、「いいえ」が2.9%となっている。 自由意見は7件で、「時季や地方のものなどで注力してくれている」「給食や通常のおやつには満足している」のほか、おやつや食材に関する意見があった。				
2. 保育所の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか	27	6	2	0
「はい」が77.1%、「どちらともいえない」が17.1%、「いいえ」が5.7%となっている。 自由意見は9件で、「家ではなかなかできない砂遊び等をしてくれて感謝している」「屋上の利用はありがたい」などのほか、戸外活動の充実を望む声があった。				
3. 保育時間の変更は、保護者の状況に柔軟に対応されているか	24	2	0	9
「はい」が92.3%、「どちらともいえない」が7.7%となっている。 自由意見は5件で、「電話1本で対応してくれるので助かる」「急に遅くなった時も快諾してくれた」などの意見があった。				

4. 安全対策が十分取られていると思うか	21	10	4	0
「はい」が60.0%、「どちらともいえない」が28.6%、「いいえ」が11.4%となっている。 自由意見は8件で、外部侵入対策や保育中の安全管理などについて、懸念や要望が挙げられている。				
5. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	21	12	2	0
「はい」が60.0%、「どちらともいえない」が34.3%、「いいえ」が5.7%となっている。 自由意見は12件で、「父母が参加する行事は土日になっているので助かる」などのほか、保護者参加行事の日程設定に関する要望等が挙げられている。				
6. 子どもの保育について家庭と保育所に信頼関係があるか	25	9	1	0
「はい」が71.4%、「どちらともいえない」が25.7%、「いいえ」が2.9%となっている。 自由意見は11件で、「担任がよく子どもの日常を理解してくれ、送り迎え時に話もしてくれる」「担任以外でも子どもの性格を理解してくれており、相談なども含めて話しやすい」などのほか、日々のさらなるコミュニケーション機会の充実を望む声などがあつた。				
7. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	25	8	1	1
「はい」が71.4%、「どちらともいえない」が20.0%、「いいえ」が8.6%となっている。 自由意見は7件で、「離乳食の進め方など押し付けることなく、こちらの要望に合わせてくれるので希望を伝えやすい」「園長は人柄が素晴らしいし、担任はいつも意見を聞いてくれる」のほか、職員とのさらなる情報共有を望む声などがあつた。				
8. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	31	4	0	0
「はい」が88.6%、「どちらともいえない」が11.4%となっている。 自由意見は3件で、「居室もトイレも清潔」などの意見があつた。				
9. 職員の接遇・態度は適切か	25	7	3	0
「はい」が71.4%、「どちらともいえない」が20.0%、「いいえ」が8.6%となっている。 自由意見は6件で、「他のクラスの先生も、親にも子どもにも声をかけてくれる」のほか、職員の接遇面に関してさらなる向上を望む意見があつた。				
10. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	31	4	0	0
「はい」が88.6%、「どちらともいえない」が11.4%となっている。 自由意見は7件で、「子どもの体調急変についての対応を認識してくれているようなので、いざという時に安心できる」「些細なことでも報告してくれる」などのほか、園内での体調管理に関して意見があつた。				

11. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	16	7	3	9
「はい」が61.5%、「どちらともいえない」が26.9%、「いいえ」が11.5%となっている。 自由意見は6件で、職員の子どもへの対応に関する平準化について、懸念や要望が挙げられている。				
12. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	29	6	0	0
「はい」が82.9%、「どちらともいえない」が17.1%となっている。 自由意見は3件で、「子どもも先生を見てニコニコしている」のほか、職員対応に関して意見があった。				
13. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	21	5	0	9
「はい」が80.8%、「どちらともいえない」が19.2%となっている。 自由意見は2件で、保護者とのコミュニケーション時におけるプライバシー保護について、意見があった。				
14. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	23	4	2	6
「はい」が65.7%、「どちらともいえない」が28.6%、「いいえ」が5.7%となっている。 自由意見は6件で、子どもの様子に関するさらなる情報共有を望む声があった。				
15. 利用者の不満や要望は対応されているか	19	2	4	10
「はい」が79.3%、「どちらともいえない」が13.8%、「いいえ」が6.9%となっている。 自由意見は6件で、「おむつの取り換え頻度、ミルクの頻度など、個人に合わせて対応してくれる」「アンケートの回答など詳細を聞いてくれた」などのほか、要望等への対応について、意見があった。				
16. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	14	17	3	1
「はい」が76.0%、「どちらともいえない」が8.0%、「いいえ」が16.0%となっている。 自由意見は1件で、相談後の対応について、意見があった。				