

## 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6年11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61世帯（利用児童数71名）に対しまして、回答者数は35世帯、回答割合が57.4%となりました。外部評価機関による手書きのアンケートであったことで減ったのだろうと考えていた昨年度の回答割合をさらに下回り、同業他施設との比較したおおよそ平均並みとなっています。回答割合が高ければ良いということではありませんが、当園の運営に対する利用者の関心が低下していると捉える必要があると考えます。
- \* 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85.7%・満足14.3%）でした。この数年間満点が続いている中でも、大変満足の割合が高水準となっており、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。

### 【保育活動について】

---

- ◎ 天気がいい日は毎日外遊びをしてほしいです。夏場は暑さが厳しくプール遊びもできない日が多いため、春秋冬は毎日のように走り回れるような遊びを外で行ってほしいです。
  - \* 当園の保育活動において、室内遊びと比べて外遊びの方が優位とは考えていません。気候、天候に左右されることも少なくはありませんが、外遊びも室内遊びも子どもたちの興味関心をベースに様々な体験をすることができるよう活動を計画しています。  
なお、安全管理などの観点から「プール遊び」は行っていませんが、暑さが厳しいからできないということはありません。屋上遊戯スペースなどでの「水遊び」は、日除けなどを用いたり、時間を縮小したりしながら行っています。
- 
- ◎ 同じ子からのトラブルが何度かあり、その時は先生方から謝っていただいているのですが、繰り返しているため気になっています。できれば、その後の経過など説明があるといいかなと思います。

- \* 具体的な事例がわからないための外れとなるかも知れませんが、繰り返しているということが経過であると思います。保育に特効薬・万能薬はありませんので、ケースごとに観察・分析・検討・実施を重ねるほかありませんが、時間をかけても望ましい成果が得られなかったり、一時的な改善が見られてもまた繰り返されたりということが多々あります。また、「気になる」は人によって大きく異なるということもありますので、気になった時点で直接お話をいただくと助かります。
- 

◎ だいたいの週予定が分かると、子供との会話の中に楽しみを伝えられるかなと思います。

- \* 当園の指導計画において、「来週の何曜日に何をやる」といったような、週ごとに予定を組むことはしていません。年ごと、月ごとで設定している「ねらい」「内容」のもとに、当日の子どもの登園状況や健康状態、天候、職員体制などを踏まえながら、日々の活動を考え、実践しています。
- 

◎ 保育園でみたことないおもちゃ(知育玩具)であそんでるのを見ることがあるので、たまに園日より等で紹介とかしてもらえるとクリスマスや誕生日プレゼントの参考になるのでありがたいです。

- \* 個々の成長発達を踏まえながら、集団活動や保育室の環境などに適した玩具を選んでいきます。特定の児童が家庭内で遊ぶことを想定してはいませんし、特別なプレゼントの参考にお勧めするようなことはありませんが、遊び方や商品名などを知りたい玩具があるようでしたら、その場で職員にお声がけいただくか、連絡帳でお尋ねください。
- 

◎ 育休取得中の場合の登園時間を 9 時半～ではなく 9 時 15 分～にさせていただいたらありがたいです。(もしくは活動スタートを 9 時半にさせていただきたいです) →登園して教室に入る頃にはすでに一つの活動が始まっている、もしくは終わってしまっているため、子どもがその日の活動スタートに乗り遅れてしまっている/心の準備ができていないままで不安ではないかと心配になることがあります。すでにお友だちが公園に出発するところに急いで準備をして合流したり、職員さんからのお話や読み聞かせに最後の方しか参加できず、周りのお友だちが理解できていることを情報としてキャッチできないのは不安なのではと感じることがあります。

- \* ご不安に感じられていることは職員間で共有しました。児童の登園時間には 7 時 15 分から 9 時 30 分まで 2 時間以上の差がありますし、年によって時季によって人数なども変わりますので、その間の過ごし方にはケースに応じた工夫が必要となります。お話や読み聞かせは 9 時 30 分の保育活動開始時間へのつなぎのひとつですが、その場に参加していなければその後の生活に支障が生じるといったことがないように職員間であらためて確認しました。
- 

◎ 月星クラスの保護者です。午睡の時間に寝ていないことが多々あり、一時間半何をやって過ごしているのか疑問に思うことがあります。場所や人手がないなど別に対応するのは難しいと思いますが、子どもにとってはものすごく長い間、静かに過ごすことを強いられるのは苦痛なのではないかと思います。一度午後の休息の時間の過ごし方について見直していただきたいです。

- \* 月組、星組に限らずですが、午後の休息の時間の過ごし方については職員間で度々議論しています。静かに過ごす一辺倒ではなく、児童の気持ちを汲みながら様々な形で取り組んでいます。何かを優先すると別の弊害が出てくるということもあり、現状がうまくできているとは考えていません。今後も各クラスの状況などに応じながら試行錯誤していきます。

## 【園行事について】

---

◎ 日常の保育を充実させるために、諸々の準備に手間や時間のかかるイベントが削減されてきた印象がある。そのことに納得しているが、卒園した上の子に「誕生日会が一番楽しかった」などときくと、なんとも言えないさみしい気持ちになる。こう書くと、保育活動は思い出作りではないと反論がきそうだが、折に触れて思い出す特別なイベントも子どもの血肉になっているのではないかと感じる。毎日が誕生日だから～という理由でその子の誕生日にみんなで祝うという趣旨もわかるが、誕生日会形式で祝われた経験のある子どもが納得するかはわからない。

\* 誕生日会が一番楽しかったと言ってもらえることは嬉しいのですが、マイナスの側面もあり、子どもに嫌な思いをさせてしまうこともあったことから形式を変更しています。誕生日のお祝いや季節の行事については、削減や廃止ではなく形式の変更ですので、目的そのものは継続しています。現在の形式でも手間や時間はそれなりにかかっていますので、単純な簡便化でもありません。

---

◎ 親同士がもっと仲良くなれるような機会があると、尚嬉しいです。

\* 保育所保育指針解説において保護者同士の交流を図ることがうたわれていますので、保護者会をはじめいくつか設定していますが、「親同士を仲良くする」を当園が意図することは僭越と考えます。また、「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。

---

◎ 練馬区のこどもの森という施設を遠足などで利用してみてもどうか？

\* ご提案、ありがとうございます。保育活動計画の参考にします。

---

◎ 保育参観日について、いつでも良いですよ！と言われなかなか出来ていません。。なので、保育参観集中週間みたいにして参加を促して欲しいです。

\* コロナ禍以前は集中受付期間を設けていましたが、一長一短ありました。現在は園だよりやCCWメッセージにて呼びかけるようにしています。

---

◎ 運動会を園児がいつもと違う目標を持って頑張れるような、もう少し見応えのあるものにして欲しいです。お遊戯会などもあれば、いいのにとっています。1年を通してメリハリをあまり感じられません。

◎ 発表会の復活

◎ イベントを増やして欲しいと思うところはあります。

\* 行事・イベントについては、保育所保育指針解説をもとに企画実施しています。

○行事については、保育所と家庭での日常生活に変化と潤いをもてるように、子どもの自主性を尊重し、日々の保育の流れに配慮した上で、ねらいと内容を考える。

○行事などでは、結果やできばえを重視し過ぎたりすることのないよう、共に進める保育士等同士が、その行事を取り入れた意図などを共通に理解した上で、活動の過程での子どもの変容を読み取ることが大切である。

---

◎ 動画配信について、期限を設けることはやむを得ないことと思いますが、見落としがあることがあります。そういう場合はお願いすればまた見せていただくことは可能でしょうか。

\* ダウンロードも可能としていますし、期間終了のリマインドも行っていますので、原則として再配信はありませんが、個別の事情があれば対応します。

---

### 【食事（給食・おやつ・補食）について】

---

◎ 楽しい食事も大切ですが、もう少し好き嫌いなく食べさせるように園でも促して欲しいです。

\* 当園では「好き嫌い」を否定的に捉えてはいませんし、「食べさせる」ということもありませんが、好きな物だけ食べていれば良いと放置してはいません。無理強いによって食事そのものが嫌いになってしまったら本末転倒ですので、「保育所における食事の提供ガイドライン」(<https://www.wakatake-kanae.com/img/shokujiguide.pdf>)を参照しながら、様々なアプローチをしています。

---

◎ 先日の試食会楽しかったです。パパが仕事で参加出来なかったので動画だけでも自宅で見れるようにしてくれたら嬉しいです。

\* 試食会で用意した動画は、その場での職員による説明を前提に作成しています。そのため配信はできませんが、園内でということであればスケジュール次第で個別にお見せすることもできますのでお声がけください。

---

◎ 今年度は栄養士の方とあまり話をできておらず、話す機会があれば嬉しいです。

\* 栄養士の勤務時間が固定ということもあり、各家庭の送迎のタイミングで直接お話しすることは難しいです。食事に関する相談などについては、ご希望があれば栄養士のスケジュールを組みますので、連絡帳にてお知らせください。

---

### 【保育園職員について】

---

◎ 入園前にご説明頂いた内容が二転三転したことがあり、その点でのみ不信感を抱きました。こちらで揃えたものもあったため、以後、方針を定めてからご提示頂きたいです。

◎ 先生によって言うことが違うことがあったりするので、どういう回答をしたかとかを共有して齟齬がないようにしてもらえると助かります。

\* 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ので、お気づきの時点で直接お話をいただくと助かります。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>)」などによりお知らせください。

---

◎ 土曜日が仕事なので預けることになったときに「土曜日は異年齢で別教室になるから本人の負担がおおきい」と言われたことがあるのですが、どうしても仕事の日もあるのにそれを言われるとどうすればいいのかなと思ってます。先生方が全員その考えではないと思いたいですが土曜保育について園ではどういう考えがあるのか一度聞いてみたいです。

\* 土曜日保育が必要な家庭に対して、保育利用を否定したり、登園を拒否したりという意図はまったくありませんが、土曜日保育は保育室の環境設定や生活リズムなどについて平日ほどの配慮が難しいために児童にとって負担が大きくなるということは事実であり、当園としてはお伝えしておくべき情報です。帰宅後や翌日曜日は児童に生じた負担をリカバリーできるような過ごし方が望ましいと考えます。

---

◎ (オムツ替えについて) 不安を伝えた時に、子どもが女児だったので、女の子だと気になりますね、と相槌を打たれたが、男児でも丸見えの状態は望ましくないと思う

\* 不安に重ねて不快な思いまでさせてしまい申し訳ございませんでした。まったくその通りですので、職員間であらためて共有しました。

---

◎ 補助員などの担任以外の先生のお名前が分からないので、分かるようにしていただけるとありがたいです。

◎ 新しい先生を覚えられず、あとで子どもに「今の誰先生?」とこっそり教えてもらったことも…難しいとは思いますが、最初の数週間は先生の名札シールのようなものをつけていただくと助かります。

\* 玄関ホールの掲示板に「職員紹介」を掲示してありますので参照ください。

---

◎ 家庭から提供している情報に対応してのフィードバックやアドバイスを可能な限り具体的にしてもらえると良いかと思えます。例えば離乳食でこういう食べ物を食べさせているとか、どういうのを食べさせると良いか?ということに対して、具体的に次はこういう食べ物を食べさせたりしてはどうか?とかを教えてもらえると助かります。

\* 家庭からの情報提供にご協力いただきありがとうございます。フィードバックやアドバイスは、相手により否定や強制と受け取られてしまうこともあるということに注意が必要です。例えば離乳食について、当園では連絡帳の記載にて家庭で使用されている食材の確認をしていますが、そのよし悪しを判断したり、次の食材を指定したりするようなことはせず、児童の様子を共有しながら進め方を家庭と一緒に考えていくようにしています。

---

◎ 今のままで大変満足していますが、もしできるなら、先生たちとこどものことについて直接お話できる時間がもっとあるといいなと思うことはあります。

◎ 送迎の時にはゆっくり話ができないことも多いので、じっくり相談や話ができる機会があったら嬉しいです。かなえ Cafe 参加できなかったのですが、ぜひまた開催してもらえたらと思います。

\* 個人面談は希望に応じて随時設定していますので、ご都合にあわせて担当者までお声がけください。「かなえ Cafe」は今年度初めての試みで、感想などを踏まえながら次年度以降の実施を検討します。

---

◎ 職員ファースト…な感じがします。職員が負担になる事は家庭が求めていることでもどんどん減らしていっているように思います。 アンケート等読むと、様々な要望にも園の方針というひとことでいつも片付けられていると感じます。

\* 利用者アンケートの結果から、「家庭が求めていること」が一様ではないということは明らかになっています。保育活動計画、全学年個別連絡帳、独自献立、自園調理など、他園と比較して職員の多大な労力を要する取り組みが、肯定的な評価を多く受けています。  
また、当園の方針と相いれない要望を受け入れることはありませんが、ひとことで片づけるのではなく、根拠を明示するようには努めています。

---

## 【子どもの健康・衛生管理について】

---

◎ 敷布団の清掃・除菌などはしていたりするのでしょうか？毎年アタマジラミが流行っているの  
で何か対策などはしているのでしょうか？ お兄ちゃんが通っていた保育園は定期的に専用の  
トラックが来ていて除菌乾燥をしていました。

◎ お昼寝のお布団のシミや汚れ、衛生面が気になる。 1人1人布団を決めてほしいです。

◎ 布団も卒園まで個人で固定したらいいのでは？と思っています。頭ジラミが出た時とか、誰が  
使っていたかわからない布団にカバーをかけるのは、少し抵抗があります。(髪の毛とかよく  
付着してますので)

\* 敷布団（マットレス）は、共用を前提とした当園の備品であり、衛生管理上直接肌に触れると  
ころについては、入園時にカバーを無償提供することによって担保しています。  
過去に綿布団を使用していたときは定期的に専門業者による洗浄・乾燥を行っていましたが、  
通気性に優れダニなどが住みづらい構造のプラスチック樹脂素材のマットレスに変更した  
ことで、布団乾燥の作業は不要となりました。マットレスの内カバーは、おねしょや嘔吐など  
で汚れたときのほか、お休みのタイミングなどにあわせて少しずつ分けながら洗濯しています。  
洗い替え用のカバーを用意されている家庭については、使用済みのカバーを外す際にカバーを  
つける作業をされていることで結果的に特定のマットレスを使用し続けていることにはなり  
ますので、共用が気になるという家庭はそのような方法もご検討ください。

---

◎ 感染症情報がこまめでありがたいですが、どのクラスで何人出たか知りたいです…（個人の特  
定に繋がるから配慮されていると思うのですが…クラスは無理でも人数を…とか、0から2歳、  
3歳から5歳で、とか…難しいですかね…）

◎ プライバシーの観点も重々承知しておりますが、感染症の発生状況等はもう少し詳細に教えて  
いただくと、家庭内での感染症対策もしやすくなるかと思います。

\* 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。他の保育施設において利用者同士のトラブルに発展した事  
例もいくつかあり、軽々に取り扱うことはできません。

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「うちのクラスだから」「何人も罹っているから」に関わらずご留意いただいた方が、予防  
や早期発見に有効であろうと考えます。

---

◎ 夏ごろの水遊びの写真の中で気になったのですが、ベランダに、掃除用でしょうか。液体洗剤  
のようなものが高い台の上に置いてありました。落下の可能性を考えると、心配になります。  
洗剤の置き場所を変更していただくと助かります。

- \* ご指摘いただきありがとうございます。職員間で共有しました。  
お気づきの時点で直接お話をいただけるとさらに助かりますが、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>)」などによりお知らせください。

## 【その他】

---

- ◎ 今回のアンケートですが、質問項目に対して園が取り組んでいる詳細が見れたら有難いです。例えば、安全管理や防災対策は行き届いているか？という質問に対して園は備蓄や防災訓練を行っています。と取り組み内容が分かるようにしてくれたらこちらも回答しやすいですし改めて保護者も再確認することが出来ると思います。
- ◎ 消費期限間近の防災食のパンは配布されていたり（備蓄）、防災訓練をしていることでしょうか？
- \* アンケートですので、利用者が日常的に感じていること、理解されていることを回答いただければ良いと考えます。アンケートの結果から不備や不足が見られる項目について、あらためて説明などを行うようにしています。  
なお、防災訓練・備蓄については「園のしおり」に記載しており、入園時には内容を確認してもらっています。安全管理や防災対策の具体的な取り組みについては「園だより」でも随時紹介していますので、その都度確認いただければと思います。
- 

- ◎ 有給で休んでいる日の保育時間は通常保育程度の時間を預けさせて欲しいです。9:30-16:30だと移動時間含めると用事が一つしか終わらないことも多く困っています。週 6 で預けているわけでもないので考慮して欲しいです。
- \* 当園では「平日の 9:30～16:00」の時間帯を「生活リズムや保育活動の継続性の観点から、保育の実施が望ましい場合」と考えて、認定事由に関わらず保育を実施しています。  
保育時間の設定については、下記のとおり板橋区より原則的な説明があります。一日何時間、週何日利用しているか否かに関わらず、認可保育所は保護者が用事を済ませるための託児施設ではないということをご理解ください。

### 《保育園での預かり時間について》

保育園の利用日・時間は、通勤時間や家庭の事情により、開所時間の範囲内で保育施設と相談のうえ、施設長が決定します。認可保育施設は、保護者が就労や疾病等により、お子さんをご家庭において十分に保育をすることができないときに、保護者に代わって保育することを目的とした児童福祉施設です。そのため、施設の開所日は月～土曜日ですが、施設の利用は保育が必要な場合に限り、就労が認定事由である場合で、保護者の仕事がお休みの日は、原則各家庭で保育をしていただきます。

---

- ◎ 保育園の管理外であることは承知していますが、隣のアパートの角の植木が鬱蒼としているので剪定して欲しいなあと思います。曲がる時、角が見えずに自転車や歩行者があぶない時があるので。
- \* 玄関前の路地は全面私道ですが、当園が権利を有しているのは図の赤い部分のみとなっていますので、当園敷地には北側からの出入りが本来です。他の部分の通行については所有者に黙認されているだけですので、自転車や歩行者の方が十分に注意しなければならないと考えます。



☆ 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  
(<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6年12月16日  
社会福祉法人わかたけ会  
わかたけかなえ保育園