

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5年7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59世帯(利用児童数70名)に対しまして、回答者数は35世帯、回答割合が59.3%となりました。例年と比較して回答割合が低くなっていますが、今年度は外部評価機関による手書きのアンケートであったことが主要因と考えています。同業他施設と比較した場合には、平均よりもやや上ということで、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あると言えるとは考えています。
- * 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88.6%・満足11.4%)でした。この数年間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。
- * 過去に検討した上で一定の結論を得ている事案を無暗に変更することはありませんが、いただいた要望や提案については職員間で確認していますので、お気づきのことは電子連絡帳や「お問い合わせフォーム(<https://forms.gle/P8ps7sEsjGihJYiB7>)」などにより随時伺いたいと考えています。

【保育サービスについて】

- ◎ 女児の排泄補助を、男性職員に対応してほしくない点。
- * 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下記の公表文書にまとめていますのでご参照ください。

【乳幼児の犯罪被害防止についての方針と実施内容】(令和4年度改定版)

<https://www.wakatake-kanae.com/img/hanzaihigaiboushi2022.pdf>

【施設環境面について】

- ◎ 園庭がほしい。
- * 園庭について、保育所の設備基準では「屋外遊技場(保育所の付近にある屋外遊戯場に代わるべき場所を含む)」とされており、当園では水久保公園を代替場所として認可を受けています。当園の人工芝を敷設した屋上遊技場は、水遊びには十分なスペースですし、砂場や菜園などありますが、いわゆる園庭の機能を満たしているとは言えませんので、不足については園外の環境を活用したり保育活動を工夫したりすることで補うようにしています。

【子どもの健康・衛生管理について】

- ◎ 感染症が他園に比べて多く感じます。予防策や、どのクラスで何人出ているか等を保護者側にも把握できるようにする等、対策を何か講じていただけるとありがたいかなと思います。
 - * 個別の児童について感染症の罹患が多い少ないと感ずることはありますが、園長会や研修会などで把握している範囲では、保育園全体として感染症が多いということはないと考えています。感染症の予防策については「園だより」にてお知らせしているところですが、「保育所における感染症対策ガイドライン」(<https://www.wakatake-kanae.com/img/20231031.pdf>)に準じて実施しています。
感染症の罹患情報については、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が懸念されます。また、共用部分も多い小さな保育園ですので、当園からお知らせしている感染症の罹患情報には、在籍しているクラスに関わらずご留意いただいた方が早期発見に有効であろうと考えます。
-

- ◎ 子どもたちがトイレをした後、下着を履く際に座っている台の衛生面が心配。
- * その都度電解次亜水（クローラ水）を噴霧して拭くようにしています。

【保護者対応（保護者支援・延長保育など）について】

- ◎ 電子連絡帳が使いにくい。スマホを忘れた時に困る。
 - ◎ 連絡帳アプリが使いにくい。キッズリーに戻してほしい。
 - ◎ 昨年まで使用していた電子連絡帳がとても良かったのに変わってしまい残念。現在のものでもありがたいが、以前の方が写真が毎日あって良かったです。
 - ◎ 今年度から連絡帳アプリが変わりましたが、昨年度までのアプリの方が使いやすかった気がします。
 - * 職員は利用者用アプリを使用していないため実感として持ち合わせていませんが、システムの変更によるマイナス面は多少なりともあると思います。その一方で、登降園管理や家庭からの連絡、延長保育料の電子決済などできるようになったこともありますし、今後も連絡帳のダウンロード、身体測定や健康診断の結果通知などの機能が追加されていく予定とのこと。
-

- ◎ 先生によって写真をよく撮ってくれる先生と、あまり撮らない先生といえるのかなという印象です。去年はすごい写真がありましたが、今年はあまりないので。子どもから聞く話がいまいちよく理解できないことがあるので、写真を見られたら嬉しいです。もちろん負担のない範囲で大丈夫です。
 - * 当園では、児童の日々の成長や保育活動の意図などを家庭に伝えることを目的のひとつとして写真や動画を撮影していますが、保育所保育において保育士などがレンズ越しに児童を見ている時間は必要最小限に留めたいところです。進級に伴って日々担当する職員の人数も減っていくこともありますし、個人による違いではないと捉えていただければと思います。
-

- ◎ 連絡帳の記述に気になる点があり、申し訳なく思う反面、手のかかる子で嫌われているのだろうかかと不安になりました。他意はないのだと思いますが、違う伝え方があったのではと思います。
- * 不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。事例が定かではないため、記述した職員の真意を確認したり具体的な対策などを示したりことができず、場合によっては繰り返してしまうことも懸念されます。担当者などに直接言いにくいことについては、「お問い合わせフォーム」(<https://forms.gle/P8ps7sEsjGihJYiB7>)によりお知らせください。

◎ 保護者同士の交流の場があると良いなと思います。

* 保護者同士の交流の場として、当園では保護者会（各クラス年2回）と親子遠足（4～5歳児クラス）を設定しています。保育所保育指針解説においても保護者同士の交流を図ることがうたわれつつ、「保護者の就労や生活の形態は多様であるため、全ての保護者がいつでも子どもの活動に参加したり、保護者同士が関わる時間を容易につくったりすることができるわけではないことに留意する必要がある。」ともされています。

【その他】

◎ 親に問題があるので、子どもの行事等が把握しきれない。そういう点で、フォローがあると嬉しい。色々についていけない。

* スケジュールは年間予定表や園だより、電子連絡帳などでお知らせするようにしているほか、例年どおりなどと案内を省略したり、持ち物などを直前になるまで知らせなかったりすることは避けるように職員間で注意しています。個別のお困りごとについては個別に対応する必要がありますので、各担当者までご相談ください。

☆ 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 (<https://forms.gle/P8ps7sEsjGihJYiB7>)」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5年12月4日
社会福祉法人わかたけ会
わかたけかなえ保育園