

利用者アンケートで寄せられたご意見・ご要望への回答

令和4年10月に実施いたしました「利用者アンケート」におきまして、利用者の皆様から様々なご意見・ご要望をいただきました。ここでは、集計結果に対する当園の見解と、質問・要望・苦情に類するご意見に対します当園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

【集計結果に対する当園の見解】

- * 対象者数60世帯(利用児童数70名)に対しまして、回答者数は40世帯、回答割合が66.7%となりました。例年70%前後となっておりますが、同業他施設と比較して高水準を維持していると言えます。当園の運営に対する利用者の関心の高さが反映された数字ですので、率直に嬉しく感じています。
- * 各設問において「いいえ」の回答がほとんどなく、総合的な満足度評価は満点(大変満足87.5%・満足12.5%)でした。満点が続いている中でも、大変満足の割合が年々増えており、職員間でも実績として手応えを感じているところです。
- * 感想や意見の自由記載では、当園が特に力を入れてきた「職員全員で子ども全員を保育する」「子ども一人一人を個人として尊重する」「保育活動の意図や内容を家庭にきちんと伝える」に関連する好評がたくさんありました。継続してきた努力の成果として受け止めると同時に、さらに実績を積み重ねていきたいと考えています。
- * 運営懇談会について、本文書の公表時点では実施前ですが、興味関心を持たれている利用者が全世帯数の半分に達していないものと推計されます。良いようにも悪いようにも解釈することができますが、需要の多少にかかわらず実施することには一定の意義があると考えています。

【保育活動について】

- ◎ 朝の送迎の時にタブレットで遊ばせているのはちょっと気になります。家でも時間を決めて見せたり全く見せてないというお家もあるかと思います。保育園ではタブレットで遊ばせるのは出来れば避けていただければと思います。
- * 子どもたちの発達過程や興味関心などに適した遊具を検討して用意して活用していくことは保育園の通常業務です。時代の流れとともに生活スタイルも遊び方も学び方も移り変わっていくもので、適した遊具や道具もまた移り変わっていくものと考えています。また、新しい遊具や道具を導入する際には子どもたちと相談しながら使い方などの約束事も決めていきます。なお、保育園は多種多様な家庭が集まっている場所であるため、保育活動の手法を決めるのに特定の家庭の価値観に合わせていくようなことは保育園として望ましくないと考えています。

【食事について】

- ◎ 親の言う事よりも先生やお友達のアドバイスの方が聞き入れやすいので、箸の持ち方とか時々教えてくれたらな…と思います。
- * 箸の使い方について、当園でも指導したり遊びに取り入れたりすることはありますが、食事中には箸以外にも保育士の介助が必要なことが多々ありますし、保育園での食事の回数は家庭の半分にも満たないこともあるので、基本的には家庭が主導される類のものと考えています。また、当園では食事への意欲を優先するため、箸を正しく持てていなかったり上手くつまめず食事が進まなかったりする児童には、スプーンやフォークの使用を勧めるようにしています。

- ◎ 子供達にもあまり残さず(捨てず)に食べるようにもう少し促して欲しいと思います。作って下さっている職員さんや、その食品に関わっているすべての方にすごく申し訳なく思うので…。
- ◎ 食べるのが遅いのと、好き嫌いが多いことから、いつも完食出来ていない。
- * 当園では、食事摂取基準に基づいて献立を作成したり、盛り付けをしたりしています。個々の好き嫌いや食べることができる分量などに応じたものではなく、集団給食という大人側の都合によるものなので、食事中に苦手な食べ物を目の前に悲しそうな顔をしたり、無理に残さず食べようとしたりする子どもの姿を目にすると、私たちの方が申し訳なく思います。少なくとも当園の給食の作り手は、子どもたちが食事を苦痛に感じるようなことを望んでいません。

-
- ◎ 登園するときに「今日のごはんは何かなー」と調理室前の献立表を子どもと確認するのですが、貼ってあるのがしばらく前月の献立表のままの時があったので、残念でした。
 - * 大変失礼しました。献立表を含め利用者向けの案内などは職員が日々確認することがなく失念しやすいということもあるので、不備などにお気づきの際には一声いただくと助かります。

【保育園職員について】

-
- ◎ 女の子の排泄時等、プライベートゾーンの対応は、やっぱり女性の先生にして欲しいのが本音です。もちろん信用してますが、毎年全国のごどこかで逮捕されるわいせつ事件を起こす男の先生がいるので、我が子が被害に遭う可能性をゼロにしておきたいと思ってしまいます。
 - * 様々な事件や事故などの報道を受けて保育園や職員に不安を覚えることは当然のことなので、そうした不安を低減することも保育園の役割であると理解しています。ご希望のような手法は専門的見地から受け入れることができませんが、当園における対策は「乳幼児の犯罪被害防止についての方針と実施内容」にまとめていますのでご参照ください。
<https://www.wakatake-kanae.com/img/hanzaihigaibousi2021.pdf>

-
- ◎ 園の方針なのか、そもそも採用する際に人柄や考え方の合う方だけを採用しているのか、どうしたらこんな先生方が揃うのかと不思議に思うくらいです。
 - * 応募や採用の時点ではお互いにわからないことだらけであるということを前提として、就業しながら少しずつお互いが理解を広げ深めていくための取り組みに努めています。

-
- ◎ 一人だけどうしても合わないなぁと感じる先生がいます。真摯に仕事に取り組んでいるのはとてもわかるのですが、たまに言い方がキツイと感じてしまうことがあります
 - ◎ 人によって対応にばらつきがある。
 - * 不愉快な思いをさせていること、大変申し訳ございません。職員個々の価値観や特性に起因するばらつきは当然にあるものと考えていますが、キツイと感じさせるようなことは言い方だけの問題ではないだろうと思いますので、職員全体の課題として受け止めて、自身の言動を振り返る機会とします。

【保育園の運営全般について】

-
- ◎ 保護者会において、保護者の職業について園長先生が言及したことがあり個人情報保護の観点から少し気になった
 - * クラスの傾向などの話をする中で保護者の職業などにも触れることはありますが、特定の個人を識別できるようなことがないように注意しています。

◎ 自転車を道路の方にまで止めている保護者の方がいて、短い時間とはいえ近隣の方の迷惑になっていないか心配です。

* 玄関前の路地は当園や路地に面した住宅へ出入りするために設けられている私道なので、近隣住民の通行にも利用されていますがそれほどの心配はないと考えています。

◎ 布団からマットレスにかわりましたが、最近へたってきているなという印象です。乾燥の必要もないということですが、こどもはよく汗をかくので大丈夫なのかなと思います。

* 毎日使用していますので少しずつへたるものとは思いますが、当園では現時点で特に支障が生じているとは考えていません。商品の性能については購入先のウェブサイトをご参照ください。
<https://item.rakuten.co.jp/premium-interior/10000053c2/>

◎ 月星ではなくて、堇、杏、桜ごとの保護者会をして欲しい。

* 年間予定表のとおり、桜は12月に、堇と杏は3月に保護者会を予定しています。

◎ 洋服の管理をきちんとしてほしい(所定の場所に置かれていなかったため誰も認識しておらず紛失につながりかねない出来事があった。洗濯されていない状態で放置されていたと聞き、衛生面からも心配)

* ご提示の件がいつの事例か定かではないため具体的な対策などを示すことができませんが、児童の衣類は家庭の財産であるという認識のもと、取り扱いには十分注意します。

【「こうして欲しい」について】

◎ いつも暴力的な子がいて、やられた方の親には毎回報告があるのに、やった方の親には毎回報告しないことだけは嫌な気持ちしかない。理由は分からなくはないが、親同士は顔を合わせるので気持ちの持っていくかたがわからない

* 保育園は多種多様な家庭が利用されています。保育時間中に生じたトラブルの責は保育園にあるため、親が責を負ったり謝罪をしたりすることは必然ではないと当園では考えていますが、その捉え方についても家庭による違いがあります。
また、当園に限った話ではなく、保育園での出来事をきっかけに親から児童に対する体罰などが生じたり、逐一繰り返されることで親自身が自己否定に陥ったりするなどの事例は少なからずあり、誰にでも必ずすべてを伝えるということは保育園として望ましくないと考えています。当園が児童個々や各家庭の事情を口外することはできないので、結果として家庭同士の関係が悪くなるということも想定しながら、ケースバイケースで対応するようにしています。

◎ クラス名が覚えにくいです。

* 学年別のクラス名は「～色」と称することができる漢字一文字の名称で統一しています。各カラーで色分けすることによって、所属クラスなどを区別しやすくすることが大きな目的です。

◎ ロッカーが狭いです。

* 電子連絡帳により文書を配付する機会が減ったこともあって各保育室のロッカーの造りを見直すことは考えていますが、費用面も含めて簡単にはできないことから中期的な取り組みとして位置づけています。

◎ 年長さんはひらがな、カタカナ、数字の書く練習をして欲しいです

* ひらがなや数字などに限ったことではありませんが、当園では認可保育所として「保育所保育指針」に則った保育活動を実践しています。関連部分を転載しますのでご参照ください。

なお、「幼稚園教育要領」や「認定こども園教育・保育要領」においても同様の解説がされていますので、就学前教育については国により統一して示されています。

【 保育所保育指針解説 第2章3「3歳以上児の保育に関するねらい及び内容」(2)ウ(ウ) 】

⑤数量や文字などに関しては、日常生活の中で子ども自身の必要感に基づく体験を大切にし、数量や文字などに関する興味や関心、感覚が養われるようにすること。

数量や文字は、記号として表すだけに、その働きを幼児期に十分に活用することは難しい。しかし、例えば、数字や文字などに親しんだり、物を数えたり、長さや重さに興味をもったり、絵本や保育室にある文字表現に関心を抱いたりすることは、子どもにとって日常的なことである。数量や文字に関する指導は、子どもの興味や関心から出発することが基本となる。その上で、子どもの遊びや生活の中で文字を使ったり、数量を扱ったりする活動が生まれることがあり、このような活動を積み重ねることにより、ごく自然に数量や文字に関わる力は伸びていくものである。

幼児期における数量や文字に関する指導は、確実に数を数えられたり、文字を正確に読めたり、書けたりすることを目指すものではない。なぜなら、個人差がなお大きいこともあるが、それ以上に、確実にできるために必要な暗記などの習熟の用意が十分に整っているとは言い難いからである。幼児期に大切にしたいことは、習熟の指導に努めるのではなく、子どもが興味や関心を十分に広げ、数量や文字に関わる感覚を豊かにできるようにすることである。このような感覚が、小学校における数量や文字の学習にとって生きた基盤となるものである。

【 保育所保育指針解説 第2章3「3歳以上児の保育に関するねらい及び内容」(2)エ(ウ) 】

⑩日常生活の中で、文字などで伝える楽しさを味わう。

子どもの日常生活の中にある文字、絵、標識などの記号には、名前などのように所属や所有を示すこと、看板や値札などのように内容を表示すること、さらには、書物や手紙などのように書き手の意志を伝達することなど様々な機能がある。幼児期は、大人と共に生活する中で文字などの記号のこのような機能に気づき、日常生活の中で使用する意味を学んでいく時期である。

子どもは、家庭や地域の生活で、文字などの記号の果たす役割とその意味を理解するようになると、自分でも文字などの記号を使いたいと思うようになる。また、保育所の生活においては、複数のクラスや保育士等、さらには、多くの友達などがいるために、その所属や名前の文字を読んだり、理解したりすることが必要になる。このような様々な必要感を背景にして子どもは文字などの記号に親しんでいくのである。

特に、友達と展開するごっこ遊びなどの中では、看板やメニュー、値段や名前などをそれぞれの子どもなりに読んだり、書いたりすることが少なくない。しかし、まだ読み書きする関心や能力は個人差が大きいため、文字などの記号に親しむことができるように保育士等は子ども一人一人に対して配慮する必要がある。また、文字などの記号に関心を抱く子どもは、5、6歳頃にはある程度平仮名は読めるようになっていく。しかし、書くことはまだ難しく、自分なりの書き方であることが多い。そのような時においても、文字を使う喜びを味わうことができることを念頭に置いた指導をすることが大切である。

保育所の生活の中で、名前や標識、連絡や伝言、絵本や手紙などに触れながら、文字などの記号の果たす機能と役割に対する関心と理解が、それぞれの子どもにできるだけ自然な形で育っていくよう環境の構成に配慮することが必要である。また、それぞれの子どもなりの文字などの記号を使って楽しみたいという関心を受け止めて、その子どもなりに必要感をもって読んだり、書いたりできるような一人一人への援助が大切である。

◎ 感染症が発生した際、クラスを教えて欲しい。

* 感染症の罹患情報は欠席状況との関連性が高く、クラスの公表が個人の特定につながってしまうことを懸念します。非常にデリケートな個人情報であるため、ご要望にはお応えできません。また、当園のように玄関など共用部分も多く、保育室間の移動も頻回である保育園において、感染症の発生情報をクラス単位でくくる意味はほとんどないものと考えています。

◎ 子供達の普段の保育活動中の様子を動画で見ることができると嬉しいですよ

* 保育園生活の様子をお伝えすることは当園の務めであるため工夫を重ねていくべきところではあるのですが、写真と比較して動画は撮影にも編集にも提供にも多大な労力を要するもので、現状では各保護者会や園行事の際に流す動画を作成するだけで手一杯となっています。

◎ 冬場の手洗いを嫌がるので玄関の蛇口からお湯がでると嬉しいです

* 設備整備の優先順位から、実現はしないものと考えます。どうしても嫌がるということであれば、ウェットタオルで手をふいてあげるなどの対応をお願いします。

◎ 先生たちのお給料になるなら、保護者からオムツ代や行事代をとって欲しい。

* お気遣いに感謝しますが、応能負担である保育料のほかに実費を徴収することは児童福祉施設として望ましいことではないと考えています。また、実費徴収には請求や集金の手間や金銭トラブルの懸念など職員にとってマイナス要素も少なからずあります。

◎ わざとではないにしろ加害者(言葉きついですかね)の親はどうやって出来事を知るのか、、、どうでしたっけ?程度によるのでしたっけ?いずれにせよ私は当日に知りたいです。

* 「何でも話してほしい」と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。利用者一律ではなく個別対応となりますので、直接クラス担当者までご要望ください。

◎ こちらからメールなどのメッセージを送る方法があるといいのかなと思います。園から連絡帳にご連絡を頂いた場合は連絡帳への個別連絡を書き込むことができるのですが、園から連絡帳へのご連絡がないときにお伝えしたいこと(欠席した日の検査結果など)は、連絡手段が電話しかないのも、こちらからも連絡帳へ個別連絡を送れたらと思うことがありました。

* 現在使用している電子連絡帳にはその機能がないため、毎月の園だよりに掲載の連絡用メールアドレスをご利用ください。wakatake.kanae@gmail.com

◎ 月組星組の布団置き場の扉の溝にゴミがかなりたまってるのが気になります。

* 日常の清掃業務では目も手も行き届かないところが少なからずありますが、ご指摘の箇所は定期清掃の際に意識してみるようにします。

◎ キッズリーの通知に書いた内容も口頭案内があると助かります

* 電子連絡帳の使用法は、送迎時に口頭でやり取りする時間を十分にとることができないということを前提としています。内容にもよりますが、大半は口頭案内がなくても情報共有には大きな支障がないようにするために記載しています。

◎ 小、中学生など第三者が保育体験に入る時は事前に教えて欲しい

* ご要望の理由はわかりませんが、その都度事前にお知らせするという事は考えていません。保育所体験や次世代育成支援など地域子育て支援事業の利用者は第三者ではありませんし、保護者の保育参加は当日でも受けています。

◎ 保育参観のようなものをしてみたいです。

* 保護者が日常の保育活動を体験することができる「保育参加」を通年で実施していますが、世情により当園からの積極的な募集はしていません。各クラスにて受け付けていますので、個人面談を含め、連絡帳などで個別にご希望をお知らせください。

◎ 0歳時クラスで入園する時、前もって確認しOKを貰った服を入園後別の職員さんにダメと言われたことがあります。(丈が長かった為)現在年中クラスですが他園児も入園時指定された服より各自由な服を着ており、外活動前には安全な服に着替えてねと声をかけているところを見かけました。結局、ルールはどうなっているのかな？と(子どもが自分の気に入った服じゃないと登園しない家庭もあるでしょうし、見守って許容してくださってるのかな、と想像しております)

* 前段について、いつの事例か定かではないため具体的な対策などを示すことができませんが、不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。
後段について、当園では児童のロッカーに置いておく衣類として、安全管理、健康管理の観点から着用を避けるようにしていることはありますが、登園時に着用する服装まで指定しているということはありません。管理の手間を考えれば区別なく着用できる衣類が望ましいことは確かですが、自分で着替えることができる児童には保育活動の内容によって着替えを促せば済むことなので、ロッカーに適切な着替えが用意されてさえいれば事足ります。

☆ ご多忙のところ、利用者アンケートへのご協力を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。匿名でのご意見やご感想につきましては、公式ウェブサイト上の「お問い合わせフォーム」で受け付けていますので、必要に応じてご使用ください。

令和4年11月22日
社会福祉法人わかたけ会
わかたけかなえ保育園