


清瀬市立十小学童クラブ 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	6
3 総合的な満足度	7
①学童クラブに対する満足度	7
②総合的な満足度に対するクロス集計	8
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：54世帯 回答数：45名（WEBでの回答） 回答率：83%

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」「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

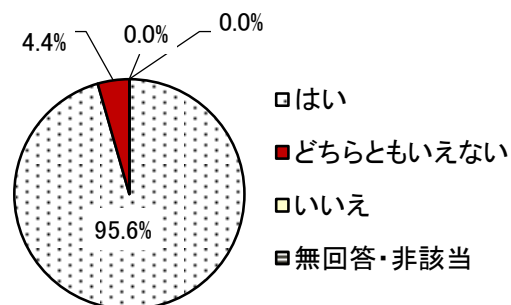
① 毎日のサービスについて

問1 お子さんは何年生ですか（複数回答）

学年	人数	割合
1年生	18	36%
2年生	17	34%
3年生	15	30%
無回答	0	0%
合計	50	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

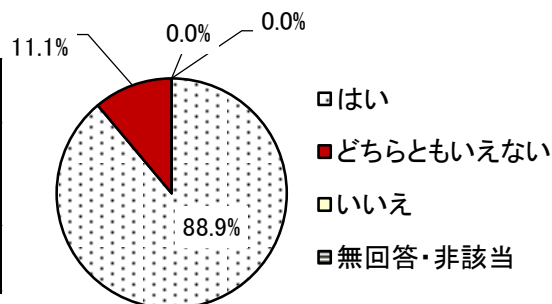
はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
43	2	0	0
得点: 9.8			



設問に対する自由意見はありませんでした。

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)
40	5	0	0
得点: 9.4			

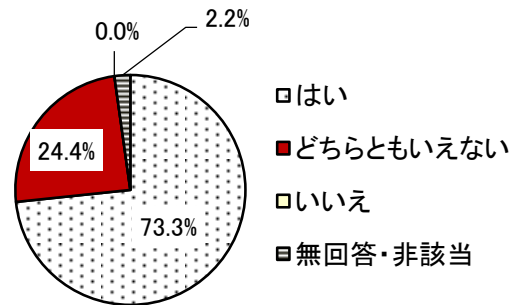


設問に対する自由意見はありませんでした。

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)
33	11	0	1
得点: 8.7			

※無回答: 1名



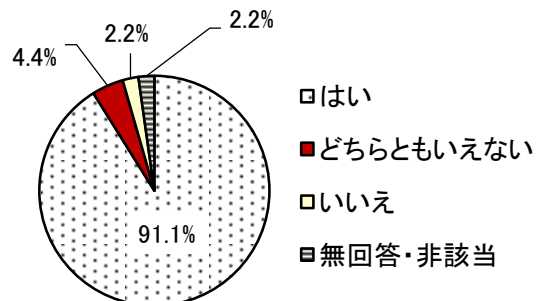
《設問に対する自由意見》

1	アレルギーの我が子にもしっかり対応してください。
2	(無回答) 少し多いかなと思うときもありますが、うちの子がよく食べる方だからかもしれません。しっかりお昼ご飯を食べているので、おにぎりなどはなくて良いと思います。
3	(どちらともいえない) もう少しおなかにたまるようなおやつでもいいのかと思う。学童でホットサンドを作っていたいたり、ありがたいです。

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)
41	2	1	1
得点: 9.4			

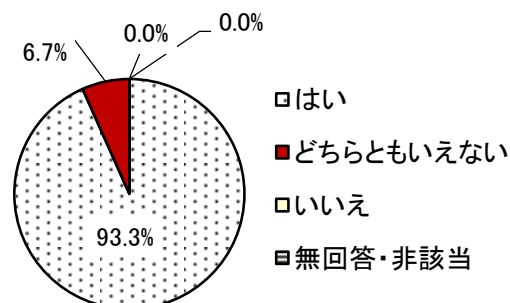
※非該当: 1名



設問に対する自由意見はありませんでした。

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)
42	3	0	0
得点:			9.7

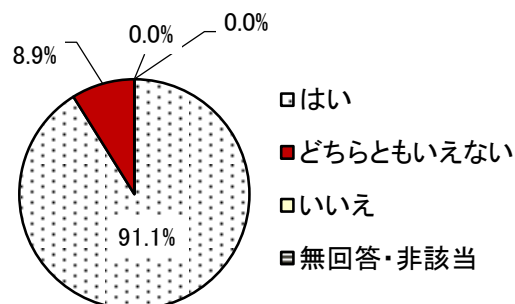


設問に対する自由意見はありませんでした。

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)
41	4	0	0
得点:			9.6

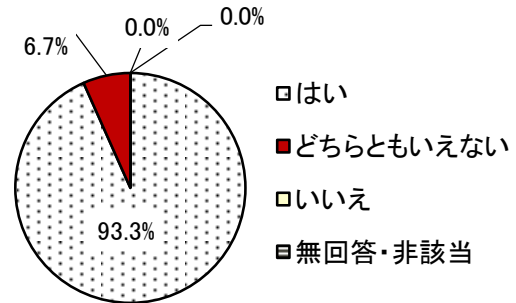


《設問に対する自由意見》

1	今は違いますが、延長をお願いして迎えに行ったときにトイレや廊下などしっかり清掃されている先生を毎日見ていました。意識されていると思います。
2	子どもたちも掃除に参加する機会があれば良いと思います。例えば「月や週に一度、掃除の日を決めて、おもちゃを拭いたり、床の拭き掃除をする」等をすれば、掃除の習慣もつくし、良いかもしれないな、と思いました。

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

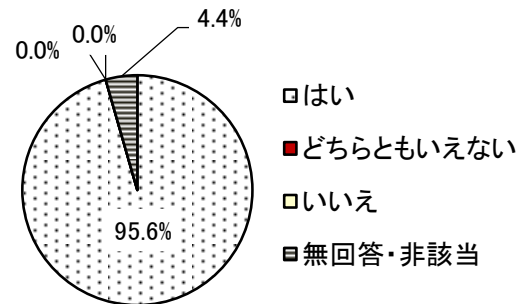
はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
42	3	0	0
得点: 9.7			



設問に対する自由意見はありませんでした。

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)
43	0	0	2
得点: 9.8			



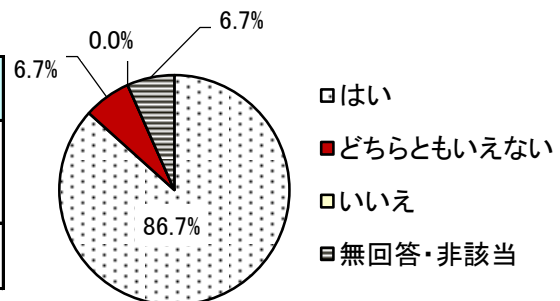
※非該当: 2名

《設問に対する自由意見》

1	細かく報告もしてくださり助かっています。
---	----------------------

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

はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
39	3	0	3
得点: 9.3			



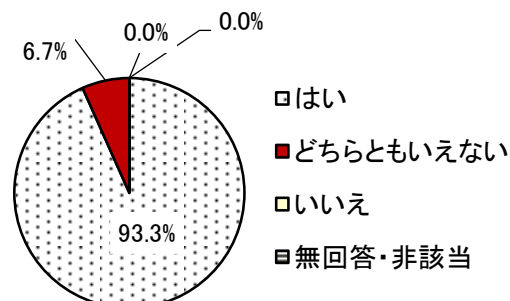
※非該当: 3名

設問に対する自由意見はありませんでした。

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

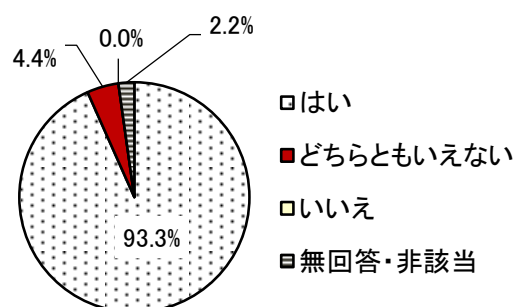
はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
42	3	0	0
得点: 9.7			



設問に対する自由意見はありませんでした。

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)
42	2	0	1
得点: 9.7			



※非該当: 1名

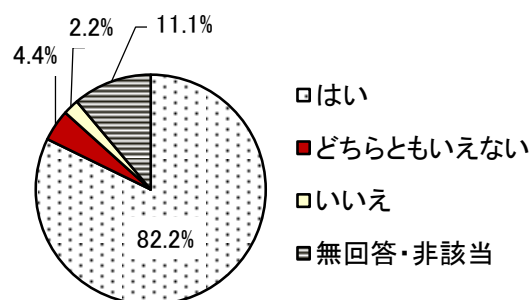
《設問に対する自由意見》

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)
37	2	1	5
得点: 9.0			



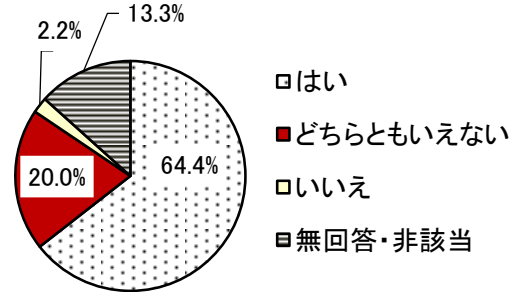
※非該当: 5名

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)
29	9	1	6
得点:			8.1

※非該当:5名 無回答:1名



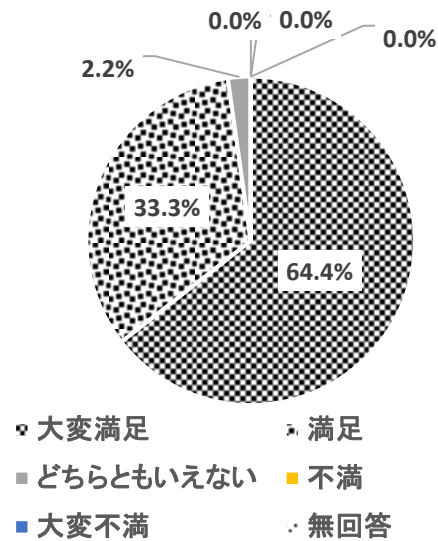
《設問に対する自由意見》

1	(無回答) 恐らく教えてくださっていたと思いますが、私が忘れてしまっております。
---	--

3 総合的な満足度

① 学童クラブに対する満足度

満足度	人数	割合
大変満足	29	64.4%
満足	15	33.3%
どちらともいえない	1	2.2%
不満	0	0.0%
大変不満	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	45	100.0%



総合的な満足度（クロス集計）

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29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	28	96.6%	1	3.4%	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	29	100.0%	0	0.0%	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	23	79.3%	5	17.2%	0	0.0%	1	3.4%
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	29	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	28	96.6%	1	3.4%	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	28	96.6%	1	3.4%	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	28	96.6%	1	3.4%	0	0.0%	0	0.0%
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、体調が悪くなったたりした時の対応は適切だと思いますか	27	93.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.9%
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	26	89.7%	1	3.4%	0	0.0%	2	6.9%
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	28	96.6%	1	3.4%	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	29	100.0%	0	0.0%	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	26	89.7%	0	0.0%	0	0.0%	3	10.3%
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	19	65.5%	5	17.2%	0	0.0%	5	17.2%

◎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15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	15	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	11	73.3%	4	26.7%	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	9	60.0%	6	40.0%	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	12	80.0%	2	13.3%	0	0.0%	1	6.7%
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	13	86.7%	2	13.3%	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	12	80.0%	3	20.0%	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	13	86.7%	2	13.3%	0	0.0%	0	0.0%
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、体調が悪くなったときの対応は適切だと思いますか	15	100.0%	0	0.0%	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	12	80.0%	2	13.3%	0	0.0%	1	6.7%
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	14	93.3%	1	6.7%	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	12	80.0%	2	13.3%	0	0.0%	1	6.7%
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	11	73.3%	2	13.3%	0	0.0%	2	13.3%
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	9	60.0%	4	26.7%	1	6.7%	1	6.7%

総合的な満足度（クロス集計）

◎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	0	0.0%	1	100.0%	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	0	0.0%	1	100.0%	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	1	100.0%	0	0.0%	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	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	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	1	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	1	100.0%	0	0.0%	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	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
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	1	100.0%	0	0.0%	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	0	0.0%	1	100.0%	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	1	100.0%	0	0.0%	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	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%
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	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	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	兄弟 3 人お世話になりました。いつも明るい笑顔で丁寧にみていただいて感謝の思いしかありません。おかげで安心して仕事ができます。本当にありがとうございます。
2	大変満足	夏休み、長い休みも飽きずに通えたのも先生方の工夫のおかげです。これからもよろしくお願いします。
3	大変満足	いつも丁寧に関わってくださり、ありがとうございます。
4	満足	いつもありがとうございます。子どもが伸び伸び過ごさせていただいていると思います。
5	満足	1 年生で忘れ物が多いので、帰り際に忘れ物がないか確認をしていただけると助かります。
6	どちらとも いえない	仲の良い友達と一緒に座りたいのに、4 人席のルールのためにいつもあぶれてしまい、子どもがとてもつらい思いをしています。「先生を困らせてしまうから相談しないでほしい」と言うほど、我慢をしているようです。最近「朝から学校や学童に行きたくない」と言うこともあり、心配しています。学童クラブのルールとして決まっているのですが、子どもの気持ちにも寄り添い、状況に応じて柔軟に対応していただけるとありがたいです。
7	大変満足	とても良くしていただき、感謝しております。
8	大変満足	いつも子どもに寄り添って、ご対応いただき感謝しています。子どもも学童が大好きです。今後ともよろしくお願いします。
9	大変満足	子どもの話をしっかり聞いてくれて、とても頼れる存在です。
10	大変満足	子どもたちが楽しく過ごせるように行事など工夫して取り入れて下さり、何かあれば状況等丁寧に伝えて下さり、子どもは楽しく親は安心して通わせていただいています。
11	大変満足	いつも見守ってくださり、助かっています。ありがとうございます。
12	大変満足	いつも丁寧に関わってくださって大変助かっております。
13	大変満足	些細なケンカでも、伝えていただきありがたいです。それを糸口に子どもに話を聞くと、いろいろと困っていることなどを聞き取ることができ、そのことについて親子でちゃんと話ができます。今後ともよろしくお願いします。

学童クラブに対する意見・要望

	総合的な 満足度回答	内 容
14	大変満足	いつもありがとうございます！
15	大変満足	いつも丁寧に対応してくださって、とても信頼している。夏休みなどの長い休みもイベントなど子どもたちが楽しめるように工夫してくださったり、日常の中でも友だち関係のこと、様子など気にかけてくださってお迎えに行ったときには話をしてくださって、安心してあずけられ仕事できている。4年生になってしまうと入りづらいと思うので申請はしないつもりだが、入れるなら4年生からもお願いしたいくらいです。とても感謝しています。
16	大変満足	いつも安全に見守っていただき感謝しております。
17	大変満足	お誕生日会やイベントがいろいろあり、おやつも楽しみにしています。性教育を企画してくださったときは大変ありがたかったです。