

# 福祉サービスの質の向上の為の措置

保育士及び利用者（保護者）アンケート調査結果

令和3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ているように見える。「地域連携、小学校との連携」「利用者の声が施設に届いていない」「利用者の個人情報」に課題があると感じている利用者がある

(2) 保育士による自己評価

3 歳未満児の保育計画に課題をもっている職員が多い

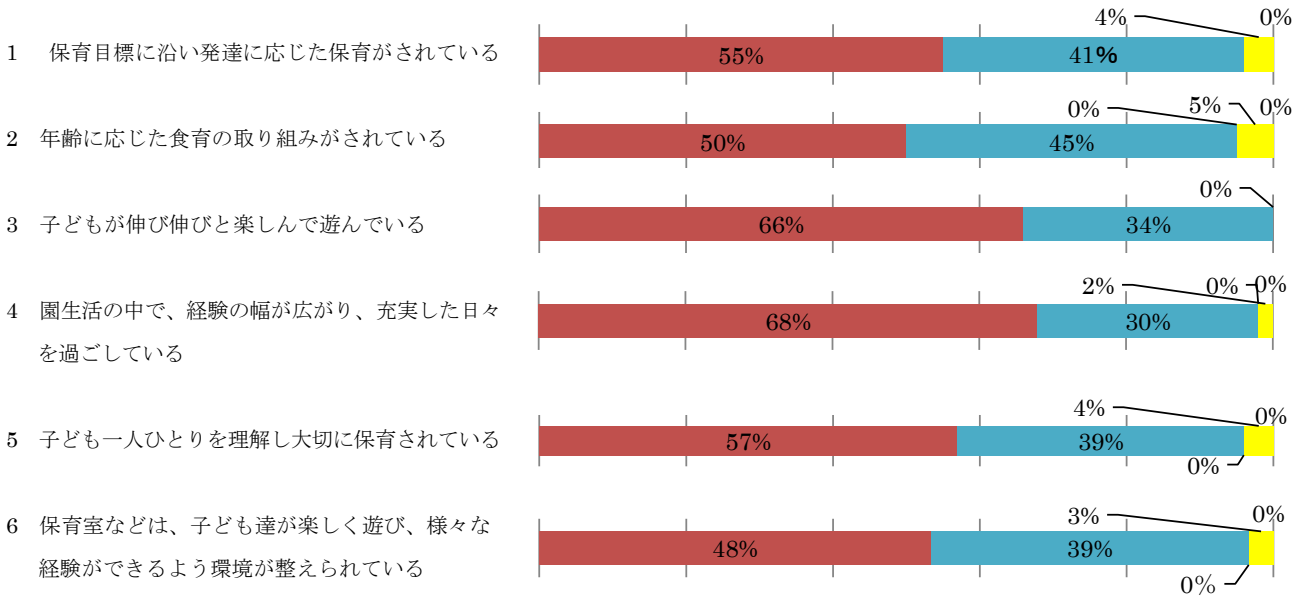
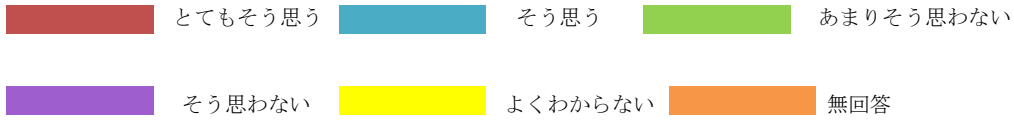
(3) 職員による園の評価

賃金などの処遇や職員体制について課題をもっている職員が多数いる

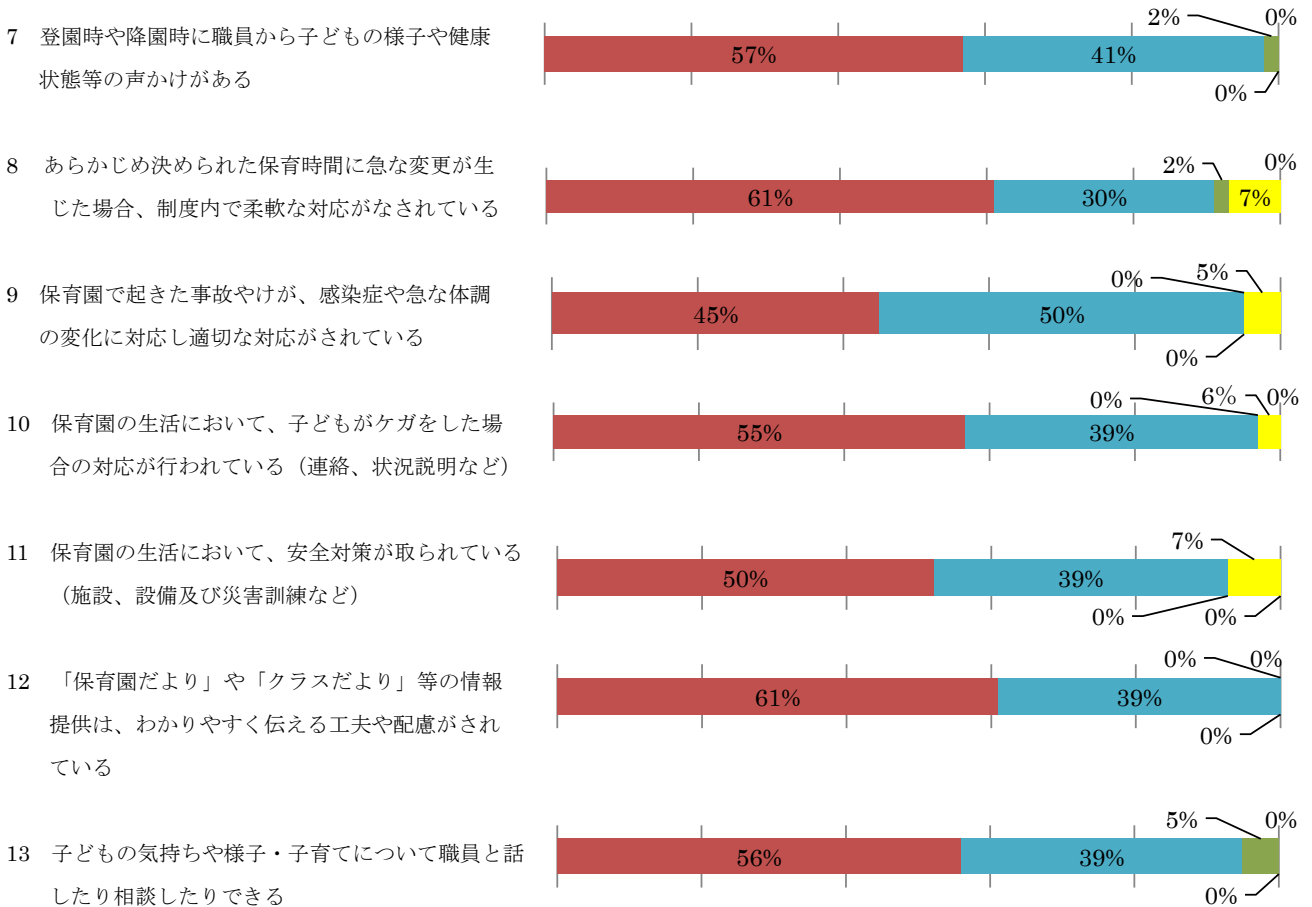
アンケートの集計結果を園全体で共有する機会を設ける。特に課題のある評価について、施設全体の問題として共有し改善に努める。

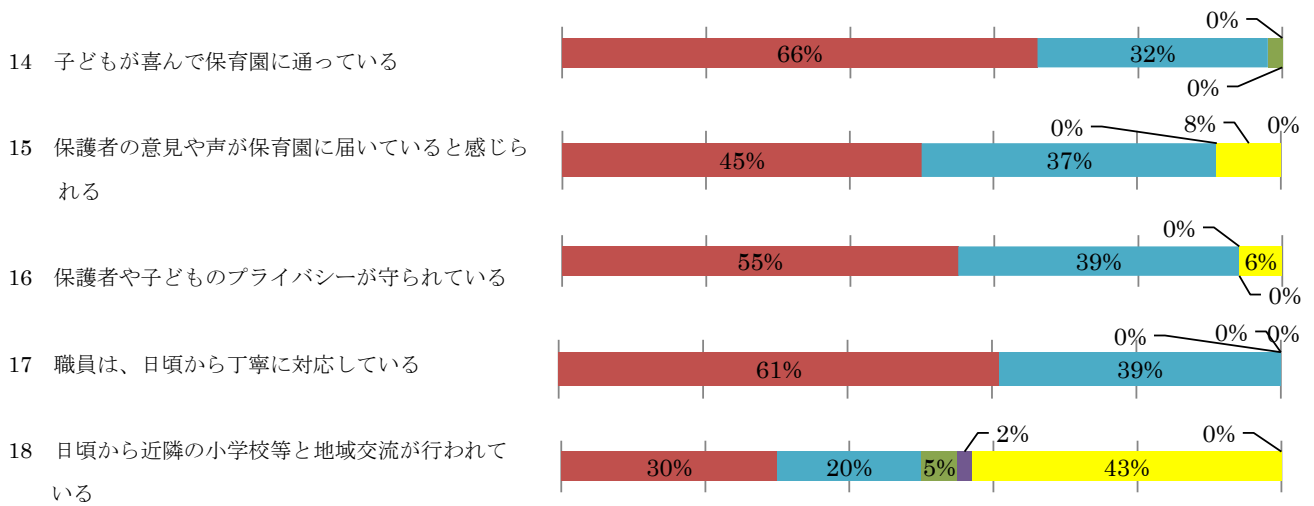
## (1) 保護者向けアンケート調査結果

### I 毎日の保育について



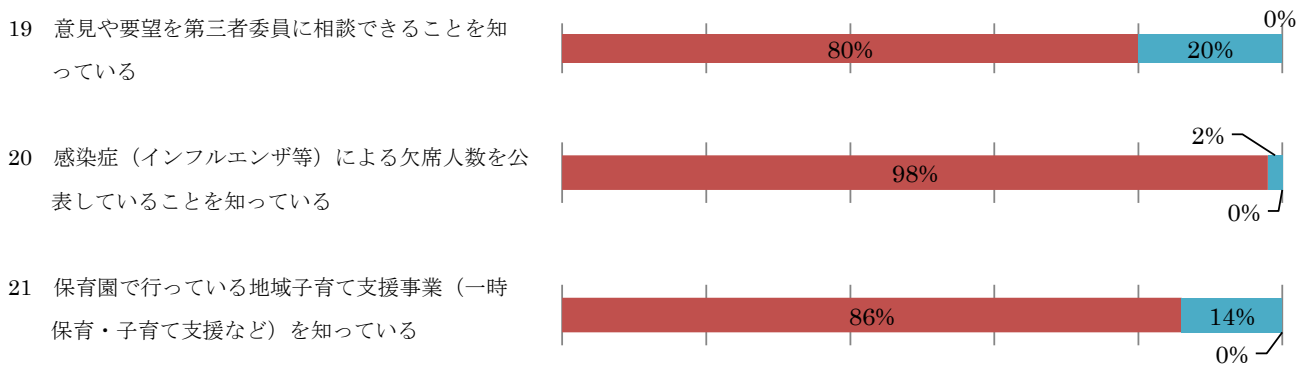
### II 保育園の運営について





### 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（令和3年度）

### ◎運営について

- ・コロナウイルスの影響で行事が中止され、園での様子や友達との関わりなどが見ることができないのが残念です。中止の場合は、動画配信などがあると嬉しいです。
- ・コロナ禍で保護者が参加できる行事が減ってきているなか、保護者会費が余ってくると思います。また、発表会など、各家庭1人の参加と人数制限がかかる時、子どもの撮影をしながら見るのは大変です。そこで、余った保護者会費で行事の撮影、DVD等の作成をしていただくと、参加できない保護者もありがたいと思います。ご検討いただけたらと思います。
- ・コロナ禍でも色々工夫して行事等をしていただき感謝していますが、可能な限り実施していただくと嬉しいです。
- ・コロナで行事がなくなってしまう中でも園児たちの思い出が残るように工夫してくださっているのがとても伝わります。いつもありがとうございます。
- ・コロナ禍で大変な中、ありがとうございます。

貴重なご提案をいただき、ありがとうございます。また、温かいお言葉をいただき、大変嬉しく思います。

コロナ禍での行事開催については、可能な限り保護者様にご参加いただける方法や内容を検討しながら実施してきたところです。しかしながら、市内の感染状況や行政の方針に基づき、制限を設けたり、中止したりせざるを得ない場合がございます。令和3年度は、発表会については保護者会費をもとにDVDを作成・配布させていただきました。今後とも、感染症対策は行いつつ、何らかの形で保護者様にお子様の姿や日々の様子をお届けできるよう検討してまいります。

- ・いつもありがとうございます。一点、希望を挙げさせていただくと、写真のピンボケ率が高いので、もう少し改善してほしいです。少々割高になってもいいので、他園のようにプロにお願いしてもいいのではないのでしょうか。先生方の負担にならないようにしていただきたいです。
- ・誕生会の写真のデータが消えてしまったのは少し悲しかったので、今回は楽しみにしています。
- ・コロナの関係で園行事ができなくなって、園での様子を見る機会が減って残念に思います。以前はクラスの入口に写真が貼ってあり、こんなことして遊んだという日々の保育風景を見られていたが、最近は少なくなってきたように感じます。先生方も色々な対応で忙しいとは思いますが、そういう事を復活させてほしいです。

写真の件について、保護者の皆様にご迷惑をお掛けし申し訳ありません。写真撮影の際には、ピンボケを解消するよう努めてまいります。また、データの管理について職員間で検討し、写真販売が終了するまでは確実にデータを保管することと致しました。保護者様に保育園でのお子様の日々の様子をお届けするツールとして大切にしております。

◎保育・保護者様への対応について

・職員会議で連絡帳の記入ができないのは理解しておりますが、そうでない日の連絡帳が印鑑のみの日がとても多く、子どもの様子が把握できません。

ご意見をいただきありがとうございます。クラスの様子については、送迎時に直接お話をさせていただいたり、掲示板や写真等でお伝えするよう努めているところです。

3歳未満児のクラス（いちご組～りんご組）については、毎日の連絡帳で園での様子をこまめにお伝えすることにはしています。

3歳以上児のクラス（たんぽぽ組～ひまわり組）については、基本的に家庭からの連絡にのみ、お返事する形をとらせていただいております。理由として、①お子様と保護者様との会話でのやりとりを大切にさせていただきたいと考えていること、②3歳以上児クラスは、担任数が減員するため、事務作業の時間の確保が難しいこと、以上の2点を挙げさせていただきます。

しかしながら、コロナ禍で園でのお子様の様子を把握しづらい状況にあると存じております。また、まだ会話でのやりとりが難しいお子様もいらっしゃいますので、担任にお声がけいただき、連絡帳でのこまめなやりとりを希望する旨をお伝えいただけますと、保護者様のご要望にお応えできるかと思

・保護者同士が話し合う機会があるとよい。新しい意見が出たりその場で解決できたりするかもしれない

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。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。保護者様の思いやご都合に合わせて連絡帳でのやりとりを密にさせていただきたいと考えております。しかし、連絡帳でのやりとりだけ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。気軽にお声がけください。

・保育園の先生方は、いつも笑顔で子どもにもとても優しく接していただいております。保育園での様子や変化などを丁寧に報告してもらえるので安心して仕事ができます。家とは違う保育園での様子をおたよりや写真で見ることができ、いつも楽しみにしています。また、子どもの成長を一緒に共有できることも嬉しいです。

・先生方の対応はいつも子どものことを見ていて助かります。子どもたち一人一人の名前を覚えられていて、子どもを安心してあずけられるなと思っています。毎日、子どものことをありがとうございます。

・いつも子どもたちが楽しそうに保育園に通っています。嬉しいです。先生たちは優しい方が多い印象です。

・子どもがどんどん色々なことができるようになってるのが目に見えるので、保育園で色々教えていただいているんだなと嬉しく思っています。

温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。何より保護者の皆様のご理解とご協力の賜物であると存じております。職員一同、これに慢心することなく、一層保育に努めてまいります。

・いつも親身な保育をしていただき感謝しております。今年度、子どものトイレが思うようにいかず、悩

んだことがありました。親自身も悩み、なんだか責められているように感じてしまった時期もありました。少し先生と距離をとってしまったことがあったのは事実です。

保護者様の思いに寄り添えず、申し訳ありません。お子様の排泄の自立は、多くの保護者様の悩みの一つであると理解しております。本来であれば、保護者様とお子様の負担にならないよう丁寧に連携を図っていくべきでした。今回の件に限らず、お悩みの際、担任に伝えづらいことがございましたら、「せんせいのへや」までお声がけください。保護者様のお気持ちに寄り添いながら、ご家庭と保育園とで無理のない方法でお子様の成長のお手伝いをさせていただきたいと思っております。

・毎日、先生たちはお忙しいと思いますが、「明日、エプロンが必要です」などの声掛けをもっとしてほしいです。自分のせいですが、どうしても忘れることが多く…。よろしくお願ひします。

日々お忙しいなか、必要な持ち物の準備をしていただき、ありがとうございます。クッキングなどのクラス行事の際は、事前に持ち物等を保育室入口に掲示させていただいております。担任も可能な限り、個別にお声がけ致しますが、メモをしていただいたり、写真に撮っていただいたりして結構ですので、今後ともご協力をお願い致します。

・持ち帰る荷物の中に、別のお友だちの荷物が入っていることがありますが、オムツはもう少し気を付けて分別してほしいです。衣服やタオルに比べて、オムツは処分する際に抵抗があります。

ご迷惑をお掛けし申しわけございません。また、オムツの処分に関して、ご不快な思いをされたことと存じます。申し訳ございません。保育者の不手際にも関わらず、洗濯をしてお返しいただいていることに感謝申し上げます。今後、間違いのないよう気をつけてまいります。

・なのはな保育園で過ごした約10年、大変お世話になりました。一人目、二人目、三人目と兄妹の生活時間が変わり、自分に時間と心の余裕がなくなるにつれ、先生方とお話する機会も減っていったように思います。年に一度の面談は、進級して間もない頃にあるので、初めて担任になっていただく先生だと話しづらいこともあります。特に年長さんは、知能検査があったり小学校に上がる前だったりして心配もあるので、後期にも面談があると嬉しいなと感じました。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。面談は、保護者様とお子様の様子について情報を共有できる貴重な機会であると考えております。とりわけ、5歳児のお子様の就学への期待と不安は大きいものと存じております。ひまわり組の後期の面談実施については検討してまいります。ご希望があればいつでも個別に面談を実施致します。担任や「せんせいのへや」まで気軽に声がけください。

・乾燥の強い時期こそ水分補給をしてほしいのですが、声掛けが少ないと聞きました。全く水筒のお茶が減っていない日もありました。自分からはなかなか飲みたいと言にくいようなので、風邪や感染症の予防のためにも水分補給をしてほしいです。

一年を通してお子様の水筒の準備をしていただき、ありがとうございます。お茶を飲む場面については、特に限定しているわけではございません。子ども達にも声かけをしています。なかには欲しがらない日もあるようです。水分補給の重要性を伝えていきつつ、「言いにくい」というお子様への配慮を大切にしていきたいと思えます。引き続き、ご協力をお願い致します。

#### ◎設備・安全について

・地震の時や怪我、感染症など、色々と対応が早いので安心して通うことができ、本当に感謝しています。コロナの件など園としての対応以外に、こちらの立場や気持ちに寄り添って意見やアドバイスをいただき、本当にありがとうございました。

温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。保育園の運営の都合上、また、お子様の安全を守るため、保護者の皆様にご迷惑やご負担をお掛けする場面もあったかと存じます。今後も、可能な限り保護者様のお気持ちに寄り添いながら、安全な園運営を心掛けてまいります。

・駐車場において、禁止区域への駐車や保護者同士で話し込んでいて送迎時に困ることがあります。園からの注意喚起はすでに行われているので、保護者会から改めて駐車場の利用について促してもらえれば、と思います。

貴重なご提案をいただきありがとうございます。駐車場の整備・安全確保については、毎年様々なご意見をいただいているところです。保護者の皆様のご協力が安全な送迎につながっていると存じております。しかしながら、一方で他の保護者様にご迷惑をお掛けするような行為が減らないことも事実です。ご提案について検討しつつ、園としても引き続き注意喚起を促しながら、気持ちよく駐車場をご利用いただけるよう努めてまいります。今後とも安全な送迎にご協力いただきますようよろしく



◎給食・お弁当について

- ・お弁当の日をなくしてほしいです。かなり負担です。
- ・離乳食のお弁当について、あまり良いようにおもえません。離乳食を冷たいまま子どもが食べたり、形態によっては容器にも困ります。できたての給食を食べるのとはわけが違うと思うので、離乳食のお弁当はなくしてほしいです。

日々お忙しいなか、お弁当の準備をしていただき、ありがとうございます。月に一度とは言え、朝の準備の大変さは十分承知致しております。月に一度のお弁当の日を設ける理由として、①“家庭との共育”を目的とし、おうちの方に作ってもらったお弁当を、保育園でお友だちと一緒に食べる喜びや、家庭でのコミュニケーション・団欒のきっかけとするため、②園の都合ではありますが、給食室の衛生管理のため、普段の清掃作業とは異なる、月1回の点検や消毒作業を行うためです。安心、安全な給食を提供できるよう衛生管理に努めているところです。

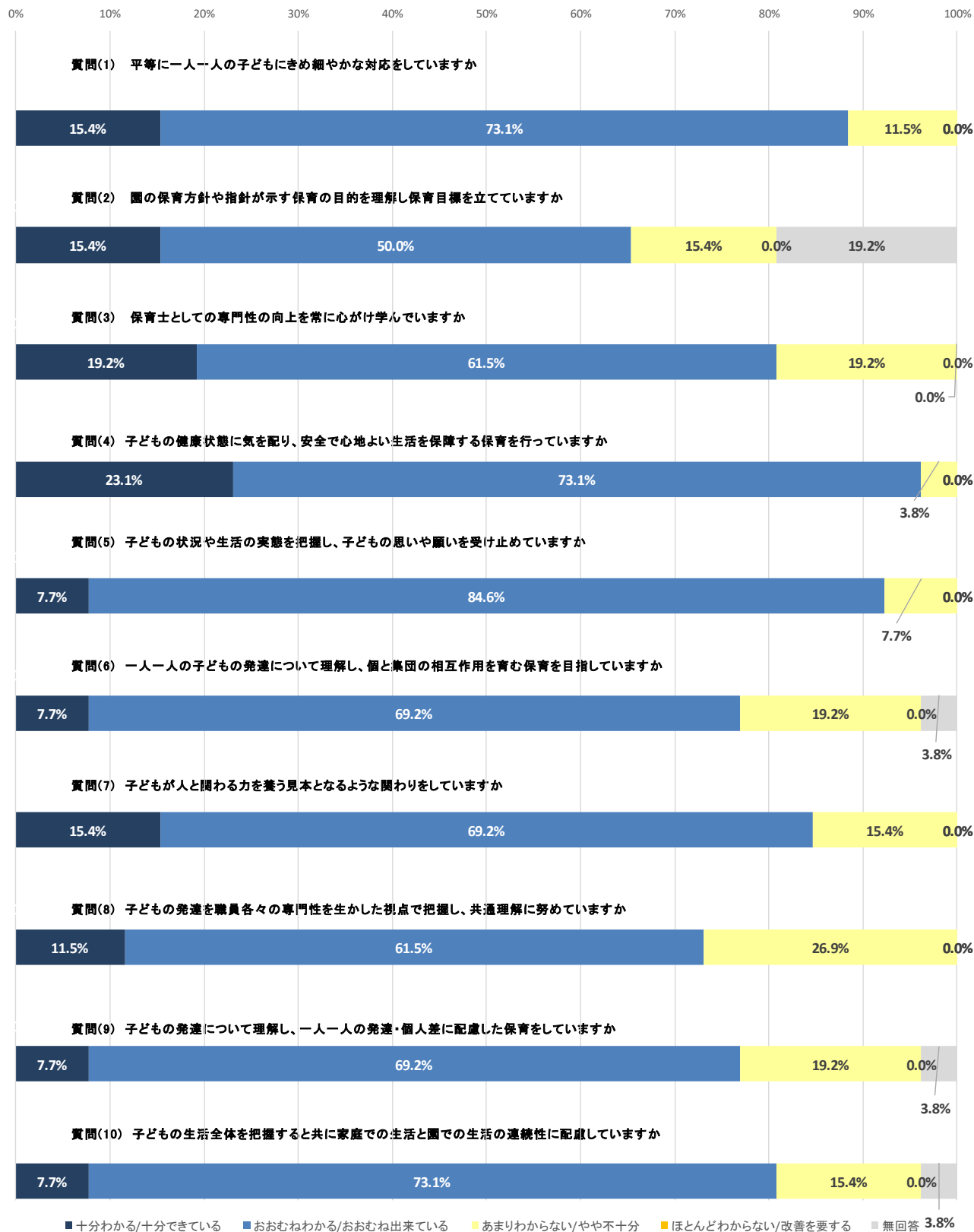
お弁当のおかずや容器などお困りの点もおありとは存じますが、何卒、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和4年4月2日  
なの花保育園園長 岸本和馬

(2) 保育士による自己評価

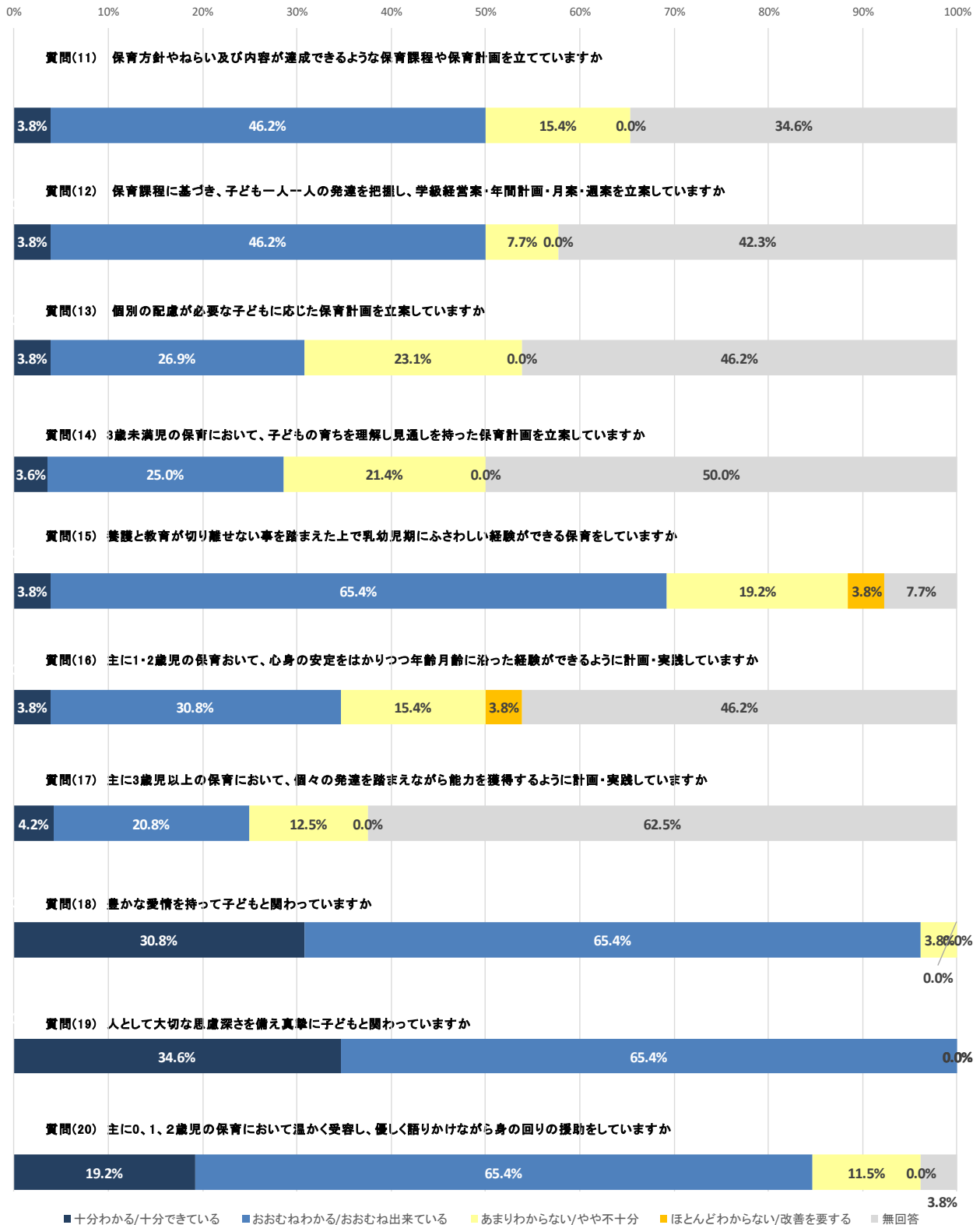
## 保育士の自己評価【1】

令和3年度 なの花保育園



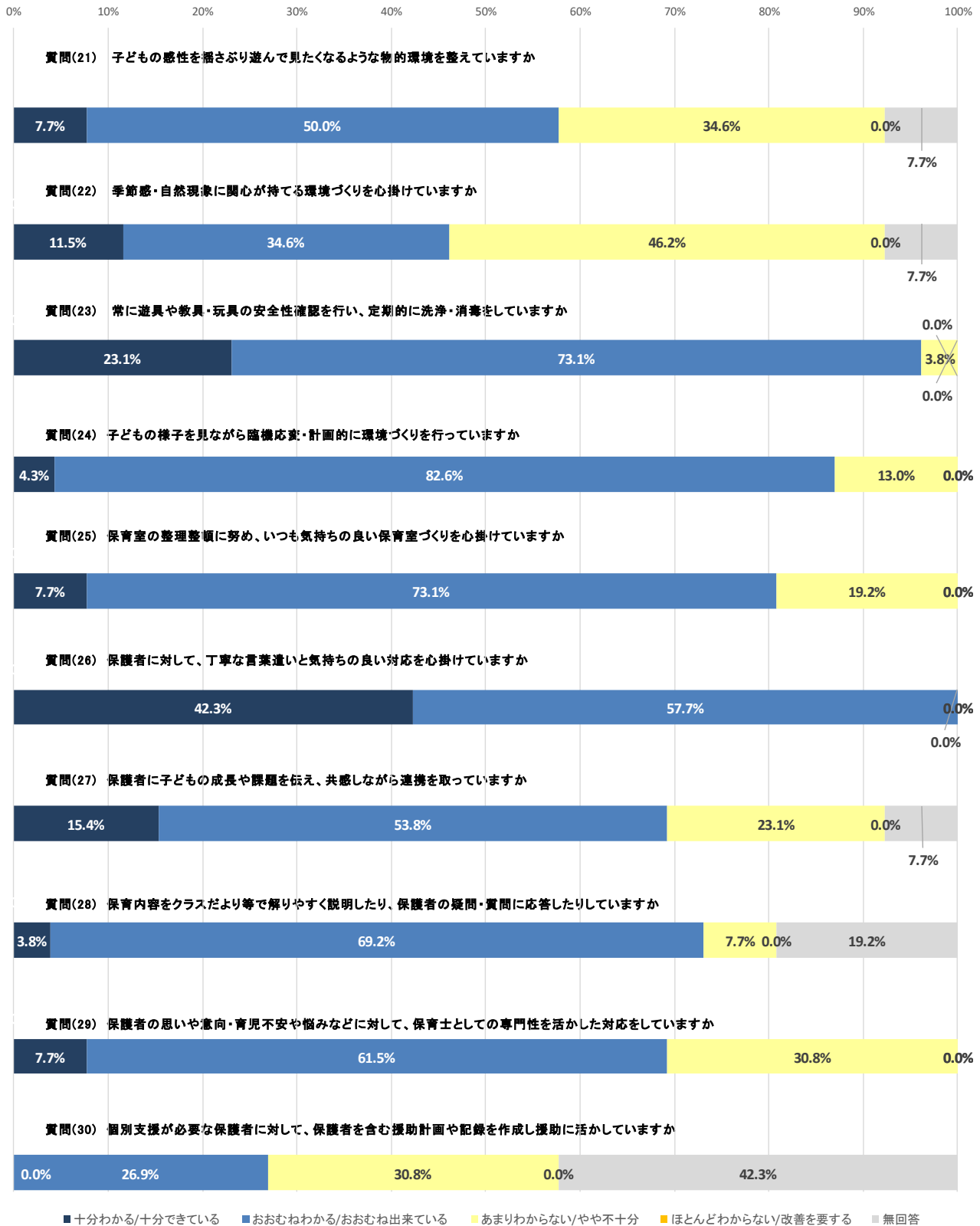
# 保育士の自己評価【2】

令和3年度 なの花保育園



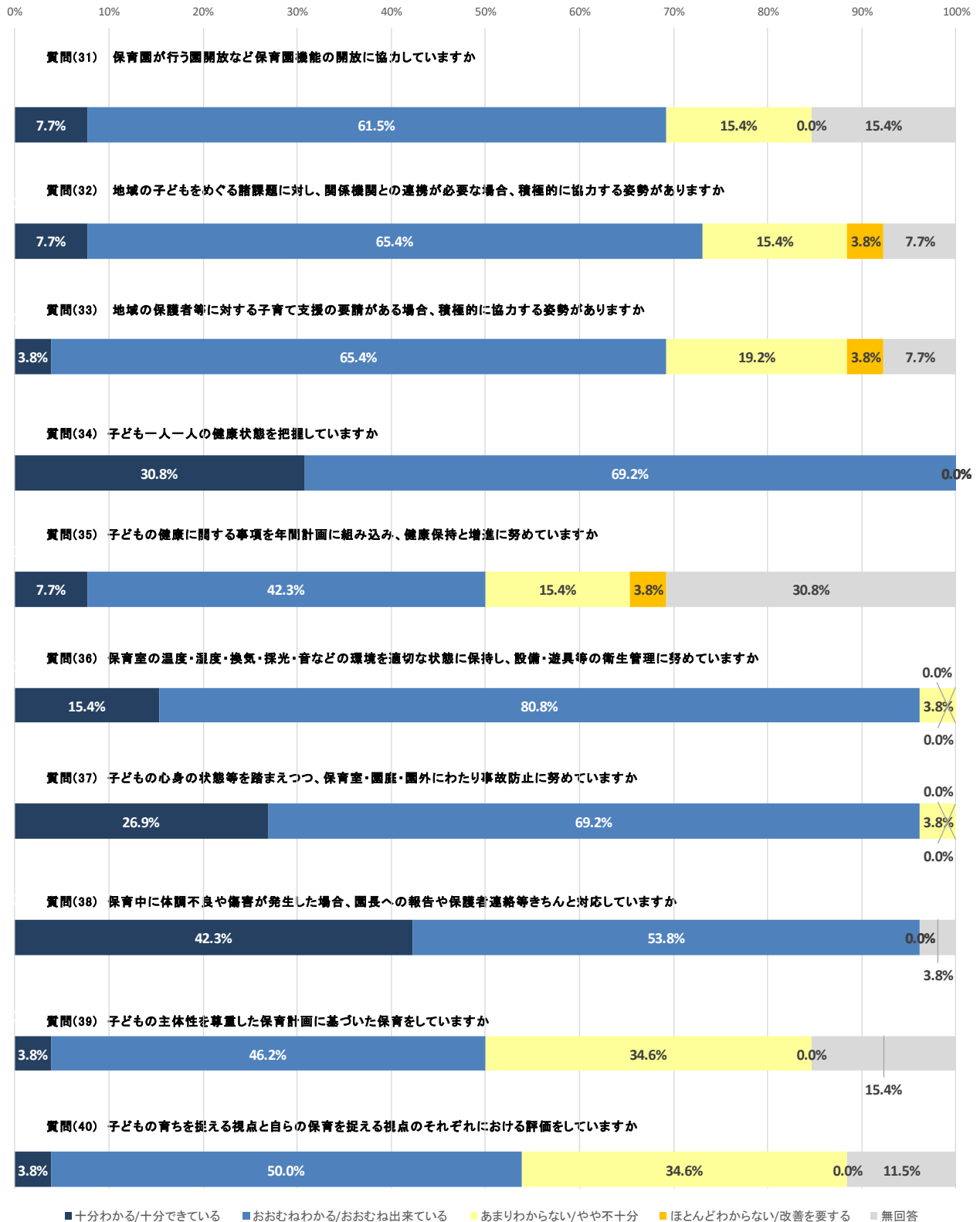
# 保育士の自己評価【3】

令和3年度 なの花保育園



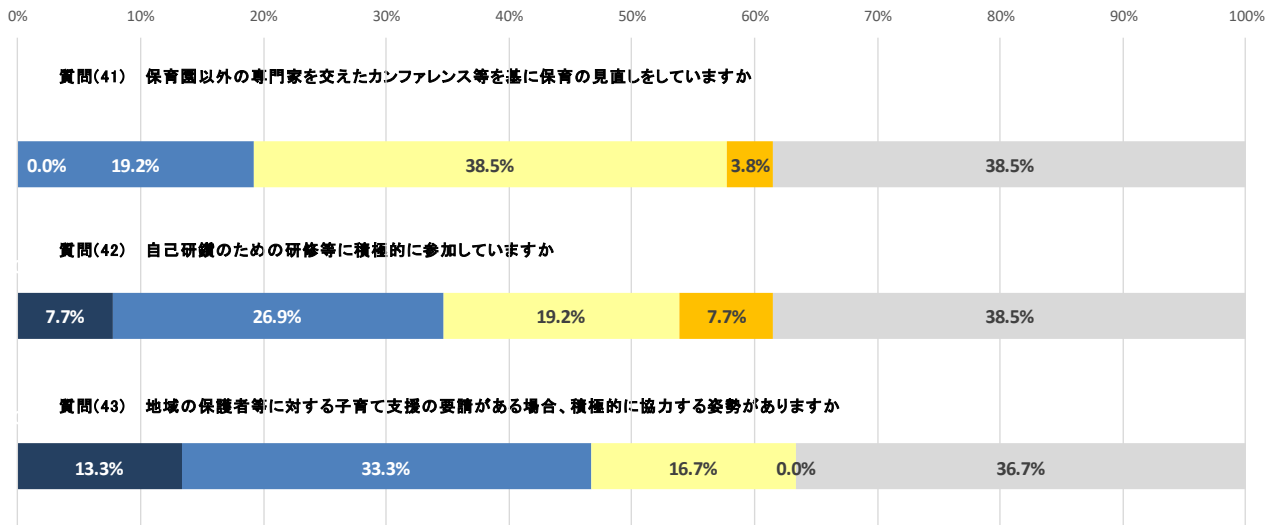
# 保育士の自己評価【4】

令和3年度 なの花保育園



## 保育士の自己評価【5】

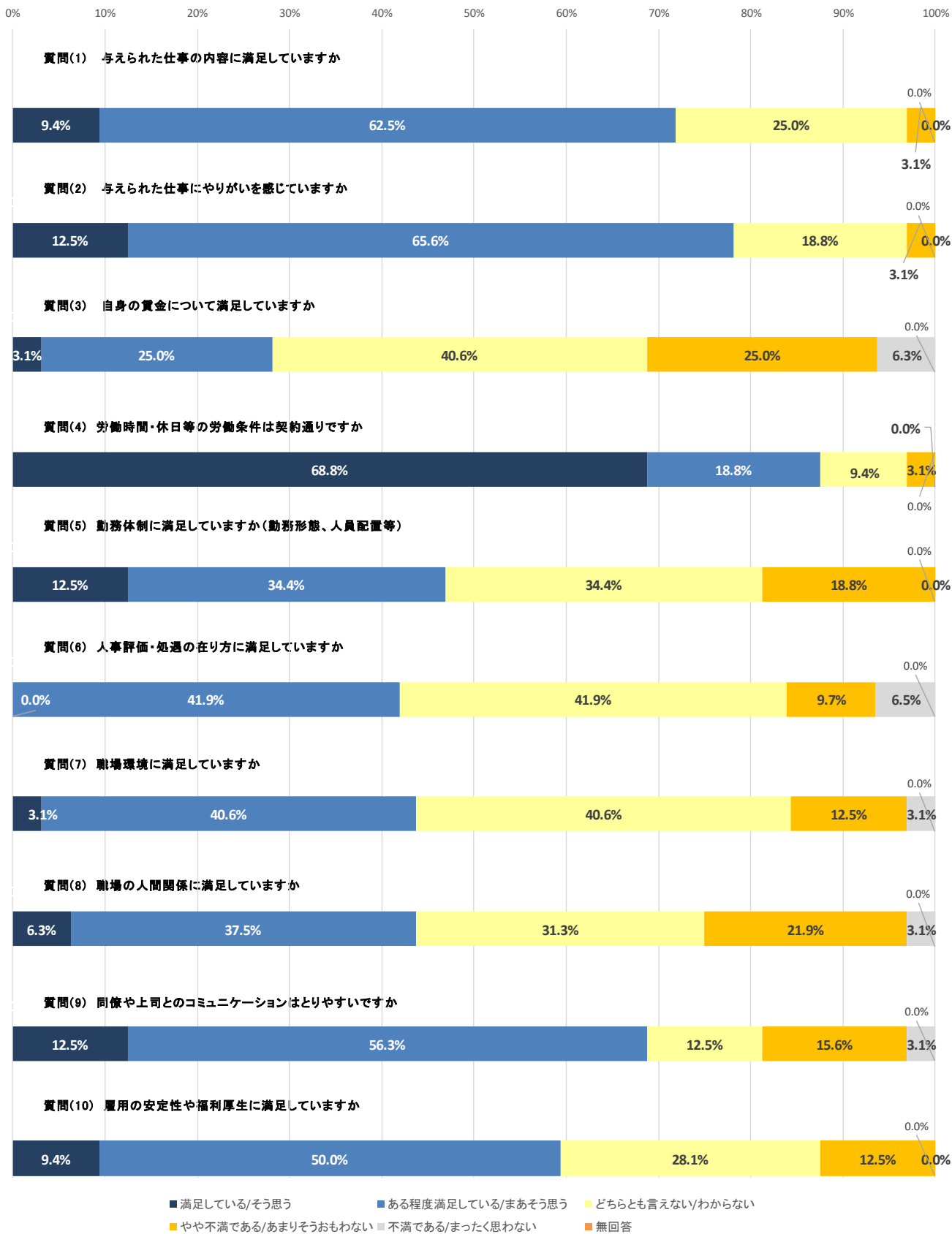
令和3年度 なの花保育園



(3) 職員による園の評価

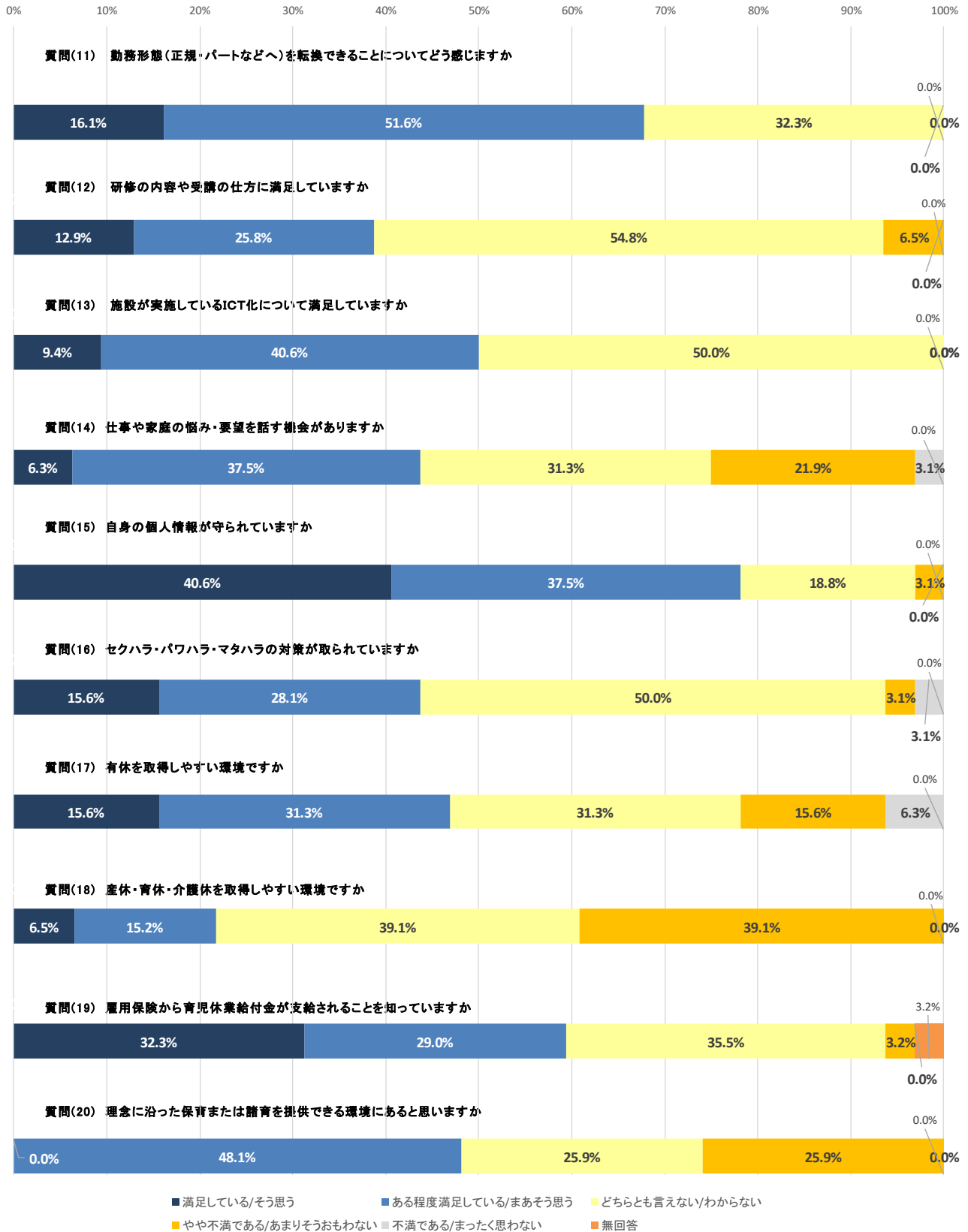
### 職員による園の評価【1】

令和3年度 なの花保育園



## 職員による園の評価【2】

令和3年度 なの花保育園





# 職員による園の評価【3】

令和3年度 なの花保育園

