

保護者各位

平成31年3月26日

まや保育園

園長 小島正存

### 第三者評価 結果のご報告

日ごろより当園の保育にご協力いただきありがとうございます。

昨年末にご協力いただきました「福祉サービス第三者評価」ですが、調査機関から集計結果が来ており、また頂いたご意見に対する検討も実施しましたので、ご報告をさせていただきます。

今回は52のご家庭から回答をいただき（2年前に実施した際は40家庭）、全体としては90%の方に「今の保育園に大変満足している」または「満足している」とご回答いただきました。

また一方で、園へのご意見、ご指摘もいただいておりますので、真摯に受け止めて検討・改善をしていきたいと思っております。

ご協力いただいた方々、大変ありがとうございました。

具体的なお意見、並びに園からのコメントを以下に記載します。

（赤字の箇所は園からのコメントです）

## （1）園に対する主なご指摘事項（主だったものを抜粋しています）

### ① 職員が頻繁に退職している（入れ替わりが多い）ことが気になる

当園ではここ数年、職員が産休・育休を積極的に取れるようにしています。（以前は、「女性の職場である保育園で産休育休を積極的に取得させてあげることは難しい」というのが実情でした）子どもを預かる保育園で働く職員にも、出産をした後に職場に戻ってきてもらい、働く親の気持ちや大変さを理解した上で日々の保育に当たって欲しいと考えこのようにしています。

職員が産休育休を取るということは、いない間を埋めるために“期間限定の職員（産休代替職員）”を採用する必要があり、その結果、職員の出入りが多くなっているという状況です。

もちろん、それ以外の理由で退職した職員もいますが、ほとんどの職員は本人の今後の方向性や家庭の事情などを理由に退職しています。

特に、昨年の年度末（平成30年3月末）で多数の職員が退職したので、園だより（すいれん）を見て驚かれた方も多かったのではと思いますが、退職者が多いことの理由として「産休育休」も大きな一つの要因となっていますので、ご理解いただければと思います。ちなみにですが、今年度一杯（正確には平成31年4月末）で退職予定の職員は二人いますが、二人とも産休代替の職員です。

### ② 夏に蚊が異常発生しており、子どもがかわいそうなので、お寺の池をつぶせないか

まずお寺の水場の現状を説明させていただくと、以前は水が溜まってしまう「すり鉢形の石」がいくつかありましたが、それらは2年程前に穴をあけて水が流れ落ちるようにしましたので、ポウフ

ラの発生源になるような不衛生な水溜まりは現状無くなっています。一方、水が流れている場所は  
何ヶ所かありますが、溜まってしまっている水ではなく、流れがある水ですので、ボウフラがすぐ  
湧いてしまうかというそのような状態ではないと思います。もちろん、水が流れていることで周  
りに水分を供給し、それが原因で蚊の発生につながっていると思いますが、一部の水盤はお寺の大  
事な神様を祭っている場所ですので、取り壊す予定はありません。

一方で、夏場は蚊に刺されている子が多くいるのも事実です。蚊取り線香を園庭で使っていた  
があまり効果が出ないので専門業者に相談したところ、蚊をニオイでおびき寄せて吸い取る装置  
が有効とのことで、今年の夏頃に導入を予定しています。

③ お迎えの際に駐車場が満車で停められず、延長料金が発生してしまうことがある

駐車スペースの関係でご迷惑をおかけして申し訳ありません。今後は、駐車場が空くのを待ってい  
る間に延長料金が発生してしまった場合は、担任にその旨をお伝え下さい。状況を確認させてもら  
った上で、延長料金は免除とさせていただきます。

④ 降園時に、子どもが門の鍵を開けて外へ飛び出している危険。また、入って二つ目の門  
は鍵が頻繁に開いている。

現状、登降園時に通る門の鍵は、年長程度の背がある子どもであれば開けられてしまう状況です。  
まずは、この鍵を子どもが開け辛くなるように工夫をします。(完全に開けられないようにはなら  
ないと思いますが、開け辛くなるような工夫はできると思います)

とはいえ、他の方が門を開けた際に子どもが横から出て行ってしまうこともありますので、門の開  
け閉めの際は保護者の方にも十分気を付けていただき、お迎え後は早めのご帰宅にご協力をお願  
いいたします。(門を開けて外に出る際に、勢いよく車道に飛び出さないようにアーチ形のスタン  
ドを設置します)

また、入って二つ目の門は鍵を手動で開け閉めする門となっていますが、出入りの際に閉め忘れて  
いる保護者の方が多いのが現状です。子どもの安全に関わることなので、保護者の方々には忘れ  
ずに鍵を閉めていただきたいと思います。また園としても周知を徹底していきたいと思ひます。

⑤ 参道と園庭の間に仕切りはあるが、外部の人が簡単に入ってしまうのではないか

お寺の行事や葬儀などの際、園庭を駐車場にして利用することがあるため、参道と園庭の間の柵  
は開閉式のものになっております。しかし、柵が低く乗り越えられるのでセキュリティが万全では  
ないということは園としても認識をしていますが、乗り越えられない柵にすることはお寺の運営  
面の兼ね合いで難しい状況です。(園庭は普段は子どもが遊べるよう開放していますが、あくまで  
もお寺の境内の一部となっておりますので、ご理解下さい)

現在、お寺の入り口や園の登園門といった外回りに計5台のカメラが設置してあり、事務室や職員  
室で常時カメラのライブ映像が流れるようにしていますので、以前より格段に不審者や不審な車  
などには気が付けるようになってきていると思います。また、万一不審者が侵入した場合は、押せばす  
ぐ警察に通報が飛ぶ「緊急ブザー」を園内に設置しているといった対策をしています。

⑥ 日中子どもが熱を出した場合に電話をもらえるのはいいが、留守電の場合は留守電に吹き  
込んで欲しい。(仕事中は電話に出られないことが多いので) また、すぐのお迎えが原則  
なのは分かるが、すぐ行けない場合もあるので、その際は柔軟に対応して欲しい。

その時の病状にもよりますが、急ぎで連絡を取りたい場合は留守番電話にメッセージは残さず次の連絡順の電話番号に連絡をしています。(留守電に「次の連絡順の番号に電話する」旨を残しておく場合もあります) 急ぎではない場合などは、留守番電話にメッセージを残して様子見をする場合もあります。

また、すぐにお迎えに来られないこともあるということは理解しておりますので、お迎えまでの間は別室(支援室)で個別対応をしています。

一方、急を要する状況の場合は、至急のお迎えをお願いすることもあるということをご理解下さい。

#### ⑦ 新年度の職員紹介を出すのが遅い(誰がクラス担任なのか分からない)

今年度(H30年度)の職員紹介を出すタイミングがかなり遅くなってしまいました。来年度(H31年度)は4月1日までには掲示できるようにいたします。

#### ⑧ 保護者会は必要なのか? 要望をまとめて園と交渉するのはよいが、行事の参加など、保護者も共働きなので準備などで時間を割く必要があるのだろうか。

園としては保護者会の存続に関して意見を言う立場にありませんのでコメントは控えさせていただきますが、そのようなご意見があるのであれば保護者会の総会やクラス懇親会で話をされた方がよいかと思えます。

保育園としては、保護者会がある今の状況は、子どもにとっても園にとってもありがたいことだと思っています。

#### ⑨ 子どもがケガをしても園で把握していない

日中の活動にて怪我をすることがありますが、全ての怪我を把握することは難しいというのが実情です。これはクラスにもよりますが、年齢が上がれば上がるほど運動量も増え、一方で職員の人数は減っていきますので、子どもが自分から申告してこない場合は担任も把握していない怪我があると思えます。(おとなしい性格で、自分から言い出すことが苦手な子もいると思えますので、言い出し易いような普段からの声かけや、ちょっと様子がおかしかったらこちらから声を掛けるといった配慮はもちろん必要だと思います)

とは言え、「全ての怪我の把握は無理だ」と諦めるつもりももちろんありません。子どもたちと楽しく遊びながら、一方で全体にも目を向け状況を把握し、また少ないながら職員を要所に配置するといったことで、少しでも見落としがなくなるよう、また大事故や大けがを未然に防げるよう改善を続けていくつもりです。

担任が把握しているケガに関してはお迎えの際にお伝えしていますが、もし伝達を忘れてしまった場合は、その日のうちに電話で連絡をさせていただいています。

いずれにしても、園から何も言われていないのに子どもが怪我をして帰ってきた、という場合は、翌日にでも担任にその旨声を掛けていただければと思います。

#### ⑩ 子どもが友達とのトラブルで園でケガをした。またその際、ケガをした側の保護者には説明するが、ケガをさせた側に説明していない。

園での日中の活動の中で子ども同士のトラブルは、些細なものも含めると日々たくさん起きます。中には言葉では解決せず手が出てしまう場合もありますが、その都度、担任と双方の子どもで話をし、どうしてそうってしまったのか? 何がいけなかったのか?などを皆

で話しています。また、いずれのケースも「どんな理由があっても手を出してはいけない」ということも含めて話をしています。

しかし、手が出てしまうことで怪我を負うケースもあり、その場合の保護者の方への説明は以下のような方針で行っています。(さまざまなケースがありますので、厳密なルールがあるわけではなく、あくまで目安です)

- ・いさかいが原因で手が出てしまい、一方の子がもう一方の子に怪我をさせてしまった場合は、基本的に双方の保護者に相手が誰だったのかも含めて伝えるようにしています
- ・ただし、程度が軽微な場合(ちょっと押ししてしまった、叩いてしまった等)や、お互いに手が出ている場合(傷が付いたのは片方の子もだけでも双方手が出ている場合もあります)は、相手が誰だったのかまでは伝えない場合もあり、また、頻繁にトラブルが起きている相手同士の場合などは、ある程度集約してお話をする場合もあります
- ・故意ではなく偶発的な場合は、怪我をしてしまった保護者の方に怪我の状況は伝えますが相手が誰だったかまでは伝えていません

たくさんの子どもが集団生活をする場ですので、どうしてもトラブルは発生してしまいますが、いさかい等を通じて双方の成長につなげていくのが保育園の一つの大きな役目であり、また一方で程度の大きい怪我や取返しのできない怪我を発生させないよう、トラブルを未然に防ぐのも保育園の重要な役目だと思っています。

この二つをいかに実現していくのかはこれからも試行錯誤を続け、また保護者の方々の意見も聞きながら改善を続けていきたいと思えます。

## ⑪ おやつは市販の物が多いので気になる。また、行事の際の代替食がスナック菓子なのはどうなのか。

園舎の大規模修繕にて調理機材をリニューアルしたこともあり、以前に比べ給食や午後おやつに関して全体的に手作りが増え、バリエーションも豊かになり味もおいしくなっている点は保護者の方からとても喜んでいただいておりますが、一方で午前おやつや延長おやつに関しては改善がまだ不足しているのも確かだと思っています。

現状の午前おやつは、週に1回程度は野菜(ニンジン、じゃがいも、さつまいもなど)を出していますが、その他はビスケットやウエハース、せんべいなどとなっていますので、野菜をもう少し増やせるようにしたいと思います。また更に別途検討をし、ヨーグルトや小さいおにぎりなども出せるようにし、段階的にビスケットやウエハース等の既製品をなくしていきたいと思っています。延長おやつに関しては、給食室が閉まった後なので既製品にはなりますが、よりバリエーションを持たせ、また健康面や栄養面も配慮したいと思います。

また、行事の際は代替食としておやつを配っていますが、確かに以前は「駄菓子」が含まれており、また0歳～5歳まで共通のものを提供していましたが、今は0歳クラス、1歳クラス、2歳～5歳クラスでそれぞれ別々の物とし、またいわゆる「駄菓子」は選ばないようにしています。ただし、ご家庭の考え方はそれぞれだと思うので、「これはあげたくないな」と感じるお菓子が入っている場合もあるかと思いますが、その場合、子どもにあげるかどうかは各家庭にて判断をしていただきたいと思えます。

## ⑫ 先生方の言葉使いが、もう少しきれいな日本語だと良い(さむっ⇒さむい など)

確かに職員にそういった言葉使いがありますので、「子どものお手本になれるような言葉使い」を

職員が徹底できるよう職員育成を含めて実施していきたいと思えます。

### ⑬ 防犯カメラの閲覧を拒否された

現在、園の内外に合計21台のカメラが設置してあり、防犯や、事故・怪我などの際の検証に活用していますが、何かしらのトラブルでお子さんが怪我をした際などは、保護者の方へのカメラ映像の公開を園が拒否するという事は、一切ありません。(トラブルや怪我があった場合に限りませんが、希望があれば必ずお見せします)

以前一度、カメラの映像を保管する装置のメンテナンスで1週間ほど録画を停止せざるを得ないことがあったのですが、その期間は録画が撮れていなかったためお見せできないといったことがありました。

いざという時のカメラ映像ですので、「撮れていなかった」ということがないように、機器の保守をしっかりと行うと共に、トラブルがあった際は今後も公開を断ることは一切ありません。

### ⑭ 園に関する相談を「第三者委員」にできるという説明が不足している

入園の際にお配りする「入園のしおり」には、保育園には「第三者委員」という方がおり、「園には直接言い辛いことでも第三者委員に相談することができる」ということを、方法を含めて説明しています。また、毎年入園式には第三者委員の方にも参列していただき、保護者の方々に紹介しています。更に、園の全体掲示板にも第三者委員への相談に関して常に掲示してありますので、併せてご確認ください。

しかし、昨年度までは、進級の際にお配りする「進級のしおり」を配布していませんでしたので、在園児保護者への第三者委員の存在の周知が不足していたのだと思えます。

今年度は、先日「進級のしおり」を配布しましたが、その中で第三者委員に関して記載していますので、そちらをご確認ください。

## (2) 園に対して「良い点」としていただいたコメント (抜粋)

- ・OK スポーツやチャイルドステップ、英語教室など、さまざまな取り組みがあり、子どもも楽しんでます
- ・クラス懇親会や意見交換会で出た要望をすぐに改善につなげてくれるので安心できる
- ・ここ数年、保育の内容が今までのやり方ありきではなく改善に向けて動いていることを肌で感じられる
- ・行事の後に取るアンケートが次回に活かされていてとても良い
- ・以前より戸外遊びがとても多くなり、また室内でも工夫を凝らして遊んでくれている
- ・虫や小動物の飼育を通じて、生き物に興味を持つようになりました
- ・食事がとてもおいしいと家でもよく話を聞きます
- ・消防署へ行ったり電車で遠足に行ったり音楽鑑賞を呼んでくれたりいろいろ工夫している
- ・急な残業の際もとても助かっています
- ・今年から大規模災害時は延長料金を配慮してもらえるようになりとてもありがたいです
- ・保育参観は複数日程から選べるようになり、また年2回開催となりとてもよかったです
- ・子どもに関する相談をしたい時に面談をしてもらえ助かっています
- ・保育室内はいつもきれいで、また作品や季節の装飾もきれいにしています
- ・子どもが体調不良の際はすぐ連絡をもらえ、しばらく様子を見てくれたり別室で見てくれたりと

とても助かっています

お忙しい中、たくさんのコメントをいただき大変ありがとうございました。皆さまからの貴重なご意見を重く受け止め、より良い保育につなげていきたいと思っておりますので、今後とも率直なご意見をいただければと思います。

尚、この「福祉サービス第三者評価」の結果は、「東京福祉ナビゲーション」（通称：福ナビ）のホームページにも公表されています。合わせてご覧ください。

※福ナビはこちら ⇒ <http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/>

(福ナビへの掲載は、5月下旬頃になる見込みとのことです)

以上

★毎日の保育サービスについてお聞きします

問1	質問内容								グラフ
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									
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	計	
	50	1	0	1	-	-	-	52	

問2	質問内容								グラフ
園での活動は、お子さんが興味や関心を持って行えるものになっていると思いますか									
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	計	
	49	2	0	1	-	-	-	52	

問3	質問内容								グラフ
園で提供される食事・おやつは、お子さんの状態に配慮し、工夫されたものになっていると思いますか									
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	計	
	43	6	2	1	-	-	-	52	

問4	質問内容								グラフ
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									
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	計	
	49	2	0	1	-	-	-	52	

★毎日の保育サービスについてお聞きします

問5	質問内容							グラフ	
<p>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</p>									
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-		計
	40	8	1	3	-	-	-		52

問6	質問内容							グラフ	
<p>安全対策が十分取られていると思いますか</p>									
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-		計
	44	4	3	1	-	-	-		52

問7	質問内容							グラフ	
<p>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</p>									
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-		計
	48	2	1	1	-	-	-		52

問8	質問内容							グラフ	
<p>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することができるような信頼関係があると思いますか</p>									
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-		計
	36	13	2	1	-	-	-		52



★安心・快適性

問9	質問内容							グラフ		
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										
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	計		
	47	4	0	1	-	-	-	52		

問10	質問内容							グラフ		
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										
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	計		
	41	10	0	1	-	-	-	52		

問11	質問内容							グラフ		
お子さんがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか										
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	計		
	44	3	4	1	-	-	-	52		

問12	質問内容							グラフ		
子ども同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか										
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	計		
	31	14	4	3	-	-	-	52		

★利用者個人の尊重

問13	質問内容							グラフ	
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									
評価	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当	-	-	-	計	
	45	6	0	1	-	-	-	52	

問14	質問内容							グラフ	
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、知られたいと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか									
評価	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当	-	-	-	計	
	43	7	0	2	-	-	-	52	

問15	質問内容							グラフ	
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									
評価	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当	-	-	-	計	
	38	12	1	1	-	-	-	52	

★不満・要望への対応

問16	質問内容							グラフ	
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									
評価	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当	-	-	-	計	
	36	9	2	5	-	-	-	52	

★不満・要望への対応

問17	質問内容							グラフ
<p>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</p>								
評価	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当	-	-	-	
	33	11	5	3	-	-	-	52

★総合的な感想について

(1)	質問内容					
<p>現在利用している保育園を総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか。</p>						
大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	計
28	19	5	0	0	0	52