


清瀬市立第 1 第 2 清明学童クラブ 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	5
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	12

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：65世帯 回答数：26名（用紙：11名 WEB：15名） 回答率：40%

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

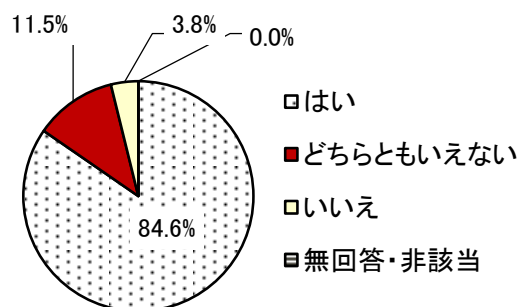
① 毎日のサービスについて

問2 お子さんは何年生ですか

学年	回答数	割合
1年生	9	33%
2年生	11	41%
3年生	7	26%
合計	27	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)
22	3	1	0
得点: 9.0			

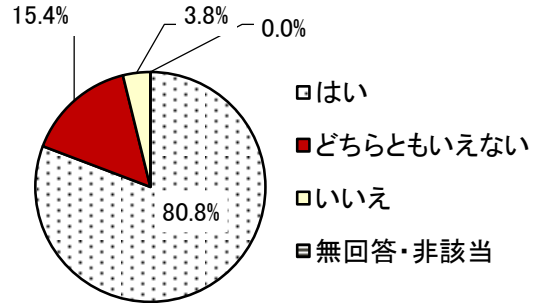


《設問に対する自由意見》

1	嫌がることなく行っています。帰ってくると、学童で何をしたら楽しそうに話してくれます。
2	小学校よりも楽しいようで、けん玉がすごく楽しいそうです。
3	本人が楽しいと答えたので。
4	(いいえ) 他の友達にたたかれたり、嫌がらせを受けていて楽しくないと子どもが言っています。
5	学校の話より、学童での話を聞くことが多いです。

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)
21	4	1	0
得点: 8.8			

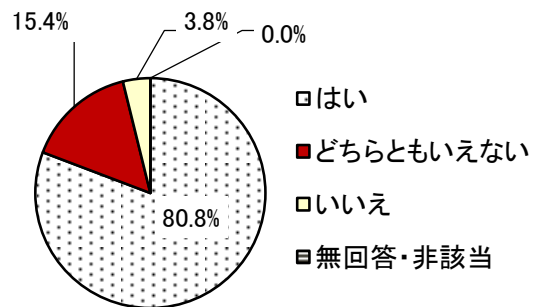


《設問に対する自由意見》

1	(はい) 直接はわかりませんが、先生方の対応を子どもから聞くに、先生方は話を聞いてくれていると思うからです。
2	忘れ物や探し物をよくするわが子が毎回きちんと持ち帰るから。
3	(いいえ) 子どもいわく、嫌がらせを受けたことを伝えてもその子への対応をしていないとのことでした。
4	とても丁寧に聞いてくれます。

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)
21	4	1	0
得点: 8.8			



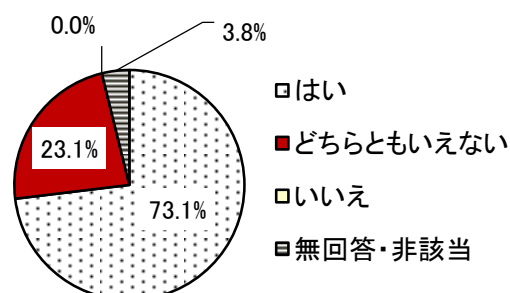
《設問に対する自由意見》

1	(どちらともいえない) 苦手なものがあり、そういったものが出た時は別のものしてもらっているようですが(ヨーグルトやキャンディーチーズなど)足りないのか、家に帰ってくるとご飯まで待てずに何か食べることもあります。
2	家で食べたことのないお菓子をもらえて、本人は大満足しています。
3	(どちらともいえない) あまり食べさせてこなかった市販のお菓子をたくさん食べているようで、最初はすこし複雑な気持ちでした。
4	夕食を食べてくれるので。

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)
19	6	0	1
得点: 8.7			

※無回答:1名



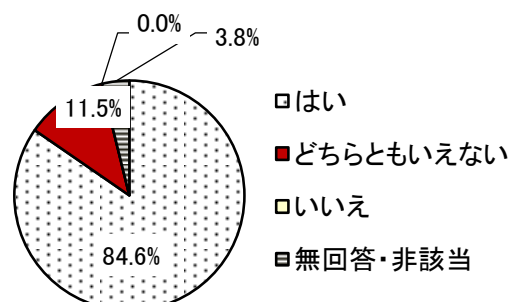
《設問に対する自由意見》

1	(はい) 直接はわかりませんが、先生方の対応を子どもから聞くに、先生方は話を聞いてくれていると思うからです。
2	(どちらともいえない) 関わり方まで、今年度はみれていないから。

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)
22	3	0	1
得点: 9.2			

※無回答:1名



《設問に対する自由意見》

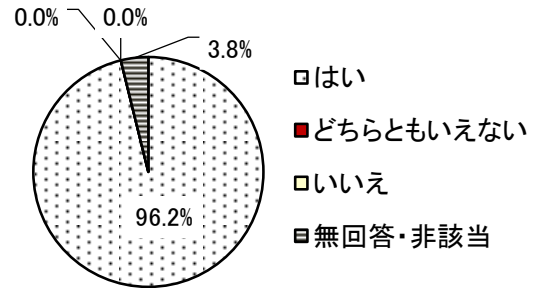
1	(はい) 直接はわかりませんが、先生方の対応を子どもから聞くに、先生方は伝えてくれていると思うからです。
2	(どちらともいえない) わが子に響いているのがみえないため。
3	学童の参観や行事などの機会で、お子さんに合わせた伝え方や関わりをされているのを目にしたりします。

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)
25	0	0	1
得点: 9.8			

※無回答:1名



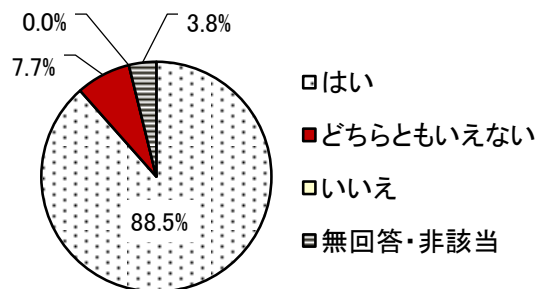
《設問に対する自由意見》

1	ときどきおじゃましますが、いつもきれいなので。
2	いつもキレイと感じています。
3	参観で子どもたちも率先して片付けている姿をみました。

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)
23	2	0	1
得点: 9.4			

※無回答:1名



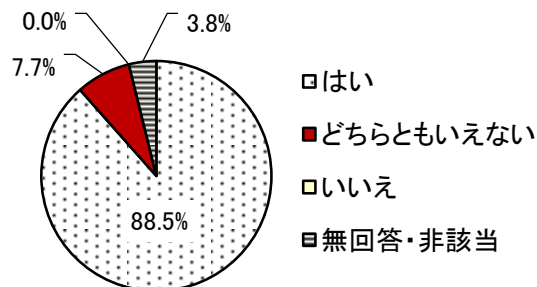
《設問に対する自由意見》

1	(どちらともいえない) すぐ注意する先生はいるなと思ってます。でも子どもの態度も態度なので、何とも言えませんが…。先生の話を聞いてほしいならば、「その話、楽しい!」と思えるような話し方に変えてみるのもありだと思います。
---	---

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、体調が悪くなったりし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)
23	2	0	1
得点: 9.4			

※非該当: 1名



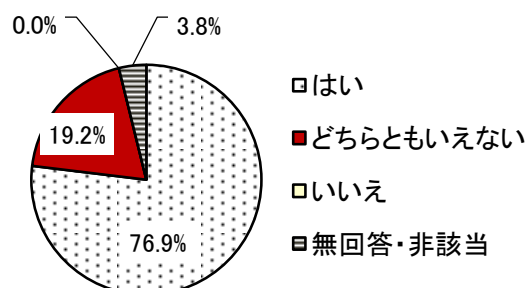
《設問に対する自由意見》

1	小さなケガにも対応してくれています。
2	(非該当) 今までないので、わかりません。
3	実際に対応してくれたことあるので。

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)
20	5	0	1
得点: 8.8			

※非該当: 1名



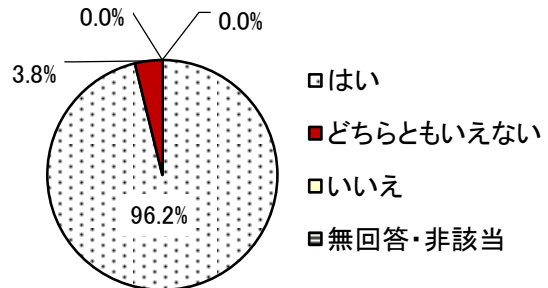
《設問に対する自由意見》

1	(非該当) 今までないので、わかりません。
2	(どちらともいえない) 実際に見てない、聞いてないので、わかりません。

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)
25	1	0	0
得点:			9.8

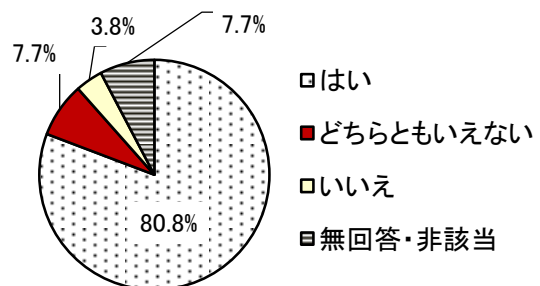


《設問に対する自由意見》

1	(はい) 直接はわかりませんが、先生方の対応を子どもから聞くに、先生方は対応してくれていると思うからです。
2	そうでないと、毎日行くことを嫌がると思う。
3	子どもの成長のことでの話などは、本人が耳にしないような配慮をしてくださいます。

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)
21	2	1	2
得点:			8.8



※非該当:2名

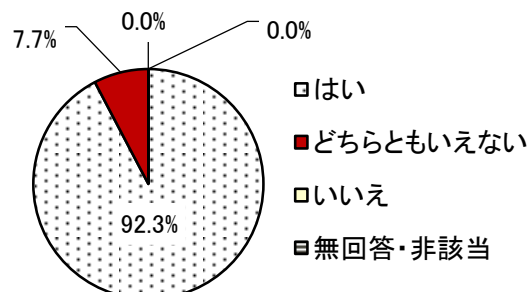
《設問に対する自由意見》

1	(非該当) 今までないので、わかりません。
2	そうであると信じています。
3	物がこわれるトラブルがあったとき、相手の名は教えてくれたけど、その他の情報は言ってこなかった。

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

はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
24	2	0	0
得点:			9.6

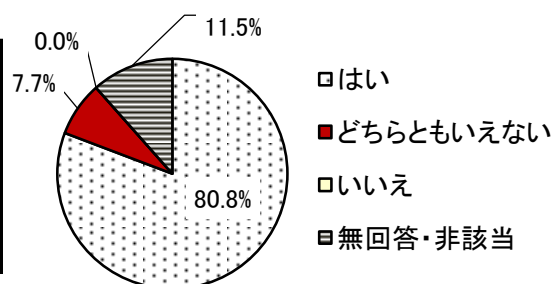


《設問に対する自由意見》

1	(はい) 直接はわかりませんが、先生方の対応を子どもから聞くに、先生方はきちんと対応してくれていると思うからです。
2	実際にその日のうちに返事が来たため。
3	とても丁寧です。

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

はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
21	2	0	3
得点:			9.0



※非該当:2名 無回答:1名

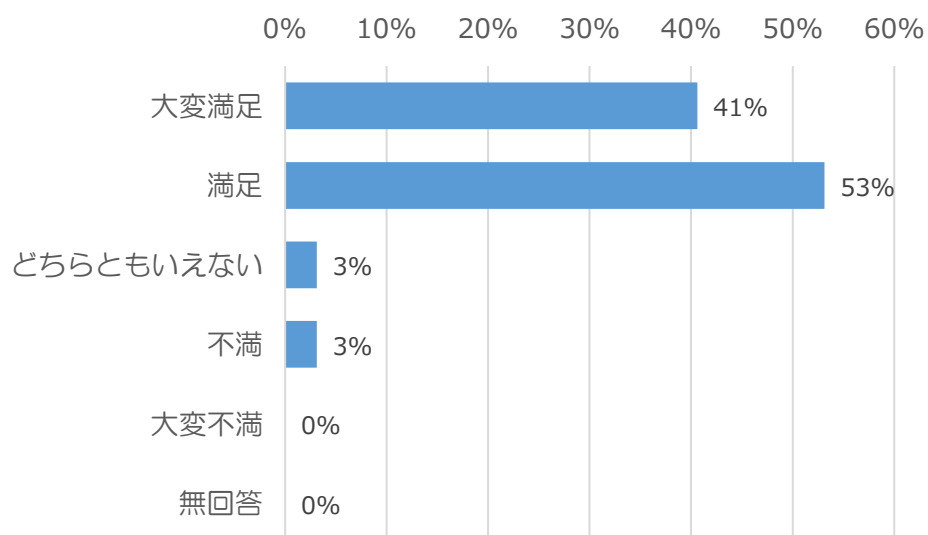
《設問に対する自由意見》

1	(はい) 直接はわかりませんが、先生方の対応を子どもから聞くに、先生方は伝えてくれていると思うからです。
2	入所の時に聞きました。
3	(無回答) 説明はあったかもしれないけど覚えてない。

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	18	69%
満足	8	31%
どちらともいえない	0	0%
不満	0	0%
大変不満	0	0%
無回答	0	0%
合計	26	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18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	17	94.4%	1	5.6%	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	17	94.4%	1	5.6%	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	16	88.9%	2	11.1%	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	14	77.8%	3	16.7%	0	0.0%	1	5.6%
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	16	88.9%	1	5.6%	0	0.0%	1	5.6%
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	17	94.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%
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	16	88.9%	1	5.6%	0	0.0%	1	5.6%
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	18	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	16	88.9%	1	5.6%	0	0.0%	1	5.6%
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	18	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	16	88.9%	0	0.0%	1	5.6%	1	5.6%
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	18	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	17	94.4%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%

◎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8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	5	62.5%	2	25.0%	1	12.5%	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	4	50.0%	3	37.5%	1	12.5%	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	5	62.5%	2	25.0%	1	12.5%	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	5	62.5%	3	37.5%	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	6	75.0%	2	25.0%	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	6	75.0%	2	25.0%	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	7	87.5%	1	12.5%	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	6	75.0%	2	25.0%	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	4	50.0%	4	50.0%	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	7	87.5%	1	12.5%	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	5	62.5%	2	25.0%	0	0.0%	1	12.5%
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	6	75.0%	2	25.0%	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	4	50.0%	2	25.0%	0	0.0%	2	25.0%

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	<p>家ではなかなか考えられないけん玉やコマなど昔遊びもしてくれて、本人はすごく楽しんでいます。</p> <p>少しのケガでも連絡帳で知らせてくれ、本人への対応もしてくれるので、助かっています。</p> <p>定員の問題もあると思いますが、親としては仕事もあるので、卒業まで通いたいなと日々思っています。</p>
2	大変満足	<p>いつもお世話になっています。清明学童クラブのスタッフさんたちはとってもよい対応をしてくれます。本当にありがとうございます。今後もよろしくお願いします。</p>
3	大変満足	<p>今年初めて学童クラブを体験しました。保育園に近いような体験ができて、子どもはいつも楽しかったと報告してくれます。これから友達との交流も増えて、いろいろと楽しいことも増える反面、いろいろな問題にもぶつかると思いますが、それもひとつの成長だと思って長い目で見守っていきたいと思います。</p> <p>これからもよろしくお願いします。夏休み中のいろいろな行事、とても楽しみにしています。</p>
4	大変満足	<p>学童が好きで、「学童が（放課後に）あるから学校がんばる」と言っていました。のびのびと過ごしてくれていることを祈ります。上級生の言葉遣いを良くも悪くも吸収してくるので、諦め半分、みんなで良くなって言ったら良いな—と思っています。いつもありがとうございます。</p>
5	大変満足	<p>人数の多い学童で、手のかかる息子を見ていただき、毎日感謝しています。</p> <p>様々な体験も考え、保育にも実際に取り入れており、学童に通っている子どもたちは他にないステキな時間を過ごしていると思っております。また、登所&休みの有無もしっかり管理されていることも感じているので、そのままの学童さんでいてほしいです。これからもよろしくお願いします。</p>
6	大変満足	<p>4月に引っ越しをしてきまして突然環境が変わり、とても息子を心配しておりましたが、「学童楽しい！ 行きたい！」と元気な姿を見れて、先生方に大変感謝しております。</p>

	総合的な満足度回答	内 容
7	大変満足	子どもが楽しめるようなイベントを定期的に考えて実行していただき、大変感謝しています。スタッフの方々への子どもたちや保護者からの信頼は高いと思います。これからも頼りにしています。
8	大変満足	いつも楽しく通わせていただいています。先生達も優しく信頼できる方達です。今後もよろしくお願いします。
9	満足	少ないスタッフの方でとてもよくみてくださると思いますが、いろいろな性格の生徒がいるので、もう少し多様なスタッフがいるといいような気がしました。
10	大変満足	いつも、先生達にお世話になって、大変助かってます。4年生になっても、利用したいなという思いはありますが、実際に4年生以上の利用者さんがいないので、無理なのかなと思ってます。
11	大変満足	いつも細かく子どもの様子を伝えて頂き感謝しています。学校での様子も踏まえた上で、子どもに接してもらい本当に感謝でいっぱいです。
12	大変満足	いつも、子どもが楽しく学童に通っています。先生方には本当に感謝しております。
13	大変満足	いつもありがとうございます。ケンカやケガなど、いつも丁寧にみていただいているのですが、時々ノートなどでの共有がない場合があります。我が家の場合、子どもから話を聞いていますが、可能であればお迎えの際か、ノートに簡単でも構わないので、何があったのか書いて頂けると助かります。
14	大変満足	<ul style="list-style-type: none"> ・学童の参観とてもいい機会でした。子どもの様子を、みられるのはとてもありがたいです。先生方には感謝しかありません。 ・夏休み等に、様々な経験をさせてくださること、とても子どもが喜んでます。 ・夏休みに校長先生が、体育館使っていていいよって言ってくれたんだよ。ありがたいよね。と、こどもが教えてくれました。きっとそのような伝え方で先生方が話をしてきているのかと思います。どんなことも当たり前ではなく、感謝することを日々耳にできるのはいい環境だと感じています。 ・先生方がとても丁寧だからこそ大変ではないかと心配になります。働きやすい環境であってほしいと思います。