


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 8 年 1 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	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

2025年10月1日～11月7日

③ 調査対象者

全対象者：62世帯 回答数：58名（WEB：58名） 回答率：94%

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

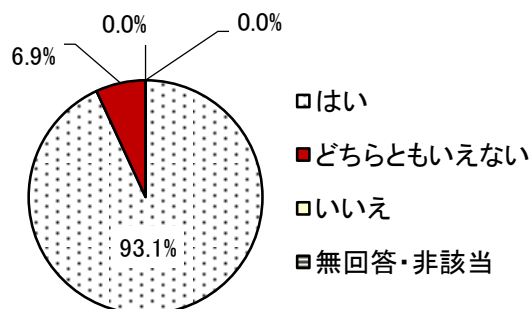
① 毎日のサービスについて

問1 お子さんは何年生ですか

学年	回答数	割合
1年生	17	29%
2年生	28	48%
3年生	13	22%
無回答	0	0%
合計	58	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)
54	4	0	0
得点: 9.7			

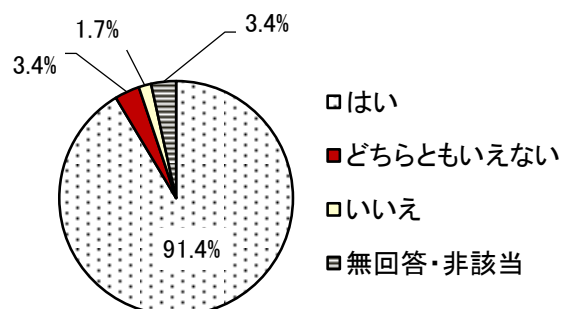


《設問に対する自由意見》

1	(どちらともいえない) 嫌なこともあれば、楽しく過ごしてる姿も見受けられます
2	多学年との交流もあり、友達が増えると喜んで通っています。
3	3年生の男の子が乱暴で怖いという話も聞きます。

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)
53	2	1	2
得点: 9.5			



※無回答:2名

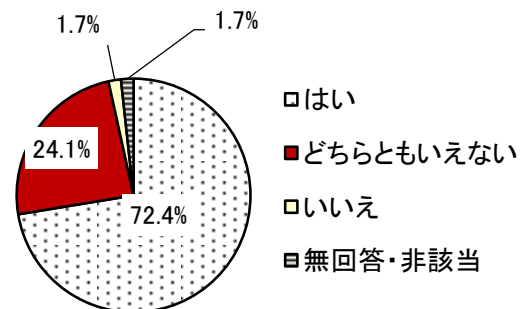
《設問に対する自由意見》

1	(いいえ) 生徒数に対して、スタッフ数が足りないと思います。
2	(無回答) わかりません。
3	あまり困った話を聞かないためわかりませんが、相談した際にはしっかりご対応していただけていると感じます。

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)
42	14	1	1
得点:			8.5

※無回答:1名



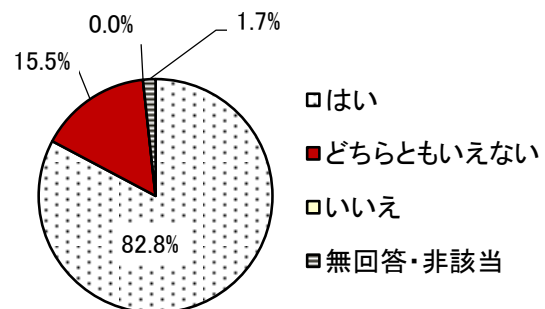
《設問に対する自由意見》

1	(どちらともいえない) 保育園でのお菓子(補食)とは違うため、入学当初は、市販のお菓子にかなり抵抗があった。カルパスなどは、添加物の塊と思っており、せめて、栄養素的なことを考慮して、セレクトしてもらいたい。
2	(無回答) 必ずしも健康的なおやつばかりではないですが、子どもはたっぷり食べられて喜んでます。できればおやつ後に歯磨きをさせたいです。
3	(いいえ) 苦手なものの代替を用意いただいているのは大変ありがたいです。時々内容を聞くと、「カルパス1つだけ」等足りないときがあるのかなと感じます。

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	9	0	1
得点:			9.1

※無回答:1名



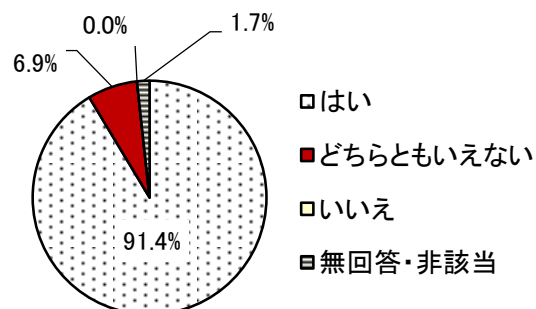
《設問に対する自由意見》

1	(無回答)わかりません。
---	--------------

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)
53	4	0	1
得点: 9.6			

※無回答:1名



《設問に対する自由意見》

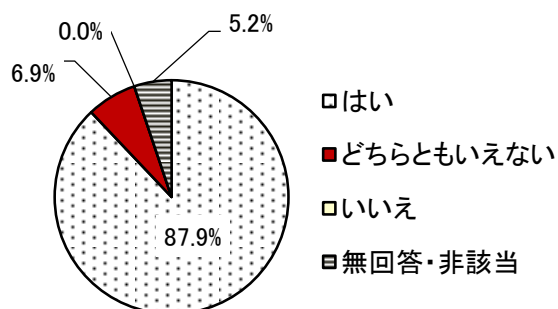
1	(どちらともいえない) スタッフの方が伝えても、子どもはその場だけの返事で伝わってない気がします。
2	(無回答)わかりません。

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)
51	4	0	3
得点: 9.4			

※非該当:1名 無回答:2名

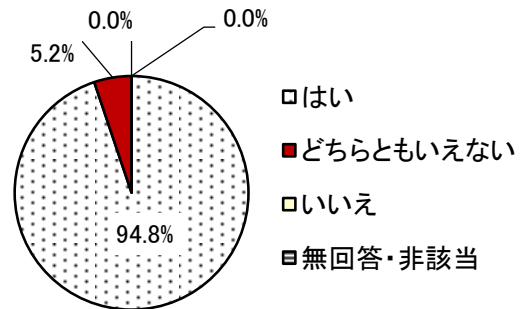


《設問に対する自由意見》

1	(無回答)わかりません。
2	(無回答) 不明
3	迎えに行くと下駄箱の中まで掃除してくれている姿を見ます。細かいところまでありがとうございます！

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)
55	3	0	0
得点: 9.7			

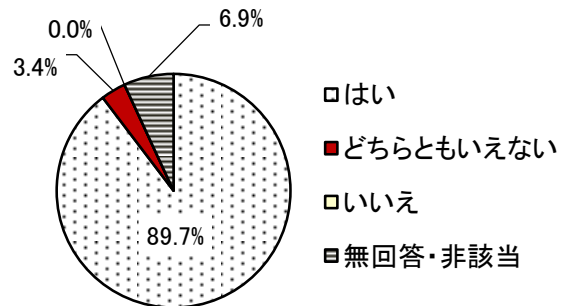


《設問に対する自由意見》

1	(どちらともいえない) 子どもたちも学校の先生や親などとの対応が違い、タメ口や口調が荒く大人にする対応ではないと思います。スタッフも優しさからか、そこまで強く指摘することなくきてると思います。
---	--

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)
52	2	0	4
得点: 9.5			



※非該当: 4名

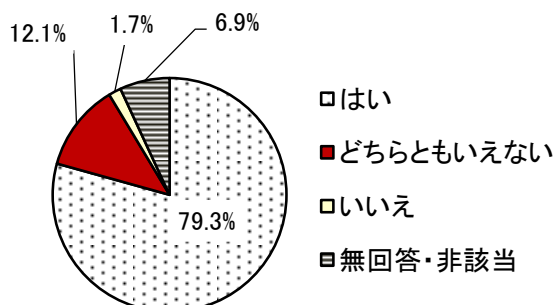
《設問に対する自由意見》

1	(非該当) けがや子ども同士のトラブル対応にかなり神経を使って、連絡帳と電話連絡で丁寧に対応いただいていると思います。軽い擦り傷や持ち物の破損程度でしたら、連絡帳のお知らせだけでも十分だと感じます。
2	連絡帳できちんと伝えてくれています。

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)
46	7	1	4
得点: 8.9			

※非該当: 4名



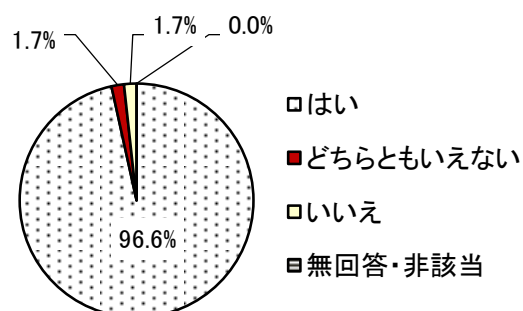
《設問に対する自由意見》

1	必要な場合は保護者にも連絡を下さるので、子どもと対策等を話し合えるため、とても助かっています。
2	喧嘩ではないですが、アクシデントがあったときにわざわざお電話を下さり、詳細を教えていただいたことがあります。その後のことも詳しく連絡帳でお知らせして下さり、助かりました。

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)
56	1	1	0
得点: 9.7			

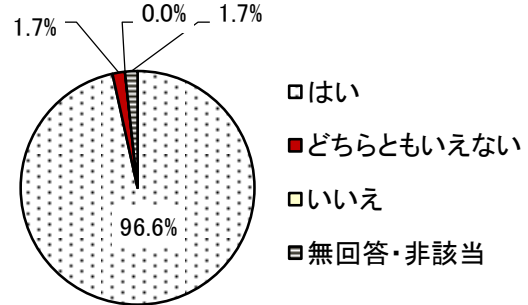


設問に対する自由意見はありませんでした。

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)
56	1	0	1
得点: 9.8			

※非該当: 1名



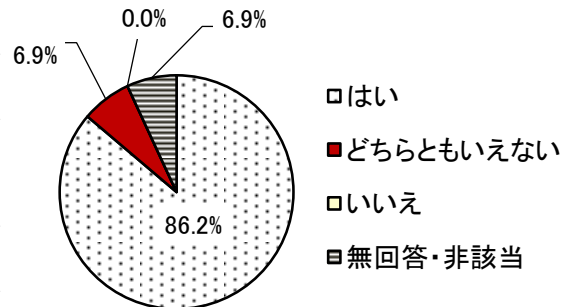
設問に対する自由意見はありませんでした。

④ 不満・要望への対応

問 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)
50	4	0	4
得点: 9.3			

※非該当: 4名



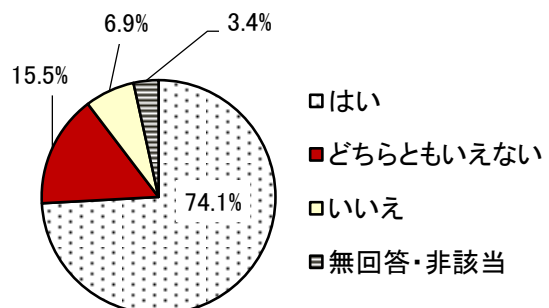
《設問に対する自由意見》

1	指摘すれば気をつけてみてもらえますと思います。
---	-------------------------

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)
43	9	4	2
得点: 8.4			

※非該当: 1名 無回答: 1名



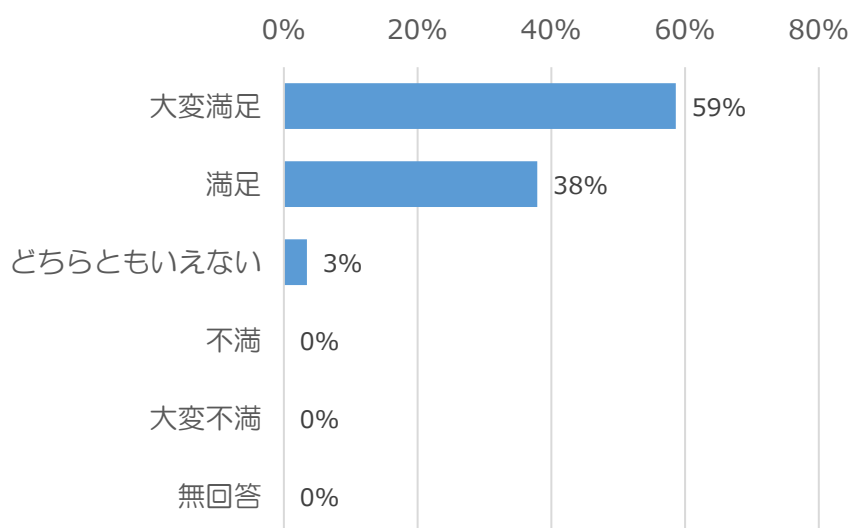
《設問に対する自由意見》

1	(無回答) 説明されたのだと思うが、あまり印象にない。
---	-----------------------------

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	34	59%
満足	22	38%
どちらともいえない	2	3%
不満	0	0%
大変不満	0	0%
無回答	0	0%
合計	58	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34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	34	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	34	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	27	79.4%	6	17.6%	0	0.0%	1	2.9%
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	32	94.1%	2	5.9%	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	32	94.1%	2	5.9%	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	31	91.2%	1	2.9%	0	0.0%	1	2.9%
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	33	97.1%	1	2.9%	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、体調が悪くなったりした時の対応は適切だと思いますか	30	88.2%	2	5.9%	0	0.0%	2	5.9%
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	28	82.4%	2	5.9%	0	0.0%	4	11.8%
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	34	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	34	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	32	94.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	5.9%
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	28	82.4%	3	8.8%	1	2.9%	2	5.9%

総合的な満足度

◎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22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	20	90.9%	2	9.1%	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	18	81.8%	2	9.1%	0	0.0%	2	9.1%
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	13	59.1%	8	36.4%	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	16	72.7%	5	22.7%	0	0.0%	1	4.5%
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	20	90.9%	1	4.5%	0	0.0%	1	4.5%
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	18	81.8%	2	9.1%	0	0.0%	2	9.1%
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	21	95.5%	1	4.5%	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	20	90.9%	0	0.0%	0	0.0%	2	9.1%
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	16	72.7%	4	18.2%	0	0.0%	2	9.1%
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	21	95.5%	1	4.5%	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	21	95.5%	0	0.0%	0	0.0%	1	4.5%
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	17	77.3%	3	13.6%	0	0.0%	2	9.1%
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	15	68.2%	5	22.7%	2	9.1%	0	0.0%

◎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2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%	2	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	1	50.0%	0	0.0%	1	50.0%	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	2	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%	2	100.0%	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	1	50.0%	1	50.0%	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	2	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	50.0%	1	50.0%	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	2	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	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%	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	1	50.0%	0	0.0%	1	50.0%	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	50.0%	1	50.0%	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	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0%	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	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%	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	体調崩したり、喧嘩したり、いつも息子のいざこざにしっかり対応してくださっていて、とても感謝しています。残り少しくなりますが、これからもよろしくお願い致します。来年には妹がお世話になる予定ですが、とても安心してお任せできます。
2	満足	登所・降所したときの通知メールを採用していただきたいです。
3	大変満足	いつもありがとうございます。夏休みは毎日イベントがあり、子どもも楽しく充実した時間を過ごせていたので感謝しています。また放課後もお世話になり、いつも助かっています。変えられないかとは思いますが3年生までしか利用できないので、もっと長く通えたらいいなと思っています。
4	大変満足	いつも楽しく子どもが通っていて、たくさん夏休みもイベント等やってくれ、大変ありがたいです。いつもありがとうございます。
5	大変満足	いつも楽しいイベントや行事を考慮くださったり、子どもたちへの丁寧な対応ありがとうございます。夏休みは毎日のように楽しいことが予定してあり、とびとびで登所しましたが、毎回喜んで行って親としてはとてもありがたかったです。
6	大変満足	いつも子ども達の安心安全な居場所を作っていただき、本当にありがたく思っています。夏休み期間など長期休暇のときは働いている親として本当に助かります。できれば、あずかれる人数をもう少し増やしていただき、4年生でも通えるようになるといいのですが。
7	大変満足	学童参観がとてもよかったです。迎えに行かなくなり様子がわからなかったのが、直接子どものことがみられてよかったです。また都合が合えば参観したいです。
8	満足	いつも子ども達のためにと、やってくださりありがたい気持ちです。第二の家として、楽しんで通っています。1つの学童しか知らないのですが、やはり民間学童との差は感じます。身体や脳、人間力を効果的に刺激するための専門家や外部講師を呼ぶなど。様々な体験を通して育成していく機会を設けていただけると、さらに嬉しいです。
9	大変満足	いつもありがとうございます。引き続きよろしく願いいたします。
10	大変満足	感謝しております。

	総合的な 満足度回答	内 容
11	大変満足	4年生からも通えるようにしてほしいです。
12	大変満足	いつもご指導いただきありがとうございます。クラブ内でトラブルがあったときも誠実にご対応いただき信頼しております。今後もよろしくをお願いします。
13	大変満足	学校後、長く過ごす中で子どもが飽きないように たくさんの工夫をしていただいていると感じている。また、何か気になった際もすぐに対応、回答をいただけて不安なくあずけることができます。
14	満足	いつもお世話になっております。学童クラブの存在には大変助かっております、今後ともよろしくお願いいたします。
15	大変満足	多くの子どもが学童を利用しており、毎日とても大変だと思いますが、お忙しい中でも子ども達のために様々な活動を企画、準備をしていただき、ありがとうございます。安心してあずけできるだけでなく、家ではできない体験もさせていただき、大変感謝しています。
16	満足	夏休みなど楽しいイベントを考えてくださりありがとうございます。いつもありがとうございます。
17	満足	いつもありがとうございます。学童クラブで楽しい時間を過ごしているようです。
18	大変満足	いつも安心して学童に通えていて感謝しています。今後ともよろしくをお願いします。
19	大変満足	けがした際や鼻血が出た際にも連絡帳にてお知らせいただきました。いつも丁寧な対応に感謝しております。
20	大変満足	いつもありがとうございます。夏休みもたくさんイベントを企画してくださり、大変助かりました。今後ともよろしくお願いいたします。
21	大変満足	いつもありがとうございます。学童のおかげで、お友達とも楽しく過ごせています。今後ともよろしくお願いいたします。
22	満足	いつもありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。