

2020/3/6

2019年度 東京都福祉サービス第三者評価

利用者調査 集計結果報告書

サービス種別	認可保育園	事業所名	西東京市立しもほうや保育園
--------	-------	------	---------------

【調査概要】

区 分	調査手法	調査期間	調査対象	対象者数または配布数	有効回答数または回収数	有効回答率または回収率
・利用者調査	調査票によるアンケート	・配布 1/18～ ・回収期限 1/31	・保護者 (世帯単位。2人以上利用の場合は年齢の下のクラスが対象)	117	62	53.0%



株式会社 川原経営総合センター

東京都福祉サービス評価推進機構認証評価機関(認証番号:機構02-012)
〒140-0001 東京都品川区北品川4-7-35 御殿山トラストタワー9階
Tel 03-5422-7348 Fax 03-5422-7996 <http://hyoka.kawahara-group>

事業所名	西東京市立しもほうや保育園	■利用者調査(保護者アンケート)集計結果 (認可保育所)
------	---------------	---------------------------------

《毎日の保育》		評 点				計
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答・ 非該当	
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	57	3	0	2	62
		91.9%	4.8%	0%	3.2%	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	55	5	0	2	62
		88.7%	8.1%	0%	3.2%	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	52	6	2	2	62
		83.9%	9.7%	3.2%	3.2%	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	54	5	1	2	62
		87.1%	8.1%	1.6%	3.2%	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	49	6	2	5	62
		79.0%	9.7%	3.2%	8.1%	100%
問6	安全対策が十分取られていると思いますか	32	23	5	2	62
		51.6%	37.1%	8.1%	3.2%	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	32	20	8	2	62
		51.6%	32.3%	12.9%	3.2%	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と信頼関係があると思いますか	45	13	2	2	62
		72.6%	21.0%	3.2%	3.2%	100%

《安心・快適性》		評 点				計
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答・ 非該当	
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	46	12	3	1	62	
	74.2%	19.4%	4.8%	1.6%	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	52	6	3	1	62	
	83.9%	9.7%	4.8%	1.6%	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	49	10	2	1	62	
	79.0%	16.1%	3.2%	1.6%	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	41	13	3	5	62	
	66.1%	21.0%	4.8%	8.1%	100%	

《利用者個人の尊重》		評 点				計
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答・ 非該当	
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	54	5	1	2	62
		87.1%	8.1%	1.6%	3.2%	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	47	8	2	5	62
		75.8%	12.9%	3.2%	8.1%	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	45	12	4	1	62
		72.6%	19.4%	6.5%	1.6%	100%

事業所名	西東京市立しもほうや保育園	■利用者調査(保護者アンケート)集計結果 (認可保育所)
------	---------------	---------------------------------

《不満・要望への対応》		評 点				計
		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答・ 非該当	
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	44 71.0%	8 12.9%	4 6.5%	6 9.7%	62 100%
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	30 48.4%	18 29.0%	6 9.7%	8 12.9%	62 100%

《総合的な感想について》		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	大変満足	29	46.8%
	満足	26	41.9%
	どちらともいえない	2	3.2%
	不満	4	6.5%
	大変不満	0	0.0%
	無回答	1	1.6%
	計	62	100.0%

〔記入者・お子さんについて〕

1. 調査票記入者

【その他回答】

	人数(人)	割合
1. 父	4	6.5%
2. 母	52	83.9%
3. 父母と一緒に	3	4.8%
4. その他	0	0.0%
無記入	3	4.8%
計	62	100.0%

2. 調査票記入者の年齢

	人数(人)	割合
1. 20歳未満	0	0.0%
2. 20～25歳未満	0	0.0%
3. 25～30歳未満	2	3.2%
4. 30～35歳未満	13	21.0%
5. 35～40歳未満	28	45.2%
6. 40～50歳未満	16	25.8%
7. 50歳以上	0	0.0%
無記入	3	4.8%
計	62	100.0%

事業所名	西東京市立しもほうや保育園	■利用者調査(保護者アンケート)集計結果 (認可保育所)
------	---------------	---------------------------------

3. 保護者の勤務形態

①父

【その他回答】

	人数(人)	割合
1. 常勤(フルタイム)	52	83.9%
2. パート、アルバイト	0	0.0%
3. 自営業	4	6.5%
4. 無職	0	0.0%
5. その他	1	1.6%
無記入	5	8.1%
計	62	100.0%

②母

【その他回答】

・産休中

1. 常勤(フルタイム)	52	83.9%
2. パート、アルバイト	5	8.1%
3. 自営業	1	1.6%
4. 無職	0	0.0%
5. その他	1	1.6%
無記入	3	4.8%
計	62	100.0%

③その他保護者

【その他回答】

1. 常勤(フルタイム)	5	8.1%
2. パート、アルバイト	2	3.2%
3. 自営業	0	0.0%
4. 無職	2	3.2%
5. その他	0	0.0%
無記入	53	85.5%
計	62	100.0%

4. 保育園を利用しているお子さんの年齢
(2019年4月1日現在)

	人数(人)	割合
1. 0歳	3	4.8%
2. 1歳	14	22.6%
3. 2歳	7	11.3%
4. 3歳	14	22.6%
5. 4歳	11	17.7%
6. 5歳	9	14.5%
無記入	4	6.5%
計	62	100.0%

事業所名	西東京市立しもほうや保育園
------	---------------

■利用者調査(保護者アンケート)集計結果
(認可保育所)



事業所名	西東京市立しもほうや保育園	■利用者調査(保護者アンケート)集計結果 (認可保育所)
------	---------------	---------------------------------

項目		グラフ
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	□はい □どちらともいえない □いいえ □無回答・非該当 2019年度 91.9% 4.8% 3.2% 2018年度 98.1% 1.9% 2017年度 94.0% 6.0%
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	□はい □どちらともいえない □いいえ □無回答・非該当 2019年度 88.7% 8.1% 3.2% 2018年度 96.3% 1.9% 2017年度 96.0% 6.0%
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	□はい □どちらともいえない □いいえ □無回答・非該当 2019年度 83.9% 9.7% 3.2% 3.2% 2018年度 90.7% 5.6% 3.7% 2017年度 92.0% 8.0%
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	□はい □どちらともいえない □いいえ □無回答・非該当 2019年度 87.1% 8.1% 3.2% 1.6% 2018年度 92.6% 7.4% 2017年度 94.0% 4.0% 2.0%
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	□はい □どちらともいえない □いいえ □無回答・非該当 2019年度 79.0% 9.7% 3.2% 8.1% 2018年度 83.3% 9.3% 7.4% 2017年度 84.0% 10.0% 6.0%
問6	安全対策が十分取られていると思いますか	□はい □どちらともいえない □いいえ □無回答・非該当 2019年度 51.6% 37.1% 8.1% 3.2% 2018年度 70.4% 24.1% 3.7% 1.9% 2017年度 62.0% 36.0% 2.0%

事業所名	西東京市立しもほうや保育園	■利用者調査(保護者アンケート)集計結果 (認可保育所)
------	---------------	---------------------------------

項目		グラフ																				
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	<table><thead><tr><th></th><th>はい</th><th>どちらともいえない</th><th>いいえ</th><th>無回答・非該当</th></tr></thead><tbody><tr><td>2019年度</td><td>51.6%</td><td>32.3%</td><td>12.9%</td><td>3.2%</td></tr><tr><td>2018年度</td><td>72.2%</td><td>22.2%</td><td>3.7%</td><td>1.9%</td></tr><tr><td>2017年度</td><td>72.0%</td><td>26.0%</td><td>2.0%</td><td></td></tr></tbody></table>		はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	51.6%	32.3%	12.9%	3.2%	2018年度	72.2%	22.2%	3.7%	1.9%	2017年度	72.0%	26.0%	2.0%	
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																		
2019年度	51.6%	32.3%	12.9%	3.2%																		
2018年度	72.2%	22.2%	3.7%	1.9%																		
2017年度	72.0%	26.0%	2.0%																			
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そうな信頼関係があると思いますか	<table><thead><tr><th></th><th>はい</th><th>どちらともいえない</th><th>いいえ</th><th>無回答・非該当</th></tr></thead><tbody><tr><td>2019年度</td><td>72.6%</td><td>21.0%</td><td>3.2%</td><td>3.2%</td></tr><tr><td>2018年度</td><td>85.2%</td><td>13.0%</td><td>1.9%</td><td></td></tr><tr><td>2017年度</td><td>86.0%</td><td>14.0%</td><td></td><td></td></tr></tbody></table>		はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	72.6%	21.0%	3.2%	3.2%	2018年度	85.2%	13.0%	1.9%		2017年度	86.0%	14.0%		
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																		
2019年度	72.6%	21.0%	3.2%	3.2%																		
2018年度	85.2%	13.0%	1.9%																			
2017年度	86.0%	14.0%																				
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	<table><thead><tr><th></th><th>はい</th><th>どちらともいえない</th><th>いいえ</th><th>無回答・非該当</th></tr></thead><tbody><tr><td>2019年度</td><td>74.2%</td><td>19.4%</td><td>4.8%</td><td>1.6%</td></tr><tr><td>2018年度</td><td>81.5%</td><td>18.5%</td><td></td><td></td></tr><tr><td>2017年度</td><td>92.0%</td><td>8.0%</td><td></td><td></td></tr></tbody></table>		はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	74.2%	19.4%	4.8%	1.6%	2018年度	81.5%	18.5%			2017年度	92.0%	8.0%		
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																		
2019年度	74.2%	19.4%	4.8%	1.6%																		
2018年度	81.5%	18.5%																				
2017年度	92.0%	8.0%																				
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	<table><thead><tr><th></th><th>はい</th><th>どちらともいえない</th><th>いいえ</th><th>無回答・非該当</th></tr></thead><tbody><tr><td>2019年度</td><td>83.9%</td><td>9.7%</td><td>4.8%</td><td>1.6%</td></tr><tr><td>2018年度</td><td>85.2%</td><td>9.3%</td><td>5.6%</td><td></td></tr><tr><td>2017年度</td><td>90.0%</td><td>8.0%</td><td>2.0%</td><td></td></tr></tbody></table>		はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	83.9%	9.7%	4.8%	1.6%	2018年度	85.2%	9.3%	5.6%		2017年度	90.0%	8.0%	2.0%	
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																		
2019年度	83.9%	9.7%	4.8%	1.6%																		
2018年度	85.2%	9.3%	5.6%																			
2017年度	90.0%	8.0%	2.0%																			
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	<table><thead><tr><th></th><th>はい</th><th>どちらともいえない</th><th>いいえ</th><th>無回答・非該当</th></tr></thead><tbody><tr><td>2019年度</td><td>79.0%</td><td>16.1%</td><td>3.2%</td><td>1.6%</td></tr><tr><td>2018年度</td><td>87.0%</td><td>13.0%</td><td></td><td></td></tr><tr><td>2017年度</td><td>90.0%</td><td>10.0%</td><td></td><td></td></tr></tbody></table>		はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	79.0%	16.1%	3.2%	1.6%	2018年度	87.0%	13.0%			2017年度	90.0%	10.0%		
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																		
2019年度	79.0%	16.1%	3.2%	1.6%																		
2018年度	87.0%	13.0%																				
2017年度	90.0%	10.0%																				
問12	子ども同士のいさかき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	<table><thead><tr><th></th><th>はい</th><th>どちらともいえない</th><th>いいえ</th><th>無回答・非該当</th></tr></thead><tbody><tr><td>2019年度</td><td>66.1%</td><td>21.0%</td><td>4.8%</td><td>8.1%</td></tr><tr><td>2018年度</td><td>75.9%</td><td>16.7%</td><td>3.7%</td><td>3.7%</td></tr><tr><td>2017年度</td><td>90.0%</td><td>10.0%</td><td></td><td></td></tr></tbody></table>		はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	66.1%	21.0%	4.8%	8.1%	2018年度	75.9%	16.7%	3.7%	3.7%	2017年度	90.0%	10.0%		
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																		
2019年度	66.1%	21.0%	4.8%	8.1%																		
2018年度	75.9%	16.7%	3.7%	3.7%																		
2017年度	90.0%	10.0%																				

事業所名	西東京市立しもほうや保育園	■利用者調査(保護者アンケート)集計結果 (認可保育所)
------	---------------	---------------------------------

項目		グラフ																												
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	<table><thead><tr><th></th><th>はい</th><th>どちらともいえない</th><th>いいえ</th><th>無回答・非該当</th></tr></thead><tbody><tr><td>2019年度</td><td>87.1%</td><td>8.1%</td><td>1.6%</td><td>3.2%</td></tr><tr><td>2018年度</td><td>87.0%</td><td>13.0%</td><td></td><td></td></tr><tr><td>2017年度</td><td>94.0%</td><td>6.0%</td><td></td><td></td></tr></tbody></table>		はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	87.1%	8.1%	1.6%	3.2%	2018年度	87.0%	13.0%			2017年度	94.0%	6.0%										
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																										
2019年度	87.1%	8.1%	1.6%	3.2%																										
2018年度	87.0%	13.0%																												
2017年度	94.0%	6.0%																												
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	<table><thead><tr><th></th><th>はい</th><th>どちらともいえない</th><th>いいえ</th><th>無回答・非該当</th></tr></thead><tbody><tr><td>2019年度</td><td>75.8%</td><td>12.9%</td><td>3.2%</td><td>8.1%</td></tr><tr><td>2018年度</td><td>77.8%</td><td>14.8%</td><td>5.6%</td><td>1.9%</td></tr><tr><td>2017年度</td><td>91.5%</td><td>4.3%</td><td>4.3%</td><td></td></tr></tbody></table>		はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	75.8%	12.9%	3.2%	8.1%	2018年度	77.8%	14.8%	5.6%	1.9%	2017年度	91.5%	4.3%	4.3%									
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																										
2019年度	75.8%	12.9%	3.2%	8.1%																										
2018年度	77.8%	14.8%	5.6%	1.9%																										
2017年度	91.5%	4.3%	4.3%																											
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	<table><thead><tr><th></th><th>はい</th><th>どちらともいえない</th><th>いいえ</th><th>無回答・非該当</th></tr></thead><tbody><tr><td>2019年度</td><td>72.6%</td><td>19.4%</td><td>6.5%</td><td>1.6%</td></tr><tr><td>2018年度</td><td>79.6%</td><td>18.5%</td><td>1.9%</td><td></td></tr><tr><td>2017年度</td><td>82.0%</td><td>16.0%</td><td>2.0%</td><td></td></tr></tbody></table>		はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	72.6%	19.4%	6.5%	1.6%	2018年度	79.6%	18.5%	1.9%		2017年度	82.0%	16.0%	2.0%									
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																										
2019年度	72.6%	19.4%	6.5%	1.6%																										
2018年度	79.6%	18.5%	1.9%																											
2017年度	82.0%	16.0%	2.0%																											
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	<table><thead><tr><th></th><th>はい</th><th>どちらともいえない</th><th>いいえ</th><th>無回答・非該当</th></tr></thead><tbody><tr><td>2019年度</td><td>71.0%</td><td>12.9%</td><td>6.5%</td><td>9.7%</td></tr><tr><td>2018年度</td><td>70.4%</td><td>20.4%</td><td>3.7%</td><td>5.6%</td></tr><tr><td>2017年度</td><td>76.0%</td><td>20.0%</td><td>4.0%</td><td></td></tr></tbody></table>		はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	71.0%	12.9%	6.5%	9.7%	2018年度	70.4%	20.4%	3.7%	5.6%	2017年度	76.0%	20.0%	4.0%									
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																										
2019年度	71.0%	12.9%	6.5%	9.7%																										
2018年度	70.4%	20.4%	3.7%	5.6%																										
2017年度	76.0%	20.0%	4.0%																											
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	<table><thead><tr><th></th><th>はい</th><th>どちらともいえない</th><th>いいえ</th><th>無回答・非該当</th></tr></thead><tbody><tr><td>2019年度</td><td>48.4%</td><td>29.0%</td><td>9.7%</td><td>12.9%</td></tr><tr><td>2018年度</td><td>57.4%</td><td>29.6%</td><td>1.9%</td><td>11.1%</td></tr><tr><td>2017年度</td><td>44.0%</td><td>38.0%</td><td>6.0%</td><td>12.0%</td></tr></tbody></table>		はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当	2019年度	48.4%	29.0%	9.7%	12.9%	2018年度	57.4%	29.6%	1.9%	11.1%	2017年度	44.0%	38.0%	6.0%	12.0%								
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当																										
2019年度	48.4%	29.0%	9.7%	12.9%																										
2018年度	57.4%	29.6%	1.9%	11.1%																										
2017年度	44.0%	38.0%	6.0%	12.0%																										
[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	<table><thead><tr><th></th><th>大変満足</th><th>満足</th><th>どちらともいえない</th><th>不満</th><th>大変不満</th><th>無回答</th></tr></thead><tbody><tr><td>2019年度</td><td>46.8%</td><td>41.9%</td><td>3.2%</td><td>1.6%</td><td>6.5%</td><td>1.6%</td></tr><tr><td>2018年度</td><td>48.1%</td><td>46.3%</td><td>3.7%</td><td>1.9%</td><td></td><td></td></tr><tr><td>2017年度</td><td>46.0%</td><td>48.0%</td><td>2.0%</td><td>2.0%</td><td></td><td></td></tr></tbody></table>		大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	2019年度	46.8%	41.9%	3.2%	1.6%	6.5%	1.6%	2018年度	48.1%	46.3%	3.7%	1.9%			2017年度	46.0%	48.0%	2.0%	2.0%		
	大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答																								
2019年度	46.8%	41.9%	3.2%	1.6%	6.5%	1.6%																								
2018年度	48.1%	46.3%	3.7%	1.9%																										
2017年度	46.0%	48.0%	2.0%	2.0%																										