

利用者調査で寄せられた自由意見への回答

平成26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、内容が工夫されたものになっていると思いますか？】

◎ 夏場の水遊びをもう少し多くとり入れて頂けると嬉しいです。

* プール遊びは、「児童の体調」「気温などの環境」「安全が確保できる職員配置」などの条件が揃っている場合に実施しています。保育園や幼稚園のプール遊びでは毎年のように死亡事故が報告されていますし、感染症への罹患や体力の消耗といった懸念もありますので、「楽しい」「気持ちいい」だけでは判断しないように心がけています。

◎ 戸外遊びの場所も以前より近い所ばかりで、工夫を感じない。

* 「遠くに行く」や「新しい場所や遊び方で遊ぶ」ことは、必ずしも良いこととは言えません。発達段階によって、時間をかけてじっくり遊びこんだり、同じ遊びを何度も繰り返したりすることを大切にされた方が良いことが多くありますので、その時期の児童の状況を踏まえて保育を工夫した結果が「近い所ばかり」となっているものと考えます。

◎ 天気の良い日も外や屋上に行かない日があります。

◎ 天気が良い日でも「室内で遊んだ」という日があります。子ども全体の体調などを見て判断していると思うので仕方ないと思いますが・・・。

◎ 以前より、戸外で遊ぶ機会が減ったように思います。

◎ 晴れているので外遊びしているのかなと思った日に室内遊びのみだったりしました。園庭がないので、屋上での遊びでも増やすのはいかがでしょうか。

* 「天候・気温」と「児童の体調」に特別な支障がない場合は、戸外遊びをメインに保育活動を進めています。園庭がないことはむしろ積極的に散歩などに出ることにつながってしまっていて、一般的な保育園と比較して意図的に戸外遊びを少なくしているということはありません。一方、今年度は年度途中での保育士の退職が続いて、補充もできていません。平常の保育には支障がないものの、保育士が体調不良などで急に休みをいただくことになった場合には保育の選択肢が狭まることがありました。不測の事態ではあるのですが、児童にも少なからず影響が生じていることを大変申し訳なく感じています。

問3【急な残業などであらかじめ取り決められ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？】

◎ 考慮はしてくれていると思うが、対応は職員により、バラつきがある。快い返事の人もいれば、何やら不満げな人も。

* 職員の対応について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。ご意見を踏まえ対応について見直しを図ります。

◎ 延長保育はどれくらい前にお願いすれば対応して頂けますか？

- * 当日の延長保育時間の開始直前にご連絡いただいても対応できるようにしてはいますが、極力早めにお知らせいただくと助かります。

問4【安全対策が十分取られていると思いますか？】

◎ 誰でも簡単に出入りできるが、職員室に誰も人がいないことが多い。

◎ 朝、送りの時、出入口には保育関係者の目がありません。親の責任と割り切っているのかと思いますが、入っても「おはようございます」と言える環境ではないのは良くないと思います。

- * 防犯という観点から不安を感じられることに無理解ではありませんが、週70時間以上となる開所時間中、案内所に職員が常駐することは不可能です。

◎ 門扉のセキュリティは多分に改善の余地あり。防犯カメラ、オートロック等は導入すべき。

- * 監視カメラですが、当園では所説に基づきまして「防犯には効果がない」と判断しています。児童に危害を加えることを目的とするような不審者に対して心理的抑止力にはなりませんし、監視カメラの映像を常にチェックできるような職員配置も前述同様に不可能です。オートロックですが、機能としては玄関門扉に備えています。しかし、50組以上の利用者の登園や降園のたびに開錠することは困難のため、登降園時間帯は常時開錠しています。

◎ 自転車置き場がななめなのは、子どもを降ろす時などとても危ないです。

- * 自転車置き場の傾斜は土地の高低差によるものです。設計時より懸念材料ではあるのですが、解消することはできません。また、くぼんでいる部分は雨水を排水溝へ流すルートですので、平らにすることもできません。自転車の乗り降りの際には、十分にご注意ください。

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？】

◎ 保護者会が平日の夕方に設定されているため、休日だとありがたい。ただし、個別対応もしてくれるので助かる。

- * 家庭によっては、土日祝日も休日とは言えず、お仕事や習い事などがあったりします。また、土日祝日に開催した場合は、その時間中の児童の保育は誰がするのかという問題が生じます。ご協力をいただいているおかげですが、平日の夕方の開催でも出席率は高いと思いますので、引き続きよろしく申し上げます。

◎ 保護者会の日が設けられていますが、月単位くらいで分散しての開催をお願いできれば有難いです。週に複数日、仕事の休みを取るのが難しいためです。

- * ご意見いただきましてありがとうございました。保育園行事などとの兼ね合いから月単位まで広げることは難しいのですが、来年度の予定では同一週には集中しないように設定します。

◎ 少なすぎる。もっと親の参加を増やしてほしい。

- * 近年、保護者参加型の行事は敬遠される傾向にありますので増やすことは考えていませんが、日常保育活動への「保育参加」はいつでも可能です。10月～12月の集中受付期間に限らず、ご都合の良いときにお申し出ください。

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？】

◎ 保育士の中で相談したいと思える人がいないからです。（「いいえ」と回答）

* 当園の力不足をご指摘いただきまして、ありがとうございました。当園が日々の保育に真摯に取り組みながら少しずつでも成長し続けて、相互理解ができるようになりたいと思います。

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？】

◎ こちらの要望にはなかなか対応してもらえず、時間がかかった事があった。

* 育児・保育の課題には即効性の高い解決策が見つからないことも多いですが、利用者と一緒に考え、一緒に地道な努力を重ねていくという姿勢を持ち続けるようにしていきます。

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？】

◎ 担任以外だと挨拶すらされないこともあり、他の子どもと遊んでいることが多く、自分のクラスの子にはあからさまに態度が違う。

* ご指摘いただきましてありがとうございます。当園は、すべての児童をすべての職員が協力し保育することを心掛けています。クラス担任はその役割分担のひとつに過ぎないにも関わらず、ご指摘のような言動があったということで大変申し訳ございませんでした。

◎ 一部の先生を除いては。ある先生は目が合っても、そのまま無視されるときもあります。担任ではないので、気にしないようにしています。

◎ 「あっちにいったなさい」

* ご指摘いただきましてありがとうございます。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。

◎ 子どもの名前を呼び捨てにしているのを耳にした（普段は呼び捨てにしていないのに）

* 当園では「呼び捨て」＝「悪いこと、やってはいけないこと」とは考えていません。もちろん児童本人や保護者が不快に感じる場合はNGですが、それは「呼び捨て」には限らず、どんな呼び方でも同じです。

◎ 整えていない無精ひげ、ヤンキーみたいな(?)髪のカラーリングの職員はやや気になります。

* 当園の職員行動規範でも、「無精ひげは禁止します。ひげをたくわえる場合はきちんと手入れをします」「一般的に奇抜と受け取られるような髪型、染色は禁止します」としていますので、職員同士で相互に確認しながら改めていきます。

問10【子どもがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか？】

◎ 職員の対応でもう少しけがが減らせないのかと思う事がありました。

* ご指摘いただきましたことは当園でも大きな課題として捉えています。今年度より、ヒヤリ・ハットに類似した「気づきレポート」を作成し、職員間で安全管理の向上に努めています。

- ◎ 子どもが不調を伝えても熱をはかることなく帰され、家に帰ると高熱ということがあった。
 - * 当園の力量不足ですが、発熱だけでは不調に気がつかずに見過ごしてしまうこともあります。小さな変化も見逃さない技量を身につけられるように努めます。申し訳ございませんでした。一方、児童が不調を伝えたのにも関わらずケアをしなかったということは想像しづらいです。職員の言動や態度が至らなかったことによってそのような印象を与えたものと思いますので、職員間できちんと確認させていただきます。
-

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？】

- ◎ 信頼できる先生が居ることは居るが、対応がまちまちで未熟と感じる職員もいる。
 - * ご指摘いただきまして、ありがとうございました。経験を積み重ねることでしか身につかない技術が多々ありますが、個々では未熟であることも職員相互に補完ができるように努めます。差し支えなければ、意見箱などを通じまして詳細をお知らせいただくと助かります。
-

- ◎ 親として相手の親にはあやまりたいので、ケガをさせてしまった時は、状況と相手を教えてほしい。
 - * 保育中におけるケガについて、「親として」の責任が問われることはまずありません。また、児童同士を加害者・被害者という関係にしないようにするため、当園では原則として保育士が相手の名前をお伝えすることはありません。この件のご要望には個別に対応していますので、各クラス担任までお申し出ください。
-

- ◎ 人数が少ない中で仕方ないと思いますが、職員は本当に気づいているのだろうか？といういさかかが結構多いように感じます。
 - ◎ いさかかが起きた時、すぐに止めずに、しばらく見守っているのかなと思うことがありました。どちらが良いのか判断がつかないので、特に不満はないですが。
 - * 児童同士のいさかいは、危険がないことを前提として、できる限り見守るようにしています。放任のように見えることもありますが、見守りは保育者として意図的に行っていることです。児童の心情や自分なりの理由などを尊重するため、少なくとも大人の論理で解決を強いたり、急かしたりすることがないように心がけています。
-

問12【職員が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いますか？】

- ◎ 入口の絵本を「これ読みたい」という言葉に対して、「借り出し用だからダメ」という。1回読んでから、その後言い聞かせたらいいと思います。
 - * その時の状況が詳しくはわかりませんが、貸し出し用絵本を読んではいけないというルールはありませんので、そもそもの認識が間違っています。職員の言動で不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。
-

問13【あなたや子どものプライバシーを職員は守ってくれていると思いますか？】

- ◎ 職員によって差がある。ルールが守られていないと感じる事もある。
- * ご指摘いただきましてありがとうございます。具体的にはわかりませんが、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。差し支えなければ、意見箱などを通じまして詳細をお知らせいただくと助かります。

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？】

- ◎ 職員に要望を伝えても、園長先生のところで止まってしまうことが多いように思います。
- * ご意見の趣旨がわからず、回答が的外れになってしまうかも知れないことをご容赦ください。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。そのような印象を与えてしまい申し訳ございませんが、今後も生じることと思います。

【保育園全般について】

- ◎ 「ただ、預かる場所」でなく、心も、そして頭も生活の一日を保育園で過ごすので、もっと大切にしてほしいです。
- * 技術や知識の面で至らない点はまだまだ多くありますが、保育園を「ただ、預かる場所」とはまったく考えていませんので、ご意見の趣旨がわかりません。保育園は、子どもたちの成長や学びをきちんと保障し、体験、経験を豊かなものとし、将来にわたって「生きる力」を育ていくことを目的とした保育活動を提供する施設であるということは、当然に理解しています。

【保育内容について】

- ◎ 20時頃まで預かってくれるととても助かる。
- * 近年、家庭の多様化に呼応するように保育サービスの利便性が高まってきています。一方で、そうしたサービスが家庭から「子育て」という親が親として育てていく機会を奪い、子どもが唯一無二の存在として扱われなくなってもきています。長時間保育を必要とする理由は様々で一概に否定されるものではありませんが、「保育園は親が仕事をするために使う施設ではなく親が子どもを育てるために使う施設である」ということを大前提として、家庭から子どもを、子どもから家庭を、保育園が奪ってしまうことがないようにしていきたいと思います。

-
- ◎ 就学前の4～6歳クラスが縦割りとなるが、進学に向け、保育→勉強モードになると良い。
 - * 保育所における保育とは、養護と教育が定期的に展開されるものであると定義されています。当園の教育の内容は、保育所保育指針が定める「保育の内容」に基づいています。その内容は幼稚園教育要領が定める「教育のねらい及び内容」とほぼ同一でして、乳幼児期に求められる教育というものを理解した上で、今後も真摯に取り組んでいきます。

【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)

- ◎ たてわり保育になり、小さい子に合わせることも良いが、合わせすぎて、その年齢に合った保育が不十分に感じることが多い。何故、お部屋に飾ってある絵はいつもマジックのみで黒だけが多いのか、いつも疑問です。いろいろな画材、用紙に工夫したり、色を使う楽しさを教えていないのがよく伝わる。
 - * 誤解を招いてしまい申し訳ございません。保育室に飾っている絵は、子どもが表現活動として意味をこめて描いたものです。純粋に「想いを表現すること」を楽しむことができるように、筆圧に関わらずしっかりと描くことができるマジックを使っています。また、色彩を選んだり迷ったりすることで表現が阻害されないよう1本のマジックで描くように設定していますし、はっきりと見えるように「白地に黒」という明度差が高い色を選んでいきます。いろいろな画材を使う楽しさ、色彩を使う楽しさは、設定のない自由画を描くときにしっかり味わっていますが、そうした絵のほとんどは誰かに見てもらうことを楽しむものではないので、あえて飾らないようにしています。
-

- ◎ 認可なので仕方がないと思いますが、土曜日の閉園時間が平日よりも早いので、土曜日に仕事がある時は少々づらい。
 - * 土曜日も延長保育を実施している認可保育所は板橋区内にもたくさんありますので、未実施はあくまでも当園の判断によるものです。必要性を感じられている方には申し訳ありませんが、現状ではニーズがごく僅かであることから、実施する予定はありません。
-

- ◎ 少し行事が少ない気がします。(ハロウィン、夏祭り、クリスマス会等はあるのでしょうか?)
 - * 保育園で最も大切にすることは子どもたちの日常生活ですので、行事に追われてしまうような事態は避けたいと考えています。また、行事としてあえて設定していなくても、ハロウィンは各クラスが製作活動のテーマに取り入れたり、クリスマスは12月の誕生日会における季節のイベントとして楽しんだりしています。夏祭りは、毎年行われている町会の「こども祭り」に参画していきたいと考えています。
-

【職員について】

- ◎ たまにですが、園長が職員を信用していないように感じることもあり、もう少し信頼して任せたいのではないかと思うことがあります。ただ、事故もなく安心して預けられる環境であることは、園の方針、園長の考え、心配りがあるからこそと理解しています。
 - * ご意見いただきまして、またご理解もいただきましてありがとうございます。保育園としての土台ができあがっていたり、細かく具体的にマニュアル化したりしていれば、職員もそれらをベースに不安なく判断することができると思いますが、土台作りにはもう少し時間がかかり、個々の発想を妨げてしまうマニュアル化には積極的になれません。そのため、職員間の検討と相互確認及び最終的な園長判断が必要な事案がまだまだたくさん残っています。園長を含めたすべての職員が認識と意識を共有して、職員個々が「わかたけかなえ保育園としての判断」を示すことができるようになるため、日々の保育に真摯に取り組んでいきたいと思っています。
-

- ◎ 朝の受け入れ時間帯、各クラスの担任の先生が1名ずつは、いてくれるとありがたいです。
- ◎ 送り迎えの時に担任の先生が一人もいないのは困る。現状ではないことが多い。
- * 児童数が少ない朝夕の時間帯は、相対的に職員数も少なくなります。たとえば延長保育時間は現在保育士2名の配置ですし、朝8時の時点では保育士4名の配置ですので、いずれにしても登降園時間帯に各クラスの担任が必ずいるということはできません。それを補完する意味でも「担任でなければ」ということがないように、当園はすべての児童をすべての職員が協力して保育することを心がけています。

- ◎ 担任以外のサブでよく入られる先生の紹介は事前にあると助かります。場あたりのではなく、中長期的なつきあいをさせて頂きたいと思っておりますので、機会を設けて頂けたらと思っておりました。
 - * 担任以外の職員が保育にあたることは日常的にあります。特定の職員には限ってはいませんが、できましたらすべての職員との中長期的なおつきあいをお願いしたいのですが、特に短時間や固定時間で勤務する職員は、すべての保護者と顔を合わせるということが難しいところです。
-

- ◎ 子どもへの対応が違うのが少し気になります。小さい子どもには「バイバイ」などの挨拶をするのに、年齢が上の子には特に声をかけずなど……。いつもではないのですが、少しだけ気になることがあるという感じです。
 - * そのような印象を与えてしまいまして、申し訳ございませんでした。シチュエーションなどが詳しくわかりませんので、職員にどのような意図があったのかを説明することができません。職員間でも確認しますが、意見箱などを通じまして詳細をお知らせいただくと助かります。
-

- ◎ 担任の先生が短期間で2人も退職され、子どもが他のクラスの先生になかなか慣れず、また私も担当の先生がいない時はちょっとしたことで気軽に相談できないことがありました。
 - ◎ 担任が数名急に辞めてしまい、特に説明がなく、不安に思いました。小さい子たちなので、新しい先生を迎えなくても大丈夫なのか心配です。残された先生方に負担がいき、それが子ども達に影響しないかと思っておりました。
 - * 職員が続けて急に退職したこと、その後の補充がうまくいかなかったことで、大きな不安感を与えてしまいまして、申し訳ございませんでした。日常の保育体制には支障がないとはいえ、子どもたちにとっても、保育園職員にとっても急激な環境の変化でしたので、心理的な負担は少なからずありました。また、保育士総数が減ったことで、今年度計画していた事業の一部は変更せざるを得ませんでした。新たに実施しようとしていたことですので、昨年度と比較して不足が生じたということではありませんが、影響があったことには変わりありません。ただ、特に説明がなかったということにつきましては、個々の退職理由がいずれも公表できるようなものではなかったということをご考慮いただくと助かります。
-

- ◎ 保育園のことについては、概ね満足していますが、職員の退職者が多いことは、親としては不安材料になります。私立園でほとんど異動もないはずなので、職員がずっと我が子をみてくれるだろうという安心感も、私立園の良いところになりうるはずだと思うのですが……。信頼している先生がどんどん退職されると、この保育園は大丈夫なのだろうか？という不安感につながります。善処していただきたいです。
 - * 開設から4年目となりますが、その間に41名の職員が在籍し、そのうち9名が退職、1名が異動しました。私立認可保育園では離職率年10%で優良施設と言われている中で、当園では在籍2年未満の退職が1名、賃金や就労時間などの労働条件を理由とした退職は0名と状況は悪くありませんし、転居など個人の生活環境の変化による退職は引き留めようもありません。なお、運営方針を不服としたケースが2件ほどありましたが、個人の価値観を運営方針よりも上位に置くことはできませんし、どうしても理解できないという状態で働き続けられるよりは利用者にとっても良かったと考えています。
-

【施設環境について】

- ◎ 玄関がもう少し広いといいなと思います。お迎えの時に、かなり混雑し、子どもたちが靴下をはくときに通れなくなることもあるので。
- * お手間をかけまして申し訳ございません。物理的な改善ができないことですので、混雑時には譲り合っていただけますようお願いいたします。

◎ 玄関入口についてセキュリティ面が少し不安。簡単にカギを開けることができるので、だれでも出入りできてしまう。職員だれにも会わずに教室までたどりつけてしまう時がたまにある。職員室が入口すぐにあるが、だれもいないことが多々ある。

* 問4でいただきましたご意見への回答を参照ください。

【その他】

◎ 年々保育園に対する疑問が増している気がします。

* 利用者がどのようなことに疑問を抱いているのか、私たちが考えているだけでは足りません。毎年の利用者調査でいただくご意見やご質問は、当園の大きな財産となっています。加えて、私たちがどのような意図、手法で保育に取り組んでいるのかということも、説明する機会にもなっています。当園では、「利用者への説明責任を自覚して、決して一方的ではない応答的な情報提供を心がける」と理念にうたっています。児童福祉施設として、集団生活の場として、利用者個々の要望をすべからず実現することを目的とはしていませんが、子どもたちを家庭と共に育てていくために些細なことも放置しないよう努力を重ねますので、疑問が生じましたら随時、逐次、お知らせいただくと助かります。

☆ ご多忙のところ、平成 26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 27年 1月 14日
社会福祉法人わかたけ会
わかたけかなえ保育園