

# 福祉サービス利用者意向調査 調査結果報告書

事業所名 小町通みたけこども園（保育）

令和6年1月15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5年11月1日～令和5年12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	小町通みたけこども園（23-503）
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	小町通みたけこども園 (保育 23-503)	調査票 配付数	59名	返送 通数	34通	回収率	57.6%
------	---------------------------	------------	-----	----------	-----	-----	-------

### 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: 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> (別紙「詳細結果の報告」5ページ)

- ・「全体的にとっても満足である」が56%、「全体的に満足である」が24%で、「満足」とする回答者は79%と、相應の利用者満足度を得ていると判断できる。

<保育所を利用したの感想> (別紙「詳細結果の報告」4ページ)

- ・保育所を利用したの感想を聞く設問では、プラスの変化の項目の一つである「子どもの成長を共に喜べる」が91%に達しており、サービス利用によって保育所の本来機能が相應に発揮され、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」という回答も少数ながら見受けられ、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> (別紙「詳細結果の報告」2ページ)

- ・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97%、「遊び、散歩、園外活動、飼育や栽培活動の充実」が88%と高い期待を示しているとともに、「体育・音楽・英語などプログラムの充実」が56%、「育児相談など子育て支援の充実」が29%と一定の期待が示されている。今後も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> (別紙「詳細結果の報告」5ページ)

- ・「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」が15%となっている。
- ・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、Ⅱについて不満を示す回答が1名あるのみで、2つのカテゴリを重複して不満傾向を持つ回答者がいないことから、不満はサービスの一部に限定されているものと推察される。これらの不満の内容をサービス提供上の課題と捉え、解決にむけて取り組むことが求められる。

<自由意見> (別紙「詳細結果の報告」19ページ)

- ・自由意見では、良い点：41件、改善して欲しい点：13件、その他意見：8件の計62件と、多くの意見が寄せられた。
- ・よい点としては、「保育士の対応」が多く挙げられており、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。
- ・改善して欲しい点については多岐にわたるが、保護者への連絡対応に関するものが複数みられる。

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 4 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 53.3% から 57.6% 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 81% だったのに対し、今回は 79% とやや低下している。
- ・不満傾向 (\* ) について、前回同様に「全体的に不満である」、「全体的にやや不満である」がいずれも 0% である。「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 19% に対し今回は 15% に減少している。
- ・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」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、「体育・音楽・英語などプログラムの充実」は前回の 56% から今回は 29% と減少している。
- ・保育所を利用して感想では、「子どもの成長を共に喜べる」が最も多く、「仕事に専念できるようになった」がそれに続くという前回と同様の傾向が見られる。マイナスの感想についても、前回同様に「保育の内容に不安・不満がある」が 6% となっている。
- ・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 17 問（同数のもの 4 問を含む）と全体の約 63% となっている。

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 5 問、保育サービスでは 15 設問中 8 問、保育所からの情報提供や相談支援では 6 設問中 4 問となっている。ただし前回との比較で満足度が減少した設問でも、1 問を除き (\* ) 76% ~ 97% の満足度となっていることから、相応の満足度を得ていると判断できるが (\* 満足度が前回より 9% 減少し 47% の「22.服薬の管理、対応」に関しては、前回同様非該当の割合が高いことがその要因である)、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

サービス全体の満足度が 79% と、相応の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 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、全ての設問で90%以上が満足と回答しており、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、「12. けがや体調不良時の対応」および「13. 保護者に対する職員の態度や対応」について、いずれも自由意見の「改善して欲しい点」にも挙げられているもので、今後保護者に対し、より丁寧なコミュニケーションを図ることが求められる。

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、非該当の回答のあるもの(\*)以外の設問で全て90%以上の満足度を示しており(\*Ⅲ-3 健康管理に関する設問「22.服薬の管理」では満足の回答は47%となっているが、非該当が50%を占めており不満の回答も0%であることから、実質90%以上が満足と回答している。Ⅲ-2 排泄に関する設問「19.トイレ・トレーニング」では満足の回答が76%だが、非該当が12%となっている)、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-1 食事についての設問「16. 量や食べやすさ、献立への配慮」、「17.食育への取り組み」およびⅢ-5 保育の内容についての設問「28. 保育内容・プログラムの充実」、「29. 年間を通じての行事」については100%満足と回答しており、該当する事項への日頃の保育所の取り組みについて、非常に高い満足が得られていると判断できる。

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も、全ての設問で満足度が85%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だが、「32.初回利用時における説明」について12%と他よりもやや高い不満が示されている。同設問は前回は19%の不満が示されており、これまでの対応を振り返り、手順の確認等が必要と思われる。

● 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」の回答についてはそれらの比率の差にも着目し、より満足度が向上するための伸びしろを探るとともに、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。