

利用者調査で寄せられた自由意見への回答

2019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？】

- ◎ 園庭がないので仕方がないのですが、外遊びが増えると良い。
- ◎ 気温や職員配置の関係で仕方がないのかもしれないが、プールの回数が少ないと感じました。また、時期によっては外遊びも少ないと感じました。
- * 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ありません。また、「ねらい」をもった戸外遊びは、園庭がないからできなくても仕方ないというものではありませんし、園庭があるからといってできるというものでもありませんし、時間が増えれば良いというものでもないと考えています。プールの回数の減少については、一昔前の「夏＝プール」という単純な思考が通用しなくなってきた結果であり、職員間において安全管理、衛生管理、健康管理に関する認識が年々高まっている証左であると考えています。

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？】

- ◎ 連絡帳や電話でお伝えしていたのに、伝わっていないことが複数回あった。
- * ご指摘いただきましてありがとうございます。利用者調査のたびに再確認しているのですが、今なお改善に至っておらず申し訳ございません。職員間で再確認するだけでなく、効果的な改善策を模索していきます。

問6【安全対策が十分取られていると思いますか？】

- ◎ 子どもの衝突防止のために室内、廊下にミラーを付けてほしい。
- * ご提案いただきましてありがとうございます。早々に効果やデメリットなどを検討します。
- ◎ たまに子ども同士のケンカで傷を作ってくるが、もう少し注意深く見ていれば防げたのではないかと思うことが多い。
- * 仰るとおり、もう少し注意深く見ていれば防ぐことができたことも少なくありません。検証用カメラによる記録映像をもとに発生前の状況の把握と反省を行うことで、職員全体のスキルの底上げを図っています。

- ◎ 自転車置き場のスロープが教室の窓のところにあるので、子どもがスロープに上ってしまう。
 - * ご指摘の場所に限らず、園舎内を含む当園の敷地内には子どもが登ったり、走ったり、飛び出したりすると大きな事故につながる恐れがある場所はいくつもあります。保育時間中においては保育者が同伴したり指導したりすることで安全管理を行っていますが、登降園中など保育時間外においては保護者による安全管理をお願いします。
-

問 8 【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？】

- ◎ 天候や諸事情により開催できない場合は、延期を考えていただけると嬉しいです。
 - * 天候や諸事情により中止となるのは非常に残念なことではありますが、保育活動と同様、園行事にも「ねらい」があります。日時も場所も構成も子どもの気持ちの変化までも「ねらい」に沿って考えて、何か月も前から準備をしています。担当する職員も「園行事は目的ではなく手段である」ということを念頭に置き、実施することが目的となってしまうように注意しながら準備してきたものであるからこそ、「延期はしない」という判断に至っています。
-

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？】

- ◎ 以前子ども同士でもめた際、明らかに自分の子が悪くなかった時でも、ちゃんと見ていなかったせいで対応に間違いがあったこともあった。
 - * 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。
-

【園長について】

- ◎ 柔軟さがありません。とても良い保育園であるとは思いますが、行事後にアンケートを依頼してくるのに、何一つ改善されたことがなく、もう少し保護者の意見を聞くべきではないかと感じます。
 - * 何をもち改善と評価するかは保護者によっても異なりますし、保護者の意見といっても多様です。たとえば中台小学校の校庭で行っていた運動会を現在は淑徳大学のアリーナで行うようになっていますが、この大きな変化は行事後のアンケートで寄せられた感想や意見を参照しながら職員間で検討を積み重ねた結果です。私たちは改善と捉えていますし、保護者からの肯定的な評価もたくさんいただいています。
-
- ◎ 職員個々と話す機会がありますが、園長とのコミュニケーションを取ることが少ない。園長の考え方や方針がとても強く反映されている園であり、時にそれは違うのではと思うことがあっても、一方的に意見を伝える意見箱はあるが利用しにくいので、ディスカッションできれば良いと思うことがある。
 - * 当園の方針は、児童憲章、児童福祉法などの各種法制度に基づきながら、特に「保育所保育指針」を軸にして組織的に掲げられたものであり、園長の個人的な価値観によるものではありません。当然のことですが、園長も当園の方針に従って運営管理業務を行っていますし、職員も当園の方針や保育目標に従って保育計画や保育実践を組み立てています。当園の運営や保育活動が保育所保育指針や当園の方針に沿っておらず、園長や職員の身勝手なものとなっていると感じることがありましたら、その旨をご指摘いただくと助かります。また、ディスカッションできればとのことについては、個別でもグループでもその都度対応しますので、必要に応じて提案ください。

◎ 先生方の人数等については理解していますが、異年齢の活動ではなく、クラスの活動を増やしてほしいです。

* ご承知の理由により、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たという経緯があります。きちんと検討した上で一定の結論を得たものについては、前提条件が変わったり新たな検討材料が出てきたりしない限りあらためて検討することはありません。

◎ 英語ができる先生がいるので、遊びに英語を取り入れてほしい。または、有料でも良いので、スクールを取り入れてほしい。

◎ 今は、時代の流れで保育園でも幼稚園のように英語等の教育を取り入れているところも増えています。グローバル化が進む中、わかたけかなえ保育園でも取り入れていただけると嬉しく思います。

* 平成30年の幼稚園教育要領及び保育所保育指針の改定においても最重要視されたとおり、現在の「幼児教育」の流れは「主体的」「対話的」「深い学び」という3つの視点を重視したアクティブラーニングであり、もっぱら技術や知識を習得することに重きが置かれていた従来の教育からの脱却です。英語教育やスクールといった付け焼刃の早期教育はむしろ時代遅れですし、幼児教育関連の学会においても、週2、3回のプログラムで英語教育や体操指導を看板に掲げているような幼稚園や保育園が教育的成果を上げたという研究や事例報告は見たことも聞いたこともありません。なお、当園では指針の改定前より「幼児教育」には力を注いできていますし、その質も年々向上しているものと評価しています。

言語教育について付け加えますと、日本のようなモノリンガル社会では思考の道具として母国語を習得することが重視され、バイリンガル社会ではコミュニケーションの道具として多言語を習得することが重視されるという傾向があります。日本においても、たとえば地域性により多言語の利用者が集まるという保育園では、コミュニケーションを重視するため日常生活全般において英語を使用し、保育者も様々な国籍の方を配置するなど実践されているところもあります。明確な理由と目的をもってきちんと取り組まれていて、児童福祉施設としても非常に素晴らしいことと思います。条件がまったく異なる当園においてバイリンガル教育を行うことはありませんが、家庭の方針でということであれば、たとえば家庭生活において家族全員が英語を使用するなどしたらバイリンガルを育てられるのではないかと思います。

また「有料でも良いので」とのことですが、個別の希望による特殊なサービスに公共物である認可保育所の職員や施設を充てることなどをもってのほかなので、送迎サービスでも利用しながら一般の英語教室やスクールなどに通えばいいのではないかと思います。

◎ 先生を「〇〇先生」と呼んではいけない。

* 誤解を与えてしまい申し訳ございません。当園では大人も「本人が呼ばれたいと思っている名前前で呼ぶ」ということが望ましいと考えていますが、「〇〇先生」と呼んではいけないというルールはなく、「〇〇せんせいと呼んで欲しい」と自己紹介している職員は何人もいます。

【戸外遊び・園外活動・行事について】

◎ 運動会は、もっと装飾等にこだわった楽しい会になると嬉しいです。

* 下記の指針に基づき、当園では運動会を「日常の保育に関連した様々な機会」と位置付けて、「競技や表現活動を通じて、子どもたちの運動面における成長発達を、保護者や家族に伝えること」を目的としています。慣れない場所で多くの人の前に出るという非日常的な状況は避けられませんが、ことさらに特別感を演出するようなことは極力控えようと考えています。

保育所保育指針第4章2 (1) 保護者との相互理解

ア 日常の保育に関連した様々な機会を活用し子どもの日々の様子の伝達や収集、保育所保育の意図の説明などを通じて、保護者との相互理解を図るよう努めること。

- ◎ 運動会と発表会を頑なに園外の屋内施設で行う点。運動会は天候を考慮した判断だと思うが、例えば11月開催とすれば、屋外でも中止のリスクは減る。発表会は施設が広すぎるので、子どもたちの声が聞こえない。継続するのであれば、子どもたちにマイクを付ける等の工夫が必要。
 - * 運動会と発表会の会場については、きちんと検討した上で一定の結論を得たものですし、すでに実績も重ねてきており、保護者アンケートでも肯定的な評価を少なからずいただいていますので、よほどのことがない限りあらためて検討することはありません。運動会を屋内施設で行うことについて、そもそも中止のリスクを回避するためという意図はありません。当園の運動会は運動機能の発達過程を発表することに主眼を置いて、日常的に子どもたちが保育室内で取り組んでいる「リズム」「巧技台」などの運動遊びをプログラムの中心に据えています。「裸足」「床」「日差し」「風」「気温」などの面で、子どもたちにとって環境の変化が小さい屋内施設が望ましいと考えています。発表会について、「表情・表現活動の成長発達を、保護者や家族に伝えること」という目的を踏まえて、「子どもたちの声が聞こえない」という課題は当園でも認識しています。「マイクを付ける等の工夫」はひと通り検討済みであり、いずれも現実的な対策とはなり得なかったという結果を得ています。今年度は、プログラム中における観覧者の私語や移動する際に生じる音をいかに制限するかということに取り組む予定です。
-

【施設環境面について】

- ◎ 保育園前の空き家の雑草が夏は特に伸びており、蚊が多いので困ってしまいます。
 - * 他人の敷地、財産のことですので、直接関与することはできません。板橋区都市整備部の所管課とは情報を共有しています。
-
- ◎ 玄関に靴ベラがあるとありがたいです。
 - * ご案内が不足しており申し訳ございませんでした。子どもの手が届かぬよう引き戸棚の中に置いてあるのですが、定期的に周知することを失念していました。新たに短い靴ベラを、目につきやすく手に取りやすい場所に設置しましたのでお使いください。
-

【子どもの健康・衛生管理について】

- ◎ 大変でも、オムツ替えの際は、一人ずつ敷物の除菌をサッとでも良いのでしてほしい。感染症流行時期は特に、前の子どものお尻を乗せた場所でそのままオムツ替えをすることが気になっています。
 - * 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。オムツ交換は小便のときも頻繁に行っていますので、「大変」だから手をかけていないということはありません。敷物についても、感染症予防その他保健衛生の専門的見地から必要十分と考えられる対応を行っています。
-
- ◎ 感染症が出た園児のクラスを非公表にしているが、公表してほしい。また、主な感染症の罹患者をクラス毎に公表してほしい。
 - * 非常にデリケートな個人情報である感染症の罹患情報の取り扱いには十分な注意が必要ですが、欠席状況との関連性が高いため、クラスの特定が個人の特定につながってしまうことが懸念されます。また、玄関など共用部分も多い小さな保育園なので、他クラスだからといって感染症情報が軽視されることがないように、園全体の情報としてお知らせしています。

【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、小さなことでもその日の様子を伝えてくださるので嬉しく思いますが、お迎えが重なる時間帯や子どもたちの部屋移動の時間帯と重なると、聞けないこともあります。できれば「元気でした」の一言だけでもいただけたらと思います。

* 送迎時の対応については利用者調査のたびに再確認しているのですが、十分とは言えない状況が続いており申し訳ございません。職員間で再確認するだけではなく、効果的な改善策を模索していきます。

なお、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。

◎ 早退やお休みの連絡を直近ではなく、だいぶ前に連絡していたが、当日に把握されていなかったことがあります。こちら側で、前日等の直近に再度お伝えすることにしました。

* 当園の不手際にも関わらず、そのようなご対応をいただきましてありがとうございました。ご指摘について職員間で再確認するだけではなく、効果的な改善策を模索していきます。

◎ 今年から、オムツが取れていない子どもはみんなとプールに入れなくなったが、方針等はずっと早くきちんと教えてほしかった。また、運動会のメダルについても、当日ではなく前もってなくなることを伝えてほしかった。

* プールについては、当園の対応が遅くなり申し訳ございませんでした。2018年3月改訂の「保育所における感染症対策ガイドライン」（厚生労働省）において「排泄が自立していない乳幼児には、個別のタライ等を用いてプール遊びを行い、他者と水を共有しないよう配慮をする。」と規定されたことは認識していましたが、昨年度は他施設や行政指導の動向を観察するにとどまっていました。今年度6月に入ってから板橋区より実施徹底の通知を受けまして、ようやく具体的な対応策の検討を始めたというのが実際のところでした。

運動会のメダルについては、昨年度までの同じ商品が製造中止となったことが再検討のきっかけとなったのですが、あらためて考えるとメダルには保育園としての目的や思い入れはなく慣習や惰性で用意していたに過ぎず、当日お伝えしたとおり当園の運動会のコンセプトと照らし合わせてもふさわしいものではありませんでした。一方、当園の意図とは関係なく「もらって嬉しい」と感じていた方はいるだろう、あったものがなくなるということについて残念に思う方もいるだろうと想定していましたので、当日に園長より口頭で説明することにしました。その結果アンケートで「少し寂しい気もしたがきちんとした保育観のもとだったので納得できた」「ご褒美目当てに頑張るのではないという考えも理解しつつ、少し寂しさも感じました」「閉会の言葉でメダルをあげないの話には大いに同意します」「残念ですが、何かしたら何かもらえると思われるのもあんまりなのでいいかなと思います」といった声が聞かれましたので、当日に口頭でお話をして良かったと評価しています。

◎ アンケートを取っているが、保護者の意見を取り入れてくれたことはない。

* たとえば異年齢児保育や担任配置など保護者の意見を参考として改善してきたことが今回の利用者アンケートの「気に入っている点」にも反映されていて、当園としては様々な意見や要望をいただけていることが当園の発展につながっているという実感を持っています。

一方、改善の実感がまったくないとされる方がいるということも認識しています。しかし、保護者と一口に言ってもそれぞれの価値観は様々であり、一部をもって保護者の意見と捉えることはできず、当園の方針とは異なる価値観を取り入れるわけにもいかず、どのように対応するのが望ましいのかということに正解を持ち合わせておりません。

◎ 写真の購入方法が変更され、残念です。

* 写真の購入方法の変更については、従前の方法では編集や DVD 作成作業が煩雑であり、データの取り扱いや金銭の授受にリスクがあるという当園におけるデメリットを解消することができたことに加えて、利用者においても「毎月更新される」「パソコンがなくても見ることができ」「プリントをネットで注文できる」などをメリットとして享受されている方が少なからずいますので、総合的には良くなったと評価しています。

一方、どのようなシステムでもメリットとデメリットがありますので、新しければいいというものではないですし、システムを変更する際には変更によって不都合が生じる方も出てくるということを想定しておかなければならないとの認識はあります。

☆ ご多忙のところ、2019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。匿名でのご意見や感想につきましては、1階トイレの「意見箱」で受け付けていますので、必要に応じてご利用ください。

2019年12月2日
社会福祉法人わかたけ会
わかたけかなえ保育園