# 令和５年度　利用者調査における意見・要望に対する回答

## 設問に関して

| | |
|---|---|
| 問１ | 園での活動は，お子さんの心身の発達に役立っていると思いますか |
| 意見・要望 | ○もっと散歩に出掛けて欲しい |
| 回　答 | ○近隣の公園等は他園が多くいて思いきり遊べないことがあるので，園庭遊びを多く取り入れています。交通ルールを知ること，足腰を鍛え体力を付けることは大切ですので，計画的に散歩を取り入れていくようにしていきます。 |
| 問２ | 園での活動は，お子さんが興味や関心をもって行えるようになっていると思いますか |
| 意見・要望 | ○イベント以外の活動内容の詳細がもう少しほしい。もちろん先生に聞けばいいですが，あまり余裕がない。 |
| 回　答 | ○個別の連絡帳や登園表にて記載するようにしていきます。ぜひとも職員へ声をかけてください。 |
| 問３ | 園で提供される食事・おやつは，お子さんの状態を配慮し，工夫されたものになっていると思いますか |
| 意見・要望 | ○物価高騰による食品の変更について，給食費が多少変動してもいいので質を保ってほしいです。<br>○乳児クラスの朝おやつがいつもお菓子だが，果物やヨーグルトも取り入れてくださるとありがたい。<br>○延長時のおやつが気になる。(市販のせんべいばかりではなく，おにぎりや蒸しパンなどの軽食が提供されると有難い) |
| 回　答 | ○質を保ちながら食品変更をしています。<br>○午前おやつは朝食をしっかり食べてきていることが前提で提供しています。30～70kcal 提供しているので充足しています。<br>○延長時のおやつ（補食）は，アレルギー対応がないもので，夕食に影響がない範囲で提供させていただいています。 |
| 問４ | 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確保されていると思いますか |
| 意見・要望 | ○お散歩の機会も増やして頂けると嬉しいです。園庭以外の場所でお友達と楽しく遊ぶ事が刺激的な様で，散歩に行った日は必ず楽しかった！と報告してくれます。<br>○もっと，お散歩などの園外での活動を増やしていってもいいかなぁとは思います。<br>○補助金が削減されてバスがチャーターできないと伺いました。バス代は保護者で別途お支払いしますので，今後はバスを利用した遠足等も検討していただきたいです。<br>○もっと園外に行ける散歩や遠足が増えるといいなと思います。<br>○公園遊びで，様々な固定遊具で遊ぶ経験も出来るとありがたい。<br>○園庭で遊ぶことが多いため，散歩等には行かないのかな？と思うこともあります。先生方の苦労があるでしょうから，大変だとは思いますが週に 1 回は外に出る機会があったら，なお嬉しいなと思います。<br>○2 歳児クラス以下は行事少なく，行事や園以外の外遊びができる機会が増やしてほしい<br>○散歩の機会がもう少しあってもいいと思う。 |

| | |
|---|---|
| | ○園庭が広いので，散歩は少ないかなと思います（コロナだったからかもしれません。）<br>○園庭で遊んでいることが多いようです。園外への散歩などを増やし，家庭では教えられない集団行動の大切さなどを指導していただきたい。 |
| 回　答 | ○公共の場で遊ぶ中で，ルールを知ることも大切です。計画的に散歩を取り入れていくようにしていきます。<br>○バス遠足がなくなり残念ではありますが，電車を利用し遠足に行くことも子どもたちはとても喜んでくれています。バス代は高額ですが，園の行事に関して，保護者の方々から別途お金を徴収するということは出来ません。 |
| 問５ | 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必要がある場合，柔軟に対応してくれていると思いますか |
| 意見・要望 | ○対応はしてくれますが，嫌な顔をされます。そうすると，頼みづらくなります。 |
| 回　答 | ○申し訳ございません。利用時間変更は柔軟に対応しておりますが，職員一同，再確認をし今後気を付けていきます。 |
| 問６ | 安全対策が十分取られていると思いますか |
| 意見・要望 | ○取れているとは思いますが，実質誰でも入って来れる環境ではあるので心配です。<br>○玄関でハチを何度か見かけ，気になった。<br>○お迎えのラッシュ時は自動ドアが開いている時間が長いのにも関わらず，職員の方が見ていないのが気になる<br>○遅番中で職員人数が少ない中，保護者対応等をしている際子どもから目が離れている場面がいつも気になります。<br>○外部からの不審者の侵入に不安を覚えることがあります。不審者を想定した訓練も実施していただきたいです。<br>○2 階の教室に行くまでにある柵?の開閉が，手を挟みそうで危ないかなと思います…。（子供が開閉してはいけないルールなのですが，よく子供達も触っているので，，）<br>○けがは結構多いです。<br>○建物の耐震性は尋ねたことがなく，不明です。 |
| 回　答 | ○玄関のセキュリティに関しては，防犯カメラとシステムカードで管理しております。システムカードを忘れた保護者の方に関しては必ず確認するようにしております。<br>○２階の柵に関しては，大規模修繕で違う形のものに変えるつもりでおります。それまでは，大人の方が開閉するようお願いします。<br>○安全対策として「保育所安全計画」「危機管理マニュアル」「消防・防災計画」「避難確保計画（水害）」「事業所防災計画」「事業継続計画（ＢＣＰ）（感染症・地震・風水害を想定）」を整備しています。事務室で閲覧できるようにいたしますので，御希望の方はお申し出ください。<br>○平成２１年に耐震補強の構造計算を行い，「東京都防災・建築まちづくりセンター」の評定を受けて，平成２２年に耐震補強工事を実施しました。現在は安全な建物となっています。令和２年３月に行った建物の調査でも安全性が確認されています。 |
| 問７ | 行事の日程は参加しやすいように十分な配慮がされていると思いますか |
| 意見・要望 | ○保育参観の日程の決定がもう少し早いと良いかなと思います。今は自分が柔軟に対応できるのですが，仕事がシフト制のため１ヶ月前にわかっていないと厳しいなと思いまし |

| | |
|---|---|
| | た。<br>○個人的な仕事柄もありますが，参観と面談が同日というのが難しいです。ただ，同日の方が都合が良い方も多いと思うので仕方ないかなと思っています。 |
| 回　答 | ○保育参観と個人面談の実施方法は，今年度初めての試みでした。保護者の方からの要望として，早い者勝ちにならない希望制にし，こちらで調整させていただく方法にしました。御了承ください。参観と面談の同日が難しい方は担任に御相談ください。 |
| 問８ | お子さんの気持ちや様子・子育てなどについて職員と話したり相談したりすることができるような信頼関係があると思いますか |
| 意見・要望 | ○朝も夕方も先生方忙しそうなのでなかなか話す時間はありません。面談が年に２回くらいあるとありがたいです。<br>○18 時近いお迎えで担任不在のことがほとんどのため「どちらともいえない」を選択します。遅い時間に担任がいらっしゃる日が予めわかると，相談内容をまとめられて相談しやすいのかなとおもいました。<br>○相談したいときに担任不在が多いため，相談したくてもできない。<br>○職員による。相談しやすい保育士さんもいれば，挨拶だけで話しかけづらい保育士さんもいる。<br>○乳児クラスでは，普段の様子を聞いたり，ノートに書くことでこちらの様子を伝えることができるが，幼児クラスになると時間帯によっては担任の先生と顔を合わすことも少なくなったり，普段の様子も面談以外ではなかなか伝えられていないし，こちらにも伝わってこない。話したいことがあってもなかなか難しい。<br>○人による。<br>○送迎時，丁寧に接してくださる方とそうでない方がおられるため<br>○担任の先生と直接お話しできる時間があまりないです。<br>○シフトがあるので仕方ないとは思いますが担任の先生に会える機会が少ない。<br>○朝夕共に話しにくい |
| 回　答 | ○シフト制のため，担任以外の対応が多くあるかと思います。ぜひ，担任以外の職員にも声をかけてください。相談しやすい雰囲気作りに努めてまいります。<br>○職員は，相互に情報の共有化に努め，対応にばらつきがないようにし，プライバシーにも注意していきたいと思います。 |
| 問９ | 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 |
| 意見・要望 | ○朝，廊下の消毒をしてくださっているのですが，子どもが滑ってしまわないか少し心配です。 |
| 回　答 | ○滑らないように乾拭きをしたりしておりますが，気を付けてまいります。 |
| 問１０ | 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 |
| 意見・要望 | ○以前はひとり，無愛想で対応に疑問を感じた人がいたが，それ以外は本当に良くしてもらっている<br>○時折お友達のように話し掛けてくる職員がいた(タメ語)。人によっては嫌だろうなといった思いをしました。<br>○人による。<br>○送迎時，丁寧に接してくださる方とそうでない方がおられるため |

| | |
|---|---|
| | ○一部で子どもへの対応に関して気になる時がありますが，色んな大人がいるという視点で考える分には許容範囲内と思います。<br>○子供に対して雑な扱いをしていることをよく見ます。ほっぺをつねったり，お尻を叩いたり，先生にとっては悪気ないだろうけれどこちらから見るとあまり良い気持ちではありません。 |
| 回　答 | ○社会人としての態度，保育士としての自覚，言葉遣いを指導してまいります。 |
| 問１１ | お子さんがけがをしたり，体調が悪くなったりしたときの，職員の対応は信頼できますか |
| 意見・要望 | ○コロナの類が変更してからの対応がどうなっているのか，もう一度教えてもらいたいです。<br>○ケガについては報告がなくとも自分で説明出来る様になっているので状況はわかるのですが，報告がないとケガをした事実を職員の方が把握をしているのか不安になります。<br>○給食を食べ終わった時から熱っぽかったのに，その旨の連絡があったのが親の退勤時間後だったことがあり，少し不信感があります。<br>○子どもが保育園で怪我をした場合，医療機関にかかるかどうかの判断はどのようにしているのかを知りたい。 |
| 回　答 | ○保育中にけがをしたような場合には，原則として御連絡することにしていますが，すり傷等について話ができる子どもたちには，自分で話をするようにしています。職員は，けがの発生原因についてもお話をすることになっていますので，お子さんから話が聞けない時は，恐れ入りますが職員にお尋ねください。<br>○衝突や転倒した際に，打った箇所に腫れや変形が見られた時や，傷が深く，出血が止まらない時などには，保護者の方に連絡し，御了承いただいた上で病院を受診しています。また，目に異物が入った時，口を打ち歯にぐらつきが見られた際も受診することにしています。『令和５年度保育園案内』２４ページの内容も御確認ください。 |
| 問１２ | 子ども同士のトラブルに関する職員の対応は信頼できますか |
| 意見・要望 | ○被害の話をきくが，加害の話はききません。加害ゼロならよいのですが，加害したときの報告および先生の園児に対する対応内容を報告いただけますと幸いです。<br>○担任の先生から詳細を聞けない時もあるのでそうするとよくわからないこともあります。<br>○帰ってから子どもの思いを聞くと，先生からの説明と違っていたりするので，決めつけずにきちんと子どもの話を聞いて理解してほしい<br>○学年が上がるにつれて担任の人数も減ってくるので仕方ないとは思うが，トラブルに気付いてないことも多いように感じる。 |
| 回　答 | ○両者から状況を聞いて対応しています。お互いが納得できるように心掛けています。<br>○幼児クラスになると，自分たちでトラブルを解決しようとする姿が見られます。そっと見守り，子どもたちから声がかかった時には間に入って解決に向けて助言をしています。 |
| 問１３ | あなたは，職員がお子さん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 |
| 意見・要望 | ○基本的には寄り添って対応してくれていると思うが，クラスの担任やパート保育士の人数を増やして頂いた方がより手厚くて嬉しい。<br>○保育参観内で拝見した限りでは食事の時間に余裕がなくなってしまう可能性が高いのかなと感じるシーンがありました。 |

| | |
|---|---|
| 回　答 | ○職員のこれ以上の増員はできません。職員全員で子どもたちと向き合い，育んでいくことをしっかり周知していきます。 |
| 問１４ | あなたやお子さんのプライバシー（他の人に見られたくない，聞かれたくない，知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか |
| 意見・要望 | なし |
| 問１５ | お子さんの保育内容に関する説明は，わかりやすいと思いますか |
| 意見・要望 | ○説明される機会が少ない<br>○運動会については，子どもの立ち位置や簡単な動き，かけっこの順番等も事前にお知らせして頂けると，より当日楽しめるかなと思いました。<br>○もう少しお便りで周知していってもいいのかなあと思います。<br>○年少～年長になると個人の日々の様子がわからない。本人に聞いても答えてくれない年頃。誰と何をして遊んでいるのか分からない。 |
| 回　答 | ○運動会については，何らかの形でお知らせするようにしていきます。<br>○乳児は連絡帳でお知らせしております。幼児になると会話も上手になりますので，保育園の様子を楽しみながら聞いていただけるとうれしいです。職員には，お子さんの様子などいつでも声をかけて聞いてください。 |
| 問１６ | あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき，職員は，きちんと対応してくれていると思いますか |
| 意見・要望 | なし |
| 問１７ | あなたが困ったときに，職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか |
| 意見・要望 | なし |

## 日頃お感じになっている保育園に関するご意見・ご要望など

| | |
|---|---|
| 意見・要望２ | ○園での写真の販売時，購入させて頂いております。個人で注文して，自宅に郵送というスタイルになっていますが，一回の送料は数百円とそこまで高くはないですが，写真一枚の価格に近い送料が気になっています。園の方に写真屋さんから送られて，園で受け取るというのは，やはり職員さんのお仕事を増やしてしまうのでしょうか？一括で園に届いたら送料が安くなるのかなと思いました。子どもの普段見れない姿の写真はか貴重なものたので今後も購入したいのですが，毎度の送料が気になっています。 |
| 回　答 | ○送料につきましては，フジフィルムスクールフォトに託しております。今回このような御意見をいただいたことはお伝えしておきます。年度末に，年間の販売写真をまとめて購入する機会がありますので，一括で購入することも可能です。写真のデータ購入も送料はかかりませんので，そちらも御検討いただければと思います。 |
| 意見・要望３ | ○食事用エプロンのなかの残飯を，可能であれば振り払って頂けると助かります。お迎え後最短で洗濯しても 18 時過ぎてしまい，お給食から７時間ちかくあくと季節によってはゴキブリ等の発生が心配になります。 |
| 回　答 | ○大変申し訳ありません。食事後にエプロンのなかを確認するようにしておりますが，確認が不十分だったようです。再度職員に周知し気を付けていきたいと思います。 |

| | |
|---|---|
| 意見・要望４ | ○先生たちの伝達や確認事項，共通認識がちゃんとなされているのでしょうか。忘れられていることも多く，こちらは悪くないのに被害を受けることが何度かありました。どこの職場でもミスしないように確認など大切なことだと思います。人間なので間違えることは仕方ないですが，こちらに確認する前にまずは園内で確認などをして欲しいです。子供が朝の支度で水分補給のコップを出し忘れたことがあり，それがお迎えの時まで使われずにリュックに入ったままになってることがありました。こちらもちゃんと確認しなかったのは悪いのですが，先生方も子供達に水分を飲むよう促す時にコップが出てない子がいないか，飲んでない子がいないか，確認していただきたいです。真夏だと熱中症の心配もあるので，お願いいたします。 |
| 回　答 | ○職員間の伝達不足で，御迷惑をおかけして申し訳ありません。伝達ミスがないようには心掛けておりますが，改善につながっていないこともあります。今後は ICT 化にすることで改善できることも増えてくると思っています。園内でも導入を検討中です。 |
| 意見・要望６ | ○セキュリティ面が心配。 |
| 意見・要望１１ | ○防犯の面からも男性職員（体育の先生や，用務員等）を雇用を検討してほしい。 |
| 回　答 | ○セキュリティ面で，御心配おかけして申し訳ありません。今後大規模修繕工事等で改善できることは行なっていきたいと思っております。 |
| 意見・要望１０ | ○小学生が迎えとき部屋に入るのは問題ないのだが，布団の部屋で遊んでるのはどうかとおもった。園の問題ではないのだが気になった。 |
| 回　答 | ○保育士は遅番保育に当たっている時間ですので，保育室を離れることはできません。小学生にその場で声をかけていただけるとありがたいです。送迎時，小学生に限らずホールで遊ぶことは思わぬケガや事故につながることもありますので，御遠慮いただきますようお願いいたします。御理解，御協力のほどよろしくお願いします。 |
| 意見・要望１０ | ○夏祭りを親子参加型に戻してほしい。 |
| 回　答 | ○コロナ禍前は夜の開催で行っており，地域の方にも御参加いただいていましたが，防犯上の理由から，日中保育の中で夏まつりを行う形が保育園として安全に開催できる方法と職員間で話し合いました。子どもたちが一番楽しく安全に過ごせることを第一に考えましたので，御了承いただきたく思います。 |
| 意見・要望１０ | ○日々の状況を手書きで展開しているが，WEB 化してほしい。迎えてバタバタしてじっくり見れないし，過去の情報も見れないし。WEB なら写真も展開できると思います。 |
| 意見・要望２６ | ○連絡帳については文字を書くことの脳トレになってよいのですが，献立でしたりお便りなど，そのまま PDF でメール配信など，ペーパーレスが出来たらジジババにも簡単に共有できたり記録として残しやすいのでとても助かります。 |
| 意見・要望３９ | ○手帳がアプリになったり，写真がダウンロードできるようなシステムがあると嬉しいです。 |
| 意見・要望４０ | ○毎日の手書きの連絡を電子化してほしい。日々の写真も販売ではなくしてほしい |
| 回　答 | ○連絡ノートや登園表等，保護者の皆様の負担が増すことがないよう，内容を精査しながらＩＣＴ化も検討しております。現在，数社から内容の確認を行っています。<br>○写真撮影することで撮影に集中して一人の目が離れてしまいますので，担任が撮影する場合はゆとりのある時のみ行うようにしております。これは，連絡帳が WEB 化さ |

| | |
|---|---|
| | れても，同様の扱いとなります。行事に関しては定期的に園内の掲示板で紹介させていただいております。（ホームページではモザイク処理したものが御覧いただけます） |
| 意見・要望１１ | ○年長のお昼寝をしなくてもいいようにしてほしい。眠れないことが悪いことと捉えて自己肯定感を下げる要因になっていると感じる。 |
| 回　答 | ○お昼寝のあり方は職員で話し合いを重ねました。保育園児には基本的生活習慣での午睡は成長における必要なものととらえております。子どもたちの気持ちに寄り添いながら身体を休めることの大切さも伝えております。<br>○５～６歳児には１日トータルで１０時間から１２時間の睡眠時間が必要とされ，園で把握しました睡眠時間は足りておらず，保育時間が長いお子さんが増える傾向にあります。保育園時代は園生活を第一に考え，日中活発に動く子どもたちの現状の睡眠や静かに横になって身体を休めることで再び集中力が回復し午後の活動を楽しめることを目的にお昼寝を取り入れています。個人差を考慮して対応することを職員間で確認し合い，個々に対応しております。 |
| 意見・要望１４ | ○幼児クラスにも乳児クラスと同じように廊下にそれぞれロッカーがあると助かります。場所的に難しいかもしれませんが･･･ |
| 回　答 | ○防火扉等の設置もあり，難しいかと思われます。御理解いただきたく思います。 |
| 意見・要望２３ | ○コロナは５類になりましたが，危険性は何も変わっておりません。送り迎えの場でノーマスクで咳をする方や大声で話す方がおりその中をこども達が通らなければいけない現状に憤りを感じます。せめて送迎の間はマスク着用を義務付けていただきたいです。 |
| 回　答 | ○コロナが５類に分類され，こちらからマスクの強制は保護者・職員にもできません。申し訳ありませんが個々での対応とさせてもらっていることを御理解いただきますようお願いします。 |
| 意見・要望２５ | ○色々なニュースを見て，不安になる事もあります。活動内容や子供の様子を大まかでいいので都度教えてほしいです。 |
| 回　答 | ○乳児クラスは連絡帳でお知らせしています。幼児クラスは登園表で保育内容をお知らせしています。心配事や気になる事があるときは声をかけてください。 |
| 意見・要望３１ | ○自由遊びの時間に，お絵描きや粘土を子供がある程度好きに遊べる環境があるとありがたい。 |
| 意見・要望３６ | ○もう少し遊びに工夫があるといいと思います。 |
| 回　答 | ○外遊び，室内遊びと，子どもたちが自由に好きな遊びができる環境設定をしています。 |
| 意見・要望３１ | ○その日の昼寝時間を連絡帳に記載してくださると嬉しい。 |
| 回　答 | ○1，2 歳児クラスは 12:30～14:45 で昼寝をしています。個人差はありますが，2 時間程度は眠れています。 |
| 意見・要望３２ | ○きょうだいが発熱し先に迎えに行った場合，後から迎えに行く子を玄関対応でもいいので対応して欲しい。 |
| 回　答 | ○発熱で先にお迎えをし，通院後のごきょうだいのお迎えは，玄関対応をしています。 |
| 意見・要望３３ | ○散歩にいかないのはなぜか。 |
| 回　答 | ○「問１の回答」を御参照ください。 |
| 意見・要望３５ | ○保育参観と面談については以前のようにそれぞれ別日で対応していただけないでしょ |

| | |
|---|---|
| | うか。保護者からの意見で今のやり方になったのは承知しているのですが，職業柄平日に１日休みを取るのは難しいです。 |
| 回　答 | ○今年度初めての試みでした。皆さんからの御要望でこのような形を取らせていただきました。御理解，御協力のほど，よろしくお願いいたします。問７の回答も御参照ください。 |
| 意見・要望３７ | ○コロナを期になくなってしまった，歯磨きの時間を再開してほしいです。 |
| 回　答 | ○食後の歯磨きは集団で行うことによるケガや事故等の安全面，歯ブラシを衛生的に管理する衛生面を考慮して，取り組みは行わないことに決めました。４歳児クラスの歯磨き指導後から食後のブクブクうがいを行ってまいります。 |
| 意見・要望３９ | ○オムツのサブスクなども助かります。 |
| 回　答 | ○１月９日の民間施設長会で情報交換をいたしました。市内の民間保育園（当日は５２園の出席）の約４分の１が導入しています。サービスの利用は，園によって幅がありますが，対象となるお子さんの２割～６割ぐらいが利用しているという状況です。日々お忙しい保護者の皆様にとっては便利なシステムではあります。しかし，日中の使用分に見合う金額かというと結構高額です。保育園としては，全員が利用していただけると保育士の勤務負担軽減につながると考えおります。しかし，一部の方々の利用の場合，在庫管理や発注，利用している方への個別の配布など保育士の勤務負担が増加する結果となっているようです。本園としましては，今後も情報収集に努めながら導入の可否を検討してまいります。 |

## 今回の調査についてお気づきになった点など

| | |
|---|---|
| 意見・要望２ | ○毎年調査を行なっていますが，毎年集計に載ってることが改善されてないものもあり，園からの回答で「努力します」という文言も多く，しかしその努力はこちらから見ると変わっていないことが多く感じます。この調査を毎年やることで気付くこともあるのでしょうが，変わらないことが多いとやる意味があるのか，と思えます。 |
| 回　答 | ○申し訳ございません。一生懸命努力しておりますが，変化が見られないという御意見はしっかり受け止めてまいります。 |
| 意見・要望６ | ○衛生管理の為，清掃専属の方（特に日々のトイレ清掃や感染症が流行っている時の棚や玩具拭き等）がいらっしゃったら，子供たちや先生方が感染症にさらされるリスクが減る＆日中の保育もより保証される＆衛生的だと思うので，より良くなると感じる。先生方のお給料が減るのだったら本末転倒だが。 |
| 回　答 | ○職員で手分けをして掃除をしたり消毒をしたりして，衛生面には十分な対応をしています。子どもや職員に対するリスクをお気遣いいただきありがとうございます。 |