

福祉サービス利用者意向調査 調査結果報告書

事業所名 西橋本みたけこども園（保育）

令和3年11月12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3年9月15日～令和3年10月12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	西橋本みたけこども園（21-501）
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	西橋本みたけこども園 (保育 21-501)	調査票 配付数	50名	返送 通数	28通	回収率	56%
------	---------------------------	------------	-----	----------	-----	-----	-----

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。</p> <p>(例:表の見方)</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <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 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>※二重線部分是不満傾向(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 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 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>

・「全体的にとても満足である」が36%、「全体的に満足である」が39%で、「満足」とする回答者は75%と、相応の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82%、「仕事に専念できるようになった」が50%となっており、サービス利用によって保育の本来機能が十分に発揮され、かつ、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。

<不満傾向について>

・「全体的に不満である」という回答はないが、「全体的に満足しているが、一部改善してほしい点がある」21%、「全体的にやや不満である」4%との結果になった。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、少数ではあ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者がいることから、多面的な不満を持つ利用者がある可能性が窺える。これらの不満の内容をサービスの提供上の課題と捉え、解決に取り組むことが求められる。

<自由意見>

・自由意見では、よい点：25件、努力を期待したい点：21件、その他意見：7件の計53件が寄せられた。

・よい点としては、主に「保育士の対応、サービス提供姿勢」が挙げられており、職員が子どもに対しても保護者に対しても、丁寧なかかわりに留意している様子が記載されている。

しかし、一方で保育士の人員不足を不安に思う保護者の意見が多くみられる。「保育士の増員や定着」については、より一層の努力が求められている。

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

相応の満足度を得られていることが推察されるが、回答者からは一部改善を望む事項が挙げられている。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、不満の高い項目を中心に総評を次に記述した。

① 本調査の回答者の状況を見ると、「父」及び「母」の回答が100%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が期待できる。

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ほぼ9割以上が満足しており、職員の基本的態度や対応については高い満足を得ていることが窺える。15.「子どもが楽しく過ごすことができているか」という設問で100%の満足の回答となっていることから、子どもに対する職員の関わりにも満足し、サービス利用全体への満足度につながっている。

一方、少数であるが、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10.「日常の生活の様子報告、十分な意見交換」で21%が不満と回答しており、高い不満が窺える。これは今日の保育ニーズや保育所に求められる役割の多様化によるサービス提供時の職員の多忙さとともに、保育所と保護者との間に「情報の重要度」についての認識に差異があることが、結果として回答者の実感の質を低下させているといえる。日常の過ごし方に「変化がない」ことは、保育所にとっては保護者に伝える情報としての重要度はさして高くないと考えがちだが、保護者にとっては変化の有無にかかわらず保育所での子どもの様子を知りたいという思いが強いと推察され、この思いを踏まえたコミュニケーションの取り方がより一層求められる。

また、11.「秘密の保持」の設問で、11%が不満と回答している。他の人に知られたくないこと、プライバシーの扱いは細心の注意を払う必要がある。子どもの持ち物の取り違えは起きやすい間違いであるが、特に連絡帳は個人情報に記載されているため、トラブルの原因になり得る。個人情報を保護する情報管理の徹底が重要である。今後、利用者とのコミュニケーション上の課題への対応と併せて検討することが望まれる。

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では、全体として相応の満足が得られていると判断できる。サービスへの期待(表8)として、「基本的な生活習慣、友達づくり、社会性の充実」が上位に挙げられている。関連する項目である設問の17.「食習慣や食事のマナー」、20.「排泄の基本的な習慣」といった基本的な生活習慣に関する設問についても回答者の約9割が満足と回答しており、期待に応えるサービスの提供となっていることが窺える。

また18.「アレルギーや体調不良時の対応」、24.「登園後に具合が悪くなった時の対応」でいずれも100%が満足と回答しており、加えて21.「子どもの羞恥心への配慮」が93%で、個別的な対応や配慮に関する設問について高い満足が得られており、保育所の対応に回答者が信頼を寄せていることが窺える。

一方、Ⅲ-5 保育内容についての設問では、いずれも約1~2割が不満と回答している。

30.「保育参観や保育参加の機会・内容の充実」で18%と不満が高く、続いて29.「年間行事の充実」が11%、28.「保育内容・プログラムの充実」が7%となっており、期待に応えるよう内容充実を図ることが望まれる。

しかし、いずれも昨年から続いている新型コロナウイルス感染症拡大により、従来の活動が制限される状況に起因している。望まれる保育プログラム、年間の行事等の実施が難しく、また保護者参加の機会も制限せざるを得ないため、不満回答が多い傾向となる。自由意見では、職員が降園時に園での子どもの様子をしっかり伝え、保護者の相談にも対応していることが挙げられており、情報提供、保育参観の機会の確保が困難な状況を補うべく、尽力している様子が窺える。

④ 利用者の実感向上のための相談支援の充実

相談・情報提供支援では、いずれの項目でも高い満足度を示しているが、34.「年間行事や毎月の予定の連絡」について11%が不満としている。相談・情報提供支援は、職員とのかかわり、コミュニケーションとの関連性も高いため、その充実が職員とのかかわりの満足度向上にもつながるものと捉えて、一層の充実が求められる。

サービスへの期待では、「長時間保育」、「育児相談」にも一定の期待が寄せられている。これらのニーズは全体に占める割合は決して高くはないが、極めて個別的な対応や配慮を必要とするニーズであり、期待発生の背景を十分検討することが望まれる。

● 課題の把握と解決に向けて

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」回答と「まあ満足」回答の比率の差に着目し、満足度向上の要点を探ることや、個別意見をもとにサービスの質的向上への具体的方策を検討することが考えられる。上記のコメントを参考に、サービスの質の向上に向けた取り組みを進められるよう期待する。