

# 福祉サービス利用者意向調査 調査結果報告書

事業所名 南橋本みたけこども園（保育）

令和4年12月23日

社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会



## 貴事業所における利用者調査結果について

### 1. 調査の状況

調査は次のとおり実施しました。

調査期間	令和4年10月1日～令和4年11月14日
調査方法	所定の調査票（アンケート）による
調査対象事業所名	南橋本みたけこども園（22-503）
調査対象者の匿名化	調査は無記名で行い、調査結果から回答者について個人が特定化される場合は、県社協で匿名化をはかった。
アンケート調査票の送付	対象者には事業所を經由して調査票を配付した。
アンケート調査票の回収	記入済みの調査票は対象者から直接、県社協に郵送された。

### 2. 回収の状況

事業所名	南橋本みたけこども園 (保育 22-503)	調査票 配付数	87名	返送 通数	56通	回収率	64.4%
------	---------------------------	------------	-----	----------	-----	-----	-------

### 3. 調査結果の詳細

別紙をご参照ください。

※参考：表1～表10-(3)までの表の見方について

表1	本調査の回答者の属性（利用者との続柄）を単純集計したものです。 ※サービス利用者本人の意向が強く表されているものか、家族の期待が強く表されているものかなどの傾向を示します。
表2	子どもの性別を単純集計したものです。
表3	子どもの年齢を単純集計したものです。
表4	子どもの利用年数を単純集計したものです。
表5	同種のサービスを提供する他の事業所の利用経験の有無を単純集計したものです。 ※複数のサービスを比較したうえでの回答結果であるかの傾向を示します。
表6	事業所の希望理由(複数回答)を単純集計したものです。 設問別に回答者総数に占める(単純集計数/回答者総数)割合(%)を算出しています。 ※サービスの選択理由が積極的な理由か、消極的な理由かなどの傾向を示します。
表7	保育所の保育方針や保育内容の認知度を単純計算したものです。
表8	事業所のサービスへの期待(複数回答)を単純集計したものです。 設問別に回答者総数に占める(単純集計数/回答者総数)割合(%)を算出しています。 ※事業所のサービスに対する回答者の期待の状況を示します。
表8-(1)	子どもの年齢と事業所のサービスへの期待(複数回答)をクロス集計したものです。

	※年齢により事業所のサービスに対する期待値に変化や特徴的な傾向があるかを示します。														
表 8-(2)	全体満足度と事業所のサービスへの期待(複数回答)をクロス集計したものです。 ※満足・不満とサービスへの期待に変化や特徴的な傾向があるかを示します。														
表 9	保育所を利用しての感想(複数回答)を単純計算したものです。 設問別に回答者総数に占める(単純集計数/回答者総数)割合(%)を算出しています。 ※サービス利用によるプラス作用の変化、マイナス作用の変化の状況を示します。														
表 9-(1)	表 9 の集計結果の内訳(年齢区分別)です。														
表 10	事業所のサービス全体への満足度を単純集計したものです。 ※サービス全体への満足度は事業所に対する利用者の思い、印象を示します。														
表 10-(1)	<p>調査カテゴリ(Ⅱ職員とのかかわり、Ⅲ保育サービスについて、Ⅳ情報提供・相談支援)について、カテゴリ同士の満足度をクロス集計したものです。 (例:表の見方)</p> <table border="1" data-bbox="371 813 858 1182"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2">カテゴリ</th> <th colspan="2">Ⅲ.保育サービス</th> </tr> <tr> <th>満足</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Ⅱ.職 員と の か か わ り</td> <td>満 足</td> <td>カテゴリⅡが「満足」でⅢも「満足」</td> <td>カテゴリⅡは「満足」だがⅢは「不満」</td> </tr> <tr> <td>不 満</td> <td>カテゴリⅡは「不満」だが、Ⅲは「満足」</td> <td>カテゴリⅡは不満でⅢも「不満」</td> </tr> </tbody> </table> <p>※二重線部分は不満傾向(太線部分は、多面的な不満傾向)をもつ回答者がいる可能性を示します。</p>	カテゴリ		Ⅲ.保育サービス		満足	不満	Ⅱ.職 員と の か か わ り	満 足	カテゴリⅡが「満足」でⅢも「満足」	カテゴリⅡは「満足」だがⅢは「不満」	不 満	カテゴリⅡは「不満」だが、Ⅲは「満足」	カテゴリⅡは不満でⅢも「不満」	<p>調査カテゴリ別満足度は、Ⅱ職員とのかかわり Ⅲ保育サービス、Ⅳ情報提供・相談支援の各設問の回答について次の基準に従って点数化しています。</p> <p>「満足」・・・3点 「まあ満足」・・・1点 「やや不満」・・・マイナス1点 「不満」・・・マイナス3点 「介助を受けていない」及び「無回答」・・・0点</p> <p>個人別にカテゴリ単位で点数を合計した結果がプラスの場合は「満足」、マイナスの場合は「不満」としています。</p>
カテゴリ				Ⅲ.保育サービス											
		満足	不満												
Ⅱ.職 員と の か か わ り	満 足	カテゴリⅡが「満足」でⅢも「満足」	カテゴリⅡは「満足」だがⅢは「不満」												
	不 満	カテゴリⅡは「不満」だが、Ⅲは「満足」	カテゴリⅡは不満でⅢも「不満」												
表 10-(2)	調査カテゴリ(Ⅱ職員とのかかわり、Ⅲ保育サービス、Ⅳ情報提供・相談支援)の満足度と、事業所のサービス全体への満足度をクロス集計したものです。 ※サービス全体に「一部満足はしているが改善を望む」「やや不満」「不満」とした回答者のカテゴリ別での「満足」「不満」の状況を示します。														
表 10-(3)	表 10 の集計結果の内訳(年齢区分別)です。 ※年齢別でのサービス全体満足度の状況を示します。														

#### 4. 調査結果をうけての国会からのコメント

##### ● アンケート調査全体の傾向

###### <利用者満足度について>

- ・「全体的にとっても満足である」が50%、「全体的に満足である」が39%で、「満足」とする回答者は89%と、高い利用者満足度を得ていると判断できる。

###### <保育所を利用しての感想>

- ・保育所を利用しての感想を聞く設問では、「子どもの成長を共に喜べる」が91%、「仕事に専念できるようになった」が66%、「育児に余裕ができ、楽しめるようになった」が50%と、サービス利用によって保育所の本来機能が十分に発揮され、保護者自身による子育ての充実感についても相乗効果が得られていることが窺える。

###### <保育所への期待>

- ・保育所への期待を聞く設問では、「基本的な生活習慣・友達づくり、社会性の充実」が95%、「遊び、散歩、園外活動、飼育や栽培活動の充実」が86%と高い期待を示しており、「体育・音楽・英語などプログラムの充実」が32%、「育児相談など子育て支援の充実」が30%、「延長保育・休日保育など長時間保育・時間外保育の充実」も25%と一定の期待が示されている。ニーズによっては極めて個別的な対応や配慮を必要とするものもあるが、これら期待の背景を十分検討し、現状のサービスが保護者のニーズに答えられているかを定期的に再確認することが望まれる。

###### <不満傾向について>

- ・「全体的に不満である」「全体的にやや不満である」という回答はなく、「全体的に満足しているが、一部改善してほしい点がある」が7%という結果であった。
- ・「全体的に満足しているが、一部改善してほしい点がある」とした回答者は、「基本的な生活習慣・友達づくり、社会性の充実」「遊び、散歩、園外活動、飼育や栽培活動の充実」に期待していることが窺える。
- ・カテゴリ別（Ⅱ.職員とのかかわり、Ⅲ.保育サービス、Ⅳ.情報提供や相談支援）の満足度の相関関係では、Ⅳについて1名が不満を示しているが、二つ以上のカテゴリを重複して不満的傾向を持つ回答はみられない。

###### <自由意見>

- ・自由意見では、良い点：86件、改善して欲しい点：26件、その他意見：9件の計121件と、大変多くの意見が寄せられた。
- ・良い点には、「保育士や園長の対応」が多く挙げられており、保育所として子どもや保護者に対して丁寧なかかわりに留意している様子が記載されている。改善して欲しい点として、コ

コロナ禍における不安に関わることや、防犯上の配慮などが複数みられる。

このように利用者の様々な思いが反映される自由意見は、期待や不満の内容分析に際して、貴重な情報として有効な活用が求められる。

#### ● 調査結果が示す傾向、課題と今後の対応

サービス全体の満足度が89%と、高い満足度が得られているが、今後、より一層のサービスの質の向上に向けた課題分析に資するため、本報告書では不満の高い項目を中心に総評を次に記述した。

##### ① 回答者の属性から見える利用者の思いを受け止める

本調査の回答者の状況を見ると、「父」及び「母」の回答が98%となっている。保育所のサービス利用者の特性は、直接保育を受けている子どもの保護者にもサービス利用者としての意識が高い点にある。本調査の回答内容は、保育サービス利用者の特徴である保護者の思いが直接的に表されているものとして十分な活用を期待する。

##### ② サービス提供の過程における保護者とのコミュニケーション方策の確立と職員への周知

職員の態度や対応に関する設問について、全ての設問で80%以上が満足しており、職員の基本的態度や対応について高い満足度を得ていることが窺える。

不満の回答はいずれも少数ではあるが、サービスを提供する上で保護者とのコミュニケーションに関する設問の「10. 日常生活の様子への報告、十分な意見交換」で9%が不満（うち「不十分」という回答が過半数の5%）と回答している。これは保育所と保護者との間に「情報自体の重要度」についての認識の差が、結果として回答者の実感の質を低下させていると考えられる。保護者としては保育所で発生した問題はどのようなものでも、また自分の子どもの変化の有無にかかわらず子どもの様子を知りたいという思いが強いため、こうした思いを汲み取ったコミュニケーションが求められる。

##### ③ 日常の保育サービスの実感の質を高める創意工夫あるサービスの展開

日常の保育サービスに関する設問についても、全ての設問で80%以上が満足しており（Ⅲ-3 健康管理についての設問「22. 服薬の管理」では満足の回答は50%となっているが、非該当が43%を占めており、それらを除いた回答数から判断すると実質80%以上が満足と回答している）、期待に応えるサービス提供がされていることが窺える。

特にⅢ-4 生活環境についての設問「25. 室内及び設備の管理」については100%が満足と回答しており、安心して利用できる環境が整えられていると判断できる。

なお、Ⅲ-3 健康管理についての設問「23. インフルエンザなど感染症の予防や対策」のみ、不満の回答が11%とやや多いが、未だコロナ禍の収束が見えない中、保護者の不安に配慮した説明が求められる。

Ⅲ-5 保育の内容についての設問でも全て90%以上が満足と回答しており、コロナ禍によ

り保護者参加の機会も制限せざるを得なかったと思われる中、保護者への説明や開催方法等にそれぞれ工夫しながら各種プログラム等を実施し、高い満足度を得ていることが窺える。今後も感染防止対策を徹底し、より良いサービス提供に取り組んでいただきたい。

④ 利用者の実感向上のための相談支援の充実

相談・情報提供支援に関する設問では、全ての設問で満足度が90%の後半を示しており、非常に高い満足度を得ている。不満の回答はいずれもごく少数ではあるが、今後一人ひとりの相談や情報提供に関する満足度について、きめ細かい確認が必要と思われる。

● 課題の把握と解決に向けて

今回の調査では総じて高い満足度を示す結果となり、現状において質の高いサービスが提供されていることが示されたといえる。今後、この調査結果をもとにしたサービスの自己点検・自己分析に取り組むにあたっては、「満足」の回答と「まあ満足」の回答の比率の差にも着目し、双方の差が拮抗するものについては、より満足が向上するための要点を探るとともに、個別意見等をもとに具体的方策を検討することが考えらえる。

上記のコメントを参考に、サービスの質の向上にむけた取り組みが進むことを期待する。