

平成20年度「利用者調査」について

3回目の受審となります「利用者調査」では、実に多くのご意見やご要望をいただくことができました。回収率は昨年よりも下がりましたが6割を超えており、引き続き当園は利用者の関心が高い施設であることがわかりました。ご協力いただきまして、本当にありがとうございました。調査の集計結果と評価機関による分析につきましては別ページにて公表しておりますので、ここではお寄せいただきましたご意見ご批判に対しまして、当園の回答を記載させていただきます。

	いただいた自由意見	保育園からの回答
運営関係	板橋区の保育園の中で、数少ない延長をやっていない保育園とわかり、ぜひやってほしいと思いました。	板橋区には認可保育所が公私立合わせて87施設あり、そのうち24施設が延長保育を行っていません。ちなみに産休明け保育は34施設が未実施となっています。 延長保育の実施には数々のデメリットがあり、特に職員配置や保育内容に影響が出ることはシュミレーション済みです。新年度初期に予定している利用者アンケートでは、延長保育のメリット・デメリットを紹介した上でのニーズ調査を行いたいと思います。
	延長がないので、閉園時間を過ぎるのは当然好まれず、注意を受けます。	急用やトラブルなどでお迎えが閉園時間を過ぎることには対応しています。 一方、慢性的に遅れる方や事前連絡をいただけない方にルールを守っていただくように注意をするのは当然のことと思います。
	担任がよく変わり不安、前にいた先生を呼び戻して欲しい。ある先生自身は園に戻りたいらしいが、園長がダメだと言っている話を耳にした。親としてはなれた先生の方が安心できる。園の決まりもわかるが、もう少し親や園児のことを考えて欲しい。	当園の保育士の平均勤続年数は13年以上であり私立保育園ではかなり上位ですし、クラス担任は考え得る要因をすべて踏まえ職員会議の場で決めています。 また当園には再就職した職員や正規登用された職員が何名もいますので「園の決まり」と言われるようなものは特になくと思います。 「前にいた先生」が誰かはわかりませんが、少なくともお耳にされたような単純な話ではないと思います。
	保育園入所に関して、短時間勤務者または就業していない方が時折見られる。大多数が少ない保育料で常勤者と格差なく入所しているので、公平感に欠ける思いがあります。入所基準をもっと厳しくし、本当に必要な方のための保育園であってほしいと考えます。	入所基準については板橋区役所の管轄ですので、たとえ一部に不正利用があったとしても当園が口を出すことではないと考えています。 また、短時間勤務者や就業をしていない方だからと言って保育を必要としないわけではありませんし、保護者の就業形態によって保育に格差がある方が問題であると思います。
情報・連絡関係	保育士の変更がある場合、紹介等がないので名前がわからない。	これまでも毎月の「園だより」にてお知らせしていますが、今後は顔写真の掲示も検討していきます。
	年間を通して何月くらいにはこんなものを用意してほしい、というものが年度初めにわかればよい。	年度当初の保護者会にて、年間計画をもう少し詳しくご案内できるようにします。
	たいしたケガではないが、よく切り傷など消毒して絆創膏が貼ってある。しかし報告がないことが多く、自宅でお風呂に入って気づくことが多い。	申し訳ございません。経緯をきちんと説明するように心掛けるとともに、服の下のすり傷など見逃してしまいがちな怪我にも一層の注意を払っていきます。
	ネットで随時室内の写真が見れたらもっといい。	写真の撮影・選別・掲示・販売は現状でもとても大変な作業でして、その他の業務に支障をきたさない範囲で行っています。
	園での様子の写真をもう少し多くしてください。プリントなどに載っている写真も欲しいです。行事では写真屋さんみたいな人を頼みたくさんの子どもたちの成長の顔を撮ってもらい、売ってもらえると嬉しいです。1年間の量としては少ないと思います。	新年度より、半期に1度CD-ROMに写真を焼いて販売することを検討しています。大きな行事でプロに依頼することを含めて、新年度初期のアンケートでニーズ調査を行いたいと思います。
	連絡帳の記入をプリントやコピーはやめて欲しいです。その日の子どもの様子があまりわかりません。先生方にとって大変かも知れませんが、親としては大事な連絡帳ですので、短くても1人ずつお願いします。	当園も連絡帳はとても大切なものと考えていますし、できるだけ毎日個別に書けるよう引き続き努力していきますが、事業上の都合によりどうしてもその時間がとれないことがありますのでご容赦ください。
意見BOXみたいなのを門の所につくったら入れやすいし、直接言いつらいことも伝えられていい。	門は周囲の目があり利用しづらいことがわかっています。現在ご意見は、この利用者調査のほか電子メールやアンケートなどで伺っています。	

	いただいた自由意見	保育園からの回答
調査関係	調査結果のコメントなどのときに、利用者を番号で表し、その番号をあげて質疑応答するのは少しおかしい気がします。	調査報告書の様式は東京都の標準方式に従って評価機関が作成していますが、匿名のため番号表記となっているものと思います。
	なぜ最後に保護者についての詳細をたずねているのですか？記入者の特定が人によってはできてしまうと思います。	当園では集計された結果しかわかりませんので、特定は不可能です。また、利用者傾向やその推移を量るためには有効な項目であると思います。
	調査で出た要望などをさらに保護者にアンケートし、どれだけの方が同じように思っていたりしているのか調査し、園としても理解したらよいと思います。	ご提案いただきありがとうございます。新年度初期に利用者アンケートを実施する予定です。
行事関係	父親なども参加できるよう日曜日とかにもしてもらいたい。	小学校のように振替休日を設定することができないため事業運営上困難です。それでも運動会や進級お祝い会は日祝に行っており、親子遠足や夏祭りも土曜日に設定するなどしています。
	日曜日の参観などがほとんどないので、なかなか子どもたちの姿が見れないのが残念です。	
	保護者会が平日なので、毎度仕事を工面しています。	保護者会では現在午前中に保育参加を設定することも多いですし、乳児クラスでは夕方遅い方が不都合となる方もいます。また、幼児クラスでは各家庭のご都合などを考慮しながら、臨機応変に時間設定しています。ご家庭と保育園とが連携を密にして育児をしていく上で、仕事を休んででも出席したくなるような魅力のある保護者会にする努力をしています。
	保護者会を真昼間にするのはどうなのか？夕方、土曜等利用できないのか。	
	運動会でお遊戯をして欲しいです。各クラスで、小さい子のダンスってとてもカワイイと思うし、今しかないかわいさだと思います。	
運動会でお遊戯をして欲しいです。リズムとはまた別でやってほしいです。今しかないかわいさが見たいです。	大人が演出したり教え込んだりしたことで見えるものは、子ども本来の「かわいさ」ではないと思います。また当園の運動会は運動面での成長発達の過程や展望を競技を通してお伝えして、子どもたちの成長をみんなで喜ぶことが目的であり、レクリエーションである「お遊戯」はその趣旨に馴染まないと考えます。	
給食関係	給食交流会がなくなったのが残念です。	申し訳ございません。今年度は諸事情により実施できませんでしたが、21年度は6月に実施する予定です。
	なぜ乳児の10時のおやつがないのですか。	午前のおやつは栄養素の補充が主な目的ですが、朝食・給食できちんと摂ることができます。また、心身の成長発達のために、午前中の活動時間を十分に確保することを大切に考えています。登園時間が早く空腹感が体調や機嫌に悪影響を及ぼす児童には、個別に対応しています。
保健・健康関係	咳をしている子を外に出させて悪化したのが周りの子にうつっていくので、マスクなどを許可してほしいです。	個々の体調を見ながら保育活動を変更したりはしています。また当園で児童のマスク着用を禁止しているということはありません。
	よくケガをしてかえってくる。	怪我や事故を完全に防ぐことはできませんが、事故記録簿をもとに毎月職員会議にて予防・対応について話し合い、できるだけ減らしたいと思います。
	ケガで病院に行くことが多かった。	
	子どもの平熱が高めなので、少し高いくらいで帰らせないでほしい。	職員の言動の不足から不快な思いをさせてしまって申し訳ありません。当園では、体温だけではなく、顔色や食欲、言動、既往歴などから総合的に判断しています。平熱も把握していますし、画一的な対応はしていません。
薬を許可してほしいです。なかなか治るものも治らないので。	日中の服用を必要とする薬については、医師の処方と保護者の責任のもとにお預かりしています。市販薬は今後も不可です。	
安全管理関係	夕焼けチャイムが鳴ったら外遊びは止めて欲しいです。社会でも暗くなり家に帰りましょうというためのチャイムなのだから、園では遊んでも良いというのは変です。	夕焼けチャイムは、児童の非行化防止や帰宅意識の啓発を図るとともに、家庭や地域の方々に児童の帰宅に関心をもってもらうためのもので、大人の管理監督下にある屋外活動を制限するものではありません。
	施設内の安全について改善をお願いしたが、数ヶ月経っても特に理由の連絡もなく改善もされていません。	申し訳ございません。遊具や設備の補修・取り換えは少しずつ進めていますが、数が多くすべてに対応しきれていないのが現状です。新年度は園庭砂場と避難用滑り台について改修する予定です。

	いただいた自由意見	保育園からの回答
安全管理関係	ベッドの釘が出ていたり、イスがぐらついていたり、危険なところが多少あるように思う。	ご指摘いただきありがとうございます。職員も日々安全点検をしていますが、お気づきのことがありましたら随時お知らせくださると助かります。
	古い板が折れて落ちていたり、木に縛っているロープが切れて落ちたりが多い気がします。	
	朝夕の先生が少ない時のジャングルジム、ブランコ等で危ないなあと思うときがありました。	屋外遊びは多少の危険とは隣り合わせということを職員は認識していますので、子どもたちと一緒に遊んでいたとしても、園庭のどの場所でどのような遊びが展開されているのか把握しており、けして放任はしていません。
	外遊び中は先生も一緒に遊んでいて、まったく目が届いていない。せめて全体をみてる先生も置いておくべきだと思います。	
	外階段が暗くて、子どもと降りるのは大変怖い。また滑り止めがないため、雨の日などは大変心配です。	園庭に照明を設置しました。また外階段にも滑り止めをつけました。
防犯関係	防犯対策については少し不安があります。	昨年度はモニター付インターホンを設置し、今年度はフェンスを丈夫で高さのあるものにしました。また地域とのふれあいを大切にすることで、「人の目」による防犯効果を得ています。なお防犯カメラや電子錠は、そのデメリットに見合うほどの効果がないと考えています。不審者情報は警察及び板橋区より提供されており、発生場所などに応じて対応しています。
	親じゃなくても入っていけそうな気がします。	
	不審者情報が発生した場合の戸外活動について不安がある。	
職員 の 対 応 関 係	親や兄弟の受診などの場合は保育を断られ、困ることがあります。	職員の言動で不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。当園では通院や慶弔など必要な場合には受け入れることにしていますが、職員の言動を含めそのようなことがないように再度徹底します。
	先生によって保育の受け入れを断られる場合がある。	
	一部の先生ですが、「仕事がお休みのときはなるべく家庭で過ごして・・・」と言われる方がいて、用事があっても保育をお願いづらい。	保育者はお子さんの不安な気持ちを煽っているのではなく、その気持ちをきちんと受け止めているということを示した上で、不安を和らげる対応や環境作りをしています。
	対応はしてくれませんが、「お母さん遅いねえ」等、特に小さい子が不安に思うようなことを言うべきではないと常々思います。	
	朝具合が悪くなく病院に行くため他の者に早めに送っていったところ、「連絡いただいていますか？」といわれ感じの悪い状態だったそうです。行く前に何度も電話したのですが朝は誰も出ませんでした。	職員の言動で不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。しかし、通常の送迎者と異なる場合には必ず確認させていただきますし、朝は開所時間前にお電話をいただいたとしても対応はできません。
	過去に一度、いきなりある先生に自分のプライバシーに関することを言われた。親のプライバシーが書いてある書類を誰でも見れるのかと思った。	ここではどのようなことかわかりませんが、保育上必要な個人情報については会議や書類を通じて職員間で共有するようにしています。
	中にはあいさつしてくれない先生もいる。	昨年度の利用者調査でもご指摘を受けたことであり、改善が至っておらず申し訳ございません。そのようなことがないように、職員間で再度意識徹底をしていきます。
	中には話し方に疑問を感じる先生もいる。	
	先生の子どもに対する言葉遣いがよくない気がする。	
	朝や帰りなど子どもが一日どうだったかなど話さない。何かないと話さないのかな。	できる限り行うようにしていますが、他の児童や保護者への対応と重なったりするなど、どうしても直接会話ができないことがあります。
	土曜や遅番の先生の数少なく、よっぽどの理由がないと断られる。	「よっぽどの理由」がどの程度のことを指されているのかわかりませんが、必要に応じて対応しているつもりです。職員の数とは関係ありません。
	年長クラスになると、相手にやられたとき相手の名前が言えます。その子の親に伝えてもいいんじゃないかと思えます。	大人の介入は下手にすると子ども同士の仲間関係や自主性を阻害しかねないですし、お互い様ということもよくありますので、状況などをよく見て適切に判断していきます。
服の決まり、布団、エプロンなどの「こういったものはダメ」というのが多いような気がします。	「ダメ」とされたことには事故防止や衛生管理など相応の理由があったと思えますし、昔に比べると指定の持ち物は随分少なくなっています。	

今回の利用者調査の結果を職員全体で確認し討議を重ねた上で、以上のような形で回答させていただきました。さらに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るなどの方はお手数ですが園長までお知らせください。