

# 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15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（22-502）
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 22-502)	調査票 配付数	53名	返送 通数	31通	回収率	58.5%
------	---------------------------	------------	-----	----------	-----	-----	-------

### 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が、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: 20px;"> <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本会からのコメント

##### ● 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39%、「全体的に満足である」が29%で、「満足」とする回答者は68%にとどまっている。

###### <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74%、「育児に余裕ができ、楽しめるようになった」が52%と、サービス利用によって保育所の本来機能が相応に発揮され、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。なお、「保育の内容に不安・不満がある」「できれば他の保育所を利用したい」という回答も一定数見受けられ、今後もより一層のサービスの充実が求められる。

###### <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87%、「遊び、散歩、園外活動、飼育や栽培活動の充実」が74%と高い期待を示している。一方、「体育・音楽・英語などプログラムの充実」が35%、「育児相談など子育て支援の充実」が23%と相応の期待が示されている。今後も保育所としての取り組みについて、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し、一層の推進を期待したい。

###### <不満傾向について>

- ・「全体的に不満である」が3%、「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26%で、不満傾向の回答は合わせて29%という結果であった。
- ・「全体的に不満である」とした回答者（1名）は「基本的な生活習慣・友達づくり、社会性の充実」に、「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」に期待をもっ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、1名ではあるがⅡとⅢのカテゴリを重複して不満傾向を持つ回答者がおり、多面的な不満を持つ可能性が窺える。こうした内容をサービス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、良い点：33件、改善して欲しい点：30件、その他意見：6件の計69件の意見が寄せられた。
- ・良い点は多岐にわたるが、「保育士の対応」に関するものが比較的多く挙げられている。職員

が子どもや保護者に対して丁寧なかかわりに留意し、子どもが楽しんでいる様子が記載されている。

- ・改善して欲しい点として、保育士の入れ替わりの多さなどに起因する、主として体制面に関して不安を抱く保護者の意見が複数みられる。

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。

《前回調査との比較》 (\* ) 「全体の満足度」および「カテゴリ別満足度」の比較は別表1にも記載

- ・今回は令和3年度に続いての調査となるが、アンケートの回収率は前回の56%から58.5%に増加した。
- ・利用者満足度(\*)について、「全体的にとても満足である」「全体的に満足である」の合計が前回は75%だったのに対し、今回は68%とやや低下している。
- ・不満傾向(\*)について、前回は「全体的に不満である」が0%であったのに対し、今回は3%となっている。「全体的に満足しているが、一部改善してほしい点がある」は前回の21%に対し今回は26%とこちらもやや増加している。但し「全体的にやや不満である」は前回4%に対し今回は0%である。これらを合計した全体の「不満傾向」は前回の25%に対し29%とやや増加している。
- ・保育所への期待についての前回との比較では、今回も「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」「体育・音楽・英語などプログラムの充実」の順に上位を占めるなど、前回と同様の傾向が見られるが、「育児相談など子育て支援の充実」が前回の18%から今回は23%とやや増加している。
- ・保育所を利用して感想では、「子どもの成長を共に喜べる」が最も多い点は前回と同様だが、前回2番目に多かった「仕事に専念できるようになった」が、今回は前回3番目の「育児に余裕ができ、楽しめるようになった」と順序が逆転している。マイナスの感想について、「保育の内容に不安・不満がある」が前回の11%から今回の16%とやや増加している。
- ・カテゴリ別の満足度(\*)について、「Ⅱ.職員とのかかわり」「Ⅲ.保育サービス」「Ⅳ.保育所からの情報提供や相談支援」の計27設問中、前回よりも満足度が増加したものは10問(同数のもの1問を含む)にとどまっている。

このことについて、職員とのかかわりでは前回より満足度が増加したのは6設問中2問、保育サービスでは15設問中3問にとどまっているが、保育所からの情報提供や相談支援では6設問中5問が前回よりも満足度が増加している。前回との比較で満足度が減少した設問でも、全て70%を超える満足となっていることから、相應の満足度を得ていると判断できるが、内容を精査し改めて改善にむけた取り組みが求められる。

● 調査結果が示す傾向、課題と今後の対応

満足度が68%にとどまっており、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 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、いずれも70%以上の満足度を示しており、特に「11.秘密の順守」が100%、「12.けがや体調不良の対応」から「15.子どもが楽しく過ごすことができるか」までの設問も全て92%と高い満足度を示しており、概ね期待に応えるサービス提供がされていることが窺える。

「10.日々の様子についての意見交換」のみ71%の満足度となっているが、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職員の多忙さに起因するというよりも、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。保育所側の視点から保護者に伝える情報としての重要度がそれほど高くないと考えがちなことであっても、保護者としては自分の子どもの変化の有無にかかわらず、保育所で発生した問題はどのようなものでも、日々の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ついても、全ての設問で70%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52%となっているが、非該当が45%を占めており無回答も含めて判断すると実質90%以上が満足と回答している)、相応の満足が得られていると判断できる。

特にⅢ-1 食事についての設問(3問、16・17・18)は100%・90%・97%と、一部前回から満足度を下げたものの引き続き高い満足度を得ており、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。

しかしながら前回調査との比較でも記したように、前回よりも満足度の減少した設問については現状の取り組みに対する振り返りが望まれる。特にⅢ-3 健康管理についての設問では、23.「インフルエンザなどの感染症対策」は、コロナ禍が収束をみせない現状で引き続き細心の注意が期待されるほか、Ⅲ-4 生活環境に関する「27.防犯・防災対策」設問については、

依然満足度は 81%と高いものの、前回から 15%も減少しており、いずれも保護者の不安に対処するための取り組みが望まれる。

④ 利用者の実感向上のための相談支援の充実

相談・情報提供支援に関する設問では、「33.保育内容や利用方法変更時の説明」のみ、前回の満足度よりも減少しているが、全ての設問で満足度が 80%以上と、非常に高い満足度を得ている。不満の回答はいずれも少数ではあるが、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

全体の満足度およびカテゴリ別の設問についての満足度も、前回よりもやや減少するという結果になった。しかしながらカテゴリ別の設問はいずれも実質 70%を超える満足度を得ており、このことは利用者が、さらなるサービスの質的向上にむけて保育所に対する期待の表れとも考えられる。それは全体の満足度における不満傾向の大半が「全体的に満足しているが、一部改善してほしい点がある」であることから伺うことができる。

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」の回答については、それらの比率の差にも着目し、満足度向上の要点を探ることに加え、不満等の発生要因についても探りながら、個別意見も参考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むけた取り組みが進むことを期待する。