

## 平成 29 年度利用者調査全体のコメント

29 年度の利用者アンケートコメントに関しましては事情により大変遅くなりましたこと、お詫び申し上げます。何度も職員と話し合いを重ね、この度のコメントといたしました。

◎保護者の方の声

※保育園からのコメント

### 利用者アンケートサービスについての保護者の総合的感想について

大変満足 55.2%満足 34.3%で両方合わせると 9 割近くが満足していると回答いただき、高い評価を得ていると評価いただきました。

細かくみていきますと、17 項目のうち満足に「はい」と答えた人の比率 90%台が 4 項目で「園での活動は、子どもの心身の発達に役立っていると思うか」95.5%、「園での活動は、子どもが興味や関心をもって行えるものになっていると思うか」95.5%、「園で提供される食事・おやつは、子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思うか」95.5%、「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か」94.0%、80%以上が 2 項目「職員は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うか」83.6%「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ひつようがある場合、柔軟に対応してくれていると思うか」82.1%。一方では、要望・不満に対する項目として「子ども同士のけんかやトラブル等があった場合の職員の対応は信頼できますか」59.7%「あなたが困ったときに、職員以外の人にも相談できることをわかりやすく伝えてくれたか」53.7%となっています。

この結果講評より、全体的に保護者の皆様が温かく、利用者調査のコメントでも評価機構より満足度は高い方だという感想をいただきましたが、まだまだ改善点も多々あります。職員一同それぞれいただいたアドバイスを胸に日々努力を重ねていきますのでよろしくお願いいたします。

ここでは、質問・要望等 ご意見に対し、保育園から回答いたします。

### (意見と要望)

#### 保育所で提供される食事、おやつは子どもの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか

◎試食も何度かし、安心しています。◎他の子に比べて食べる量が多いですが、おかわりに対応してくださっていますし、季節のものを使っていて工夫されています。

◎アレルギー食の内容をもう少し詳しく教えてほしい。献立のアレルギーのものに○はつけてチェックしているが、それだけでは何を食べているかわからない。

※ご意見ありがとうございます。確かに代替え、とうたいながらアレルギー除去食が具体的にどんなものか詳しくお伝えしておりませんでした。話し合いを持ち、平成 30 年 4 月よりアレルギー除去家庭には除去時の献立説明を別途お渡しするようにいたしました。

◎補食がおにぎりの日は夕食はあまり食べません。15 時のおやつになりませんか。

※18 時 01 分以降のお迎えの園児に対して 18 時過ぎに乳児から先に補食、そして幼児となっておりますが、お迎えやご家庭によって夕食の時間等は異なります。調理員が 1 日のカロリー計算を行う中、補食分も夕食前のカロリーとして出しております。各家庭に合わせることの難しさを理解いただき、献立表を目安に夕食を準備して下さると助かりますのでよろしくお願いいたします。

#### 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に確保されていますか。

◎散歩が少ない。いつも園庭あそびのイメージ。

※他園との交流などありますが、当保育園は散歩の回数頻度は比べて高いと言われます。もしかしたら発信の仕方が悪いのかもしれませんが。今一度職員と話し合います。

◎虫に興味をもって話してくれたり、みんなとお散歩している時に見ているのかなと思わせます。

◎エーデルワイス、老人ホームに訪問したりと社会と関わる機会はあると思います。

#### 安全対策が十分と取られていると思いますか。

◎園の出入り口門の開閉の際、他のお子さんが(多動等のある子が特に)出てしまうことがあり、私は自分の子をみているため、その子を止められず困ってしまうことがあります。そのお子さんの親御さんは我関せずで話をしている、こちらから「出てしまっていますよ。」と声をかけても何もせず、本当に困ることが何度もありました。そのためこちらとしては、少し時間をずらすなどして、そういうお子さんと入口で会わないよう努力しています。もしも、そこでそのお子さんが車に轢かれるなどした際の責任を考えると本当に困ります。園側からも対応策をしっかり考えてほしいと思います。

※確かにヒヤットする場面があったり、お声をかけてくださった保護者の方もいました。声をかけてくださったときにはこちらでも対応しておりましたが、ハード面での対応が他にないか調べているところです。

保護者の方にはお知らせなどで協力、意識していただくようにもしていきたいと思っておりますのでよろしくお願いいたします。

◎特に外部侵入者対策は強化要。

※電子錠と合わせて、登降園中の子どもの飛び出し含め、子どもが門を開けてしまうケースも危険だと感じています。防犯に関してはフローチャートは勿論、年5回の抜き打ち訓練含め、不審者役には普段出入りしない外部からのボクサーや区議会委員の方等にも協力してもらい、振り返りを必ず行っています。サスマタは少なくとも3人以上は必要で且つ狭い場所では困難なことも経験し、警察の方にもアドバイスをいただいたり、最新の女性でも使用できるサスマタを購入し、訓練を行っております。また、防犯カメラも新たに設置いたしました。

#### 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。

◎小さなことでも丁寧に答えていただいています。

◎お迎えのときに様子を話して下さるので、気づいた時点で相談させていただくことができます。

◎直接話すこともできますし、連絡ノートでも返していただけます。

◎とても親身になって対応して下さるのでありがたい。

◎ただし、職員による。全員ではない。先生によると思う。先生によって多少差があるように感じます。月齢によって対応が違う先生がいるので嫌な気分になる。

※行き届かない面があり不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。保護者の価値観も多様であることから保育園では園の方針、指針を共有しそれぞれの良さを生かしながら全体的な職員の教育に努めていきたいと思っております。笑顔で親身に対応するよう心がけていきますのでよろしくお願いいたします。

#### 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

◎いつもきれいです。

◎3～5歳児の部屋は、結構床に砂など落ちている。食事をする部屋でもあるので、外から入る際、服を払ってから入るなどの指導があつてよいかと思う。

※申し訳ございません。部屋に入る際は靴をはたく、服を払う等都度声をかけておりますが、行き届かない点があるかと思っております。職員会議等でも職員全体周知しながら少なくとも1日3回床を掃除しモップをかけ、最後は掃

除機をかけております。

◎「トイレが汚いことがあります」「トイレが時間帯によって汚染度が高いことがある」

※トイレは前回も声をいただきました。掃除業者も入りトイレをみてきました。更に芳香剤も取り入れながら職員教育を徹底し、チェック表を導入いたします。

**あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか。**

◎ちゃん、くんをつけずに、呼び捨てで呼ぶ姿を見かけたことがある。子ども同士も真似するのでくん・ちゃんなどはつけて呼んだ方がよいと思う。

◎先生同士で園児がいるところで「~先生、きもい」と言っていた。・親に対してはきちんとしていると思うけれど、先生同士の雑談は親が近くにいないときにしたほうがよいと思う。

◎職員の中ではこちらが敬語で話していてもタメ語を使っていて不愉快。

◎一部、子どもに対しては大変優しく対応して下さるけれど、保護者への挨拶が少し足りないな・・・と思う時（先生）がいらっしゃいますが大概、皆さんよい対応をしてくださっているなと思います。

◎子ども・人によって対応が違う。挨拶をしない。子どもに教える立場なのでよく考えてほしい。

※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。挨拶は子どもに対しても大事だと伝えているだけに職員間で全体周知、再確認するだけではなく、会議のたびに話をしながら改善策を模索していきます。

**子ども同士のけんかやトラブル等があった場合の職員の対応は信頼できますか**

◎信頼できます。

◎怒られて泣いた後、しょんぼりしながらも先生を探して「さよなら」を言いに行く息子をぎゅっと抱きしめてくれて、私がウルっときました。朝も元気よく保育園に行くことができてよかったです。信頼関係は◎です。

◎これに関しては先生によって差はあるとおもいますが、クラス担任の中に必ずお一人は信頼できる先生がいるように思います。

◎今年の先生はすごく良く、本人（子ども）にも話を聞いたりしてくれている。

※ありがとうございます。何よりも保護者の皆様が寄り添ってくださっていることを感じ、感謝するとともに、これからも真正面から向き合い、寄り添う保育を心がけてまいります。

**あなたは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。**

◎ひとによる。 ◎そう見えない職員もいる。

◎忙しいとは思いますが、よく汲み取っていると思います。

※どの職員も等しく真摯に向き合い、子どもの気持ちを汲み取る保育ができるようにこれからも園内研修やOJTを行ってまいりたいと思います。

**あなたやお子さん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。**

◎おねしょをした時も小さな声で園児や保護者のいないところや「今、話しているから」と遠ざけてから教えてくれたり、「家でも様子をみて」や「おねしょのときは家でも話さないで」と園児ひとりひとりと向き合ってくれていると思います。

◎園とトラブルになったとき、他のお母さんがいるところで事情を聞かれた。忙しいとは思いますが人のいないところで時間をとってほしかったと思います。

※大変不愉快な想いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。配慮が足らなかったと思います。

このようなことのないようにしていきたいと思います。

**あなたが 困ったときに、職員以外の人にも相談できることをわかりやすく伝えてくれていますか。**

◎「第三者委員」という言葉はよく耳にするが、その方がどういう相談にのってくれるか、といった説明はきいたことがない。

◎掲示されています。

◎困ったことは、先生方が話を聞いてくれるので助かっています。

◎HP,園掲示にて認識。

※「第三者委員」はどんな話も相談にのっていただけます。園で解決できれば一番ですが園の職員には話せない。埒があかない、「こんなことを聞いてもいいのだろうか」と思うことがありましたらお話しできますのでご利用ください。

**その他 意見・要望など**

◎おむつについて

布おむつは朝忙しい時とても面倒だし、おむつかぶれの原因だと思うからやめてほしい。

布おむつ代が負担になっている。もう少し安くなってくると嬉しい。

※布おむつは面倒だからというものではなく、子どもの快・不快が感じられるよう、推進してまいりました。

園側としては、現在必要時には紙おむつですが一回排尿毎に紙おむつも替えます。性能があがっているとしてもおむつを替えながら子どもとのふれあいや会話を大切にしたいと思っております。ただし、紙おむつの良さは園側としても検討順位にあがってきておりますので、他園にもアドバイスや意見をいただきながら決めていきたいと思っております。ご了承くださいますようお願い申し上げます。

・なお布おむつ代は半分が園負担となっております。

◎ノロウイルス等の感染力の強い疾病が爆発的に流行しているとき等は、混合保育を中止する配慮が欲しい。

※ 配慮が足らず申し訳ございません。次からは中止いたします。

◎人数が多く、一人ひとりに靴下をはかせるのは大変かもしれないが、靴下を履かずに靴を履くことに対し、あまり賛成できない。裸足で歩くことと靴下なしで靴を使うことは別だと思う。

※確かに裸足保育についてはいくらでも説明できますが、裸足に靴はデメリットもあるように思います。

赤塚公園の距離を基本としてそれ以上の距離を散歩する場合は靴下を履かせております、職員の保育をみながら、まずは10月の運動会後を目安にすみれ・ゆり組は靴下に靴を履くようにしたいと考えております。はじめの方は慣れずに靴下の紛失や入れ替わりがあるかもしれませんが、精いっぱい対応していきたいと思っておりますのでご理解のほどよろしく願いいたします。

◎行事では先生方の負担が大きいのではないかと心配です。例えば、夏祭りのゆかた着用などは無理をしないでいただきたいと思っております。

※いろいろとご心配くださり、ありがとうございます。職員とも話をし、今年度は皆で動きやすく、着替えやすい法被で統一してみました。

◎今のクラスになってから友達トラブルでけがをしてることが多いが担任からは詳細の説明がなく、補助に入られている先生の説明が多い。

※申し訳ございません。職員と話をしています。責任をもって丁寧にお伝えできる保育をしていきたいと思っております。

◎下着の替え忘れたときや補充がなくなった時に、園の保育用下着を使いまわすのは衛生的によくないと思います。

※確かにその通りだと思います。2018年度より下着（パンツ）の替えは新品を貸し出し、新品を返していただくことにしました。アドバイスありがとうございました。また肌着についても当保育園は、肌着は汗の吸い取り等洋服との織りが違い、機能も違いますので推進しております。肌着は普段から着る習慣づけを考えている中で肌着の貸し方を検討しております。決まり次第お知らせしたいと思います。

◎保育園からの電話は、子どもを預けている(命を預けている)ので、何よりも優先して電話をとります。

そのため不要不急の(後で話すことで十分用の足りる)電話は避けていただきたい。ましてや、その電話で自分の名前も保育園名も名乗らず、また相手への名前の確認もせず「あれ？もしかして忘れた？」の一言から始まる電話をかけてくる管理職は常識を疑います。管理職として通しているのでしょうか。

電話をするときはまず、園名、名を名乗って相手を確認してから要件をいってください。

園内での伝達ミスによって私に内容が伝わらず、そのため、私が無視して出て行ったと勘違いした管理職に感情的にかけてきた電話でした。人間ですから感情的になるころはあると思いますが、こういうことで管理職として向いているとは思えません。ミスは謝罪するでもなく、あれやこれや言い訳のようなことを

いわれて大変不愉快な思いをしました。こういうことへの積み重ねが園への不信感につながると思います。

※大変不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。お気持ちお察しいたします。今後このようなことのないよう真摯にむきあってまいりたいと思います。未熟な点も認めながらまたこれからも意見・アドバイスをいただけたらと思っておりますのでよろしく願いいたします。

#### ☆運動会について

◎屋外の行事(運動会)は天気大きく左右され、仕事の休暇取得も難しくなるため体育館を使用するなど延期がなくなるような実施を検討お願いいたします。

◎運動会の園庭はやはり狭いと思う。リレーだけがをしなにかハラハラする。気持ちはわかりますが

実際に今回のように延期になり、さらに延期になり、月曜に雨だったらホールなので人数の関係で祖父母は遠慮してほしいとなり、成長を楽しみにしていた祖父母のことを考えると悲しくショックを受けました。

近隣の小学校を借りる園もあるということなので是非とも検討していただきたい。

◎今回は天候不良のため、乳児がホール、幼児は外で別々に行われたが、例年幼児は乳児のときに保護者が部屋で待機することを考えると、毎年今回のように乳児と幼児を別々にわけて行うほうが良い気がしました。また、小学校の校庭を借りるなどしての全部をみられるのがよいかと思います。

※いろいろなご意見ありがとうございます。運動会の校庭や体育館使用に関して、これまでも何もせずに

答えていたわけではなく、近隣ならではの交流の中で情報交換しています。練習から体育館、校庭の使用スケジュールなどのむつかしさに加え、保育園に関しては他の箇所でも結局場所に慣れずに発揮できない園児が多いことも経験として多々聞いております。隣の幼稚園の園庭を、という声もありますが隣の幼稚園の練習もお互いにあることも含め、連絡を取り合いながら練習をしているのが現状です。今の生活での運動をその場でみせるのが良い、と思っております。

ただ、ここ数年の異常気象は当園の予想を超える事態もあり、なかなか皆様の要望に全てお答えできることが難しく、より改善点を考えているのが事実です。楽しみにしていた祖父母が見られないのは家族で成長を楽しむ行事としてどうだろうか・・・と話し合い、今回は乳児、幼児の2部構成とし、祖父母も出席していただくということになりました。どうか保護者の皆様に譲り合いながら楽しんでいただけたら、と思います。

年長児のリレーに関しては、狭い中では狭い中で子どもたちが工夫していますし、大人目線ではなく、子ども本来が持つ能力があり、普段の生活の中で行っているリレーをみていただきたいと思っています。ただ、運動会後のこ

うま幼稚園との交流でリレー、ドッジボール大会をこうま幼稚園で行いますが、この行事は、年長児が思い切り走  
ることを目的とした中での運動大会です。2018年度より保護者参観を許可したいと思いますので年長児保護者の  
方は是非見学していただければ、と思っております。日程が決まり次第お伝えしますのでよろしくお願ひいたしま  
す。

◎マリア会の必要性がわからない。父母の負担がありすぎる。

◎年長児の懇親会と文集等負担が大きい。

※マリア会は、当園が始まったときに保護者の声から立ち上げ始まった父母会です。

みんなで卒園児を送りたい！と卒園アルバム代はマリア会会費より出ており、またクリスマス会では保護者でサン  
タとしてプレゼントを贈りたい、と始まりました。他園でも父母会はみてきましたがここほど充実した大きな父母  
会はないかと思ひます。必要性に関しては園でどうこうは権利はないのが現実ですが園ができるお手伝いはしてい  
きたい、と思っております。マリア会役員会でもこの声をお伝えしようと思ひています。年長児の卒園対策はかつ  
てこれに加えて「アルバム係」がありました。これはかなり負担が激しく 7 年ほど前から園の職員で作ることに  
しています。文集などは保護者の方の想ひ、子どもたちの想ひ入れを最後だからこそ話し合ひて一緒にすすめてい  
ければうれしく思ひます。

マリア会役員の仕事負担も年々少なくなるように、とは思ひ、行事も園主催に夏祭りはしてあります。

### 今回の調査について気づいたこと

◎夕方の法人運営「〇〇食堂」(名前を忘れましたが)、事前にお知らせがなく、事後報告であったこと。

お知らせで簡易的に書かれていたことは少し心配があります。管理しているとはいえ、知らない方が園に入るの  
で、防犯面でとても心配です。それを簡単に用紙にての説明は腑に落ちません。

※法人運営の学童児対象、ごはん塾ですが、厚生労働省からの通達で、当法人は 11 月より社会福祉充実事業を実  
施しなさいとのことで期間もままならぬままの出発となりました。法人の運営とはいえ説明やお知らせが簡易的  
であったのは不安にさせてしまうこととなり、申し訳ございません。まだまだ模索状態ですが、防犯管理に関  
してはスタッフ紹介を貼りだしたり、不安のないよう努めてまいります。今後も機会を見つけてお知らせしたい  
と思ひますので、ご意見等ございましたらよろしくお願ひいたします。

○(特定の)職員に対しての要望等多々ございました。職員と事実確認をしながらよりよい保育が行えるよう園の  
責任として指導してまいります。

☆ご多忙のところ、平成 29 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。今後も職員間で検討を  
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、また異なる意見や感想がある方は、お手数で  
すが園長までお知らせ下さい。今回のアンケートだけでなく、保育園をよりよくしていきたいと思っておりますので  
お手紙でもお伝えください。改善できる部分は職員と話し合いながらできるだけ進めております。29 年度の利用者ア  
ンケートコメントに関しましては事情により大変遅くなりましたこと、重ねてお詫び申し上げます。

尚、第一玄関にアンケート結果冊子の閲覧場所を設けますのでご自由に閲覧下さい。

平成 30 年 9 月 吉日

聖マリア保育園 園長 宮内真由美