

## 平成24年度「利用者調査」について

7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5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   |
|---|--|
| <p>問2<br/>戸外遊びの機会は十分ですか</p> <p>ご意見<br/>上の子と比べて、遠いお散歩の回数が少ないと思う。</p>   | <p>室内での活動も充実できるように、手先のことや製作活動など、ここ数年で数多く取り入れてしています。そのため、以前と比べると遠いお散歩の回数は少なくなってきていますが、静と動の遊びを組み合わせながら、戸外と室内の活動計画を立てています。</p>  |
| <p>問2<br/>戸外遊びの機会は十分ですか</p> <p>ご意見<br/>残念ながら原発事故以降、泥遊びなど気をつけていただかないといけなくなってしまうようになりました。泥遊びの意義もわかりませんが、正直心配です。皮膚からも内部被爆しますから。</p>  | <p>保育園でも子どもたちが安心して遊べるように、定期的に園内の放射線量を測り、安全を確認して遊ばせています。</p>  |
| <p>問3<br/>保護者の急な残業などであらかじめ取り決められた利用時間を変更する必要がある場合、柔軟に対応してくれますか</p> <p>ご意見<br/>仕事の場合は、親切に対応してくれます。個人的な用事は難しいようです。</p>  | <p>保護者の方の急な残業などには対応しております。これからもそのようにしていきたいと思えます。その他の用事についてはご相談いただければと思います。</p>   |
| <p>問4<br/>保育中の発熱やケガなどの処置、保護者への連絡等の体調変化への対応は十分ですか</p> <p>ご意見<br/>お忙しい事とは思いますが、怪我やほかのお友達とトラブルがあった場合できるだけ伝えていただきたいです。ケガをさせるなどと言う事ではなく伝えていただけると誠意を感じますし、信頼関係につながると思うので。</p>                           | <p>怪我や他の友達とのトラブルについては伝えるようにしていますが、伝えきれない様なので今後は気をつけます。</p>   |
| <p>問4<br/>保育中の発熱やケガなどの処置、保護者への連絡等の体調変化への対応は十分ですか</p> <p>ご意見<br/>咳をしている子どもに、半そでの肌着一枚のみというのはいかがかと思います。</p>  | <p>保育中の対応は十分と考えています。咳をしている子や体調の悪い子に対しては服を着るように声掛けをしています。さらに声をかけるようにしていきます。</p>   |
| <p>問5<br/>安全対策が十分とられていると思いますか</p> <p>ご意見<br/>不審者が来てからの対応では遅いかと。砂場にいつも男性職員の方がいてくださると安心ですが。門は子どもたちでも開け閉め出来ますので、もう少し安全対策を取っていただきたいと。ゴミ拾いもトングを使ってほしいですし、安全か安全でないもの(ゴミ)こどもたちに判断させるのはまだ難しい年齢かと思えます。</p> | <p>門の開閉については子どもたちに必ず声掛けをしていますが、さらに気をつけていきたいと思えます。また、ゴミ拾いのはきは手袋をして作業をしています。危険なものなどについては園児には触らせていませんので、これからもそのようにしていきたいと思えますので、ご理解をお願いします。保護者の皆様もお子さんに鍵の開閉をさせないように、ご協力していただけるといいと思えます。</p> |
| <p>問5<br/>安全対策が十分とられていると思いますか</p> <p>ご意見<br/>入口付近に子どもだけ遊んでいるときがあり、門もカギ付きでないの、不審者対策に不安があります。</p>   | <p>門をきちんと閉めるように指導していますが、今後対策を考えていきます。</p>  |

|   |  |
|---|--|
| <p>問5<br/>安全対策が十分とられていると思いますか</p> <p>ご意見<br/>先生がいない所に子どもがいることがあります。(教室など)</p>   | <p>部屋にいる園児に対しては外に出るように声掛けをしています。また、保護者の方も見かけましたらその子に声掛けや、職員に教えていただくと助かります。よろしくお願いします。</p>                |
| <p>問6<br/>保護者が参加しやすいように行事日程の配慮は十分ですか</p> <p>ご意見<br/>①運動会は日曜日(体育の日の前)となっていて参加しやすいです。仕事の都合もつけやすい。<br/>②三連休の時は中が多いので、前か後によせてくれると、ありがたい。</p>                | <p>運動会の日程については、小学校の校庭、体育館などをお借りしていますので、学校が空いている日にちに合わせて借用していますのでよろしくお願いします。</p>                          |
| <p>問6<br/>保護者が参加しやすいように行事日程の配慮は十分ですか</p> <p>ご意見<br/>行事が多いなと感じることがあります。先生も子ども達も(親も)疲れては意味がないので、日々の保育を大切にしたいという思いもあり。</p>                                 | <p>子どもたちの成長発達にとって必要な行事を考えて行っております。また、日々の保育も支障のないようにしていきたいと思っております。疲れてしまっていると感じさせてしまっていることは申し訳ございません。</p> |
| <p>問8<br/>保護者が大切に考えていることについて、職員は話を聞く姿勢がありますか</p> <p>ご意見<br/>きちんと聞いてくださる先生もいますが、全く聞いてくれず逆に変な目でみられた先生もいます。</p>  | <p>その様に感じさせてしまっていることは申し訳ございませんでした。気をつけていきたいと思っております。</p>   |
| <p>問8<br/>保護者が大切に考えていることについて、職員は話を聞く姿勢がありますか</p> <p>ご意見<br/>話す時間があまりないです。</p>   | <p>いつでもお話を聞く姿勢でおりますので、ご都合の良いときにお声をおかけください。</p>   |
| <p>問9<br/>職員はあなたやあなたの子どもに関するプライバシー(秘密)を守っていますか</p> <p>ご意見<br/>よくわかりませんが、保育園は生活の場なので、家での様子もまる見えかと思うのでそういうプライベートに関することには気をつけていただきたいです。</p>                | <p>プライバシーは職員全員に周知しております。</p>   |
| <p>問11<br/>職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか</p> <p>ご意見<br/>時々感じの悪い職員さんもいます。</p>  |  |
| <p>問11<br/>職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか</p> <p>ご意見<br/>礼儀正しい&amp;丁寧という人は少数だと感じます。言葉遣いが悪い先生(中堅の先生)例:「お迎えきたら、帰ります」と子どもにストレートに言う先生や、「さっさと迎えに来てください」という人がいてあきれた。</p> |  |

|  |  |
|--|--|
| <p>問 1 1<br/>職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか</p> <p>ご意見<br/>職員の先生との新密度にもよるかと思うのですが、タメ口をきかれて不快に感じたことがあります。保育園の外であってもきちんと挨拶を下さる先生がほとんどで嬉しいです。</p>                                |  |
| <p>問 1 1<br/>職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか</p> <p>ご意見<br/>ほとんどの先生は礼儀正しいです。なかに、言葉遣い悪い先生います。子どもに対して「おめー」「片付けろー」などと言う。</p>  | <p>その様に感じさせてしまったことは申し訳ございませんでした。特に、言葉遣いについて不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。徹底して指導してまいります。</p>                      |
| <p>問 1 2<br/>要望や不満は、保育園に対して言いやすいですか</p> <p>ご意見<br/>先生によって「こうして下さい」という要望が違ったりするので困る。それを不満として苦情を伝えた場合、子どもに影響が出て困るので言えない。</p>   | <p>子どもに影響など絶対にありません。ご安心ください。不満なことなどはお話ください。いつでも聞く姿勢でおります。</p>  |
| <p>問 1 2<br/>要望や不満は、保育園に対して言いやすいですか</p> <p>ご意見<br/>こちらとしては意見(要望)のつもりが苦情として受け止められているかな?と感じたことも。嫌味を言われたり、「言ってもらっていいんですけど・・・」と言われる言い出しにくくなりました。</p>                   |  |
| <p>問 1 3<br/>保育園は、要望や不満などに、きちんと対応していますか</p> <p>ご意見<br/>保育園側からは「明日はこの時間までに集まってください」と要望してきます。(直前に)なのに、クラスの役員活動などで仕事をしていると(10~15分位)それが事前に連絡してありますか、といわれた。融通がきかない。</p> | <p>急なお願いなど申し訳ないと思っておりますが、子どもたちの活動のためにご協力していただくと助かります。役員さんの活動など、わかっているときには事前にご連絡をいただければと思います。</p>             |
| <p>問 1 3<br/>保育園は、要望や不満などに、きちんと対応していますか</p> <p>ご意見<br/>要望を聞いて、その後距離を置く(近よってこない)先生もいます。</p>   | <p>そのようなことはないと思いますが、そのように感じさせてしまっていることは申し訳ございません。</p>  |
| <p>問 1 4<br/>要望や不満があったとき、第三者委員(保育園外の苦情解決相談員)などにも相談できることを知っていますか</p> <p>ご意見<br/>今までに、どんな相談があつて、解決策を考えたか、など知りたい。</p>   | <p>開示しておりますので、事務所にお越しください。</p>   |
| <p>&lt;&lt;自由意見&gt;&gt; 日頃から保育園に対して感じていること<br/>3 保育時間について</p> <p>ご意見<br/>平日にバイトを休んでも面倒を見てくれたら助かりますね!</p>   | <p>平日の保護者のお休みのときはAM9:00~PM16:00で保育をしております。声をかけてください。なお、園のしおりにも書いてありますが、特別保育体制のときと土曜日については家庭保育をお願いしております。</p> |

|  |  |
|--|--|
| <p>&lt;&lt;自由意見&gt;&gt; 日頃から保育園に対して感じていること<br/>4 職員について</p> <p>ご意見<br/>男性の保育士さんは、幼児や要支援児をみてもらえるといいなあと思います土曜日の保育時間(朝からOKの先生もいれば、仕事の時間のみという先生もいる)や保育の方針(例えば片付けを自分でさせるか、小さい子は手伝ってもらってOKにするか)が先生によって違うというのは、親もですが、子どもたちも混乱すると思います。どちらも正しいかもしれませんが、園としての方針を(大事な事)は決めておいてほしい気がします。線量を測れる計測器を購入していただきたいです。〇〇先生は子どもの気持ちも、親の気持ちも汲める先生で、仕事に対してもメモをとられたりなど誠実で安心して預けられる先生です。子どもが結婚して子どもが産まれたらわかたけに入れるんだと言って、引越しを考えていましたが、卒園までいたいと思うようになりました。幼少期の大事な時期にここで過ごせた子どもは本当に幸せです。園長先生、担任の先生、他の職員の方々には感謝しています。ありがとうございました!</p>  | <p>全体のバランスを考えて職員の配置をしています。また、お迎えが来たら使った物を片付けて帰ることを基本としております。小さい子は手伝ってあげています。全職員に周知を徹底していきます。</p> <p>線量計については定期的に区で借りたり、区の職員が測っておりますのでご安心ください。</p>  |
| <p>&lt;&lt;自由意見&gt;&gt; 日頃から保育園に対して感じていること<br/>4 職員について</p> <p>ご意見<br/>毎年、父母会役員の方が中心となって保育園の行事を運営しているのに、それをサポートしようという先生達の配慮があるのかがわからない。集金するために朝早くから当番をしても、子どもはまだ登園予定時刻じゃないと預かれないから子どもの面倒を見ながら集金するという光景が毎年ありますが、30分間程度なら見てあげてもよいのでは。クラスの役員としてほんと忙しい時間の中主計や未提出の人への連絡など色々やってくださいます。昨年クラス役員さんが何か作業をしている所へ、先生が「あと何分で終わりますか?担任には連絡していますか?」とちょっと強く言っている姿を見て、びっくりしました。おやつ時間だったので私もちょっとくらしいいのでは?と感じていました。保育園の行事に合わせて、早い登園時間も都合を付けて対応しています。役員さんの仕事への柔軟な対応はできないものですか?役員をまだやった事はないので、とても心配です。下の子もいるのでどうすればいいか。結構ズバツと言われてしまうと、反論できないというか、そのパワーに圧倒されて、言われてしまいがちの人もいます。子どももどう面倒見られているかわからないので心配です。しょうじき、すごく苦手です。また、お迎えが来ても、すぐに切りかえて片付ける子もいれば、そうでない子もいます。そんな子に「お迎えきたら帰るよ」とストレートに言う人もいてびっくりしています。とてもうまく、帰る準備をさせてくれる先生もいます</p> | <p>父母会の役員さんの集金のときには、園児の保育は職員に声をおかけください。子どもたちの年齢や状態によっても違いますのでご相談ください。(乳児クラスのお子さんですと人見知りなどで泣いてしまうこともありますのでご相談ください)</p> <p>お迎えにきたら、「片付けて帰る」ということは、保育園のルールですので保護者の方からも、お子さんたちにお伝え頂けるといいと思います。</p> |
| <p>&lt;&lt;自由意見&gt;&gt; 日頃から保育園に対して感じていること<br/>4 職員について</p> <p>ご意見<br/>沢山の戸外遊びのおかげでとても丈夫な体になり、有難い。職員の方々をニックネームで呼ぶのは全然構わないのだが、誰なのかわからないことがある。職員の方々のフルネームに加えてニックネームも分かるようにして頂ければと思う。</p>   | <p>大きいクラスのお子さんは子どもたちがわかっていると思いますので聞いていただけるといいと思います。よろしく申し上げます。</p> <p>掲示版の貼り出しもご確認ください。</p>  |
| <p>&lt;&lt;自由意見&gt;&gt; 日頃から保育園に対して感じていること<br/>4 職員について</p> <p>ご意見<br/>少し前(2~3年前)までは、先生方の一部の方は、すごく私の言う事やる事に何かしらごちゃごちゃ言ってきて、他の保護者への接し方とは全然違っていたのですが、時がたって、今は普通に会話ができ、たまに一言多いときがあるのですが、グサリと刺さるような言葉はなくなりました。</p>   | <p>今後も職員の指導をしっかりとしていきます。</p>   |

|  |   |
|--|---|
| <p>&lt;&lt;自由意見&gt;&gt; 日頃から保育園に対して感じていること<br/>6 安全・衛生について</p> <p>ご意見<br/>実際には見てはいませんが、友達のママさんから言われました。きゅうり(保育園でとれたもの?)を帰り、園庭であそんでいる子ども達に、丸ごと1口ずつガブリ、ガブリ先生が食べさせていたそうです。田舎っぽくていいなあと思う反面、風邪ひいてる子や口からうつる病気の子もいると思います。過保護なのか?とも思いますが少し心配です。</p>  | <p>申し訳ありませんでした。衛生への配慮を行っていきます。</p>  |
| <p>&lt;&lt;自由意見&gt;&gt; 日頃から保育園に対して感じていること<br/>7 施設環境について</p> <p>ご意見<br/>他の保育園では園のまわりに目隠しをしていますが、この保育園では一角しかしていません。子を持つ親としてはもう少し配慮して頂けると助かります。最近色々なことなどすぐにネットに出ちゃいますからね。夏のプールなどは2階に上がるのですが、外階段で子どもが裸のままクラスに戻っているのですが、この時期は隣が公園だったりもして変な人がうろついて保育園をのぞいていたり、携帯だしてなにかしているのを見かけました。もちろん保育園には伝えましたが、一角しか目隠しをしていません。裸などネットに流出が心配です。せめて外階段を使わず中階段を使用していただけるといいのですが。</p> | <p>プール遊びの際には、目隠しを設置するなどして外部からの視線を遮る工夫、子どもが着替える時には外から見えないように工夫等して、子どものプライバシーの配慮に心がけていきたいと思えます。プライバシーの配慮が足らなくて申し訳ございませんでした。</p> |

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。他にもご意見等ございましたら、園長はじめどの職員にも、お気軽にご相談ください。