

中清戸学童クラブ 様

利用者調査（保護者）報告書

令和5年9月

 Wellbe 株式会社 ウエルビー 機構 03-065

〒150-0031 東京都渋谷区桜丘町 9-18-104

TEL : 03-5428-5785 FAX : 03-5428-5786

目 次

1 調査概要	1
①調査方法	1
②調査期間	1
③調査対象者	1
④回答結果の見方について	1
2 調査結果	2
3 学童クラブに対する満足度	5
4 学童クラブに対する意見・要望	6

この報告書は、ご利用者を対象に、中清戸学童クラブ様のサービスについて聞いたものを取りまとめたものです。

1 調査概要

① 調査方法

学童クラブに通う子どもの保護者の皆さまへ WEB 上でアンケートに回答いただきました。

② 調査期間

WEB アンケート：2023 年 8 月 1 日～8 月 31 日

③ 調査対象者

全対象者：75 世帯 回答数：35 世帯 回答率：46%

④ 回答結果の見方について

アンケートは、①毎日の保育サービスについて、②安心・快適性、③利用者個人の尊重、④不満・要望への対応と4つのカテゴリーで構成されています。回答は、「はい」「どちらともいえない」「いいえ」の三択形式です。それぞれの表中には、ご本人の回答の実数、グラフは回答実数をパーセンテージで置き換えています。

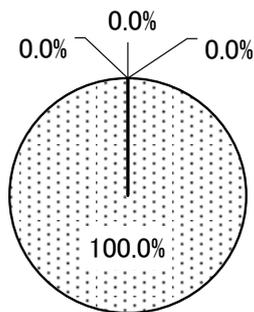
また、サービスに対する傾向をわかりやすくするために、回答を10点満点の点数化しました。「はい」を10点、「どちらともいえない」を5点、「いいえ」を0点としました。単純に、点数が高ければサービスに対する評価が高いといえますが、回答したご利用者の状況にもよりますので、あくまでも傾向ということでご覧下さい。

2 調査結果

問1 お子さんは何年生ですか（複数回答）

学年	実数	割合
1年生	13	34.2%
2年生	13	34.2%
3年生	11	28.9%

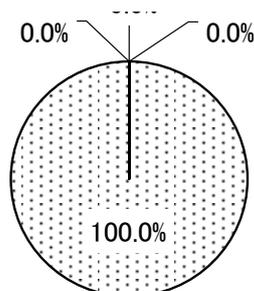
はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
35	0	0	0



- はい
- どちらともいえない
- いいえ
- 無回答・非該当

問2 学童クラブでは一人ひとりのお子さんが活動・遊びを取り入れていると思いますか

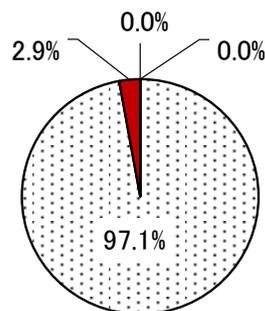
はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
35	0	0	0
得点: 10.0			



- はい
- どちらともいえない
- いいえ
- 無回答・非該当

問3 学童クラブでの日常の遊びや活動、行事が工夫されていると思いますか

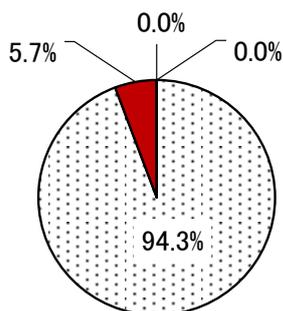
はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
34	1	0	0
得点: 9.9			



- はい
- どちらともいえない
- いいえ
- 無回答・非該当

問4 学童クラブの職員の対応（言葉遣いや態度を含む）は適切ですか

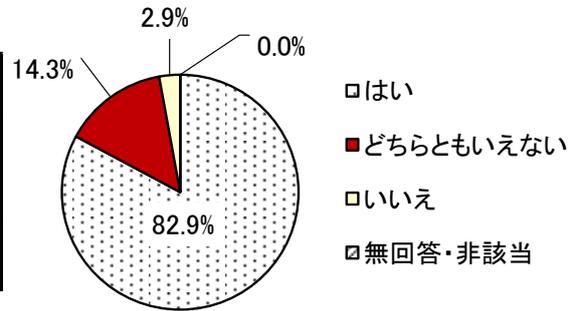
はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
33	2	0	0
得点: 9.7			



- はい
- どちらともいえない
- いいえ
- 無回答・非該当

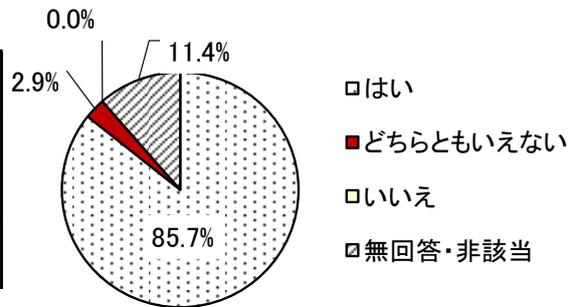
問5 職員に気になることや心配なことを相談できますか

はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
29	5	1	0
得点: 9.0			



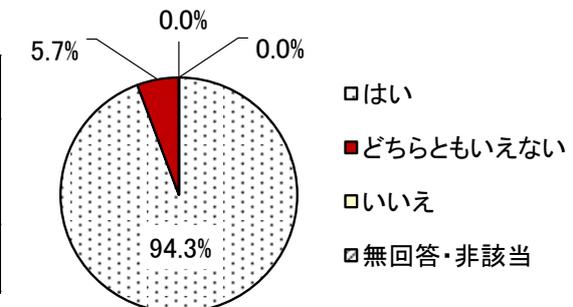
問6 お子さんが学童クラブでけが（すり傷・切り傷等を含む）をしたり、体調が悪くなったりした時の対応は適切だったと思いますか

はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
30	1	0	4
得点: 9.3			



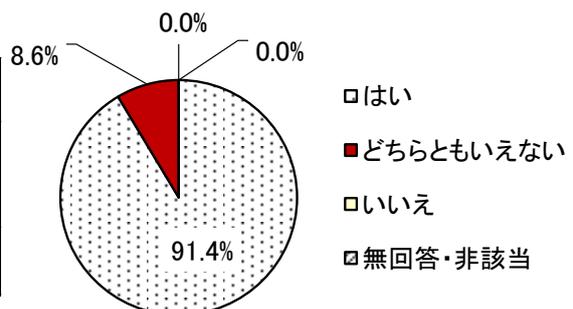
問7 お子さんや保護者のプライバシーを学童クラブでは守ってくれていると思いますか

はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
33	2	0	0
得点: 9.7			



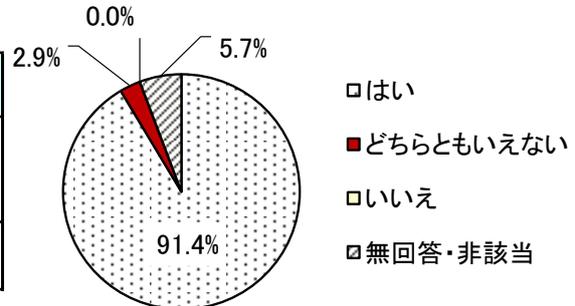
問8 お便り（連絡帳）や職員との会話などからお子さんの様子が伝わりますか

はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
32	3	0	0
得点: 9.6			



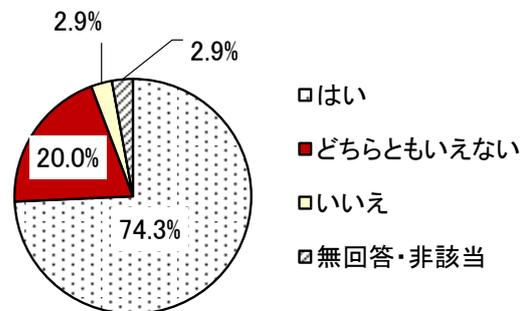
問 9 お子さんへの健康管理（食物アレルギーや感染症対策も含む）への対応は丁寧にされていると思いますか

はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
32	1	0	2
得点:			9.6



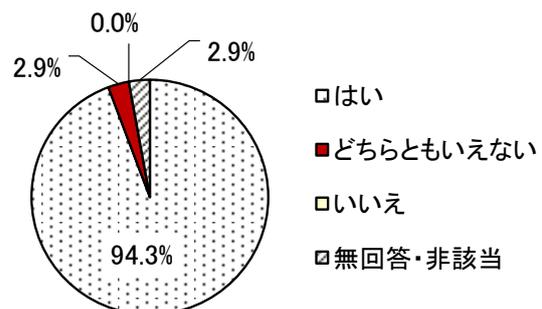
問 10 防犯や防災に対する対応についての説明は丁寧にされていると思いますか

はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
26	7	1	1
得点:			8.6



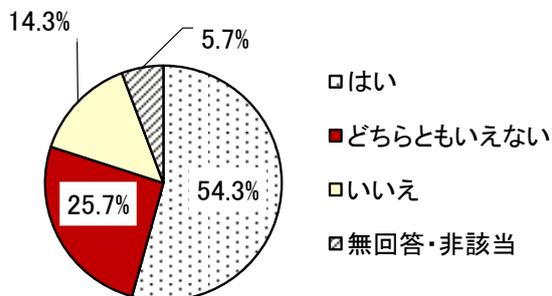
問 11 利用開始時にうけた入所説明はわかりやすかったですか

はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
33	1	0	1
得点:			9.7



問 12 学童クラブの職員は、あなたが困ったときに相談できる苦情窓口の説明は伝えてくれましたか

はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
19	9	5	2
得点:			7.0



3 学童クラブに対する満足度

大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満	無回答
8	9	18	0	0	0

※こちらの質問ですが、「問 12 学童クラブの職員は、あなたが困ったときに相談できる苦情窓口の説明は伝えてくれましたか」と質問してしまい。回答が「大変満足」「満足」「どちらともいえない」「不満」「大変不満」となっていたため、回答が有効ではないものと推察されます。弊社のミスでこのような結果になってしまったこと深くお詫び申し上げます。

4 学童クラブに対する意見・要望

	総合的な満足度	内 容
1	満足	庭が芝生になるとかそういった対策をしてもらえたらというのが正直なところでは。
2	どちらともいえない	夏休みは学童での行事を楽しみに行ってきているので助かります。
3	どちらともいえない	おやつに出ている物が、趣向で食べられない物だと少なくなってしまうのがちょっと… 夕方遅くの帰りや迎えだとお腹を空かせ過ぎて少し大変。だからといって、夕飯前なのでおやつを食べさせられないので、どうか配慮して頂けると助かります。
4	どちらともいえない	子どもの本心を思い遣って接していただいていると思います。安心してあずけています。
5	どちらともいえない	Q13の質問内容が12と同じです。入力しないと送信出来ないのので、どちらでもないにチェックしました。
6	大変満足	特にはございません。
7	どちらともいえない	先生方も優しく、子どもも楽しく学童に行くことができている、感謝の気持ちでいっぱいです。これからもよろしく願いいたします。
8	どちらともいえない	毎回楽しく登所できています。
9	満足	三連休明けなどは私が出社するとき泣かれることもあるのですが、夕方学童にお迎えに行くと笑顔で迎えてくれて、楽しく過ごせたのだなと思ってホッとします。毎日のおやつも、ハーバリウム作りなどの企画も、いつも楽しみにしています。いろいろ考えてくださり、本当にありがとうございます。
10	どちらともいえない	子どもも行きたいイベントがあり、喜んでいきます。
11	どちらともいえない	特にありません。
12	大変満足	いつも大変よく見ていただいております、感謝の気持ちでいっぱいです。子どもの変化にもよく気が付いて下さり、お忙しい中連絡帳も細かく書いて下さっています。安心してあずけることができいております。
13	どちらともいえない	夏休み中のイベントなどに工夫が見られ、子どもが飽きずに楽しく通うことができ、大変ありがたい。いつもありがとうございます。

	総合的な満足度	内 容
14	どちらとも いけない	長期休暇の開所時間が長くなり、利用しやすくなりました
15	満足	安全安心に気を配るだけでなく、子どもが楽しめるように工夫していただき感謝しています。学童が大好きで毎日元気に登所しています。
16	満足	特になし。
17	満足	なし。
18	大変満足	入りの頃、馴染めずにいた子どもの様子をよくみてくださり、落ち着いて過ごせるよう声掛けなどしていただきました。学童で取り組んでいるけん玉やこまやバラエティに富んだおやつを家でもよくしてくれます。安心して過ごせる場所を提供くださり、ありがとうございます。
19	満足	いつも大変よくしていただき、感謝の気持ちでいっぱいです。中清戸学童に入れてよかったと思っております。
20	大変満足	良くやっていただけるので、安心して学童に通わせていただいています。
21	満足	いつもありがとうございます。夏休みのイベントの企画は子どもも楽しんでいましたので、これからも続けて欲しいです。
22	どちらとも いけない	お誕生日会などの行事が決まった曜日に行われることが多く、習い事などで参加できないので、少し曜日を工夫してもらえたら嬉しいです。
23	どちらとも いけない	特にないです。
24	大変満足	特になし。
25	どちらとも いけない	学童が大好きな娘です。楽しんでいるのでこちらとしては何の不満もありません。これからもよろしくお願いします。
26	満足	擦り傷や体調に変化がある時にすぐに対応していただきまして、ひどくならずすんでいます。学童での催しやおやつ等も工夫していただきありがとうございます。今後もよろしくお願いします。
27	どちらとも いけない	いつも、ありがとうございます。今後とも、宜しくお願い致します。
28	どちらとも いけない	特にありません。

	総合的な満足度	内 容
29	どちらとも いえない	各学童クラブで違うようですが、現在の学童クラブでは宿題はやってもやらなくても自由にしていて本人の意思を尊重していただいているのだと思います。ただ、子ども任せだとどうしても遊び優先になってしまい、夕方家に帰ってから宿題をすることになり、時間がなくなってしまうのが気になっています。人それぞれだと思いますが、ある程度宿題が、終わったら遊びの流れだと助かります。
30	大変満足	子どもより・漫画の種類を増やしてほしい 以上です。
31	どちらとも いえない	いつもありがとうございます。
32	どちらとも いえない	いつもお世話になっていて大変ありがたいです。
33	どちらとも いえない	楽しく通えています。子ども達が安心して過ごせるようにしていただき、いつもありがとうございます。先生方に褒めていただいたり、優しくしていただくのが1番嬉しいようです。
34	大変満足	子どもが学童は楽しいと言って通っております。いつもご親切にご対応をしてくださいます、ありがとうございます。
35	満足	子どもがけがや体調不良を訴えた際、いつも素早くいろいろな対応していただきとても感謝しております。また学童内で様々な企画をしていただき、子どもたちもとても楽しく過ごす事ができています。こういったことから、本当に安心して学童に子どもをあずける事ができています。ぜひ4年生以上であっても学童に通わせられたらいいなと思っております。

2023年10月24日

株式会社ウエルビー（担当：亀井恵美子）

中清戸学童クラブ様保護者アンケートの結果について

このたび、NPO 法人ピッコロ様が運営する学童クラブの第三者評価にあたり、保護者へ中清戸学童クラブ様のサービス内容について WEB アンケート調査を実施しました。

しかし、弊社の不備により、中清戸学童クラブ様に対する「サービスの満足度」において、回答の齟齬が生じてしまいました。

【経緯】

「学童クラブに対する満足度をお聞かせください」という設問に対して、「大変満足」「満足」「どちらともい

えない」「不満」「大変不満」と回答をいただきますが、設問が前問と同様の「学童クラブの職員は、あなたが困ったときに相談できる苦情窓口の説明は伝えてくれましたか」と設問をし、「大変満足」「満足」「どちらともいえない」「不満」「大変不満」と回答を求めたため、保護者が回答をする際混乱をしてしまったと推察されます。

保護者 1 名より「Q13 の質問内容が 12 と同じです。入力しないと送信出来ないの、どちらでもないにチェックしました」といったご指摘をいただきました。

その結果、35 世帯の回答のうち、「大変満足」と回答した方が 8 名、「満足」と回答した方が 9 名、「どちらともいえない」と回答した方が 18 名となりました。

しかし、「どちらともいえない」と回答した保護者のクラブに対する意見は、「大変満足」「満足」をうかがわせるものがすべてであり、保護者からいただいたご指摘「Q13 の質問内容が 12 と同じです。入力しないと送信出来ないの、どちらでもないにチェックしました」に当てはまるのではないかと思います。

以下、「どちらともいえない」と回答した保護者の意見

夏休みは学童での行事を楽しみに行ってくれているので助かります。
子どもの本心を思い気遣って接していただいていると思います。安心してあずけています。
先生方も優しく、子どもも楽しく学童に行くことができている、感謝の気持ちでいっぱいです。これからもよろしく願いいたします。
毎回楽しく登所できています。
子どもも行きたいイベントがあり、喜んでます。
おやつに出ている物が、趣向で食べられない物だと少なくなってしまうのがちょっと… 夕方遅くの帰りや迎えだとお腹を空かせ過ぎて少し大変。だからといって、夕飯前なのでおやつを食べさせられないので、どうか配慮して頂けると助かります。
夏休みは学童での行事を楽しみに行ってくれているので助かります。

夏休み中のイベントなどに工夫が見られ、子どもが飽きずに楽しく通うことができ、大変ありがたい。いつもありがとうございます。
長期休暇の開所時間が長くなり、利用しやすくなりました。
お誕生日会などの行事が決まった曜日に行われることが多く、習い事などで参加できないので、少し曜日を工夫してもらえたら嬉しいです。
学童が大好きな娘です。楽しんでいるのでこちらとしては何の不満もありません。これからもよろしく願いします。
いつも、ありがとうございます。今後とも、宜しく願い致します。
各学童クラブで違うようですが、現在の学童クラブでは宿題はやってもやらなくても自由にしていて本人の意思を尊重していただいているのだと思います。ただ、子ども任せだとどうしても遊び優先になってしまい、夕方家に帰ってから宿題をすることになり、時間がなくなってしまうのが気になっています。人それぞれだと思いま

すが、ある程度宿題が、終わったら遊びの流れだと助かります。

いつもありがとうございます。

いつもお世話になっていて大変ありがたいです。

楽しく通えています。子ども達が安心して過ごせるようにしていただき、いつもありがとうございます。先生方に褒めていただいたり、優しくしていただくのが1番嬉しいようです。

上記の保護者からの意見からも「大変満足」「満足」に該当するかの声が多く寄せられています。弊社のミスでこのような結果になってしまい、保護者の皆様からの貴重な声に信ぴょう性がなくなってしまったことについて、深くお詫び申し上げます。

今後このようなことが起こることがないよう、弊社内の体制を見直し改善して参ります。