

利用者調査で寄せられた自由意見への回答

平成28年11月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す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、内容が工夫されたものになっていると思いますか？】

◎ 園外のじゃぶじゃぶ池等では遊ばないことになったのでしょうか。

- * 水久保公園の「こどもの池」は今年度も利用していますが、利用回数は年々減少しています。1つめの理由は、プール遊びの際には「監視に専念する者」を必ず置くようにしたこと。近年の保育園や幼稚園におけるプール事故を受け、平成28年3月末に内閣府より示されたガイドラインで「監視を行う者とプール指導等を行う者を分けて配置する」とされています。監視の担当者は、子どもと一緒に遊ぶことはもちろん、準備や着替えを手伝ったりすることもできませんので、「こどもの池」を利用する際にも以前よりも引率者を増やさなければならず、職員配置に余裕がある日にしか行くことができなくなっています。2つめの理由は、熱中症の予防です。各種指針において「暑さ指数」が31℃以上となる日は外出を避けることとされていまして、7月～9月に園外へ散歩に出ることができるような日がだんだんと少なくなってきています。該当する日は、園舎屋上でのプール遊びも時間を短めに設定するようにしています。来年度は、玄関掲示板に「今日の暑さ指数」を掲示することで、屋外活動を控えた理由が家庭にもわかるようにしていきます。

◎ 最近は外遊びの機会が少なくなったように感じます。

◎ 昔はもっと色々な場所へ連れて行ってきていたと聞きました。

- * 「天候・気温」と「児童の体調」に特別な支障がない場合には戸外遊びをメインに保育活動を進めていますが、熱中症や虫刺されの予防、散歩ルートや公園遊具の安全管理など、以前とは異なる事情を踏まえなければならず、外遊びの機会や場所が制限されることが増えています。反面、そうした制限の中でも子どもたちの発育を保障できるように、保育活動の目的や計画を以前よりも強く意識するようになった結果、総体として「遊びの質」は着実に向上していると評価しています。また、「外遊びによく連れて行って体を動かしてくれているため、全体的に運動能力が高い子どもが多いと感じる」というご意見もあるように、当園でも外遊びの機会は保障できていると考えています。

◎ 内容等は連絡帳からわかるが、どのような工夫がされているのかはわからない。

◎ 家庭での生活を考えると現状に満足していますが、工夫については考えたことがないため、非該当にしました。

- * 設問が悪いのですが、「工夫」とは〇×式といった特異なプログラムのようなことではなく、「公園に連れて行って野放しにしているだけ、固定遊具任せといったような、子どもの発育や集団形成を踏まえていない戸外遊びになっていませんか？」という意味です。今年度は、保育活動の様子や意図をお伝えできるようにしようと「園だより」を刷新しました。行き当たりばったりの保育活動ではないということを、保護者会などでもきちんとお伝えして理解を得られるように努めます。

問4【安全対策が十分取られていると思いますか？】

- ◎ 置き去り発生後、書面で改善する旨が伝えられたが、どのような改善があったのかわからないので、信じるしかない。
 - ◎ 公園で園児が置き去りされたことが一度あり、書面での対応はあったが、重大なことだったので、説明会等が必要であったと感じる。その事件後からは、安全面に対する不安がぬぐえない。
 - ◎ 公園で園児を置き去りにしてしまった件からは、とても不安を感じています。
- * 5月19日に当園が起こした「置き去り事故」により、本来は覚えるはずもない不安を覚えて、今なおその不安を解消できないままでいるということに大きな責任を感じています。事故の詳細は当日中に、再発防止策は5月31日に、それぞれ文書にまとめて配布しました。「経緯や今後の対応について細かく書面で説明があったので良かった」「事故があった際も、隠さずすぐに報告してくれた」というご意見もあります。日々の保育に地道に向き合っていくことのほかに信頼を回復していく方法を知りませんので、職員一同これまで以上に真摯に丁寧に取り組んでいきます。
-

- ◎ 色々と対策をしているとは思いますが、絶対に安全ということはないので、常に気を付けていただきたいと思います。
 - ◎ 置き去り事故があったので、不安があります。2度も同じことはないと思うので、大丈夫だと思います。
- * 置き去り事故の原因究明と再発防止を進める中で、保育において安全管理には特に不備不足があってはならないと再確認しました。同じ過ちを繰り返すということは論外としても、異なる過ちであっても犯すことのないよう、常に気を引き締めていきます。
-

問5【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？】

- ◎ 運動会等は日曜日なので助かるが、保護者会は平日なので参加しづらい。
 - ◎ 保護者会の開始時間が早い。
- * 土日に保護者会を開催するには、保護者会の担当保育士のほかに保育担当者も確保する必要がありますが、年間12回ある保護者会のたびに何人も休日出勤させているようでは、保育士の労働環境が守れません。また、家庭によっては土日でも休日とは言えず、お仕事や習い事などがあったりするなどで平日の方が参加しやすいという方も少なくありません。開始時間を遅くするなど、小学生の兄弟や未就園児がいる家庭にとって不都合が過ぎることは明らかですし、現状の時間帯でも当園の保育士は時間外勤務であっていますので、必ずしも当園の都合だけで設定しているわけではありません。
-

問6【子どもの気持ちや様子・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？】

- ◎ あまり相談できる雰囲気ではない。
 - ◎ 保育士による
- * ご指摘が具体的にどのようなことを指しているのかわからないのですが、職員同士で相互に確認しながら、日々の言動を見直していきます。
-

- ◎ 日によって態度が異なる方がいるので、顔をうかがわなければ話し掛けられません。
- * 職員の態度で不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。早々に状況を確認して、態度をあらためることができるようになっています。

問7【あなた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ると思いますか？】

◎ ゆっくりと話をする時間が確保されていないと感じる。

* 個人面談や育児相談の時間は家庭のご希望に応じてその都度確保していますので、都合のよい日時をお知らせください。

問8【保育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？】

◎ きれいにされているとは思いますが、子どもの足の裏に埃がたくさん付いている日もある。

* たくさんの人が出入りする場所で裸足の生活を送っていますので、足裏にほこりがつくことは必然と考えていますが、廊下や階段といった共有スペースはほこりがたまりやすいことから、昨年度に比べて日中の清掃回数を増やしました。それでも気になるようでしたら、降園の際にお子さんの足を拭いてあげるなどしてください。

問9【あなたは職員の言葉遣いや態度、服装などが不適切だと感じることはないですか？】

◎ 基本的には適切だと感じるが、子どもに当たるようにイライラした対応をしている時もあるので驚いた。先生も人間なので、仕方がない部分もあると思う。

* ご指摘いただきましてありがとうございます。専門職として携わっている以上、「人間なので仕方がない」では済まされないことですので、職員同士で相互に確認しながら、言動、態度を見直していきます。

問11【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？】

◎ 直接的な暴力ではなく、心理的な攻撃等に対する注意が弱いと感じる。

* 「心理的な攻撃等」がどのようなことを指しているのかわかりませんが、嫌がっているからと頭ごなしに言動を止めたり否定したりすることはありません。相手の気持ちを想像するように働きかけるとともに、そのような言動をとった理由や思いも受け止めるようにしています。

問14【子どもの保育内容に関する説明は、わかりやすいと思いますか？】

◎ オブラートに包んだように言おうとしているためか、何を伝えたいのかわからない時がある。

* ご指摘いただきましてありがとうございます。話し方や伝え方は相手によって正解が異なると考えていますが、どのような方法であっても「意図を伝える」という目的から外れないように注意していきます。

◎ お迎え時に、毎回何も説明してくれない先生がいる。自分の担当クラスの親としか話をしないようだ。

* ご指摘いただきましてありがとうございます。当園における「クラス担任」は、当該クラスの指導計画の策定や個別対応を担うために設定しているものです。日々の保育や送迎時の対応は職員全員の職務になりますので、むしろ「担任だから」「担任でなければ」とならないように努めているのですが、行き届いておらず申し訳ございません。職員同士で相互に確認しながら早々に言動を見直していきます。

◎ 行事や活動に関するお知らせは、掲示だけでなくプリントを配布してほしい。

* クラス単位での活動の日時や持ち物に関する「お知らせ」のことと解釈しますが、掲示板では不十分でしょうか？ 直前のお知らせにならないように注意していますし、お迎えに来る人が日々異なったり、お休みが続いていたりする家庭には個別対応しています。印刷にも配布にもお金と時間がかかりますので、掲示板をしっかりと確認していただきたいと考えます。

問15 【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？】

◎ 園長からはその場しのぎのような返答をされることが多い。

* 当園では、利用者よりいただいたご要望について頭から否定したり放置したりすることなく、真摯に向き合うことを心がけています。しかし、ご要望に沿うことができないようなケースは多々ありますし、その理由などを表立って説明することが難しいことも少なからずあります。当然ですが嘘をつくことはできませんし、立場上本当のことも言えないとなると、そのような印象を与えてしまうことは今後も生じると思います。

【職員について】

◎ 保育士数が少ないので、大変そうに感じる時があります。外遊びが少なくなったことも、保育士が足りていないからなのではと思っています。

* 同じ定員の一般的な保育園と比較しますと、当園の保育士数の方が3~4人多いくらいです。今年度は4月採用ができなかったり休職があったりしたことで、当園が設定している保育士の定数には2名ほど不足している時期がありましたが、それでも一般的な保育園よりも多くの保育士がいる上に保育補助員もいます。大変そうに感じさせてしまっているのは、保育士数の問題ではなく当園の力量の問題だろうと考えますが、一方、子どもたちときちんと向き合い、時間をかけて対応するという「大変な保育」を実践している証拠であるとも思います。

◎ 保護者によって対応が異なる先生がいる。

* そのような印象を与えてしまい申し訳ございません。職員同士で相互に確認しながら、言動、態度を見直していきます。

【保育方針について】

◎ 異年齢保育は良い部分もたくさんありますが、年齢別の活動日を増やしてほしいです。そのような意見があっても異年齢保育を進める方針のようなので、もう保護者へ意見を求めないでほしいです。

◎ 年齢別の活動が見たいです。子どもも同じ年齢の子どもとの活動日を楽しみにしています。

◎ 3歳児から異年齢クラスになるので、同年齢での活動が少ない。異年齢活動で学ぶことも多いとは思いますが、年齢に応じて必要なこともあると思うので、年齢に応じた学びが少なくなるのが心配です。

* 多様な意見や評価を聞くのは検討や判断に必要な材料を集めるためであって、意見をそのまま採用することが目的ではありません。特に「方針」に関連することは、普遍性や継続性などを踏まえ私たちが責任を持って結論を出しています。異年齢保育についても、当園の児童定員、職員配置、生活動線など様々な条件が前提としてありますので、そう簡単には変わりません。なお、当園も発達年齢に応じた遊びや学びを保障するために年齢別クラス活動の日を計画的に設定していますので、その目的に必要な頻度や内容にはなっていると評価しています。

◎ 就学に向けた取り組みの充実。

- * 小学校からは「生活習慣の自立」「人と関わる力」「ルールの理解」「好奇心・探究心」などが求められていますので、広い意味での就学に向けた取り組みは0歳児クラスから行っています。狭い意味での就学準備は、「一定時間座ったままで何かに取り組む」「人の話を集中して聞く」「午後の休息をとらず1日元気に生活する」「保育園の話を子どもが自分で親に話す」「絵本や時計などを使って文字や数字に親しみを持つ」「散歩や食事を通じてルールやマナーを学ぶ」といったことを行っています。

◎ 英語等、学習面の取り組みが充実するとなお良い。

- * 保育園における幼児教育は、もっぱら知識のみを獲得することを先取りするような早期教育と本質的に異なるものです。英語の学習などは各家庭の方針のもとで自由に行えばいいことで、集団保育における幼児教育の内容としては不相当であると考えています。平成30年に改訂される予定の小学校の学習指導要領においても「アクティブ・ラーニング」（課題の発見と解決に向けて主体的・協働的に学ぶ学習）が最重要視されることとなります。

◎ 子どもの呼び捨ては信頼関係があって良いと言っている保護者がいるのに、一部の意見で呼び捨てをやめてしまったので、悲しく思っています。

- * 当園では「呼び捨て＝信頼関係がある」とは考えていませんが、「呼び捨て＝悪いこと」とも考えていませんので、職員がきちんと「呼び分け」をすることさえできていれば、呼び捨てを禁止することはありませんでした。「呼ばれたくないと思っている名前ではいけない」という当園のルールに基づいて行ったことであり、一部の意見に流されたわけではありません。職員がきちんと「呼び分け」をすることができるようになればすぐにでも元に戻すのですが、残念ながら現時点では「呼び捨て禁止」さえも守れていないケースが散見されていますので、当分の間は難しいと考えています。

◎ 子ども同士のトラブルへの対応は、どの年齢にも同じ対応をするのではなく、乳児と幼児等で分けて考えるべきだと常々思っている。親同士が話をすることも、時に必要であると思う。

- * 子どもによって、保護者によって、状況によって対応を変えるようにはしています。しかし、保育時間中に起きたトラブルを「親同士の話」にしてしまうことは、私たちの職務に反します。必要と思われる方には必要な情報を提供するのですが、保育園を利用されている方の価値観や環境や背景は多様であるということにご留意ください。

【行事・園外活動について】

◎ お便りに、来年の運動会は体育館での開催も検討していると記載されていましたが、子どもたちのためにも、校庭での開催を希望します。

◎ 天候が良い場合は、運動会は屋外での開催を希望します。天気が良いのにわざわざ体育館の中で開催するメリットが理解できません。

- * 体育館での開催を検討している理由は、まさに「子どもたちのため」です。校庭での運動会や公園での練習をとおして、乳幼児期の子どもたちが屋外での運動会に参加することの難しさを体験してきています。屋外では日差しや風の影響でパフォーマンスを発揮しにくくなることがあったり、リズム運動や巧技台などでは人工芝や砂土を気にしたり滑ったりする姿もあります。また、背後に広い空間があることで、観覧や応援に集中することが難しかったりもしますので、繰り返しになりますが、体育館での開催を検討しているのは子どもたちのためです。なお、児童定員が80名に満たない比較的小さな保育園では運動会を屋内で開催するケースが増えてきており、板橋区内でも10園を超える私立保育園が毎年屋内で開催しています。

【施設環境について】

- ◎ 狭い。子ども用のヘルメット置き場を増やしてほしい。
 - * 何を指して「狭い」とされているのかわかりませんが、70名の定員に対して保育室面積は十二分に確保しており、見学に来る保育関係者からは「広い」という評価しか聞こえません。玄関の「ヘルメット置き場」がいっぱいになっているということはほとんどないようですが、必要であればすぐ増やせますので、いっぱいになって置けないときにはお声がけください
-

【安全対策について】

- ◎ オートロックの暗証番号を子どもが大きな声で言っていたり、子どもに解除させたりしている家庭があります。送迎する保護者だけに開示された情報だったはずですが、徹底されていません。
 - * オートロックの暗証番号のことだけでなく、子どもを階段や廊下に放置していたり、玄関扉のサムターン錠を開けさせたりは、安全のために保護者にしっかりと見ておいてもらわなければならないことです。また、ベビーカーも毎日のように指定場所ではないところに置かれていて、散歩の出入りの際などに邪魔になって困っています。
-

- ◎ 置き去り事故はあり得ない。園長からの文章による説明では、誠意が感じられない。ワンマン経営体制に疑問を感じる。
 - * 当園は「あり得ない事故」を起こしましたので、以後「あり得る事故」として捉えて、予防や対策に努めています。「経緯や今後の対応について細かく書面で説明があったので良かった」「事故があった際も、隠さずにすぐに報告してくれた」というご意見もありますし、連絡帳や直接口頭で不安を伝えられた方には個別に対応しましたので、当園としましては謝罪と説明は行ったつもりでいます。それ以上は、日々の保育に地道に向き合っていくことのほかに信頼を回復していく方法を知りませんので、職員一同真摯に丁寧に取り組んでいきます。「ワンマン経営体制」については、意思決定や指示の権限が園長に集中しているということを目指しているものと考えますが、意思決定の前には意見の収集や会議での議論がありますので「独断専行型」の運営とはなっていないと考えますし、小さな職場では「決断のスピード」や「責任の一点集中」などのワンマンのメリットを活かした運営が望ましいと考えています。
-

【保護者への対応（保護者の負担など）について】

- ◎ 担任と話をする機会が少ない。
 - * 様々なタイプの保育園を見てきていますが、保護者対応を「担任」に依存している保育園では保育士の長時間勤務が目立ちます。午前中の保育を担当していた保育士が、フルタイム勤務の保護者が仕事を終えて身支度を整えて電車に乗って帰ってくるまで残っているという状況を想像してもらえると助かります。当園は「担任だから」「担任でなければ」とならないように努めているのですが、必要であれば個別に設定しますのでその都度お声がけください。
-

- ◎ 人手が足りない等の理由はあると思いますが、送迎時に先生が誰も来てくれない時があります。話はもちろん、あいさつもままならない時があるのでしっかり対応してほしいです。
- ◎ お迎え時は、何かあった時には話がありますが、何も無い時は何も伝えられないので、子どもの様子を一言でも良いので伝えてほしい。
- ◎ 子どもが園でどのような様子だったのか、毎日必ず報告してほしい。細かく報告してくれる先生と何も教えてくれない先生がおり、ばらつきがあると感じる。
- ◎ お迎え時、特に報告がなくても必ず話し掛けてくれる先生もいるが、保護者を見て見ぬふりをする先生もいる。対応にむらがある。

* 「あいさつもままならない」「保護者を見て見ぬふりをする」ということについては、早々に改善を図ります。申し訳ございませんでした。また、日中の様子の報告に限らず、何かしらのコミュニケーションはあって然るべきことなので、職員相互に確認し見直していきます。一方、保護者が順番に並んで来るわけでもなく、その時々保育状況も異なるので、お迎えの時間帯に毎日必ず口頭で報告することはできません。当園も、日々のお子さんの様子を家庭にお伝えすることを大切にしていますので、「連絡帳」を毎日丁寧に記載するようにしています。当園の「連絡帳」は、制度上の義務とはなっていない3歳以上児クラスにも備えていますし、報告の内容によっては看護師・栄養士・園長がそれぞれの専門性のもとに記入していますし、口頭報告という物理的に不可能であることを補完するための努力を重ねています。

◎ 土曜保育には、もう少し柔軟に対応してほしい。兄弟姉妹関係の行事等の理由がある場合は、対応してほしい。

* 「保護者会など、家族の同伴が困難である兄姉の学校行事に参加する場合」に対応しています。また、同伴可能であっても、学芸会など長い時間じっと静かにしていることが求められたり、役員やお手伝いのために子どもから目を離さなければなかつたりする場合も対応しています。基本的には家族で参加するような行事には家族で参加して、感動や思い出を共有するものだと考えています。

◎ 他クラスの保護者とも交流の機会があるとなお良い。

* 近年、どこの保育園でも保護者参加型の行事は敬遠される傾向にあり、当園でも保護者同士の交流を目的の一つとしたイベントは「入園式」「親子遠足」「餅つき」くらいなもので、あとは「運動会」や「給食展示試食会」などに付随する程度です。現時点では、育児講座と懇談会をセットにしたような保護者向けのイベントを検討していますが、どの程度ニーズがあるかなどアンケート調査をする予定です。

◎ 忙しいとは思いますが、できるだけ洗濯物の入れ間違えがないように気を付けてください。

* 基本的な職務について「忙しい」は言い訳になりませんので、重々注意していきます。

☆ ご多忙のところ、平成28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29年1月10日
社会福祉法人わかたけ会
わかたけかなえ保育園