

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(令和6年度)
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2025 年 3 月 26 日

社会福祉法人造恵会
府中めぐみ保育園 施設長 水嶋 和代 殿

郵便番号 164-0001

所在地 東京都中野区中野4-10-11 アーバンネット中野ビル

評価機関名 特定非営利活動法人NPO専門職ネット

認証評価機関番号

機構 02 - 009

電話番号 03-5913-6417

代表者氏名 松 浦 哲 哉



以下のとおり調査を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号		
	①	笠原玄太	経営	H0307021		
	②	野本幸子	福祉	H1501029		
	③	須永十三男	経営・福祉	H0201052		
	④					
	⑤					
	⑥					
福祉サービス種別	認可保育所					
調査対象事業所名称	府中めぐみ保育園					
事業所連絡先	郵便番号	183-0023				
	所在地	東京都府中市宮町1-21-2 104号室				
	電話番号	042-336-6620				
事業所代表者氏名	園長 水嶋和代					
契約日	2024 年 12 月 1 日					
利用者調査票配布日(実施日)	2024 年 12 月 20 日					
利用者調査結果報告日	2025 年 3 月 26 日					
調査結果合議日	2025 年 3 月 10 日					
コメント (利用者調査の工夫点、補助者・専門家等の活用などを記入)	利用者調査について、あらかじめ評価実施のお知らせを園を通じて保護者へ周知した。その後、アンケート用紙を調査実施の案内状と返信用封筒(料金受取人払い)を添えて園を通じて配付し、直接評価機関へ返送して回収するという形式をとった。調査結果については、前回の調査との変化および継続性にも配慮した。					

評価機関から上記及び別紙の調査結果を含む調査結果報告書を受け取りました。

2025年 3 月 26 日

事業者代表者氏名

水嶋 和代



調査対象

利用する子どもの総数36名の保護者世帯(34世帯)を単位として対象とした。

調査方法

利用者調査実施の案内状と返信用封筒(料金受取人払郵便)を添えて、アンケート用紙を園を通じて配付した。記入後のシートは、園を介さずに、直接評価機関へ郵送という形で回収した。

利用者総数
利用者家族総数(世帯)
共通評価項目による調査対象者数
共通評価項目による調査の有効回答者数
利用者家族総数に対する回答者割合(%)

36

34

34

23

67.6

利用者調査全体のコメント

「現在利用している『府中めぐみ保育園』を総合的にみてどのように感じているか」の問いに対して、回答者の約83%が「大変満足」、残りの約17%が「満足」と回答している。「どちらともいえない」、「不満」、「大変不満」とする回答はみられなかった。回答者の多くが園の運営、保育の取り組みを高く評価している状況がうかがえる結果となっている。総合的な意見として、「大変感謝している」、「安心して」、「信頼できる」といった意見とともに、「いろいろな行事もあって楽しい、思い出に残る」、「丁寧な保育のおかげで子どもも保育園が大好き」、「子どもにも保護者にも親切で寄り添ってくれる園だと思う」、「気軽に相談しやすく、先生方はいつも笑顔で朗らか」などの意見が多数寄せられている。個別の質問についても、全17問中13問で「はい」の回答率が85%を超えている。さらに、保育活動や食事、自然や戸外遊びの機会、子どもの気持ちを尊重した対応など6項目の質問については、回答者の全員が「はい」と回答するなど、園に対する高い評価につながっている。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
コメント	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 保育所での活動は、子どもの心身の発達に役立っているか	23	0	0	0
回答者の全員が「はい」と回答している。特に意見は寄せられていないが、園での活動が子どもの心身の発達に役立っていることを高く評価している状況がうかがえる結果となっている。				
2. 保育所での活動は、子どもが興味や関心を持って行えるようになっているか	23	0	0	0
回答者の全員が「はい」と回答している。「保育園に通ってから、他の物に興味や関心がかなり増えた」との意見が寄せられている。子どもが興味や関心をもって取り組むことができるような園での活動を評価している状況がうかがえる結果となっている。				
3. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	23	0	0	0
回答者の全員が「はい(配慮し、工夫されている)」と回答している。特に意見は寄せられていないが、食事提供についての園の取り組みを評価している状況がうかがえる結果となっている。				

4. 保育所の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか	23	0	0	0
回答者の全員が「はい」と回答している。特に意見は寄せられていないが、自然や社会との関りや戸外遊びについての園の取り組みを評価している状況がうかがえる結果となっている。				
5. 保育時間の変更は、保護者の状況に柔軟に対応されているか	20	0	0	3
「非該当(経験がない)」とする回答(約13%)を除く回答者全員(約87%)が「はい」と回答している。「今のところ保育時間の変更の機会は無いが、相談できている」との意見が寄せられている。保育時間の変更について保護者の状況に応じて柔軟に対応されている状況がうかがえる結果となっている。				
6. 安全対策が十分取られていると思うか	17	6	0	0
回答者の約74%が「はい」と回答している。「いいえ」とする回答は無いものの、他の質問に比べ「どちらともいえない」とする回答がやや多い傾向にある。子どもの生活する場として、園外の環境についての個別意見が寄せられている。				
7. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	18	5	0	0
回答者の約78%が「はい」と回答している。「平日の懇談会に参加できなくて、申し訳なく思っている」との意見が寄せられている。また、「いいえ」とする回答は無いが、「どちらともいえない」とする回答からは、「平日のイベントについて、仕事を持つ親がほとんどなのに、もう少し配慮があっても良いかと思う」といった率直な意見も寄せられている。				
8. 子どもの保育について家庭と保育所に信頼関係があるか	22	1	0	0
回答者の大多数(約96%)が「はい」と回答している。「連絡帳だけでなく、送迎時に話すことができるので、いつも何かあれば話すことができる」との意見が寄せられている。「いいえ」とする回答は無く、家庭と保育園の信頼関係の状況がうかがえる結果となっている。「どちらともいえない」とする回答もみられるが、特に意見は寄せられていない。				
9. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	23	0	0	0
回答者の全員が「はい(清潔で整理された空間になっている)」と回答している。環境整備に関する園の取り組みについて評価している状況がうかがえる結果となっている。				
10. 職員の接遇・態度は適切か	22	1	0	0
回答者の大多数(約96%)が「はい」と回答している。「いつも優しく声をかけてくれる、子どもにも良い意味で好き勝手にやらせてくれて嬉しく思う、エプロンいつもかわいいです」といった意見が寄せられている。「いいえ」とする回答は無く、職員の言葉遣いや態度、服装などについて満足している状況がうかがえる結果となっている。「どちらともいえない」とする回答もみられるが特に意見は寄せられていない。				

11. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	22	1	0	0
回答者の大多数(約96%)が「はい」と回答している。「職員全員が子どもを認識し(名前を呼んでくれる)、子ども全員のことを把握してくれていると思う」といった意見が寄せられている。「いいえ」とする回答は無く、病気やけがに対する職員の対応を評価し信頼している状況がうかがえる結果となっている。一方で、「はい」と回答しているが、子ども同士のやり取りでのけがに関する園の対応(ルール)についての率直な意見も寄せられている。				
12. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	16	3	1	3
回答者の約70%が「はい」と回答している。「一度、園長と職員を含めて話し合いをした後、配慮してもらったと思う、感謝している」との意見が寄せられている。「どちらともいえない」とする回答からは、「見たことが無いので評価できない」といった意見も寄せられている。また、「いいえ」とする回答もみられるが、特に意見は寄せられていない。				
13. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	23	0	0	0
回答者の全員が「はい(子どもの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思う)」と回答している。特に意見は寄せられていないが、子どもの気持ちを尊重した職員の対応を、評価している状況がうかがえる結果となっている。				
14. 子どもと保護者のプライバシーは守られているか	20	3	0	0
回答者の約87%が「はい」と回答している。「(プライバシーにかかわる相談はしたことが無いが)あったとしても、信頼できる」との意見が寄せられている。「いいえ」とする回答は無く、子どもと保護者のプライバシー保護に関する取り組みについておおむね肯定的にとらえられている状況がうかがえる結果となっている。「どちらともいえない」とする回答もみられるが、特に意見は寄せられていない。				
15. 保育内容に関する職員の説明はわかりやすいか	22	1	0	0
回答者の大多数(約96%)が「はい」と回答している。「写真付きのドキュメンテーション、月々の保育目標、スケジュールすべてわかりやすい」との意見が寄せられている。「いいえ」とする回答は無く、保育内容に関する職員の説明についておおむね理解されている状況がうかがえる結果となっている。「どちらともいえない」とする回答もみられるが、特に意見は寄せられていない。				
16. 利用者の不満や要望は対応されているか	20	1	0	2
回答者の約87%が「はい(きちんと対応してくれていると思う)」と回答している。「今のところ(不満・要望は)無いが、普段の様子から信頼できる」といった意見が寄せられている。「どちらともいえない」「非該当(経験がない・あてはまらない)」とする回答もみられるが、特に意見は寄せられていない。				
17. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	14	2	0	7
回答者の約61%が「はい(伝えてくれた)」と回答している。「入園時に説明を受けた」との意見が寄せられている。「非該当(経験がない・あてはまらない)」とする回答からは、「職員以外に相談したことがない」といった意見も寄せられている。「どちらともいえない」とする回答もみられるが、特に意見は寄せられていない。				

東京都福祉サービス第三者評価（２０２４年度）

事業所名：「府中めぐみ保育園」（認可保育所）

利用者調査の集計結果

利用者調査実施期間：２０２４年１２月２０日～２０２５年２月２８日

【資料】No.1 《利用者調査集計資料（１）》

◆各質問項目の回答結果（実数）の集計

No.2 《利用者調査集計資料（２）》

◆総合的な感想および自由意見の項目についての集計

No.3 《利用者調査集計資料（３）》

◆利用者の属性の集計

特定非営利活動法人 NPO専門職ネット

東京都福祉サービス評価推進機構認証評価機関

認証番号：機構０２－００９

２０２５年３月１０日作成

事業所名：「府中めぐみ保育園」(認可保育所)

調査対象者： 34 名

有効回答者： 23 名

NO.1 《利用者調査集計資料(1)》

◆各質問項目の回答結果（実数）の集計

《毎日の保育サービス》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当・ 無回答
問1. 園での活動は、お子さんの心身の発達に役立っていると思いますか	23	0	0	0
(自由意見) ・記載なし				
問2. 園での活動は、お子さんが興味や関心を持って行えるものになっていると思いますか	23	0	0	0
(自由意見) ＜はい＞と答えた方のご意見 ・保育園に通ってから、他の物に興味がわくことがかなり増えました！				
問3. 園で提供される食事・おやつは、お子さんの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか	23	0	0	0
(自由意見) ・記載なし				
問4. 戸外遊びや行事などにより、お子さんが自然や社会と関わる機会は十分確保されていると思いますか	23	0	0	0
(自由意見) ・記載なし				
問5. 急な残業などであらかじめ取り決めた利用時間を変更する必要がある場合、柔軟に対応してくれていると思いますか	20	0	0	3
(自由意見) ＜はい＞と答えた方のご意見 ・今のところ変更の機会はないが、相談できと思っている。				
問6. 安全対策が十分取られていると思いますか	17	6	0	0
(自由意見) ＜どちらともいえない＞と答えた方のご意見 ・園の目の前でネズミを複数回見たことがあり、子どもの生活する場なので気になりました。				

問7.	行事の日程は参加しやすいように十分な配慮がされていると思いますか	18	5	0	0
(自由意見) <はい>と答えた方のご意見 ・懇談会の日程が平日日中なので、いつも参加できなく、申し訳なく思っています。 <どちらともいえない>と答えた方のご意見 ・仕事をしている親がほとんどなのに、平日のイベントはほぼ参加できないので、その配慮はもう少しあってもよかったのかと思います。 ➡日程調整のご協力ありがとうございます。 行事の日程は、平日と土曜日のどちらの曜日も設け、より多くの皆様に参加していただけるよう考えております。 今後も年間行事予定表は、年度初めにより早く配布してまいりますので皆様のご理解とご協力をお願いいたします。					
問8.	お子さんの気持ちや様子・子育てなどについて職員と話したり相談することができるような信頼関係があると思いますか	22	1	0	0
(自由意見) <はい>と答えた方のご意見 ・連絡帳だけでなく、送迎時に話すことができるので、いつでも何かあれば話せる。					

《安心・快適性》

		はい	どちらともいえない	いいえ	非該当・無回答
問9.	園内は清潔で整理された空間になっていると思いますか	23	0	0	0
(自由意見) ・記載なし					
問10.	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	22	1	0	0
(自由意見) <はい>と答えた方のご意見 ・いつも優しく声かけして下さいますし、子どもにも良い意味で好き勝手やらせてくれて嬉しく思います。皆さんのエプロン、いつもかわいいです！					
問11.	お子さんがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	22	1	0	0
(自由意見) <はい>と答えた方のご意見 ・職員の皆さんが子どもを認識し（名前を呼んでくれる）、保健師の方が全員のことを把握してくれていると感じる。 ・保育園の決まりで、ケガをさせた側の保護者には特に何も伝えないと聞いてビックリしました。小さい子ども同士のやり取りでケガをすることがあっても、ケガをした側の親には知らされるが、ケガをさせた側の親は知らない状況はおかしいです。					
問12.	子ども同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか	16	3	1	3
(自由意見) <はい>と答えた方のご意見 ・一度、園長と先生含めて話し合いをした後、ご配慮頂いたと思うので、感謝しております。 <どちらともいえない>と答えた方のご意見 ・見たことが無いので評価できませんでした。					

《利用者個人の尊重》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当・ 無回答
問13. あなたは、職員がお子さんの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	23	0	0	0
(自由意見) ・記載なし				
問14. あなたやお子さんのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか	20	3	0	0
(自由意見) ＜はい＞と答えた方のご意見 ・今のところ、プライバシーに関わる相談はしたことがないが、もしあっても信頼できている。				
問15. お子さんの保育内容に関する説明は、わかりやすいと思いますか	22	1	0	0
(自由意見) ＜はい＞と答えた方のご意見 ・写真付きのドキュメンテーション、月々の子どもの保育目標、スケジュールは全て分かりやすい。				

《不満・要望への対応》

	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当・ 無回答
問16. あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	20	1	0	2
(自由意見) ＜はい＞と答えた方のご意見 ・今のところないが、普段の対応の様子から、信頼できる。				
問17. あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	14	2	0	7
(自由意見) ＜はい＞と答えた方のご意見 ・今のところないが、入園時に説明を受けた。 ＜非該当・無回答＞と答えた方のご意見 ・職員以外に相談したことはありません。				

NO.2 《利用者調査集計資料(2)》

◆総合的な感想および自由意見の項目についての集計

〔1〕現在利用している事業所を総合的にみて、どのように感じているか。

大変満足	満 足	どちらとも いえない	不 満	大変不満	未記入・ 無回答
19	4	0	0	0	0
82.6%	17.4%	0%	0%	0%	0%

〔2〕日頃お感じになっている事業所に対するご意見・ご要望など

＜大変満足＞と答えた方のご意見

- ・ 担当ではない先生も、いつもニコニコ挨拶してくれて、子どものことも、当たり前なのかもしれませんが、覚えていてくれて、安心して預けられるなと思っています。いろいろな行事もあり、楽しいですし、写真や、この間は作ったものを下さったりして、思い出に残るものをたくさん頂いています。
- ・ とても良くしてもらっています。子どもの発達や成長にもとても良い影響を与えてくれます。
- ・ 予備の服を使った時、迎えの時に教えて欲しい。
- ・ とても助かっています。ありがとうございます。
- ・ 子ども達の保育で忙しい中、様々なイベントを企画して下さい、ありがとうございます。日々のお手紙も内容がとても分かりやすく、とても助かっています。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ どんなことでも気軽に相談しやすく、先生方はいつも笑顔で朗らかで、担任でなくても子どもをよく見て下さっています。丁寧に保育して下さいのおかげで、子どもも保育園が大好きです。めぐみ保育園は2歳児クラスまでですが、転園せざるをえないのを本当に残念に思うほどいい保育園です。
- ・ 子どもの社会勉強になっていると、入園してから常々感じています。保育士の皆さんが、常に寄り添って下さっていると信頼しているし、そのおかげで、親だけで育てているのではないと、心強く思います。プロの皆さんの意見を聞きながら、のびのび育てられると思います。
- ・ 子どもの様子に合わせて個別対応をしてくれたり、親へも丁寧に説明して下さいるので、とても信頼できます。保育士さんも担任の方以外の先生もよく見て下さるので、子どもが先生達を大好きなのが分かります。
- ・ 府中めぐみ保育園に預けて、とても良かったと思っています。まず、子ども達がのびのびと過ごせていて、先生方も一人ひとりをよく見て下さっているので、安心して預けられています。若い先生達もしっかりと子ども達に寄り添って見て下さって、1日の出来事をお迎えの時に話して下さいるので、大変感謝しています。0～3歳の大切な時期をこちらに預けられて良かったと心から思います。
- ・ 子どもにも保護者にも親切で寄り添ってくれる園だと思います。
- ・ 小規模園ならではの良さがある(先生全員が全園児のことを把握している)。
- ・ 未記入(7名)

＜満足＞と答えた方のご意見

- ・ 先生方はみな話しやすい方々で、行事もとても熱心に取り組んで頂けて、たくさん思い出ができました。いつも本当にありがとうございます。
- ・ 保育園の連絡帳が電子化されて欲しい。
- ・ 給食の写真を載せて欲しい(現地でないと確認できないので)。

- おたより、写真を電子化して欲しい。
- 懇談会での動画を共有して欲しい。
- JMOBILEが、アプリが使いづらいのと、用途がイマイチ分かりません。
- いつもありがとうございます。
- 未記入(1名)

〔3〕今回の調査についてお気づきになった点など

- まだそのような場面を経験したことがないので、分からないこともあると思いました。たぶん大丈夫だと思いますが、事前に考えておいたりしようと思いました。
- ポストへの投函が遅くなってしまいました。申し訳ございません。
- 未記入(21名)

以上

たくさんのあたたかいお言葉、ありがとうございます。またいつも保育へのご理解とご協力をいただきありがとうございます。

乳幼児期は、心も体も大きく成長する時期です。一人ひとりの子どもの気持ちに丁寧に向き合い、発達状況に配慮した遊びや関わり合いを職員で共有し、元気に楽しく過ごしていきたいと思います。

生活と遊びについて

乳児園だからこそ『園児 36 人の子どものことは、全職員が語る』を目標に会議などで全職員が情報を共有しております。また各クラスの保育については、定員に合わせた職員配置基準以上に保育者を配置し、戸外でも室内でも子どもが自分の好きな遊びに夢中になって遊べるように環境を整えております。食事では小人数で各テーブルに保育者がつき、美味しく食べられるように、ゆったりとした雰囲気を大切にしております。

今後も子どもの権利条約と保育所保育指針を手元において、乳児の心と自ら夢中で遊ぶことを尊重し、さらに主体性の芽生えを大切にしていまいります。

保育園には、保育士、栄養士、看護師がおります。食事のこと、健康のこと、遊びのことなど、お気軽にお声かけください。また、お子さんの発達など、ご心配事のある時はいつでも面談をさせていただきます。お気づきのことがありましたらお知らせください。

《安心・快適性》

毎日の生活が快適に過ごせるように、室内の整理整頓、清掃は引き続き職員で取り組んでまいります。また言葉遣いや優しい声掛け・態度・服装など、日頃から心掛け、みんなが笑顔で楽しく過ごせるようにしてまいります。園内外の害虫駆除は、業者に委託し定期的に実施しております。

保護者の方とのコミュニケーションについて

送迎時の保護者の皆様とのコミュニケーションを大切に、話しやすい環境づくり、信頼関係づくりを心がけております。

お子さんの一日の様子をわかりやすく、昨日・今日・明日の成長がつながるようにお伝えすること、また担任が不在の際は、担任から他保育者が一人ひとりの子どもの様子などを引き継ぎ、お伝えすること、さらに毎日の連絡帳や写真を使ったクラスだより、ポートフォリオなどを作成し、こまめに伝えてまいります。わかりづらいことがありましたら、遠慮なくおたずねください。

0～2歳児の大切な時期の保育を今後も丁寧に、やさしく、そして保護者の方とコミュニケーションを図り、一緒にお子さんの育ちを喜びたいと思っています。