

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(2013年度)  
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2014年 2月 21日

社会福祉法人 聖マリアの家  
聖マリア保育園 園長 宮内 真由美 殿

郵便番号 102-0083

所在地 東京都千代田区麹町3丁目2番6号 麹町本多ビル3B

評価機関名 一般社団法人 日本福祉サービス評価機構

認証評価機関番号

機構 02 - 033

電話番号 03-3262-2260

代表者氏名 代表理事 太田 吉泰

印

以下のとおり調査を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	太田 吉泰	経営	H0301059
	②	笹野 武則	経営	H0901035
	③			
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	認可保育所			
調査対象事業所名称	聖マリア保育園			
事業所連絡先	郵便番号	175-0082		
	所在地	東京都板橋区高島平8丁目21番11号		
	電話番号	03-3934-0029		
事業所代表者氏名	園長 宮内 真由美			
契約日	2013年 8月 23日			
利用者調査票配布日(実施日)	2013年 11月 5日			
利用者調査結果報告日	2014年 2月 20日			
調査結果合議日	2014年 2月 5日			
コメント (利用者調査の工夫点、補助者・専門家等の活用などを記入)	調査票は園から保護者に手渡ししてもらった。回答は保護者から直接評価機関に郵送してもらった。			

評価機関から上記及び別紙の調査結果を含む調査結果報告書を受け取りました。

2014年 2月 24日  
社会福祉法人聖マリアの家

事業者代表者氏名

聖マリア保育園  
園長宮内真由美



## 調査対象

聖マリア保育園を利用している保護者109人を対象に実施した(園児は130人)。

## 調査方法

調査はアンケート方式で実施した。調査票は保育園から保護者に渡してもらい、回答は直接評価機関に郵送してもらった。

## 利用者総数

109

## 共通評価項目による調査対象者数

109

## 共通評価項目による調査の有効回答者数

86

## 利用者総数に対する回答者割合(%)

78.9

## 利用者調査全体のコメント

15項目の内、「はい」と答えた人の比率が90%台のものは2項目(「戸外遊びの機会は十分か」「子どもは大切にされているか」)、80%台のものは8項目(「職員は礼儀正しく丁寧に対応しているか」「利用時間の変更には柔軟に対応してくれるか」「食事・おやつメニューは工夫されているか」など)である。「はい」と答えた人の比率はすべて60%以上で、要望・不満についての項目、「要望・不満を言いやすいか」は64.0%、「要望や不満にきちんと対応しているか」は61.6%である。総合的な感想では、「大変満足」が54.7%、「満足」が40.7%、両者の合計は95.4%で、満足度は高い。

## 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	76	9	0	1
「はい」と答えた人は88.4%である。個別の意見の中には、「月齢、咀嚼状況に合わせて工夫されている」「アレルギーに配慮したメニューにしてくれている」などの声とともに「離乳食の展示回数を増やしてほしい」という声もある。				
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	79	7	0	0
「はい」と答えた人は91.9%である。個別の意見の中には、「園庭だけでなく散歩にも沢山行っている」「散歩はもちろん、園庭での昼食などピクニック気分でも子どもも喜んでいる」などの声とともに「午後も外遊びの機会を作してほしい」という声もある。				
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	77	3	0	6
「はい」と答えた人は89.5%である。個別の意見の中には、「時間に遅れても優しく対応してくれる。感謝している」「急な仕事が入っての土曜保育も快く引き受けてくれてありがたい」などの声がある。				

4. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)は、十分か	76	8	1	1
「はい」と答えた人は88.4%である。個別の意見の中には、「連絡してくれ、すぐに行けない時も配慮してもらい助かっている」「嘔吐した衣類に消毒方法のメモをつけてくれた助かった」などの声とともに「把握していること(発熱、けが)には十分対応しているが、けがを把握できていないこともある」「迎えの時に調子が悪かったことを伝えられることもある」などの声もある。				
5. 安全対策が十分取られていると思うか	60	25	1	0
「はい」と答えた人は69.8%である。個別の意見の中には、「保護者の意見を聞き、防犯カメラなど対応してくれている」という声と共に侵入者対策、遊びの時の見守りなどに懸念する声もある。				
6. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	76	8	2	0
「はい」と答えた人は88.4%である。個別の意見の中には、「今年は運動会の日程が小学校と重ならず助かった」「保育参観も希望を考慮してくれるので無理なく参加できる」などの声とともに「土曜日は仕事のためあまり参加できない」という声もある。				
7. 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	75	10	1	0
「はい」と答えた人は87.2%である。個別の意見の中には、「アレルギーのことなど相談に対応してくれる」「親身になってくれる」などの声とともに「話かければ聞いてくれるが、忙しそうで話しかけにくいこともある」「ゆっくり話す時間がない」などの声もある。				
8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	73	10	0	3
「はい」と答えた人は84.9%である。個別の意見の中には、「親切丁寧に答えてもらい安心する」などの声とともに「忙しそうで話しかけづらい。話ができるが相談はしにくい」などの声もある。				
9. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	69	7	0	10
「はい」と答えた人は80.2%である。				
10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	78	6	0	2
「はい」と答えた人は90.7%である。				

11. 職員の対応は丁寧か	77	6	1	2
「はい」と答えた人は89.5%である。個別の意見の中には、「丁寧に対応してくれる。とても話しやすい」「子どもの行動や表現を覚えていて話してくれたり、連絡帳に書いてくれる」などの声とともに「ほとんどの先生は挨拶してくれるが、挨拶がない人もいる」「人によるが、子どもに対する言葉遣いが少し気になる時もある」などの声もある。				
12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	55	22	4	5
「はい」と答えた人は64.0%である。				
13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	53	21	1	11
「はい」と答えた人は61.6%である。				
14. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	65	2	14	5
「はい」と答えた人は75.6%である。				
15. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	14	4	0	0
該当者は18人で、「はい」と答えた人は77.8%である。				