

利用者調査で寄せられた自由意見への回答

平成 30 年 10 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 1 【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？】

◎ 午後の活動がいつも同じように感じる。子どもは楽しそうなので良いのだが、保育園というより学童のよう。

* 保育園や学童にどのようなイメージを持たれているのかわからないため、的外れな回答になるかも知れませんがご容赦ください。

クラスや時期によって時間が前後しますが、午後の休息明けからおやつが終わるのが 15 時 40 分頃で、16 時過ぎからは少しずつお迎えの方がいらっしゃいます。また、習い事などで曜日によってさらに早いお迎えとなる方も少なくないことから、計画立てた集団保育活動を実施するには適切ではない時間帯であると考え、子どもたちが各々遊びを選択できる自由遊びの時間として有効に活用するようにしています。

また、遊具や道具などを含めた環境設定は惰性や踏襲ではなく、子どもたちの発達段階のほか、気候や体調などを踏まえながら、保育士がその都度行っています。その結果として同じ遊びを繰り返し設定しているということもありますので、表面的には「いつも同じように感じる」ということもあると思います。

◎ 知育的な玩具は充実しているが、もう少しキャラクター物があっても良いと思います。

* いわゆるキャラクター物の玩具は子どもにとって魅力的なもので、とても喜び、楽しんで遊ぶ姿が見られます。しかしキャラクターには固定的なイメージがあり、その影響を強く受けている子どもはキャラクターの魅力だけで遊びが完結してしまうことが往々にしてあります。特に満 2 歳以降の子どもについては、主体的に遊びこむことで獲得していく想像力の発達を阻害する要因となりやすいものと捉えていますので、当園ではできる限り避けるようにしています。一方、子どもが持つキャラクターへの憧れは否定されるようなものではないと考えますので、好きなキャラクターがごっこ遊びや描画に登場したり、衣類や小物にプリントされていたりすることまで禁止するようなことはありません。

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？】

◎ 戸外遊びはあるが、社会と関わっていると言えるほどの行事はない。

◎ 自然の関わりは十分だと思いますが、社会との関わりとなると、地域交流等は十分とは言えないかなと思います。

* 「社会と関わる機会」については、商店街、図書館、消防署、神社など社会資源を活用した体験学習、近隣の住民との日常的な挨拶や会話など、当園では日常の保育活動において企図していることが多いため、定期的な行事として設定することに積極的ではありません。

なお、「社会と関わる機会」となる行事としては「宿泊保育」「遠足」「子どもまつり」「ふれあいコンサート」「板橋こどもシアター」などがあります。

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

- ◎ 電車遅延等の不本意で延長になった時、1分しか遅れていないのに料金を取られた。
 - * 「延長保育実施要綱」に定めたとおり、公共交通機関の遅延については延長保育料の対象外としています。後日でも構いませんので、保護者よりお申し出ください。請求書の発行後であっても、申し出に基づいて修正します。なお、遅延証明についてはウェブ上で確認することができるので、証明書の提出は不要です。
また、延長保育時間は玄関バーコードリーダーを打刻した時間のみに従って算定しています。「1分しか遅れていない」や「私の時計では間に合っている」などを参酌しないようにするための措置ですのでご承知ください。
-

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？】

- ◎ 保護者会の開始時間が早いので、もう少し遅いと良い。
 - * 保護者会の開催時間は17時00分から18時00分までとしています。当園の都合で言えばもっと早い時間から開始したいところですが、フルタイム勤務の方の都合を勘案しています。また、これ以上遅い時間となりますと、特に乳児や小学生の兄弟がいる家庭は出席しづらくなるということがありますので、すべての方に都合のよい時間帯はないと思います。
-

- ◎ 平日16時からの行事を設定されてしまうと、仕事を半休もしくは休まなくてはならないので、難しい場合があります。
 - * 「給食展示・試食会」は、すべての方が通常のお迎え時間にあわせて参加できるように16時00分から19時30分頃まで開催しています。
「大規模震災予知対応型避難訓練」は子どもの引取りを含む総合的な防災訓練です。保育中の子どもが少ない時間帯では総合訓練とはなりませんので、開始時間を平日16時00分に設定しています。16時00分に発令があったと想定して、普段その時間帯にいらるであろう場所からの移動時間を計算した上で、緊急時の連絡手段や交通手段を再確認するなど、本当に起こった場合を想定することが重要となる訓練です。
-

問 8 【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？】

- ◎ 聞けば答えてくれるが、園での様子や気になったこと等は、職員から発信してほしい。
 - * 「園での様子」については、口頭で逐一お話しすることが物理的に困難であるため、できる限り「連絡帳」にてお伝えするようにしています。
また、家庭と保育園の「気になる」が異なることも少なくありませんが、当園の「気になる」については、現状及び分析やアプローチについて職員間の共通理解を図った上で、すぐに家庭に伝えるか、伝えずに経過観察とするか、その都度判断するようにしています。
-

問 10 【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？】

- ◎ 以前よりは良くなったと思うが、子どもと関わる仕事なので、もう少し動きやすい服装の方が良いと思う。
- * どのような基準で「動きやすい服装」とされているのかがわかりませんが、職員の服装について、当園では安全性・機能性・清潔感の確保を定めています。

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？】

- ◎ 隠したり、曖昧にしたりせずに親へ話してほしい。
- ◎ いさかひがあり、職員が介入して解決した場合は、毎回保護者への連絡はありませんが、危険が伴ったり、再発の可能性がある場合は、報告と今後の対応を知らせてほしいです。子どもから聞いて、先生に問い合わせたことがありました。
- * 原則として保育活動中のトラブルは保育園で解決していくものと考えていますが、大きな怪我を伴ったり、特定の子どもに頻発したりする場合には事実をお伝えするようにしています。なお、「何でも話してほしい」と直接依頼を受けている家庭にはすべてお伝えするようにしていますので、個別の希望についてはクラス担当者までお知らせください。
その一方で、保護者が子どもの心情を適切に受け止めることが難しい状況であったり、子どもの最善の利益を侵害することが懸念されたりする場合には、当園の判断で隠したり曖昧にしたりすることもあります。

-
- ◎ 基本的には先生の対応を信頼していますが、以前、子ども同士のトラブルで話が上手にできる方のみに聞いて不公平な対応していました。先生はその時を一部始終を見ていなかったので仕方がないとも思いますが、疑問を感じた一幕でした。それなりに他の対応があったのではないかと思いましたが。一度そういう場面を見てしまうと、いつもそうなのかと不信感を抱いてしまいます。
 - * ご指摘いただきましてありがとうございます。また、不信感を抱かせてしまい申し訳ございませんでした。具体的な場面がわからないため検証ができないのですが、引き続き保育者個々のスキルアップに努めます。

-
- ◎ 人が傷つく言葉や言動に対し、「個性だから」、「正しいとも言えなくなる」といった理屈を付けて禁止しない等、被害者より加害者を守るような対応は疑問。
 - * 引き続きご理解をいただけるように努めますが、当園では保育活動中における子ども同士のトラブルを「被害者」「加害者」という観点では捉えておらず、根本的な部分の相違について共通理解というのはなかなか難しいものと感じています。
また、子どもたちはトラブルを何回も繰り返しながら、同じ言動に喜ぶ人もいれば傷つく人もいるということ、自分が傷ついたときに傷ついたら相手にわかるように表現すること、相手の傷つけたということがわかったときにどうするかを自分で考えることなどを、少しずつ学び身につけていきます。こうした体験は、自分と相手をそれぞれ異なる個人として尊重することができるようになっていく過程であると考えます。

【保育所保育指針 第1章 総則 4（2）幼児期の終わりまでに育ってほしい姿】

エ 道徳性・規範意識の芽生え

友達と様々な体験を重ねる中で、してよいことや悪いことが分かり、自分の行動を振り返ったり、友達の気持ちに共感したりし、相手の立場に立って行動するようになる。
また、きまりを守る必要性が分かり、自分の気持ちを調整し、友達と折り合いを付けながら、きまりをつくったり、守ったりするようになる。

問 15 【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？】

- ◎ 毎日の連絡帳が楽しみです。お迎え時については、何も言わない先生もいます。お迎えに来ている保護者に気付いていないのか、見て見ぬ振りをしているのかわかりません。
- * 見て見ぬ振りということではないのですが、目の前の子どもの保育にあたっていたり、すぐにほかのクラスに移動する予定があったりなど、お話をしづらい状況では挨拶だけに留めることが少なからずあります。

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？】

◎ いじめは絶対に認めないと感じる。年中頃からは確実に毎年あるのに、ないという前提の対応に疑問を感じる

* 就学前児童は「いじめ防止対策推進法」の対象外となっていますが、板橋区の条例においては次のとおり定められています。

【いじめ防止対策基本方針 2 区における「子ども」についての考え方】

(2) 就学前の子ども

その後の学校教育全体の生活や学習の基盤を培う役割を担う幼稚園及び保育所において幼児は、ときには自己主張のぶつかり合いや友達と折り合いを付ける体験を重ねながら友達関係が生まれ、深まっていく。やがて、集団生活の場で共通の興味や関心をもって生活を展開する楽しさを味わうことができるようになると、さらに友達関係は広がりを見せるようになっていく。こうした幼児の自己発揮と自己抑制の調和のとれた発達の上で、自己主張のぶつかり合う場面は重要な意味をもっていることを考慮して教師及び保育士等がかかわることが必要である。例えば、冷やかしやからかい等があった場合に、それぞれの幼児の主張や気持ちを十分に受け止め、互いの思いが伝わるようにしたり、納得して気持ちの立て直しができるようにしたりするために、援助をすることが必要になる。互いに思いを主張し、折り合いを付ける体験をし、きまりの必要性などに気付き、自分の気持ちを調整する力が育つようにすることが、将来的に「いじめの芽」を摘んでいくことにつながることから、区では、就学前の幼児に対しても条例を適用している。

保護者の認識や希望とは重ならない部分もありますが、「いじめは絶対に認めない」という話ではなく、保育園は保育所保育の観点からアプローチしています。

【職員について】

◎ 育休中の保護者に対し、不適切な発言をする先生がおり、不快に感じることがあった。

* 職員の言動により不快感を与えてしまい申し訳ございませんでした。具体的な場面がわからないため検証ができないのですが、各々の家庭に様々な価値観や環境があるということを前提とした対応ができるように、引き続き保育者個々のスキルアップに努めます。

【保育サービスについて】

◎ 普段は異年齢保育ですが、クラス毎の活動日が増えると良いと思います。

* 異年齢児保育では、月組・星組各 18 名に対して、それぞれ 2 名ずつ計 4 名の保育士が日々の保育にあたっています。たとえば「桜の日」の場合、保育士 2 人が桜 12 名の保育にあたり、堇・杏 24 名を 2 名の保育士が担当することになります。保育士 2 人で 24 名を保育することに配置基準上の問題はありますが、「子どもを待つ」という丁寧な保育の提供が難しくなることから、過去には月 3 日程度ずつであった年齢別活動日を意図的に減らしています。

◎ 縦割りということもあり、担任の先生だけでなく、色々な先生で子どもを見ていただける良い面もありますが、担任の先生との関係性が薄いように思います。

* 子どもの多様な経験や社会性の発達の観点から、様々な保育者が関わりを持っていくことを方針としています。子どもと担任との関係性が薄いとは感じませんが、特定された関係が濃いものとはならないようには意識しています。

- ◎ 担当している先生がクラスに1人もおらず、フリーの保育士さんだけでクラスをまとめていることがあります。子どもは普段から慣れている保育士さんが1人もいないと不安になって泣くこともあるので、職員配置のバランスを考えていただきたいです。
 - * 登降園の時間帯や土曜日保育などでは児童数に応じた保育士配置を行っているほか、事務作業や打合せ、研修などで子どもに直接対応しない業務も数多くありますし、体調不良などで休みもしますので、クラス担任が不在となることがあるのは当然のこととして捉えています。ご指摘につきましては、いないと不安になって泣いてしまうほど特定の保育士に依存させてしまったことを課題として、他の保育者との関わりを積極的に増やしていくようにします。
-

【戸外遊び・園外活動・行事について】

- ◎ 室内での活動はなるべく午後にしたり、柔軟に雨の日に実施したりし、園外への散歩がより多くできるようになると良い。
 - * 保育の主活動を大きく分類しますと「戸外遊び」「室内遊び」となりますが、どちらにも保育者の意図はしっかりあって、子どもの成長や時期などを踏まえながら活動計画を立案し実践しています。戸外遊びでしかできないこと、室内遊びでしかできないこと、そしてどちらでもできることがありますので、保育活動においてどちらが優位ということはないと考えています。
-

- ◎ 雨だからと遠足を中止にするのではなく、延期にしてほしいです。
 - * 東京都の認可保育所は「完全給食」となっています。お弁当の持参を依頼することについては必要最小限に留めることで例外的に認められていますので、延期ではなく中止としています。
-

- ◎ 運動会のプログラムを見直してほしいです。桜になってもリズムでは、子どもにとっても物足りないと思います。リレーは、杏・桜の全員参加も再考してほしいです。何か努力する、悔しい思いをするのも、成長過程に必要です。
 - * 「年長だから」といった類の考え方は、当園の運動会の目的からもっとも遠いものです。「何か努力する、悔しい思いをするのも、成長過程に必要」とのことには同意しますが、大勢の方に観られているという特殊なシチュエーションでやるようなことではないと考えます。
-

【子どもの健康・衛生管理について】

- ◎ オムツ替えはお風呂用マットのような物の上で行っているが、子どものお尻を直に付けているのに、使用後に拭く等していないように見える。感染症の流行時期は特に気になるので、面倒でも拭いてくれると助かる。
 - * 流行時期に限らず、大便のときは、ひとりの子どもが終わるたびに必ず電解次亜水を用いて拭いています。また、大便のときに限らず、片付ける前には必ず同じように拭いています。
-

【食事面（給食・おやつ）について】

- ◎ たまに話を聞くと、1歳児クラスの給食は形態を変えて提供していたことがあったようなので、それも展示してもらえると嬉しいです。
- * 1歳児クラスでは、献立によって食材や調理方法を変えて提供していることがあります。使用する食材については毎月の献立表に記載していますが、調理方法についても見本を提示できるように展示スペースや方法などを検討します。

【保護者対応（保護者支援・延長保育など）について】

- ◎ お迎え時は、もう少し子どもの様子について話してくださると嬉しいです。
 - ◎ お迎え時は先生方もお忙しく、また、個人面談もないので、子どもの話や育児の相談が落ち着いてしにくいと思います。
 - * 送迎の時間帯について、職員は送迎者対応だけではなく、遊びの保障や安全管理、排泄などの生活介助、清掃などの環境整備を分担していますので、タイミングが合わないと挨拶程度に留まることが少なからずあります。また、ほかの送迎者や子どもがそばにいる状況は、子どもの様子を詳しく話したり、落ち着いて話したりする環境として適切ではないとも考えますので、連絡帳への記載を丁寧に行うように取り組んでいます。
なお、個人面談は定期開催ではありませんが、保育参加の集中受付期間のほか、必要に応じて随時設定していますので、ご希望の際にはクラス担任までお声がけください。
-

- ◎ 登降園時に子どもの話を詳しくして下さる先生と、あいさつだけで終わる先生がおり、差があります。また、その日の気分によって対応が変わる先生もいらっしゃるの、仕事として一定の対応をしてほしいです。
 - ◎ お迎え時に担当保育士がいても、その日の子どもの様子を教えてくれないことがある。丁寧に教えてくれる担任もいるので、ばらつきを感じる。
 - * 「その日の気分によって対応が変わる」という印象を与えてしまったことにつきましては申し訳ございませんでした。職員間で共有した上で、相互確認のもと改善に努めます。
「詳しく」「丁寧に」と感じられている部分については、職員個々のスキルや個性によるところが大きく、またタイミングや役割分担の影響も少なくありませんので、職員間で一定にする仕事であるとは考えていません。
-

- ◎ 0歳児クラスの時は、時々、今日はこんなことをしましたという感じで、その日の活動の写真入り印刷物が貼られていましたが、1歳児クラスになってからはあまり見られません。掲示物がもう少し増えると良いと思います。
 - * 「保育活動報告」は、各クラスが保育活動の内容により適宜発行することとしています。昨年度の茜では年間で23回発行、今年度の空では12月末現在で14回発行となっていますが、大差とは認識していません。
その一方で、「保育活動報告」の有効活用は全体的な課題として挙がってしまっていて、作成方法や発行頻度について検討を重ねています。
-

- ◎ 先日、クラスのほぼ全員がRSウイルスに感染していた際、園からそのような話がなかった。クラスの保護者から聞いたので、その際は、園からの情報がほしかったと思いました。
 - * RSウイルスの発生情報については、罹患を確認後すぐに玄関掲示板にてお知らせしました。感染症の拡大防止のために注意喚起が重要であることに間違いはありませんが、保育園は利用者のプライバシーを保護する責任を負っていることから、感染症に罹患した子どもが特定されてしまうような情報を保育園が提供することは控えるようにしています。
-

- ◎ わからないことを質問し、聞いた通りにしたが、他の保育士さんから「違う」と指摘されたことが数回ありました。
- ◎ 提出した書類を「預かっていない」と言われ、書き直したことがあります。
- * 職員の言動により不快感を与えてしまい申し訳ございませんでした。具体的な場面がわからないため検証ができないのですが、職員間で確認した上で思い当たった事例について、情報共有の徹底などの改善に努めます。

◎ 朝の職員が不足していると感じた時があった。出勤で急いでいる時に、オムツ替えをお願いされたので困った。

* 当園のルールでは「保護者から保育士への引渡し前、保育士から保護者への引渡し後については、保育園敷地内であっても児童は保護者の管理監督下にあります」と定めています。登園途中の排泄について必要なオムツ交換は、当園のオムツ交換台やお尻拭きなどを使用するとしても、保育士に託す前に必要な準備として保護者がやるべきことであると考えます。
また、乳幼児にはいつ何が起こるかわかりませんので、日々の登園時には多少の余裕を持っておくことをお勧めしますが、諸事情により急がざるを得ないような場合には保護者側からその旨を説明の上で職員に依頼するようにしてください。

◎ 子どもの気になるクセ（良くないクセ）に対しては、もう少し意識してほしいです。家庭だけでは限界があるので、一緒に取り組んでもらえると嬉しいです。

* 「子どもの気になるクセ」は、指をしゃぶる、爪をかむ、まばたきをくり返す、性器をいじる、髪の毛を抜くなどがありますが、発達心理学などにおいてはそのほとんどを一過性の生理現象であるとされており、当園でも「良くないクセ」と捉えることはありません。
また、過剰な心配や無理な禁止は子ども自身がプレッシャーや責めを感じることにつながり、「クセ」そのものがエスカレートしたり、精神的、身体的な疾病を併発したりすることも懸念されます。他の行動に関心を誘導したりすることで徐々に忘れていくように、子どもの気持ちを第一に考えながら、時間をかけて対応するようにしています。

◎ 人の感じ方は様々なのに、こうしたらこうなるというようなある種の偏った考えが方針を支配している。反対側の立場になって考えてみてはどうかと思うルールが多い。

* 様々な価値観を持つ人が集まって生活する場所であるからこそ、「人の感じ方」に左右されることのない方針の明示や特定のルールが必要であると考えます。当園内の職員間でも感じ方は異なりますが、保育所保育指針その他法令の定めに基づく保育所保育を提供することを職務として、その範囲から外れたり、反対側に立ったりすることがないようにしています。

◎ 年に何回かクラス会があり、それは園も承知の上なのだが、個人的にはただでさえ働いて忙しいのに、クラス会を設定し、しかも休日に行くことはやめてほしい。できれば、クラス会自体をなくしてほしい。

* クラス会の開催については各クラス保護者の任意によるものですので、その是非について当園が関与することはありませんが、当園職員が招待を受けて参加することも多くあり、そのような機会や関係性があることについて、当園としては大変ありがたく感じています。

☆ ご多忙のところ、平成 30 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ったりする方は、お手数ですが園長までお知らせください。ご意見やご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 31 年 1 月 18 日
社会福祉法人わかたけ会
わかたけかなえ保育園