

## 利用者調査で寄せられた自由意見への回答 vol.1

平成 23 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。個別に回答をしたり謝罪の意を述べたりすることができませんので、申し訳ございませんがこちらでまとめて公表させていただきます。

なお、いただいたご意見の中には、職員間での検討や確認を要するものがございまして、その回答には少し時間をいただきたいと思っております。「vol.1」では、保育園として即答ができるものを抜粋させていただいておりますのでご了承ください。

※ O：寄せられたご意見 A：保育園の回答

- 【O】 延長保育時の補食の量が多かったり、少なかったりしているのか、夕食を家で食べられません。
- 【A】 延長保育時の補食の量は「夕食に差し支えない程度」として、児童個々の状況によって調整をしていますが、ご家庭での夕食に影響が出てしまっているということは当園の判断力不足で申し訳ありませんでした。お手数ですが、連絡帳等で夕食の様子をお知らせいただくと助かります。
- 【O】 園庭がないため室内遊びが多い印象です。天気の良い日は平和公園他近隣公園へ行っていますが、歩かせる距離は短いです。
- 【A】 日々の保育の様子をお伝えしきれていないことが反省点ですが、片道 20～30 分程度の散歩にはよく出かけています。また、遊びこむ時間を確保するために、あえて近隣を選ぶこともあります。
- 【O】 お迎え不要な症状の連絡が頻繁すぎるのが少々気になります。
- 【A】 保育園は医療機関ではありませんので、児童の体調の異変について「この程度なら大丈夫」という判断を安易にはしないように心がけています。健康面の異変は些細なことでもお伝えして、保護者としてご判断をいただきたいと考えています。
- 【O】 少しの発熱で帰ってくるように言われます。家に帰ると熱がなかったりします。
- 【A】 発熱のほかに、食欲、便の状態、顔色や機嫌などを総合的に見ながら判断するようにしています。また、保育園は児童がゆったりと安静に過ごすには適さない場所でもありますので、お仕事等の事情が許す限りご自宅で休むことをお勧めしています。
- 【O】 すぐに保護者に丸投げする前に、看護師がいるのだからプライマリーケアをしてから連絡してほしいです。
- 【A】 丸投げと言われると確かにそう通りなのですが、診察・治療は医療行為ですので、看護師がいたとしても、保育園が自己判断で行うことはできません。
- 【O】 先生がケガに気がついていなく、報告がないまま後で気がつくことも多いです。
- 【A】 申し訳ございません。職員一同で再度確認してまいります。

- 【O】 ・保護者会に参加しやすいよう、土曜日等にもしてもらえるとよりありがたいです。  
・保護者会等が平日昼間に行われるのは考慮していただきたいです。  
・(設問には「はい」と回答)ただし、個人面談が「月から金の午後」となっているのは例外です。
- 【A】 もちろん多くの方にご参加いただきたいので、今年度の参加状況やご意見等を参考に検討していきます。個人面談につきましては現状でも個別に対応していますので、ご都合等をお聞かせください。
- 【O】 行事がやや少ないようには思います。
- 【A】 4、5歳児が少ないこともあって実施を見合わせている行事もいくつかありますが、保育園は生活の場であるということを基本に、少なくとも「行事に追われる」というような事態は避けようと考えています。
- 【O】 送り迎え時、担任の先生がいない時が多々あって、相談したくてもできないことがあるので、改善して頂ければと思います。
- 【A】 職員配置基準や労働法規などを遵守しながら日中の保育人員を確保するためには、児童が少ない登降園時間帯に職員数も少なくせざるを得ません。心苦しくはあるのですが、ご要望をいただいたような職員の配置は現実問題として不可能です。職員間の報告・連絡を密に行うことでカバーしていきますので、クラス担任ではない職員であってもご相談いただきたいと思います。
- 【O】 個人面談・保育参加・保護者会等もう少しあっても良いと思います。
- 【A】 保育参加は常時受け付けていますし、個人面談もご希望いただければ対応しますが、保護者会の回数を増やしていくことは難しいものと思います。
- 【O】 若い先生(20代)がほとんどなので、相談しても満足を得られるものではないです。園長先生も一般的な話でまとめてしまうため、その子にとってどうかを考えて回答してほしいです。
- 【A】 回答がとても難しく、誤解を与えてしまいかねない表現になってしまうことをご容赦ください。まず、20代がほとんどということではなく職員の半数未満です。また、保育士資格等の専門性を有し、日々真摯に職務に取り組んでいますので、年齢を理由に評価をされてしまうことは残念でなりません。園長の件についてですが、立場上園長の言葉はそのまま保育園の見解となります。たとえその子にとって良かれということであっても、他の児童や家庭への影響や専門職である保育士の見立てなどを踏まえずに軽々と判断することはできないため、その場では一般的な話で納めざるを得ないことが多々あります。お話をいただいたことについてはその都度クラス担当者などと相談し、実際の保育にあたって判断材料のひとつとして考慮するようにはしています。
- 【O】 お友達の保護者の方に、自宅の電話番号を許可なく教えてしまったらしく、その方から何度も連絡を頂くことになり、少し困惑しました。
- 【A】 入園の際に「利用者確認票」にて連絡網の作成・配布をご了承いただいていますので、その連絡網を使用されたものと思います。目的外の使用は厳禁と明記していますが、そのようなことがあったということですので対策を検討いたします。

【O】 食事のしつけ、よく寝転んでいる事へのしつけ、しつけが今時でゆるくてよいのか？本当に大切にされているのか？と思います。だらだらしている印象があります。

【A】 回答がとても難しく、誤解を与えてしまいかねない表現になってしまうことをご容赦ください。「しつけ」と一言で言いますが、その内容は多岐にわたりますし、子どもに対してどの程度の社会規範やマナーを要求するのかということについても、実に様々な価値観があります。また、発達年齢はあくまでも指標の一つであり、個々の発達や認識は育児書等の通りではありません。たとえば、同じ子どもの状態を見て「もう2歳なんだから」と思う方と「まだ2歳だから」と思う方がいますが、どちらが正しいとはっきり言えるようなケースは、それほど多くはないと思います。

なお、「今時」とありますが、子どもに対する懲戒が許容されていた時代と、子どもの人権や主体性の尊重が謳われている現在とでは、「しつけ」の価値観も手法も大きく異なることは当然のことと思います。特に当園の保育方針では「子どもたちの自発と自立を支える」として、子どもたちの内面的な自発性の発達を促し、主体的な認識と行動による自立へとつなげていこうと考えています。これは非常に時間がかかる手法ですが、自ら物事に興味を持ち、主体的に取り組んでいくということは、この先の長い人生の土台となると考えています。

【O】 先生の挨拶の音が小さいです。先生の中には笑顔で子どもを迎えてくれませんが、子どもはしょんぼりしています。

【A】 申し訳ございません。職員一同で再度確認してまいります。

【O】 第三者委員がある事を知りませんでした。何かあれば利用したいです。

【A】 周知が不足していて申し訳ございません。入園時に配布しております「園のしおり」に詳細を記載していますので、何かの際にはご利用ください。

【O】 他の保育園の園長先生に比べて、保護者への声掛けなど、全くと言っていいほどありませんが、それは個人の性格として仕方のない事なのかな？と、今の所は思っています。

【A】 そのような印象を与えてしまい、申し訳ございませんでした。公立保育園や認証保育所などとは違い、私立保育園の園長職は施設経営者という職務が大半を占めるのが一般的です。また、当園の園長は法人理事長や各種団体役員などを兼務しているため、比較されている他園の園長とは職務内容や勤務時間などが大きく異なるものと思います。

【O】 食材等の放射能汚染について、行政の判断と同じだったのが残念でした。

【A】 先の原発事故に起因する放射線問題につきましては、専門家の間でも大きく見解が異なり、互いに正当性を主張し、互いを完全否定するような現状があります。誰の見解が真実で、誰の見解が信用できるのか、行政機関の一端として存在する保育園としましては単独でその判断をすることはできないものと考えていますので、申し訳ございませんが今後も行政判断・指導に従った対応となります。

【O】 保育園がスタートし、もう少し早い段階でこういう調査があるといいのではと思います。半年過ぎてからでは今さらという気がします。

【A】 利用者調査は毎年実施して、その時々毎のご意見やご要望などをいただいた上で業務の見直しを検討していくものですので、今さらということはないと考えます。

【O】別の保育園では、園内に調査箱があり、そちらへ調査票を入れました。どちらが良いのかわかりませんが、調査機関の切手代が負担になるのでは？と勝手ながら思いました。

【A】より多くのご意見をいただくため、匿名性を極力高めたり、休日等でも提出できるように、このような手法をとっています。

【O】今回の調査の主体が保育園なのか御社（調査会社）なのかわかりません。また、何故民間企業である御社が実施するのもわかりません。発注元くらいは明示してほしいです。「インターネットを通じて公表」とありますが、抽象的すぎます。HPのことか？HPであるならば誰が管理するHPなのか？公表の時期はいつ頃なのか？以上の通り御社の説明は不十分であるので、改善をお願いしたいです。

【A】周知が不足していて申し訳ございませんが、入園時に配布しております「園のしおり」には下記のような記載をしています。

### 【第三者評価制度】

保育所における福祉サービス第三者評価とは、第三者機関の客観的な評価を受けることによって、保育所が自らのサービスや経営の良い点や改善点など、新たな「気づき」を発見することなどを目的に行うものです。この評価結果は一般にも公開されていますので、利用希望者がサービスを選択する際の目安とすることができます。

東京都における福祉サービス第三者評価制度は、東京都福祉サービス評価推進機構が定める評価項目及び手法に基づき同機構が認証した評価機関が評価を行うもので、費用は東京都が補助金によって負担しています。

わかたけかなえ保育園では、平成23年度から3年毎に第三者評価を受審するほか、毎年利用者調査を実施します。評価結果は「とうきょう福祉ナビゲーション」で公開しますが、当園のウェブサイト上では利用者調査にいただいた質問や要望への回答なども公開します。

なお、公表の時期についてですが、調査・評価結果が「とうきょう福祉ナビゲーション」に掲載されるのは事業所実地調査を含めた調査完了から2～3か月後くらいが目安と言われていますので、今回の場合は来年4～6月の掲載になるかとは思いますが、当園は「それでは遅い」と考えますので、独自のウェブサイトにて各調査の完了後速やかに公表することにしています。

☆ 今後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。