

平成 26 年度 宮前保育園 顧客満足度調査への返答

平素より保育園活動にご理解・ご協力を頂きまして、まことにありがとうございます。また多くの、貴重なご意見をいただき、大変ありがたく感じております。

私達の守るべきところは、どんな時も「子どもの最善の利益」です。重要事項説明書にて、お約束したことから逸脱、保育士の素行によって、子ども達の笑顔が曇っていった、そのような際には、何時でも忌憚のないご意見を、保育園に投げかけて下さい。子ども達の為に、職員一同、変えるべきは必ず変えていきます。

この度のアンケートで頂いたご意見に対して、返答をさせて頂きました。ご意見が近い内容は、あらかじめまとめてお答えさせていただいておりますのでご了承ください。

子ども達が未来に輝けるよう、改善を積み重ね、使命感を持って保育を行なって参ります。今後とも、よろしくお願い致します。アンケートへのご協力、ありがとうございました。

継続的な調査を行うため、平成 27 年度は、年度途中での顧客満足度調査を実施する予定です。お手数をおかけいたしますが、ご理解ご協力をいただけましたら幸いです。

保育士の態度について

- ・挨拶をしてくれない職員がいる。
- ・子どもの目を見てしっかりと挨拶をしてほしい。

【保育園からの返答】

私たちは朝礼、職員間の握手での挨拶を通して訓練を行っております。その挨拶は、誰に向けられるように行なっているのか、しっかりと理解されていない職員がいることがこのアンケートで浮き彫りになりました。お子さんの手本である職員の訓練の在り方を見直し、改善して参ります。

- ・子どもたちの良い面を見て接してほしい。
- ・子どもを比べるような対応はしてほしくない。

【保育園からの返答】

一人ひとりの成長に合わせ、子どもが意欲的に、自己肯定感を高めながら生き生きと過ごせるよう、子どもたちへの指導、関わり方について現場の保育士に改めて認識させて参ります。

保育

- ・怪我の発生状況などを保育者が把握していない。

【保育園からの返答】

大切なお子さんをお預かりする中で、どれだけ安全で安心できる環境で過ごすことができるか、ということは、保護者の皆様より期待していただいている大きな要素の一つであると感じます。また、重要事項説明書の中でも怪我の対応については明記されているにもかかわらず、このような結果になってしまい申し訳ありません。けがや事故が発生した際には速やかに対応が行えるよう、職員の継続的な教育を行なって参ります。

- ・遅番保育の見守りが不十分。危険を感じる。

【保育園からの返答】

早番、遅番保育時の職員の配置人数の増加、および担当保育士数の変更を検討いたします。

- ・先生と話す機会が少なく、必要な情報が適時に入らない。

【保育園からの返答】

特にバスでの通園をされているご家族の皆様とは、担任と保護者様とでの連絡手段が限られてきます。メールシステム、連絡帳、Facebook等を活用し、情報のお届けがスムーズにできるよう仕組みを見直します。

- ・子どもたちへの排泄の指導が不十分。

【保育園からの返答】

排泄においては、お子さんのトイレトレーニングを通して、成長とともに自発的に排泄を行うことができるように関わりを持っています。特に年齢の小さなお子さんには、個々に合わせて時間を決めてトレーニングを行なっております。

学年が上がるにしたがって、誘いがけを行う回数などが減っていきます。排泄の確立に至っていない場合など、個々に合わせた声を掛ける機会を増やしていくなど、対応を行ないます。

『マーチングについて』

- ・マーチング指導により子どもがストレスを感じているのではないか。
- ・発表会前、子どもがピアノ活動に対して、自信がなくなる姿があった。

【保育園からの返答】

マーチングの本来の目的である心の育ちを優先した指導が行えるよう再度徹底して参ります。

行事

『誕生日会』

- ・担当の先生によって、催し物のレベルの違いが大きすぎる。

【保育園からの返答】

各担当が、当月の誕生児達をお祝いする為に、目的・ねらいを各々定めて、準備、実施をしております。次年度もその姿勢は変わりませんが、提供する内容に差が出ないように、精査して参ります。

『親子遠足』

- ・雨の際の行き先の変更について。

【保育園からの返答】

雨天の際に親子遠足の変更が生じた場合、当日に団体での予約を受け入れることが出来る施設がない、予約しているバスの変更が効かないなどの理由から、調整がつきにくい状況がありました。唯一、当日に受け入れが可能な施設として「サマーランド」がございます。しかし、保護者の方からの反対意見も多く、サマーランドは候補から外しております。サマーランドは、大人も楽しむ事が出来る大変良いところです。ご家族で水着という課題はあるかと思いますが、ご家族で遊びに行かれてみてはいかがでしょうか。

親子遠足の目的を見直した結果、平成27年度は試験的に対象クラスを3~5歳児へと変更し、実施いたします。また、雨天の際の対応など、詳細につきましては、次年度配布される親子遠足の通知をご確認ください。

『クラス遠足』

- ・遠足の行先の選定をもっとしてほしい。

【保育園からの返答】

次年度より選考範囲を広げ、園外活動の実施計画を充実させて参ります。

『運動会』

・雨天時の調整など大変だと思いますが、運動会は屋外での実施を希望します。

【保育園からの返答】

運動会の会場において、問題点は二つあります。

①会場の取得について

運動会の会場を取得するための抽選があり、雨天のために日程の変更をすることが困難です。屋内での開催であれば、天候によってスケジュールの調整をしなくても済むことから、保護者の皆さんにご迷惑をかけることが無く、開催が出来ます。

②気温

気温の変化の影響を受けやすい乳児クラスへの配慮、また、紫外線等の影響を受けやすいお子さんもいらっしゃる中で、リスクが少なく開催できるのは屋内と判断させていただいております。運動会はつつじが崎学園との共同開催ということもあり、今後も屋内での実施を予定しております。

『春の発表会』

- ・運動会、発表会という大切な場で、園歌はきちんと演奏して欲しい。
- ・今回のランチクラス、豚の鼻がリアルすぎて誰だか探すのが大変。
- ・会場の萑崎が遠い。
- ・ベリークラスなどにみられる演目の不自然に高い完成度に違和感。
- ・ビデオカメラ等で撮影する時に、始まる直前まで暗く、子どもが探せない。
- ・授乳室が暗かった。
- ・ブロッサムクラスが今までと違い合奏を行なわなかった。

【保育園からの返答】

春の発表会について様々なご意見をいただきありがとうございました。

ピアノの伴奏について：この度は、秋の運動会、春の発表会という大切な発表の場において、園歌の伴奏で皆様に不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。アンケートのご意見を重く受け止め、今後の保育を務めさせていただきます。(担当)

行事では作成した音源を使用し、職員の実践で子どもが真価を発揮できないことが無いようにして参ります。

運動会・発表会の会場の取得に関しましては、調整会議に担当者が出席し、抽選の結果、決定しています。抽選の倍率も高く、行政の催しが入る事もあり、こちらの希望通りに事を進めるのは大変困難です。その中で、駐車場の利便性、会場の広さ等、配慮をしながら決定をしております。ご理解を頂けましたら幸いです。

春の発表会は、本園の保育プログラムである、立腰、体育ローテーション、マーチング、これらを通し、育まれた心情・意欲・態度の育ちを表現する場と位置付けています。おおむね6歳の育ちの姿には、「巧みな全身運動」「自主と協調の態度」「思考力と自立心の高まり」がございます。それらに本園のプログラムをあてはめた時に「巧みな全身運動」を体育発表、「自主と協調の態度」を合奏、「思考力と自立心の高まり」を劇として発表致しました。形を整えても、心がなければ必ず崩れます。保育プログラムを通して育まれた完成度、と捉えて頂ければ幸いです。

ブロッサムクラスの合奏について：マーチングは情操教育ではなく、プロセスを通し「できた」達成感を味わい、周囲と協調の姿勢を身に付けていくことが大きな目的です。そうであれば、各々の段階に合った発表をすることが、子ども達の最善の利益になると判断し、今年度は、合奏の構成を変更いたしました。

舞台照明に関してですが、特に乳児クラスへの配慮として、子どもが待つ時間を極力作らないようにし、子ども達の表現しやすい環境を重視しております。ご了承ください。事前に、クラスより発表位置をお伝えする等、工夫をして参ります。

『親子活動』

- ・親子活動に両親共参加したいが、小学生の兄弟を祖父母にお願い出来ないため片親しか参加出来なく毎年残念。

【保育園からの返答】

重要事項説明書にも記載してある通りです。ご理解ご協力をお願いします。

『行事について』

- ・アニバーサリーパーティが何のためのパーティなのかがわからず、盛り上がり欠ける。
- ・夏には行事がないので、親も参加できる行事があればいい。

【保育園からの返答】

5月～6月に立て続けに行事が続く事と、頂いたご意見を集約し、次年度よりアニバーサリーパーティは実施いたしません。子ども達の造形展に関しては、秋の親子活動時に展示することを計画しております。

また、夏の行事について様々なご意見を頂いております。保育の成果発表は、前期を秋の運動会、後期を春の発表会として設けております。このふたつの行事は保育の延長線上にあり、一年間の保育の流れの中で、これ以上行事を増やすことは得策ではないと考えております。

その他

『保護者役員選出について』

- ・4月の保護者懇談会の際に保護者会の役員を、今と違う方法で決められると良い。

【保育園からの返答】

これまで同様、事前に保護者会より「保護者会役員意向調査のお願い」を配布させていただいております。

くじ引き等ではなく、有志を募れば、と考えております。今後、保護者会の必要性等も含め、検討をしております。

『保育以外の持ち物について』

- ・食べ物やプレゼントを子ども同士で交換することはやめた方が良いでしょう。

【保育園からの返答】

物のやり取りは、以前からの課題でもありました。バレンタインデーを含め、食べ物などの交換を保育園内で行うことは、次年度以降、一切禁止とさせていただきます。

『防寒具について』

- ・冬の防寒着を検討していただきたい。

【保育園からの返答】

防寒具につきましては、平成27年度冬に向けて検討させていただきます。

『外部へのバス運転手依頼について』

- ・バスの運転手の先生が休まれた時の対応が少し物足りない。

【保育園からの返答】

運転員が欠席する際はマニュアルに基づき、対応をしております。今年度発生致しました、運転代行会社の運転手の遅刻に関しては、取引先に是正を勧告し、改善をしております。ご迷惑をお掛けしました。

『持ち物の連絡について』

- ・持ち物の連絡が前日ということが多い。特別な持ち物があるときには、しっかり予定表に記載してほしい。連絡をするにしても休日を挟むなど余裕があると良い。

【保育園からの返答】

持ち物は、当月のクラスだよりにて、確実に記載し、周知を徹底いたします。

『土足・裸足について』

- ・感覚の養われる幼少期のこの時期、裸足で過ごせたら。・土足と室内の境が曖昧で、少し衛生的に気になる。

【保育園からの返答】

毎年お伝えさせていただいておりますが、基本的に、シーズクラスの部屋以外は全て土足です。

『連携不足について』

- ・休む時など園に電話連絡しても、伝わっていないことが多い。
- ・バス添乗者に伝えて下さいと連絡しても全く伝わっていない。

【保育園からの返答】

いただいた連絡を伝達する流れは仕組みとして構築されています。

業務指示書への記入を徹底し、報告ミスが無いように努めます。

『Facebook について』

- ・Facebook にブロッサムクラスは載る事が少なくもう少し載せて欲しかった。

【保育園からの返答】

クラスによって偏りが出ないように、管理を行う委員会を立ち上げて対応いたします。

『食事前の挨拶について』

- ・食事前のあいさつを家でもするが、いただきますの意味を伝えるのは大切だが…気になる。

【保育園からの返答】

まずは形から。繰り返す事で食物への感謝を持てるように挨拶をして参ります。

『物の扱いについて』

- ・子どもが昼寝用コット足で思いっきり蹴って集めていたところをみた。

【保育園からの返答】

物への取り扱いについて指導を継続していくと共に、保育士が見本となり、子どもたちに正しさを示して参ります。