

利用者調査で寄せられた自由意見への回答

平成24年11月後半に実施いたしました利用者調査におきまして、利用者の皆様から様々なご意見をいただきました。ここでは、質問・要望・苦情に類するご意見に対しまして保育園からの回答を公表いたします。

※ ◎：寄せられたご意見 *：保育園の回答

問2【戸外遊びの機会は十分ですか？】

- ◎ 日が長い時期は、お昼寝の後も水久保公園で遊べたらいいのに、とも思います。
- ◎ 午後のおやつ後、園庭のある所は戸外あそびをしているのを見かけるので、園外でなくても屋上あそびを増やしても良いのではないのでしょうか。
- ◎ 午後も外で遊んでいるのでしょうか？
- * おやつ後の屋外活動ですが、「天候や気温」「子どもたちの体調」「おやつやお支度のペース」「お迎えのタイミング」「職員体制」などの諸条件が整っている日には、屋上遊技場や保育園周辺にて行っています。今年度は屋上遊技場に乗用玩具を備えるなど、環境の整備も少しずつ進めています。

問4【保育中の発熱やケガなどの処置、保護者への連絡等の体調変化への対応は十分ですか？】

- ◎ 連絡はすぐにしてもらえるが、受診を要する場合、医療機関には午後休みがある為、午前中の連絡は早めにして頂くとありがたいです。
- * 受診を要する場合、お迎えにかかる時間などを念頭に置いて連絡をするようにしていますが、かかりつけの病院の診療時間も参照するように対処していきます。一方、子どもの健康状態は日時に因らず急に変化するものですから、休日診療、夜間診療なども合わせて、事前に複数の医療機関をピックアップしておくことをお勧めします。

問5【安全対策が十分とられていると思いますか？】

- ◎ 門を開ける際に壁に隠れて見えない部分があり、子どもが挟まれてしまうことがないか心配です。事故が起きてからでは遅いと思います。
 - ◎ 門が開いている時、外に飛び出してしまう子がいて危ないので、保護者側でも気をつけますが、飛び出すのは大体上のほうの学年の子なので、園児たちにも注意を呼びかけてください。
 - ◎ お迎えの時の戸締りをしっかりして下さいと園も呼びかけていますが、戸締りができていない他の保護者がいて、そのすきに子どもが部屋から飛び出してしまいます。
 - * ご指摘ありがとうございます。玄関扉の開閉時に必ずサムターン錠をかけるようにすることで、子どもが単独で玄関アプローチへ出ることがないように対処していきます。
-
- ◎ ビニール袋を使った遊びや、長いスプーンなどを使った遊びは少し危ないと感じます。
 - * どのような遊具でもどのような遊び方でも、事故や怪我につながる危険性は否定できません。正しく使用すれば絶対安全とは言えませんが、子どもたちの発達等を踏まえながら、保育士の専門性を活かして適切に判断していきます。

- ◎ 園入口の門のカギなどはあった方がより安心感があるかと思います。
 - ◎ 玄関が入ろうと思えば、誰でも入れてしまうため、不審者の侵入可能性があるのが心配です。
 - * 玄関扉に電子錠を備えてはいるのですが、送迎時間帯は数時間にわたるため、職員が逐一開錠することは困難です。玄関扉の開閉時に必ずサムターン錠をかけるようにすることで、多少の効果はあると考えます。
-

問6【保護者が参加しやすいように行事日程の配慮は十分ですか？】

- ◎ できれば土曜日だけでなく日曜日に行事があると良いと思います。(仕事や休息の意味で)
 - * 当園における保護者参加の行事ですが、今年度は「親子遠足」「お餅つき」が土曜日、「運動会」「発表会」が日曜日、「卒園式」が祝日の開催となっています。
-

問7【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ますか？】

- ◎ 夕方お迎えの時、担任がもういないことがほとんどです。
 - ◎ 難しいと思うが、日々担任とお話することが出来ません。
 - * 当園では、児童数が最も多くなる8:30~17:00がコアタイムとなっており、各クラス担任はその時間帯に最も多くいるようにしています。月~土曜日、7:15~19:15(土は18:15)の保育時間を労働法規や職員配置基準を遵守しながらカバーするためには、お迎えの時間帯などコアタイム以外の保育士数を少なくする手法をとらざるを得ません。現在は、クラス担任が17:00以降にいる確率は約6割、18:15以降にいる確率は約3割となっています。ほかのクラスの保育にあたりたり、ほかの保護者と話をしていたりすることもあります。直接口頭で様子をお伝えしたり、ご家庭との連携を図ったりすることを軽視しているわけではありませんが、上記の理由によりご要望にお応えすることはできません。連絡帳、個人面談、職員間の報告・連絡などの手法で対処していきますので、ご容赦いただくと助かります。
-

問8【保護者が大切に考えていることについて、職員は話を聞く姿勢がありますか？】

- ◎ こちらからノートに書いたりしてもあまり対応や反応がないことが多いです。
 - * 申し訳ございません。連絡帳について、職員間で再確認していきます。なお、連絡帳の記入は保育士だけでなく、相談や質問などの内容によって、園長、看護師、栄養士も行っています。
-

問9【職員はあなたやあなたの子どもに関するプライバシー(秘密)を守っていますか？】

- ◎ 職員は守っているかも知れないが、子どもから情報が伝わっています。子どもにも教えない工夫をして欲しいです。
 - * どのような情報がどのように伝わっているのか、詳細がわかりませんので回答ができません。意見箱などをご利用いただくと助かります。なお、個人の価値観によりプライバシーとする情報には違いがありますが、子どもたちが日常生活の中でお互いに知り得る情報について特に制限はしていません。
-

- ◎ 家の事など1人の先生に話すと、次の日には園の先生方のほとんどが知っていたりします。
- * 保育園では、職員間における情報共有が必須となっています。特に家庭状況などは、子どもの成長や変化などを捉える上で重要な情報ですので、すぐに周知するようにしています。

問12【要望や不満は、保育所に対して言いやすいですか？】

- ◎ 意見の言いやすい先生といいにくい先生にはっきりとわかれています。
 - * 申し訳ございません。そのようなことがないように努めていきたいのですが、早急に改善策を講ずるために、できましたら「いいにくい」とされる理由等を教えていただくと助かります。なお、意見箱への投書や保育園の電子メールの取り扱いは園長のみとしています。
-

問13【保育所は、要望や不満などに、きちんと対応していますか？】

- ◎ 子どものやりたい遊びを言ったとしても、そのことをその日に取り入れることはできないようです。（一日のスケジュールがもう決められているようで）そこが少し不満です。
 - * 行事を初め、そのための練習や、調理などの設定保育といったような保育活動は事前に予定を組んでおかなければなりません、日常の活動は「天候や気温」「子どもたちの体調や人数」「職員体制」などを踏まえながらその都度考えています。また、散歩に行きたい場所や遊びの内容を、子どもたちと相談しながら決めることもよくあります。結果的にお子さんにとっての「やりたい遊び」をすることもありますが、別の子どもにとっては「やりたくない遊び」かも知れません。
-

- ◎ 「こうしてみたらどうでしょうか？」と保護者の方で提案してみても、まず否定的な答えが返って来て、結局はうやむやにされて終わってしまう事が多いと思います。
 - * 申し訳ございません。ご提案等に対しては、「まず受け止めて、広く検討し、必ず回答する」ということを徹底します。ご提案の内容によっては、すでに広く検討した上で一定の結論等が出ていることがあります、回答する際にはその理由や経緯も合わせて説明していきます。
-

問14【要望や不満があったとき、第三者委員などにも相談できることを知っていますか？】

- ◎ 知ってはいますが、実際〇〇さん、連絡先等は良く知りません。
 - * 第三者委員の概要及び氏名と連絡先は、「園のしおり」の「苦情申出窓口の設置について」に記載していますので、再度ご確認ください。
-

【保育園全般について】

- ◎ 子ども達が良い環境で過ごせる様、保育士の方々の働く環境、待遇などもより良くなると、良いサイクルが出来るのではないかと思います。
 - * その通りと思いますし、当園では「保育は人」をキーワードに人員配置の充実や職員処遇等の向上に努めているつもりでいます。しかし、現在の保育所制度では補助金収入が一定のため、財源が必要となるような改善策を講ずることはなかなかできません。
-
- ◎ 子ども達の洋服などをリサイクル（必要な人が下の学年の子に渡せるようにダンボールなどに入れて何かの行事の時にでも出すなど）できるようなシステムを考えてほしいです。
 - * ご提案ありがとうございます。他施設での実施状況を聞いてみたのですが、昔と違って安価な衣料品が出回っていることもあり、古着に対して抵抗感を持たれている方は多いようでして、集まった衣類の処分に困ることが多々あるとのこと。また、不用品とは言え、個人同士の財産のやりとりになりますので、保育園が関与することはできる限り避けたいと思います。

【保育内容について】

- ◎ お昼寝の時間について、年齢にあわせて、徐々に時間を減らしていただけると嬉しいです。
- * 保育園では午後「休息の時間」を設けていますが、眠らないといけないとはしていません。休息に入る時間はクラスや時期によって異なりますが、年齢だけでなく、子どもたちの体力、生活リズム、家庭での就寝・起床時間、保育園への登園・降園時間など、総合的に考えながら判断しています。

-
- ◎ 他の保育園で取り入れられている様な、英語や体育教室のような学習教室？があればと思います。（働いていると習い事など行く時間が持てず、小学校に上がったときの不安があるからです）
 - ◎ 小学校へ行ったとき、学習面で幼稚園の子と差が出ないか本当に心配です。学習教室の導入を切にお願いします。

- * 世間一般では「幼稚園＝教育 保育園＝託児」といったイメージが根強く残り、幼児教育とは読み書き、算数、英語、体操などのこととされている方も多くいらっしゃいます。テレビや雑誌などで英才教育系の特集が組まれたりすることもありますし、いただいたご意見のように不安等を感じられることも仕方のないことと思います。

しかし、小学校の教員との懇談会などでは早期教育の効果等が持ち上げられることなく、幼稚園出身・保育園出身により学習面に有意な差が見られることはないと言われます。むしろ小学校低学年で学ぶカリキュラムを先取りしていることで、「もう知っているよ！」と授業を聞かずに騒いだり、高学年になっても学習意欲や集中力の欠如が見られたりすることもあると聞いています。

「習い事」を否定するものではありませんが、いわゆる早期教育の類については、各ご家庭の教育方針に基づいて個々に選択されるべきものでして、認可保育所という多種多様な価値観が混在する施設において提供されるものではないと考えます。ファミリーサポートなどの手段を使って送迎されたり、通信教育や市販の教材などを用いられたり、各ご家庭で検討ください。

なお、保育所保育指針や幼稚園教育要領にある「幼児教育」とは、下記のことを指しています。

【幼児教育の意義及び役割】

この幼児期の発達の特性に照らした教育とは、受験などを念頭に置き、専ら知識のみを獲得することを先取りするような、いわゆる早期教育とは本質的に異なる。幼児教育は、目先の結果のみを期待しているのではなく、生涯にわたる学習の基礎を作ること。「後伸びする力」を培うことを重視している。幼児は、身体感覚を伴う多様な活動を経験することによって、豊かな感性を養うとともに、生涯にわたる学習意欲や学習態度の基礎となる好奇心や探究心を培い、また、小学校以降における教科の内容等について実感を伴って深く理解できることにつながる「学びの芽生え」を育てている。このような特質を有する幼児教育は、幼児の内面に働き掛け、一人一人の持つ良さや可能性を見だし、その芽を伸ばすことをねらいとするため、小学校以降の教育と比較して「見えない教育」と言われることもある。

出典「子どもを取り巻く環境の変化を踏まえた今後の幼児教育の在り方について」
(平成17年 文部科学省中央教育審議会)

【保育時間について】

- ◎ 延長保育料について（19:15以降の延長）1分すぎると、1時間分の1,000円延長費が掛かってしまいますが、15分刻みにしてほしい。
- ◎ 帰りの時間があと15分延びると助かります。
- * 当園の延長保育時間は19:15までとなっており、それ以降は保育提供時間ではありません。1,000円/1回は、延長保育料ではなく時間超過に対するペナルティですので、分単位にはなりません。また、保育時間に関する諸制度が原則1時間単位となっていることなどから、現在のところ通常保育時間や延長保育時間の変更は考えておりません。

【職員について】

- ◎ 保育補助の一部の方はあいさつもしてくださらなかったり、座ったままの保育で子どもに対応してくださらない方もいますので、改善していただければ、もっと素晴らしいと思います。
 - ◎ 時々パート？の年配の女性の対応が気になることがあります。
 - ◎ 挨拶が不十分！！至近距離または、目が合ったにもかかわらず、挨拶をされない先生がいらっしゃるの、基本を徹底してみてはどうでしょうか！また何かに集中及び作業中の時に挨拶や声をかけても何ら応答・返答がなく無視した状況になります。子どもは良く見ているので、改める必要があります。気配りや周りを良く見る、聞く配慮は危機管理にもなるので、至急改めてほしいです。保育園での仕事については、気分や体調等で左右されないようガイドライン(基本)か何か必要ではないでしょうか？
 - * 不快な印象を与えてしまい、申し訳ございませんでした。すべての職員を対象として、当園の定める「行動規範」に基づいた再指導を早急に実施します。また、職員同士の相互チェックが機能するように、改善策を講ずるようにします。
-

【情報・コミュニケーション・交流等について】

- ◎ 普段の保育園での様子を見られる機会があると嬉しいです。保育参観など、子ども同士の関わりや生活が見たいです。以前、先生から「声を掛けてくれればいつでも・・・」との事でしたが具体的に知りたいです。個人面談の時、こちらとしては園での生活や友達関係などを聞きたかったが、家での様子ばかりを聞かれ少し困りました。
 - * 当園では「保育参観」ではなく、日常の保育園生活を一緒に体験していただく「保育参加」を随時実施しています。ご家庭の都合などを伺いながら日程や時間帯などを決めていきますので、具体的にお示しすることができません。複数のご家庭が同日に参加されたり、保護者会や個人面談の前に参加されたり、「明日休みが取れたので」と急遽決まったりすることもあります。個人面談の件につきましては、配慮が不足し申し訳ございませんでした。日々保育を行う上でご家庭での様子や方針などは重要な情報ですので、個人面談という機会は当園にとりましても大変に貴重なものとなっています。今後どちらに偏ることもなく進められるように、職員間で精査していきます。
-

【施設環境について】

- ◎ 造り上、仕方がないことだとは思いますが、自転車置場の段差(傾斜)が少し急なような気がします。職員の方も利用しているので若干狭いです。職員の方の方は別にするか、もっとよせて駐輪して頂きたいです。
 - * 職員の駐輪の件については注意喚起が不足しており申し訳ございません。早急に対処します。自転車置き場の傾斜は建築当初からの懸念材料なのですが、雨水を流すために必要とのこととで現在のところ対策が見つかっていません。
-

- ◎ 延長時と登園時、空さんのお部屋を利用していますが、昨年度のように広々と使えるといいと思います。真ん中で仕切るとせっかく広いお部屋がもったいないと思います。ダイナミックに遊ばせたいです。
- * 広々と使えるということには挙げられたようなメリットもありますが、登降園時間帯のように異年齢児と一緒に過ごしている状況で大きい児童が走り回ったりすることは非常に危険です。また、送迎者の出入りも多いため、出入り口付近での衝突や廊下に飛び出してしまうことなども注意しなければならず、現在は仕切りのスペースや設備などについて試行錯誤をしています。なお、雨天時など日中に空保育室内で遊ぶときには、仕切りを取り払って、リズムをしたり、巧技台を使ったり、全身を使った遊びを楽しんでいます。

◎ 頑張っている保育士さんが評価され、それに見合う報酬がある制度があると、保育士さんのモチベーションが上がるのではないかと思います。

* ご提案、ありがとうございます。現在のところ確かにそのような報酬制度はとっていません。認可保育所の事業収入は設定された補助金によるものが大半で、創意工夫によって質の向上に努めても、最低限のことだけをこなしていても、補助金総額にはほとんど影響がありません。つまり、現行の保育所制度には「良い仕事をしたらその分収入が増える」という概念がなく、そのことが職員の報酬制度にも反映されています。

また、保育園での業績はほとんど数字で表すことができませんので、評価の公平性や客観性を担保しづらいということがあったり、評価者の顔色を伺いながらの保育になってしまったりと、評価制度がマイナスに働くことに対する抵抗感も根強く残っています。

いずれにしても、私たちにとって喜ばしい報酬とは、子どもたちが日々成長していく姿を見せてくれること、元気に無事に過ごして笑顔を見せてくれること、「おいしい！」と言って給食をたくさん食べてくれること、ご家庭から感謝の言葉をいただけたりすることなどなど、決して金銭では量ることのできないことばかりです。

今回の利用者調査でもいろいろと厳しいご指摘をいただいておりますが、同時に喜ばしい報酬もたくさんいただくことができました。当然省みるべきところは省みて、手を打つべきところはすぐに打ち、まだ手の届かないところに向かって手を伸ばしながら、個々のモチベーションをより一層高めていきますので、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

☆ ご多忙のところ、平成 24 年度利用者調査にご協力いただきましてありがとうございました。今後も職員間にて検討を進めていきますが、上記の回答についての詳細な説明を希望されたり、また違ったご意見やご感想があるなどする方は、お手数ですが園長までお知らせください。ご意見や感想につきましては、1 階トイレの「意見箱」でも受け付けていますので、合わせてご利用ください。

平成 25 年 1 月 15 日
社会福祉法人わかたけ会
わかたけかなえ保育園