


清瀬市立中清戸学童クラブ 様

利用者調査報告書（保護者）

令和7年11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	6
④ 不満・要望への対応	7
3 総合的な満足度	8
①学童クラブに対する満足度	8
②総合的な満足度に対するクロス集計	9
4 学童クラブに対する意見・要望	11

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の保護者に記入いただき、WEB とアンケート用紙で回答をいただきました。

② 調査期間

2025 年 9 月 26 日～10 月 31 日

③ 調査対象者

全対象者：69 世帯 回答数：48 名（WEB47 名 用紙 1 名） 回答率：70%

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

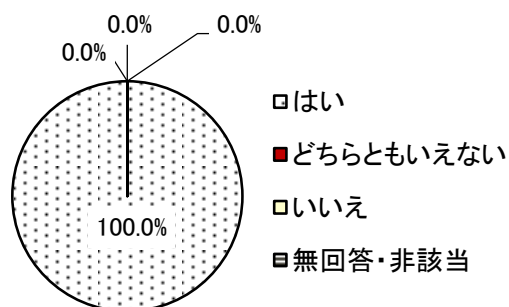
① 毎日のサービスについて

問1 お子さんは何年生ですか（複数回答）

学年	回答数	割合
1年生	26	51%
2年生	19	37%
3年生	6	12%
無回答	0	0%
合計	51	100%

問2 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)
48	0	0	0
得点: 10.0			

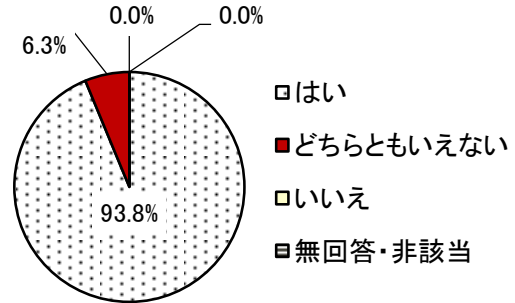


《設問に対する自由意見》

1	学童をお休みする日があると、残念がっていて「いきたかったー」と言っています。保育園よりも学童の方が自由で楽しいと言っています。
2	とても良くしていただいています。学童が楽しいと行ってくれるので助かります。
3	学習の時間や静かに過ごす時間等は少し窮屈に感じているようですが、それも必要な時間だと感じています。
4	学校も学童も楽しいと通っているので、親としてはありがたいです！温かいご指導をしてくださっている先生方には心より感謝しております。

問3 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)
45	3	0	0
得点:			9.7

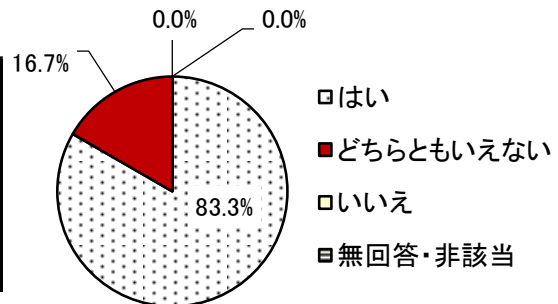


《設問に対する自由意見》

1	(どちらともいえない) 恥ずかしいとのことでした。
2	同じ名前の子がいて、呼ばれたときにわかりにくかったとき、呼び名について話をしたそうですが、納得がいかなかったことがありしばらく引きずっていました。

問4 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)
40	8	0	0
得点:			9.2

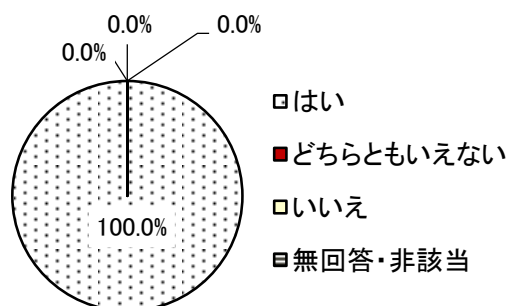


《設問に対する自由意見》

1	美味しくて、豪華なおやつばかりで嬉しいと言っています。
2	好きなおやつじゃないときがあるそうです。
3	家よりだいぶ多いと子どもは喜んでいる。親としては、どれくらい食べているのか少しだけ心配ではある。
4	いろいろなお菓子が出るのが嬉しいようです。学童で食べて美味しかったからと、家族におすすめしてくれることがあり、会話の中からも学童で楽しんでいることが、わかります。

問5 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)
48	0	0	0
得点: 10.0			

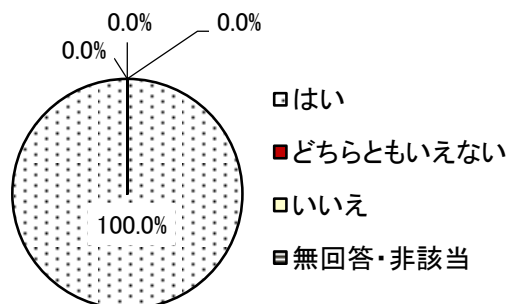


《設問に対する自由意見》

1	子どもからあまり話がないので、よくわかっていない。
---	---------------------------

問6 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)
48	0	0	0
得点: 10.0			

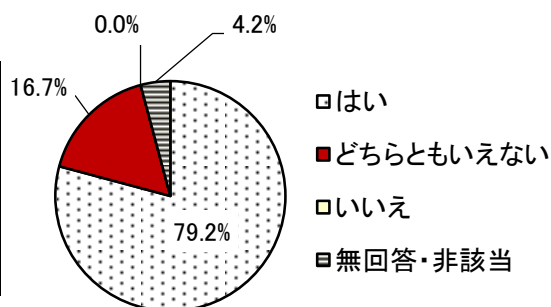


設問に対する自由意見はありませんでした。

② 安心・快適性

問7 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)
38	8	0	2
得点: 9.0			

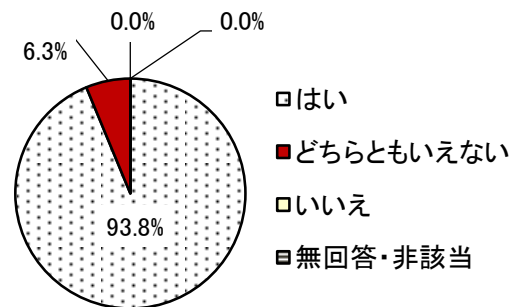


《設問に対する自由意見》

1	(どちらともいえない) トイレは使いづらさがあるそうです。
2	(非該当) 迎えのときも外で待つため、室中に入ることがないのでよくわからないのですが、整理整頓されているものと信じております。
3	(非該当) 中に入ることがないため。

問8 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)
45	3	0	0
得点: 9.7			

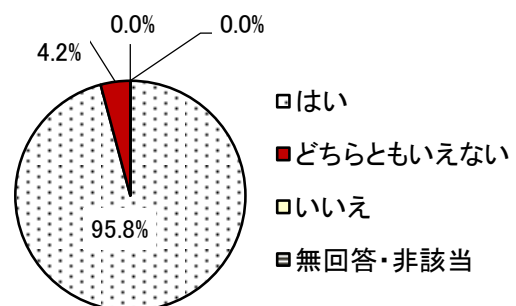


《設問に対する自由意見》

1	みなさん髪を結んだり、動きやすい服装をしていらっしゃる、好感が持てます。今時、ファッションと仕事ができるかは関係ないという意見もあるのは承知していますが、親からみて信頼して我が子をあずけられるかという判断材料の一つにはなっていると思います。
2	お会いすると気持ちよく挨拶していただけます。

問9 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

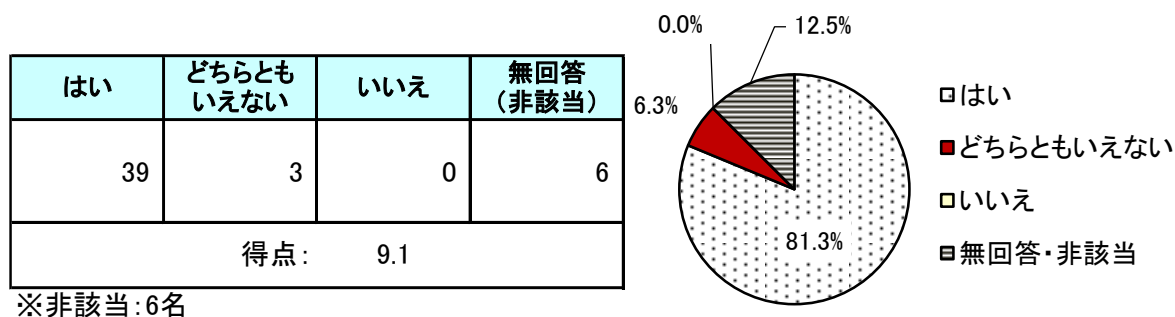
はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 (非該当)
46	2	0	0
得点: 9.8			



《設問に対する自由意見》

1	(どちらともいえない) たいしたことのないケガでも、絆創膏をはったり、冷やしたり、非常に丁寧に対応して下さっています。どんなことがあったかの報告は、今まで通りいただけるとありがたいのですが、先生方のご負担を考えると、ここまで丁寧に対応してもらうのは、ありがたい反面、恐縮しています。
2	基本的にケガをしても気にしていませんが、いつも連絡帳に書いてくださるのでみてもらえているのだと安心します。

問 10 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

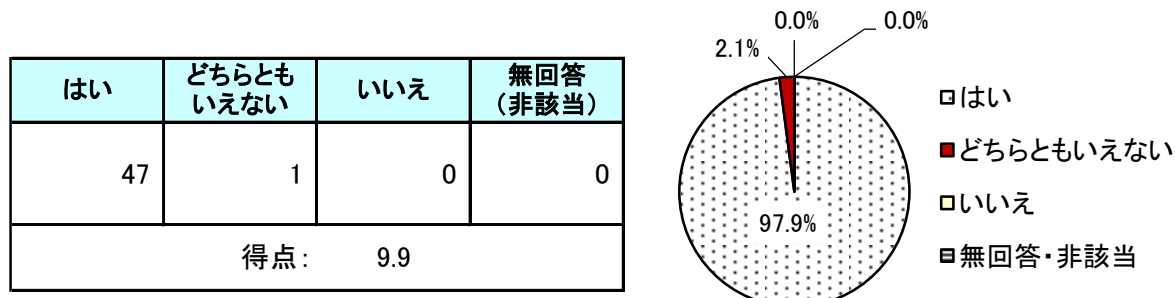


《設問に対する自由意見》

1	(非該当) 学童でけんかをしたことがないのでよくわかりません。
2	(非該当) あまり報告を受けたことがないので、非該当にしています。
3	(非該当) 子どもからけんかの話聞いたことがないため。

③ 利用者個人への尊重

問 11 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



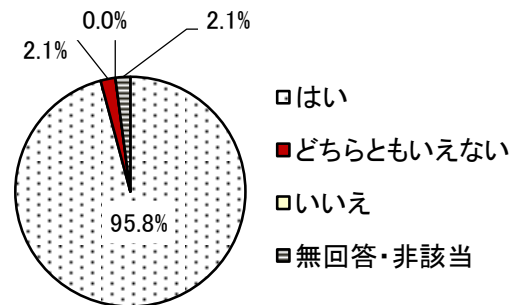
《設問に対する自由意見》

1	(どちらともいえない) いつも本当によくしてもらっていると思いますが、気持ちのムラが激しく学年が上がって可愛げもなくなってきていますので、対応も難しいのかなと思いますが、中身はとても弱いので、たまに言われた言葉に傷ついていることがあります。
---	--

問 12 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)
46	1	0	1
得点: 9.8			

※非該当: 1名



《設問に対する自由意見》

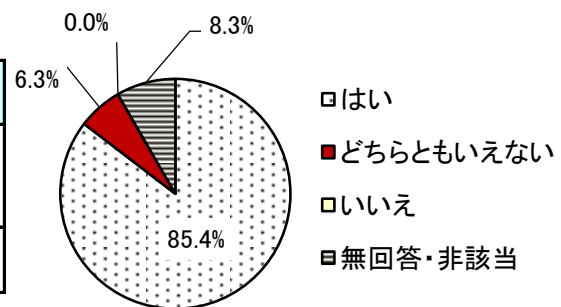
1	(どちらともいえない) よくわからない。
---	----------------------

④ 不満・要望への対応

問 13 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)
41	3	0	4
得点: 9.3			

※非該当: 4名

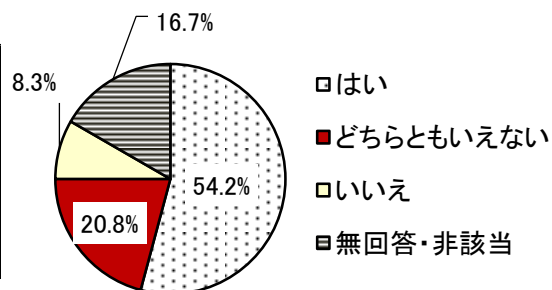


設問に対する自由意見はありませんでした。

問 14 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)
26	10	4	8
得点: 7.3			

※非該当:7名 無回答:1名



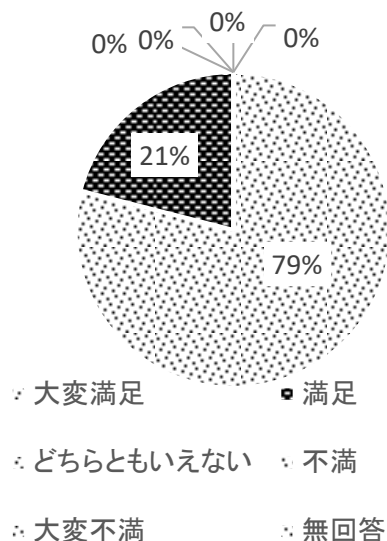
《設問に対する自由意見》

1	(いいえ) 私自身が聞きにいていないため。
2	(無回答) すみません、あったのかもしれませんが必要なさそうだったので覚えて ないです…
3	(非該当) 伝えてくださったのかもしれないが、覚えていない

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	38	79%
満足	10	21%
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	48	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38名)							
		はい		どちらともいえない		いいえ		わからない・無回答	
		人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
問2	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	38	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問3	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	36	94.7%	2	5.3%	0	0.0%	0	0.0%
問4	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	32	84.2%	6	15.8%	0	0.0%	0	0.0%
問5	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	38	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問6	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	37	97.4%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%
問7	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	32	84.2%	4	10.5%	0	0.0%	2	5.3%
問8	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	38	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問9	お子さんが学童クラブだけが（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	37	97.4%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%
問10	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	31	81.6%	1	2.6%	0	0.0%	6	15.8%
問11	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	37	97.4%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%
問12	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	37	97.4%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%
問13	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	36	94.7%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.3%
問14	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	24	63.2%	5	13.2%	3	7.9%	6	15.8%

総合的な満足度（クロス集計）

◎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10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2	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	10	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問3	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	9	90.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%
問4	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	8	80.0%	2	20.0%	0	0.0%	0	0.0%
問5	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	10	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問6	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	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問7	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	60.0%	4	40.0%	0	0.0%	0	0.0%
問8	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	70.0%	3	30.0%	0	0.0%	0	0.0%
問9	お子さんが学童クラブだけが（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	9	90.0%	1	10.0%	0	0.0%	0	0.0%
問10	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	8	80.0%	2	20.0%	0	0.0%	0	0.0%
問11	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	10	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問12	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	9	90.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%
問13	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	5	50.0%	3	30.0%	0	0.0%	2	20.0%
問14	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	2	20.0%	5	50.0%	1	10.0%	2	20.0%

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	今年度で、中清戸学童がなくなってしまうこと仕方がないことなのですが、本当に残念です。先生方は本当に一人ひとりそれぞれが優しく（きっと時には厳しくもあり）我が子の特異なところにも応えてくださっていることが、子どもを通して、日々面と向かって会うときからも常々感じています。夏休みのイベントも盛りだくさんで、親の方が「いいな～」とうらやましくなるくらいでした。園庭での体験（実ったものをいただく経験も含めて）先生方、友だちとの出会いに感謝です。次にできる学童にも期待しています。本当にありがとうございました。
2	大変満足	新一年生で学童の利用も初めてで親子で不安ばかりでしたが、丁寧な対応により、楽しく通えるようになりありがたいです。大雨のときなども降所についての対応メールなど適時あり、安心してお願いできています。これからもよろしくお願いします。
3	大変満足	たまにお迎えに行ったときには、先生が明るく対応してくださっていて、子ども達も楽しそうに過ごしているなと感じます。子どもが忘れ物をした際、取りに行くとき先生も一緒に探してくれ、優しくしてくださいます。いつも子どもが楽しく過ごせるのは、先生方のおかげです。いつもありがとうございます！
4	大変満足	長期休みでも楽しいイベントを用意してくれて、とても助かっています。ありがとうございます。
5	大変満足	発熱時体温など、たくさんの児童がいる中ご迷惑をお掛けしております。子どもは学校よりも学童のほうが居場所があるというときがあります。いつもありがとうございます。
6	大変満足	いつも大半お世話になっております。子どもは楽しんで、学童に行っています。本当にありがとうございます。今後ともよろしく申し上げます。
7	大変満足	コマ回しやけん玉、将棋など家で親だけではやってもらえない遊びをたくさんしてもらえて助かっています。
8	大変満足	いつもありがとうございます。

学童クラブに対する意見・要望

	総合的な満足度回答	内 容
9	大変満足	6年生まで入れるように、定員を増やしてほしい。夏休みなど長期休暇だけ利用できるようにしてほしい。長期休暇中は、学校の給食室を使って、費用は払うので、給食を出してほしい。職員の皆様の処遇をよくしてほしい。
10	大変満足	正直、学童へ行かせていること…子どもに申し訳ないと思うことがあります。しかしながら学童が楽しい。先生が好きだと言ってくれる子どもや学童に大変感謝しており、大切な存在だとおもっております。3年生までしか利用ができないので残念ですが、学童を卒業した子が玄関口に来ると笑顔で話をしている先生方を見ると本当に素敵な学童だと感じます。いつもありがとうございます！
11	大変満足	毎日楽しく学童で過ごしていることは親にとってとても安心しております。
12	大変満足	子どもがいつも楽しそうに学童の話をしてくれるので、安心して通わせることができます。いつもありがとうございます。
13	大変満足	いつもお世話になっております。放課後や夏休みなど、長い時間過ごしているため、我が子の生活の中では、第二の家のようなところになっています。先生方の温かい関わりや、お友だちからの刺激をたくさん受け、いい方向に成長していると思っています。夏休みのハーバリウム作り楽しかったようで、今でも作品を眺めています。また、けん玉も「最初は嫌だと思ったけど、まっやってみるかと思って。そしたら、楽しかった！」と、新たな体験をするきっかけにもなっているようです。先生方には感謝の気持ちでいっぱいです。来年度もよろしくお願い致します。
14	大変満足	いつもありがとうございます。子どもも楽しそうに通わせていただいているので今後もよろしくお願い致します。
15	大変満足	いつもお世話になっております。子ども達が楽しめるようなことを考えて下さったり親身になって相談にのってくださり 安心して子どもを預けることができます。ありがとうございます。
16	大変満足	親の私達にもとても親身になって下さり、親子共々とても安心できる環境で大変満足しています。
17	大変満足	夏休みはいろいろな企画をして下さり、ありがとうございました。子どもが楽しく過ごせているのは学童クラブの職員さんたちのおかげです。感謝しております。

	総合的な 満足度回答	内 容
18	大変満足	学童クラブの拡充に伴い、4年生以上も希望者は入所できるのかなどを知りたい。
19	大変満足	季節や長期休みの間など特別なイベントをして下さったり、誕生日カードを作って下さったり、遊びの種類も豊富で家にいるより充実した時間が過ごせていると思います。いつもありがとうございます。
20	満足	いつもありがとうございます。