

## 利用者調査で寄せられた自由意見への回答

平成27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？】

- ◎ 1ヶ月のスケジュールが予め決まっているため、晴れていても工作という日が多い。特に雨の季節は柔軟に対応してほしい。
- \* おおよそのスケジュールは作成していますが、天候、気候、児童の体調、職員配置など当日の状況に応じて随時変更しています。ご意見のとおり雨の多い季節は晴れ間を狙ってまいりますし、スケジュールが絶対ということはありません。  
また、「晴れていても工作」とのことですが、たとえばハサミの使い方を指導するのに十分な時間や人手をかけることができる機会は簡単に振り替えることができなかつたり、イベントや季節などに応じた製作活動には適切なタイミングがあつたりします。

- 
- ◎ 戸外遊びの頻度が少ない。もっと増やしてほしい。
  - ◎ 十分に努力してくれているとは思いますが、園庭がないため、公園への行き帰りに時間が掛かり、外遊びの時間は少ないと思います。
  - \* 「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いき、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。  
また、「公園への行き帰り」は単なる移動ではなく、立派な屋外活動であると考えています。子ども同士のやりとり、交通ルールなどの社会体験、地域とのふれあいなど、きちんと時間をかけて経験を積み重ねています。

- 
- ◎ 戸外遊びについて詳しく内容がわからないため、どちらともいえないを選択しました。
  - ◎ 戸外遊びはよくしているようですが、内容はわかりません。
  - \* 広報が不足していて申し訳ございません。昨年度と比較して、活動を紹介する掲示物の頻度も内容も向上したと考えていましたが、戸外遊びに限らず当園の保育の様子や意図をしっかりとお伝えすることができるように、さらに工夫を重ねていきます。

---

問4【安全対策が十分取られていると思いますか？】

- ◎ 玄関に鍵はあるが、日中は誰でも侵入できる。万が一不審者が侵入した際、誰も止められない。
- ◎ 玄関の施錠については、部外者でも簡単に入ることができるので不安。事務所に誰もいないことが多い。園側は大丈夫と言うが、何が大丈夫なのか疑問である。
- \* これまでいただいていた同様のご意見に対しまして、「大丈夫」と回答したことは一度もありません。事務所に職員が常駐したり、登園や降園のたびに職員が開錠したりすることは困難であると回答しています。

- ◎ 玄関から誰でも容易に入れてしまうこと。できればオートロック等を施し、暗証番号による解除式が良いのではないかと思います。
  - \* ご意見をいただきましてありがとうございました。オートロックは以前から備えていましたが、利用者に暗証番号を教えるということを考えていませんでした。おかげさまで、夜間や休日はオートロックの電源自体を落とすことにより対応可能となることに気づくことができました。玄関扉の開錠に手間がかかるようになることを歓迎しない方もいらっしゃいますし、施設内で保育をしているときのみの不審者対策にしかありませんが、安全の可能性が少しでも高まればその分だけ安心も得られますので、ご協力をいただけるようにしていきます。
- 

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？】

- ◎ 平日の夕方に保護者会が開催されるので、半休を取らないと出席できない。土日もしくは平日の夜にしてほしい。
  - ◎ 保護者会は、お迎えの時間以降の設定、もしくは土日に実施してほしい。
  - \* 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つたりもします。平日の夜間も、その時間中の児童の保育や小学生の兄弟などはどうするのかという問題が生じます。ご要望に沿うことはできませんが、半休をとってでも参加するだけの価値があつたと思われる保護者会になるように努めます。
- 

- ◎ 今年の運動会は、連休に半日だったので、できれば避けてほしい。
  - \* 子どもたちの休息日を確保するため、当園の運動会は翌日が休日となる「体育の日の前日」に設定していますので、申し訳ございませんが毎年「連休に半日」となります。なお、連休であることによって「遠くに住んでいるおじいちゃんが見に来られる」という方もいらっしゃいますし、兄弟の学校行事と重なりにくかったり、会場も確保しやすかったりと、メリットもたくさんあります。
- 

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？】

- ◎ 相談はできるが、若い先生が多いので、期待する確かな回答がもらえないこともある。
  - \* 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。しかし、保育士 20 名のうち 20 代前半は 3 名しかいないなど、保育業界を見渡して「若い先生が多い」とは言えません。また、保育の力量と年齢は必ずしも比例するものでもありませんので、単純に「若いから」と軽く見られることがないように、専門性を高める努力を重ねていきます。
- 

- ◎ 連絡帳に記入したことは、担任間や職員間で共有されない。何のための連絡帳か。
  - \* 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、情報の共有を図っていきます。
- 

- ◎ 日によって先生の対応が違う。曖昧な返答等、ばらつきがある。
- \* 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。また、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？】

◎ 先生により、ばらつきがあります。

\* 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。

---

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？】

◎ 素足で過ごすので、清潔にしてほしい。足の裏がほこりだらけです。

\* 廊下、階段といった共有スペースは多数の出入りがあり、確かにほこりがたまりやすいです。各保育室は毎日朝夕2回の清掃をしていますが、共有スペースは毎日タ1回となっています。清掃の回数を増やすか、方法を工夫するか、少し検討させてください。

---

◎ ふとん入れ場は怪しい。シーツの持ち帰りを徹底してほしい。

◎ シーツは、金曜日に先生がボックスに入れる等、保護者が持ち帰ることを徹底してほしい。長期間洗濯をしていない家庭がある。

\* シーツについて、当園では1週間に1回程度の交換をお願いしています。特定の曜日や方法を定めてはいませんので、基本的には家庭にお任せしています。交換サイクルを忘れていたり、汚れてしまったりした場合には職員がはずして、持ち帰り洗濯を直接お願いしています。

---

◎ 頭虱発生時の対応は遅すぎです。明らかに対処されていない子どももいたので、対処していない保護者にはきちんと園から話してほしい。

\* 昨夏のアタマジラミの流行につきましては、当園の視診の不足により発見が遅れてしまい大変ご迷惑をおかけいたしました。その反省を活かして、昨冬のケースでは早期に発見することができたことで、感染をごく少数に食い止めることができました。上記のとおり、結果の違いは当園の発見のタイミングに起因するものです。昨夏のケースでも発見後の対応は迅速かつ適切に行うことができたと評価していますし、仰っているような「明らかに対処されていない子ども」といった認識も当園にはありません。

---

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？】

◎ 職員の明らかな無精髭が気になります。

\* 当園の職員行動規範で「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」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。

---

◎ 子どもに使用してほしい言葉を先生が使っている。注意される言葉を先生が使っていることに、子どもに疑問が生じています。

\* 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。

---

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？】

◎ 子どもたちに理由を聞かないまま、泣かした方だけを頭ごなしに叱ることが多すぎる。

- \* 当園の職員行動規範でも、「子どもの言い分を聞かずに叱ってはいけません」としています。ただし、保育士がそれまでの経緯をきちんと把握していた上で起こった「危険行為」「意地悪」「中傷」については、子どもを頭ごなしに叱ることもあります。
- 

- ◎ 職員が、子どもたちの仲裁に入るのが遅いと思うことがあります。
- ◎ 顔を引っ掻かれたことがあり、もう少し早く対応できなかったのかと思う。

- \* 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が、ご指摘のような判断ミスが少なくなるよう、技術の向上に努めます。
- 

- ◎ 子ども同士で解決することも大切ですが、何よりも職員が見ていないことが多すぎる。一方的に何度も叩かれて泣いているにも関わらず、止めにも入らないことに疑問である。見守るといふより放任である。聞いても「わからない」と言われることが多すぎる。
  - \* 「見ていないことが多すぎる」と「(見ているのに) 止めに入らない」とでは違いますので、ご意見の趣旨を理解できずに申し訳ございません。「多すぎる」という文言から、多少ならばしかたないことと理解をいただいているように解釈し、職員同士で相互に確認しながら視野を少しでも広げることができるよう努めます。
- 

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？】

- ◎ 帰りに子どもが事務所向かって「さようなら」と言っているのに、PC画面に向かったまま、「さようなら」と言う。あいさつもできないのか。
  - \* 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。
- 

- ◎ 先生と他児が遊んでおり、仲間に入れてほしくてちょっかいを出した子どもに対し、「あっちに行って、邪魔」と言っていた。それはないですね、ありえないです。
  - \* 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。事実の確認ができますと個別指導もできますので、意見箱などを通じて詳細をお知らせいただくと助かります。
- 

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？】

- ◎ 子どもの体調管理表が、ロッカーの上や階段の踊場等の誰でも見られる場所に無造作に置かれている。知られたくないこともある。プライバシーが守られていない。
  - \* ご指摘いただきましてありがとうございます。ロッカーの上に置くことは禁止していませんが裏に返して置くように指導しています。意図的に見ようとする行為までを徹底して防ぐことは想定していませんが、無造作に放置したりすることがないように適切な管理に努めます。
- 

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？】

- ◎ 個別に面談を設定してほしい。いつでも受け付けますというスタイルが良いですが、こちらからではお願いづらいこともあるので、予め設定されている方が良いです。
- \* 全員を対象に設定してしまいますと、時期も限定されてしまいますし、時間も制約されます。希望される方と時間をかけてお話することができるよう、個別面談は希望制としています。

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？】

- ◎ 全く聞いていないとは思いますが、時々、聞き流されていると感じます。
  - ◎ こちら側の要望には応えず、マニュアル通りの返しをされてしまいます。
  
  - \* 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。
- 

#### 【職員について】

- ◎ 先生方は気分や人によって態度が違う。
  - ◎ 保護者によって、話し掛ける頻度が違うように感じる時があります。
  
  - \* そのような印象を与えてしまい申し訳ございません。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。
- 

- ◎ 一部の保育士のモチベーションが低すぎる。ベテランの先生を入れてほしい。全体的に若すぎる。
  
  - \* モチベーションの高低と保育士の年齢や経験年数に相関性はありませんので、ご意見の趣旨を理解できずに申し訳ございません。また、どのようなことで「モチベーションが低すぎる」と仰っているのかわかりません。  
なお、職員の保育士歴で言えば、20名中5名が10年を超えています。職員の力量に不足があることは間違いありませんが、年齢や経験年数で軽々に判断されてしまうことがないように専門性の向上に努めます。
- 

- ◎ 電話に出た先生は名前を伝えていただくと、話がスムーズに伝わる場合があります。
  
  - \* 仰るとおりです。名乗るよう定めていますが、指導が行き届いておらず申し訳ございません。職員相互に確認しながら改めていきます。
- 

- ◎ 保育園の質が、落ちているのではと思います。親が見ていないと思って、子どもたちを平気で呼び捨てにし、対応は親が見ている時と見ていない時で違います。子どもとはいえ、一人の人間です。先生が差別するようなことがあってはならないと思います。もちろん、先生も人間ですから腹が立つこともあるとは思いますが、もう少し安心して預けられる対応をしていただきたいです。
  
  - \* 「呼び捨て」と「差別」がどのようにつながるのかわかりませんが、職員の感情や体調により言動が荒れたりすることは非常に良くないことと考えています。事実の確認ができますと個別指導もできますので、意見箱などを通じて詳細をお知らせいただくと助かります。
- 

- ◎ 目が合ってもあいさつしない、あいさつしても無視する、子どもに対する言葉遣いの汚さ。先生きちんと対応してください。
  
- \* 職員の言動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。職員相互に確認して、日々の言動について責任の自覚に努めます。

## 【園長について】

- ◎ 先生方との信頼関係がないように感じます。園長の決定したことに対し、先生同士で文句を言い合う姿を目にします。大変だとは思いますが、そのような態度だから質が落ちるのではないかと、勝手ながら感じております。
  - \* ご指摘いただきましてありがとうございます。園長決定と職員個々の価値基準は同一ではなくときには相反することもありますので、不満や文句が職員の心の中に生じることは自然です。しかし、それを表に出す、ましてや文句を言い合う姿が目撃されるなどは社会人として非常に恥ずかしく、組織としての信用を低下させる行為であると考えます。当然園長の指導力不足も要因ですので、職員一同で職務職責を再確認し、質の向上に努めます。
- 

## 【保育方針について】

- ◎ 月星それぞれでプログラムを組んでいるようだが、機会を均等にしてほしい。どちらかしかやらないというのは、先生次第になっているので納得できない。
  - \* 当園では、今日の前にいる子どもたちの発達や興味関心、傾向などを踏まえた保育活動計画を立案しています。もちろん保育士の技量などによる部分もありますが、月組と星組とで活動が異なる最たる理由は「子どもが違うから」です。機会の均等より、それぞれのクラスの特徴を活かすことの方が「子どもたちのための保育」であると考えています。同様に、たとえば昨年度の「空」と今年度の「空」の活動内容は異なりますし、今年度と同じ保育活動が来年度の子どもたちにも適当なものとなるかはわかりません。この子たちにとってどんな保育が適当なのかということを考えて、「去年もやったらから」などと安易に決めず、きちんと取舍選択を繰り返しています。
- 

- ◎ 月星はなぜ子ども同士において呼び捨てが普通になっているのか。できれば「ちゃん」や「くん」を付けて呼ぶように指導してほしい。
  - \* 名前の呼び方のルールは「本人が呼んでもらいたいと思っている名前で呼ぶ」で、呼び捨てがいけないことであるとも考えていませんし、当然に禁止もしていません。「うちの子のことは「ちゃん」や「くん」を付けて呼ぶようにしてほしい」と要望をいただければ、その子どもの呼び方に限って「〇〇ちゃんって呼んでほしいから、呼び捨てはやめようね」と指導します。
- 

- ◎ 職員の呼び捨て禁止について。利用者からの苦情として上がってきたので仕方ないことと思いますが、呼び方は職員と子どもたちの信頼関係の面もあると思うので、禁止というのは過干渉であり、寂しく思いました。
  - \* 前述のとおり、呼び方のルールについては一貫して継続しています。残念ながら職員の一部がきちんと「呼び分け」をすることができず、呼び捨てを嫌がられる家庭の子どもも呼び捨てで呼んでしまうというルール違反を繰り返していましたので、一般的に批判を受けにくい方法に統一せざるを得ませんでした。指導力不足により寂しく思わせてしまい申し訳ございません。
- 

- ◎ 小学校受験で苦労しましたので、わがままな要望ですが、年中頃からテーマに沿った工作をお願いできればと思います。例えば、好きな果物を描く、サイコロを作る、ハサミやのりの使い方等を教えてくだされば、次の道へとつながると思います。
- \* 挙げられた「テーマ」が何を意味しているのかがわからないため、ご意見の趣旨を理解できず申し訳ございません。仮に小学校が受験のために設定されている「テーマ」であるとしたら、それは受験をする子どもだけのための課題であって、保育園が集団で取り組むことではないと考えます。

- ◎ 昼寝時間の短縮を検討してほしい。ローテーションし過ぎではないか。
  - ◎ 3歳以上のクラスでは、年齢に応じてお昼寝の時間を短くしてほしい。
  - \* 保育園では午後に「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。「休息の時間」が家庭での就寝時間などに影響していると考えられる際は、クラス担当者まで個別にご相談ください。  
なお、「ローテーションし過ぎではないか」というご意見につきましては、趣旨が理解できず申し訳ございません。
- 

#### 【保護者への対応（保護者の負担など）について】

- ◎ 今のクラスになってからだが、お迎え時に子どもの様子について何も聞けないことが多々ある。担当がいなくても、引き継ぎをして伝えてほしい。
  - \* 特記事項は引継ぎを行っていますが、たとえば午前中の遊んでいた様子などまでその時間帯を担当していなかった保育士が把握しておくことは困難です。当園では「連絡帳」を重視して、子どもの様子を日々お伝えできるように努めています。
- 

#### 【行事・園外活動について】

- ◎ 行事をもう少し増やしてほしい。小さいうちにたくさん色々なことを体験させてもらえるとありがたい。
  - \* 当園の保育活動のコンセプトは「広く浅く」で、乳幼児期の多様な体験を大切にしています。ただし、体験の幅を広げることと行事を増やすことがリンクするとは考えていません。むしろ限られた時間を「行事」という特定された活動に費やすことは、体験の幅を広げるチャンスを減らしてしまう行為であると考えています。
- 

- ◎ 年度末の発表会は毎年園内で行うのですが、とても狭いです。他の場所を借りて開催していたら良いです。
  - \* これまでにいただいていた同様のご意見を受けまして、平成 27 年度は淑徳大学の協力を得まして、別の会場で開催することにしました。  
一方、すでに企画準備の段階で会場変更のデメリットがいくつも想定されています。どちらが当園の「発表会」にふさわしいか、きちんと分析していきます。
- 

- ◎ 掲示板のお知らせは、ごちゃごちゃしているので最新情報がわかりにくい。エプロン等の持ち物があつた際、毎日見ているも見落とすことがある。
  - \* ご指摘いただきましてありがとうございました。掲示物を長らく貼りっぱなしにしていたり、お知らせが前日になつたりしていることと合わせ、職員相互に確認しながら改めていきます。
- 

- ◎ 夏祭りやイモ掘り等、上・下半期の写真だけでなく、ビデオもほしい。
- \* 「夏祭りやイモ掘り等」というご意見につきましては、趣旨が理解できず申し訳ございません。ビデオにつきましては、家庭へのデータ提供は一切考えていません。保護者会では保育活動を映像で紹介することもありますし、保育参加や見学はいつでもどうぞというスタンスですが、いずれも「当園の解説付き」ということを前提としています。

- ◎ 園内での過ごし方について、お話を聞くことはできますが目で見ることができないので気になります。他園では、ビデオで見せてくれたりすると聞きました。写真等でも良いので、もう少し園での様子が見たいです。
- \* 保育活動中の様子は、連絡帳・クラスだより・掲示物などの文書、年2回販売の写真データ、保護者会での資料や映像、保育参加による体験などをおしてお伝えできるよう努めています。ご意見をいただいたとおり現状で十分とは言えませんので、さらに工夫を重ねていきます。
- 

- ◎ 保育参加時は、変装したりして、子どもに親だとわからない状態で参観ができるが良い。
- \* 当園の「保育参加」は「参観」とは根本的に目的が異なります。わが子さえわからないほどの「変装」をした大人が同じ空間にいることがすでに「普段の様子」ではないと考えますので、当園として「参観」の機会を設定することはありませんが、もしご希望がありましたら個別にご相談ください。
- 【保育参加の目的】
- ・ 普段は目にすることができないわが子の保育園生活を実践的に体験することで、家庭における子育てを振り返る機会にできるようにする。
  - ・ わが子だけではなく、個性豊かな子どもたち同士の関わりを見ることで、成長の喜びや子どもの持つ可能性を体感できるようにする。
- 

- ☆ ご多忙のところ、平成27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28年1月21日  
社会福祉法人わかたけ会  
わかたけかなえ保育園