


清瀬市立第 1 第 2 四小学童クラブ 様
利用者調査報告書（保護者）

令和 6 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 アンケート調査結果	2
① 毎日のサービスについて	2
② 安心・快適性	4
③ 利用者個人への尊重	7
④ 不満・要望への対応	8
3 総合的な満足度	9
①学童クラブに対する満足度	9
②総合的な満足度に対するクロス集計	10
4 学童クラブに対する意見・要望	14

この報告書は、ご利用者を対象に、貴事業所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

学童クラブに通っている児童本人に記入いただき、提出用封筒に入れて封をしたのち、まとめて評価機関宛にお送りいただきました。

② 調査期間

2024年7月5日～8月31日

③ 調査対象者

全対象者：59世帯 回答数：32名（用紙：14名 WEB：18名） 回答率：54%

④ 回答結果の見方について

アンケートは①毎日のサービスについて、②安心・快適性、③利用者個人の尊重、④不満・要望への対応4つのカテゴリ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」「非該当」から選択して答えていただいています。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 アンケート調査結果

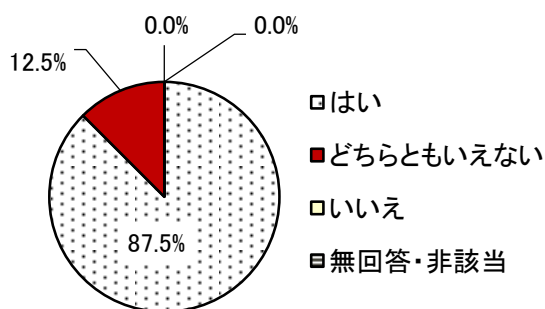
① 毎日のサービスについて

問2 お子さんは何年生ですか

学年	回答数	割合
1年生	11	34%
2年生	16	50%
3年生	5	16%
合計	32	100%

問3 学童クラブではお子さんが楽しく過ごせ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)
28	4	0	0
得点: 9.4			

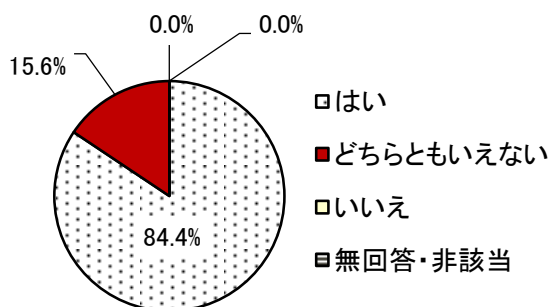


《設問に対する自由意見》

1	(どちらともいえない) 子ども達の自由にしすぎる、見守りが行きたくないという気持ちを稀に引き起こしている。
---	---

問4 お子さんが困ったことや話をしたいときに学童クラブのスタッフは、お子さんの話を聞い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)
27	5	0	0
得点: 9.2			



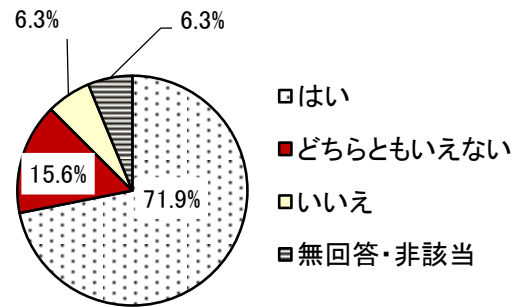
《設問に対する自由意見》

1	(どちらともいえない) 子どもが困って本当に嫌な気持ちになってからスタッフに伝え、そこからの対応。目視で気づいてくれるスタッフがいるのか不審な時がある。
---	--

問5 おやつはお子さんに適した内容や量になっ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)
23	5	2	2
得点: 8.3			

※非該当:1名 無回答:1名



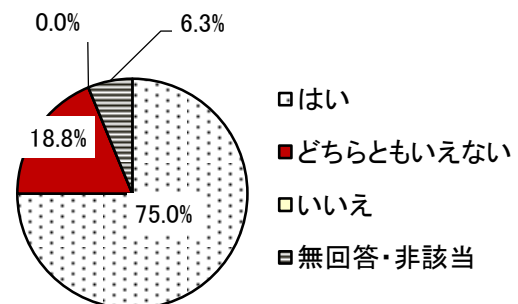
《設問に対する自由意見》

1	(どちらともいえない) ときどき、多いと思ったり少ないと思ったりするようです。
2	(どちらともいえない) 内容はわかるのですが、量はわからない。
3	(いいえ) 既製品のものが多すぎ気がする。低学年だと家で食べさせてないものもあると思う。もう少し食育や栄養を意識したものを出してほしい。
4	仲良しショッピングがすごく楽しみなようです。
5	(無回答) 1年生にはちょっと多いかもしれません。本人はちょうど良い量と言っていますが、夕飯の時にまだお腹が空かない様子です。
6	(いいえ) 甘いおかしや添加物の多い駄菓子が多く、毎日食べることを考えると心配。限られた予算の中で大変かと思いますが、他の地域のようにおかず系やおにぎり、野菜等子どもの成長に適した内容にしていきたいです。

問6 お子さんが希望する考えを学童クラブのスタッフは聞い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)
24	6	0	2
得点: 8.8			

※非該当:2名



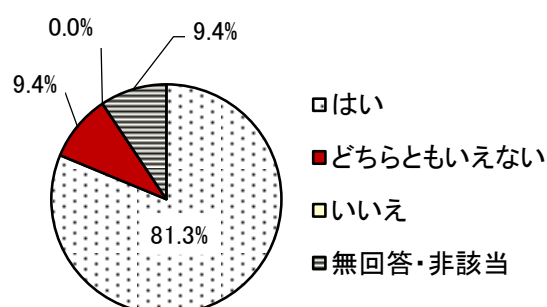
《設問に対する自由意見》

1	偏った意見や考えではなく、平等にみているとは思う。
2	先生と遊んだ話をよく聞くので、コミュニケーションがとれているのだなーと感じます。

問7 学童クラブでの約束事がどうして大切なのか、学童クラブのスタッフはお子さんがわかるように伝え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)
26	3	0	3
得点: 9.1			

※非該当:3名



《設問に対する自由意見》

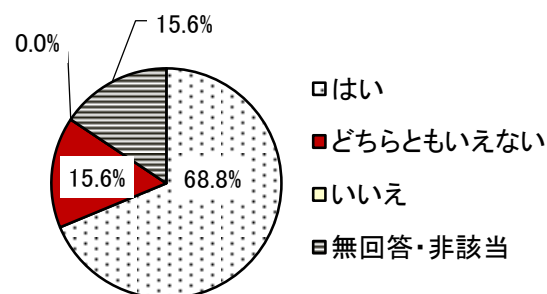
1	低学年には響いていると思う。3・4年生には正直ぬるい。
2	叱るときは叱ってくれるので、助かります。

② 安心・快適性

問8 学童クラブ内の清掃や整理整頓が行き届い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)
22	5	0	5
得点: 8.4			

※非該当:5名



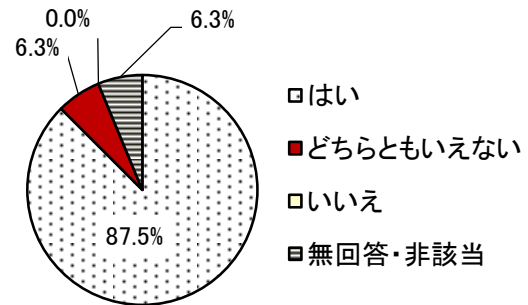
《設問に対する自由意見》

1	(非該当) 学童に行くことがないので、整理整頓されているのかよくわからない。
2	(非該当) 学童クラブが移転してから、クラブ内に伺う機会がないのでわかりません。
3	(非該当) 環境が確認できないので不明

問9 学童クラブのスタッフの言葉遣いや態度、服装は適切だと思いますか

はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
28	2	0	2
得点: 9.4			

※非該当:1名 無回答:1名



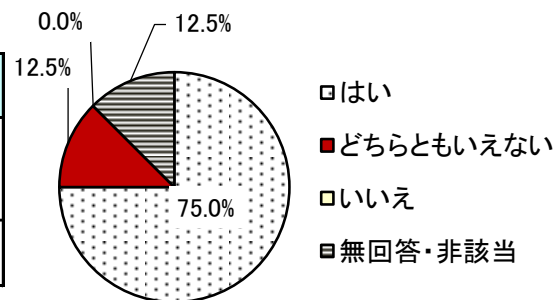
《設問に対する自由意見》

1	(非該当) 学童に行くことがないのでわからない。
2	(無回答) 信頼をおける先生の方が多いですが、言葉遣いや態度から、信頼をおけない先生もいます。
3	いつも丁寧に接してくれます。
4	(どちらともいえない) 学童中の様子を見学したことがないため、子どもに対しての接し方が適切かはわかりませんが、電話や送迎時のご対応はとても丁寧にいただいています。

問10 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、体調が悪くなった時の対応は適切だと思いますか

はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
24	4	0	4
得点: 8.8			

※非該当:4名



《設問に対する自由意見》

1	(どちらともいえない) まだケガをしていないので、わかりません。
2	すぐに対応してくれていると思う。
3	いつも、親切丁寧に対応していただいています。更に、連絡帳にお知らせくださり感謝しています。

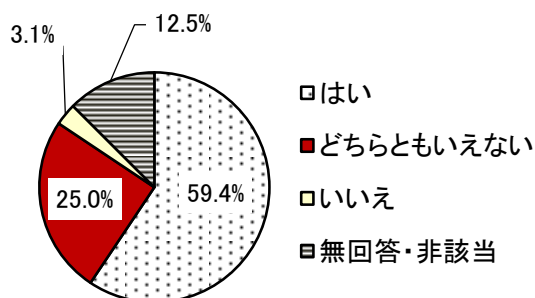
《設問に対する自由意見》

1	(どちらともいえない) 学童でできた傷なのが、学校でできた傷なのか、本人もわからない時があるため不明。過度なケガでなければ学童、学校から連絡はないため不明。
2	(どちらともいえない) 学童中ケガや体調不良となることがあまりないため、どちらともいえません。

問 11 お子さん同士のけんかなどがあった場合の学童クラブのスタッフの対応は信頼できますか

はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 (非該当)
19	8	1	4
得点: 7.8			

※非該当:3名 無回答:1名



《設問に対する自由意見》

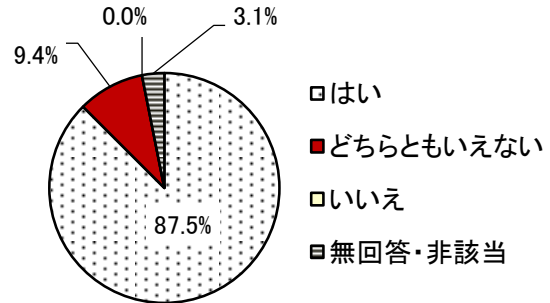
1	子ども同士のトラブルがありましたが、連絡帳、電話はなく、子どもから学童に行きたくないという相談を受け、学童に問い合わせをし、問題が解決した経緯があるので不審感があります。事件やいじめに発展するようなことが学童内でおきたら気が気でないし、親と同じまではいかなくとも、アンテナをもう少し巡らせて頂けたらなと思います。子どもの心に残る傷がよくつく場所であっては困ります。仕事を減らすべきか、休職するべきか悩むところです。
2	(無回答) わからない。
3	(どちらともいえない) 何度か嫌な思いをしているようですが、多くの児童を預かっているなかで、すべてにご対応していただくことは難しいと思います。相談したい時には適切にご対応いただけています。

③ 利用者個人への尊重

問 12 学童クラブのスタッフは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

はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
28	3	0	1
得点: 9.4			

※無回答:1名



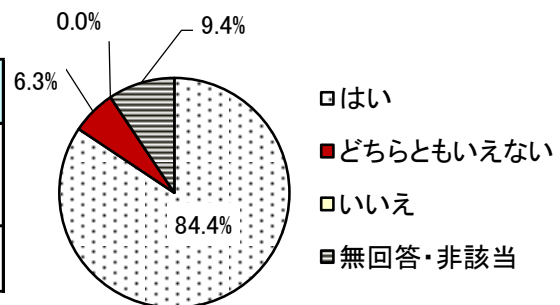
《設問に対する自由意見》

1	言葉では伝えているようですが、子どもからはよく泣く子、面倒を起こす子に時間を割いているそう、忙しそうと聞きます。
---	--

問 13 お子さんや保護者のプライバシーを学童クラブのスタッフ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)
27	2	0	3
得点: 9.2			

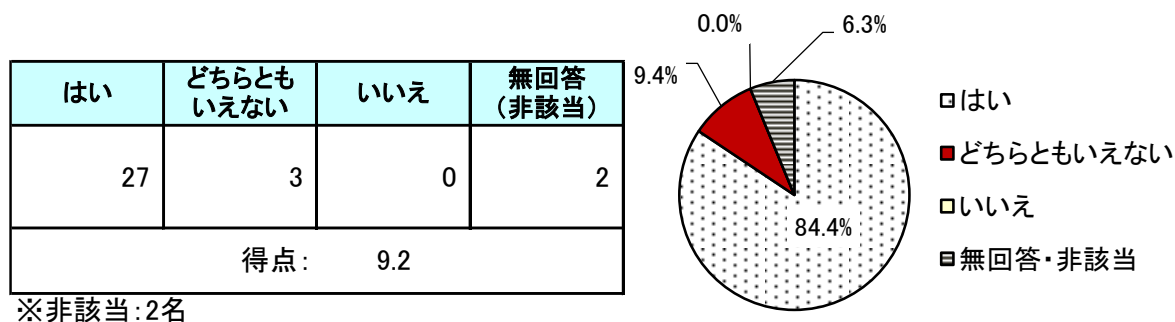
※非該当:2名 無回答:1名



設問に対する自由意見はありませんでした。

④ 不満・要望への対応

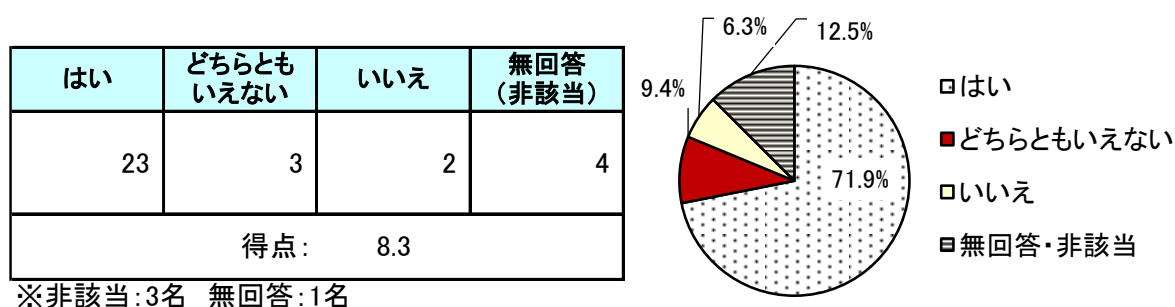
問 14 お子さんや保護者が不満に思ったことや要望を伝えたとき、学童クラブのスタッフは、きちんと対応してくれていると思いますか



《設問に対する自由意見》

1	こちらから言えばきちんと対応して下さいます。
---	------------------------

問 15 学童クラブの職員は、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



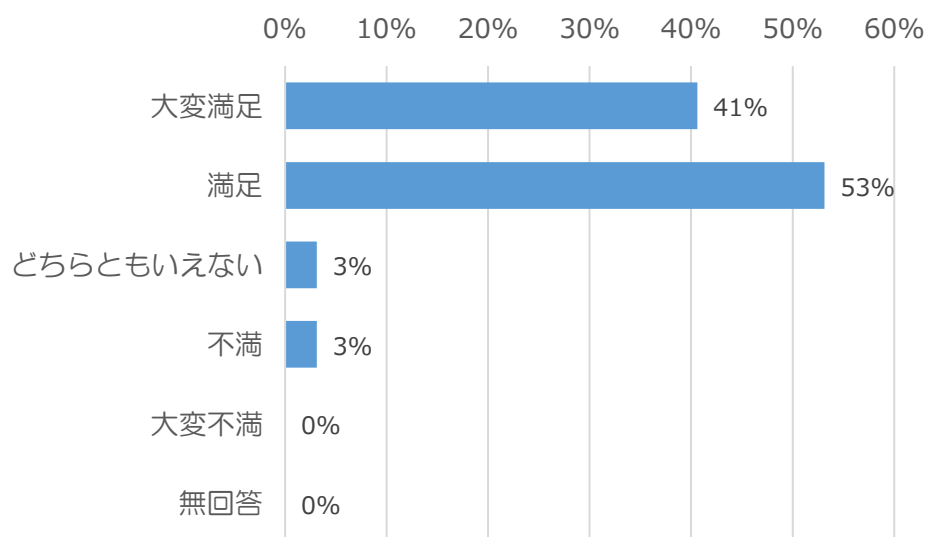
《設問に対する自由意見》

1	(非該当) 特にそのような状況にならなかった。
2	(無回答) 窓口の説明はないが、傾聴の姿勢は感じられる。
3	確か聞いたような気がするが、このアンケート記入時は忘れていました。

3 総合的な満足度

①学童クラブに対する満足度

満足度	回答数	割合
大変満足	13	41%
満足	17	53%
どちらともいえない	1	3%
不満	1	3%
大変不満	0	0%
無回答	0	0%
合計	32	100%



②総合的な満足度に対するクロス集計

クロス集計とは、与えられたデータのうち、2つないし3つ程度の項目に着目してデータの分析や集計を行うことです。ここでは、ご本人の総合的な満足度ごとにそれぞれの設問についてどのような傾向がみられるのかを集計しました。

◎総合的な満足度で「大変満足」と回答した方の傾向

		大変満足と回答した方(回答者13名)							
		はい		どちらともいえない		いいえ		無回答・非該当	
		人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
問3	学童クラブではお子さんが楽しく過ごせていると思いますか	13	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問4	お子さんが困ったことや話をしたいときに学童クラブのスタッフは、お子さんの話を聞いてくれていると思いますか	13	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問5	おやつはお子さんに適した内容や量になっていると思いますか	9	69.2%	2	15.4%	1	7.7%	1	7.7%
問6	お子さんが希望する考えを学童クラブのスタッフは聞いてくれていると思いますか	11	84.6%	1	7.7%	0	0.0%	1	7.7%
問7	学童クラブでの約束事がどうして大切なのか、学童クラブのスタッフはお子さんがかかるように伝えてくれていると思いますか	10	76.9%	1	7.7%	0	0.0%	2	15.4%
問8	学童クラブ内の清掃や整理整頓が行き届いていると思いますか	9	69.2%	1	7.7%	0	0.0%	3	23.1%
問9	学童クラブのスタッフの言葉遣いや態度、服装は適切だと思いますか	12	92.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%
問10	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、体調が悪くなったたりした時の対応は適切だと思いますか	11	84.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	15.4%
問11	お子さん同士のけんかなどがあった場合の学童クラブのスタッフの対応は信頼できますか	10	76.9%	1	7.7%	0	0.0%	2	15.4%
問12	学童クラブのスタッフは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	13	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問13	お子さんや保護者のプライバシーを学童クラブのスタッフは守ってくれていると思いますか	11	84.6%	0	0.0%	0	0.0%	2	15.4%
問14	お子さんや保護者が不満に思ったことや要望を伝えたとき、学童クラブのスタッフは、きちんと対応してくれていると思いますか	10	76.9%	1	7.7%	0	0.0%	2	15.4%
問15	学童クラブの職員は、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	11	84.6%	1	7.7%	0	0.0%	1	7.7%

◎総合的な満足度で「満足」と回答した方の傾向

		満足と回答した方(回答者16名)							
		はい		どちらともいえない		いいえ		無回答・非該当	
		人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
問3	学童クラブではお子さんが楽しく過ごせていると思いますか	13	81.3%	2	12.5%	1	6.3%	0	0.0%
問4	お子さんが困ったことや話をしたいときに学童クラブのスタッフは、お子さんの話を聞いてくれていると思いますか	14	87.5%	2	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
問5	おやつはお子さんに適した内容や量になっていると思いますか	11	68.8%	5	31.3%	0	0.0%	0	0.0%
問6	お子さんが希望する考えを学童クラブのスタッフは聞いてくれていると思いますか	11	68.8%	5	31.3%	0	0.0%	0	0.0%
問7	学童クラブでの約束事がどうして大切なのか、学童クラブのスタッフはお子さんがわかるように伝えてくれていると思いますか	13	81.3%	3	18.8%	0	0.0%	0	0.0%
問8	学童クラブ内の清掃や整理整頓が行き届いていると思いますか	13	81.3%	3	18.8%	0	0.0%	0	0.0%
問9	学童クラブのスタッフの言葉遣いや態度、服装は適切だと思いますか	12	75.0%	4	25.0%	0	0.0%	0	0.0%
問10	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、体調が悪くなった時などの対応は適切だと思いますか	13	81.3%	0	0.0%	0	0.0%	3	18.8%
問11	お子さん同士のけんかなどがあった場合の学童クラブのスタッフの対応は信頼できますか	11	68.8%	4	25.0%	0	0.0%	1	6.3%
問12	学童クラブのスタッフは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	13	81.3%	3	18.8%	0	0.0%	0	0.0%
問13	お子さんや保護者のプライバシーを学童クラブのスタッフは守ってくれていると思いますか	13	81.3%	3	18.8%	0	0.0%	0	0.0%
問14	お子さんや保護者が不満に思ったことや要望を伝えたとき、学童クラブのスタッフは、きちんと対応してくれていると思いますか	13	81.3%	3	18.8%	0	0.0%	0	0.0%
問15	学童クラブの職員は、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	13	81.3%	1	6.3%	1	6.3%	1	6.3%

総合的な満足度

◎総合的な満足度で「どちらともいえない」と回答した方の傾向

		どちらともいえないと回答した方(回答者1名)							
		はい		どちらともいえない		いいえ		無回答・非該当	
		人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
問3	学童クラブではお子さんが楽しく過ごせていると思いますか	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
問4	お子さんが困ったことや話をしたいときに学童クラブのスタッフは、お子さんの話を聞いてくれていると思いますか	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
問5	おやつはお子さんに適した内容や量になっていると思いますか	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問6	お子さんが希望する考えを学童クラブのスタッフは聞いてくれていると思いますか	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
問7	学童クラブでの約束事がどうして大切なのか、学童クラブのスタッフはお子さんがわかるように伝えてくれていると思いますか	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
問8	学童クラブ内の清掃や整理整頓が行き届いていると思いますか	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問9	学童クラブのスタッフの言葉遣いや態度、服装は適切だと思いますか	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問10	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、体調が悪くなったときの対応は適切だと思いますか	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問11	お子さん同士のけんかなどがあった場合の学童クラブのスタッフの対応は信頼できますか	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
問12	学童クラブのスタッフは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	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
問13	お子さんや保護者のプライバシーを学童クラブのスタッフは守ってくれていると思いますか	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
問14	お子さんや保護者が不満に思ったことや要望を伝えたとき、学童クラブのスタッフは、きちんと対応してくれていると思いますか	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
問15	学童クラブの職員は、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	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%

◎総合的な満足度で「不満」と回答した方の傾向

		不満と回答した方(回答者1名)							
		はい		どちらともいえない		いいえ		無回答・非該当	
		人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
問3	学童クラブではお子さんが楽しく過ごせていると思いますか	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
問4	お子さんが困ったことや話をしたいときに学童クラブのスタッフは、お子さんの話を聞いてくれていると思いますか	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
問5	おやつはお子さんに適した内容や量になっていると思いますか	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問6	お子さんが希望する考えを学童クラブのスタッフは聞いてくれていると思いますか	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問7	学童クラブでの約束事がどうして大切なのか、学童クラブのスタッフはお子さんがかかるように伝えてくれていると思いますか	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問8	学童クラブ内の清掃や整理整頓が行き届いていると思いますか	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%
問9	学童クラブのスタッフの言葉遣いや態度、服装は適切だと思いますか	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問10	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、体調が悪くなったときの対応は適切だと思いますか	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
問11	お子さん同士のけんかなどがあった場合の学童クラブのスタッフの対応は信頼できますか	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%
問12	学童クラブのスタッフは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	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
問13	お子さんや保護者のプライバシーを学童クラブのスタッフは守ってくれていると思いますか	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問14	お子さんや保護者が不満に思ったことや要望を伝えたとき、学童クラブのスタッフは、きちんと対応してくれていると思いますか	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問15	学童クラブの職員は、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	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%

4 学童クラブに対する意見・要望

	総合的な 満足度回答	内 容
1	大変満足	いつも丁寧に対応してくださり本当に助かっています。先生たちのことは信頼していますし、子どもも楽しそうです。
2	大変満足	夏休み、学童で宿題（夏休みの）をやってきてくれて、助かっています。また、いろいろな企画もあり、子どもも楽しく夏休みに学童で過ごせています。ありがとうございます。
3	満足	学童クラブの対応には満足しております。子どもにはいろいろな子がいると思いますので、安心して通えるように注意していただくことに期待しております。
4	大変満足	学童クラブで楽しく過ごしているのがわかります。そのおかげで安心して仕事をすることができます。いろいろイベントを考えて、子どもと一緒に楽しくてくださってありがとうございます。
5	大変満足	いつもあたたかい居場所を作って頂きありがとうございます。
6	大変満足	先生方がとても親切で、会うと学童での様子を話してくれたり、連絡ノートに小さな事でもトラブルがあったら書いて教えてくれるので、安心して預けられます。夏休みもイベントをたくさん準備して下さり感謝しています。いつも本当にありがとうございます。
7	大変満足	夏休みのイベントなど楽しいイベントを考えて下さっていて楽しんで学童で過ごせています。いつもありがとうございます。
8	大変満足	子どもはとても楽しそうに通っています。学童の先生は優しく、友達とゆっくり遊べる時間も嬉しいようです。おやつ表を読んで、次のおやつをととても楽しみにしています。
9	満足	現在3年生でお世話になっています。今年度4年生はいらっしゃらないとのことですが、6年生まで希望する子どもが参加することができるとうれしいです。とくに夏休みは、近年学校のプールも廃止されてしまい学校に行く機会もないので、学童での受け入れをお願いしたいです。
10	どちらとも いえない	すべての質問について、子どもが学童でのことを話してくれないため、学童でどう過ごしているのか、どう思っているのかほとんどわからない。他の児童から嫌なことを言われて悲しい思いをしても先生には言えないと言っていた。これからの子どもの様子を見ていかないと、質問の答えはわからない状況です。

	総合的な 満足度回答	内 容
11	満足	いつも安心してお預けできています。ありがとうございます。また、子どもたちが楽しめるイベントの企画や運営も、お忙しい中大変かと思います。特に夏休みは、平日夏休みらしいことを何もしてあげられなかったため、学童でのイベントが本当にありがたかったです。今後、子どもたち発信やメインでのイベントの企画が増えていくと、学童で過ごす時間がより充実したものになるかと思っています。今後ともよろしく願いいたします。