


清瀬市立第1第2第3梅園学童クラブ 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	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	13

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：86世帯 回答数：52名（用紙：9名 WEB：43名） 回答率：61%

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

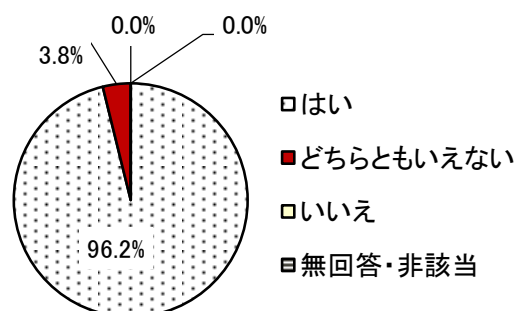
① 毎日のサービスについて

問1 お子さんは何年生ですか

学年	回答数	割合
1年生	21	34%
2年生	15	25%
3年生	14	23%
4年生	8	13%
5年生	3	5%
6年生	0	0%
無回答	0	0%
合計	61	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)
50	2	0	0
得点: 9.8			



《設問に対する自由意見》

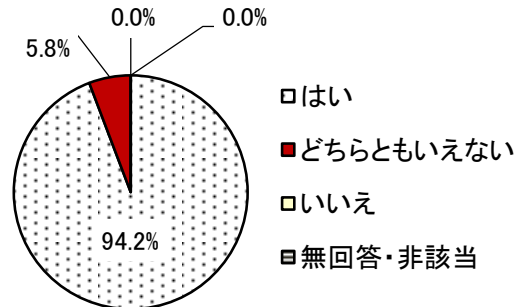
1	学校ではできないことをさせてもらえるから。
2	工作などイベントがたくさんで楽しめている。
3	(どちらともいえない) 学童クラブのスタッフの皆さんはとてもよく対応くださっていると思います。特定のお友達との関わり方で悩むことがよくあり、うまくいかない日もあるようです。
4	嫌なことがあったとしても特に報告してこないの、実際のところはわかりませんが、行き渋りもないため楽しんでいると思います。
5	障害があり、特性が強い子どもだが、専門的な対応をして頂き、過ごしやすくなるよう配慮されている。

《設問に対する自由意見》

6	とても楽しみにしており、来年も行きたい！と、話しています。学童で遊んだことなど楽しそうに話してくれる姿に安心しています。
7	お友達間とうまくコミュニケーションが取れない部分があったり、先生に伝えてどう思われるか不安という所で、行きたくないと言う時期もありましたが、概ね楽しく通っています。

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)
49	3	0	0
得点:		9.7	

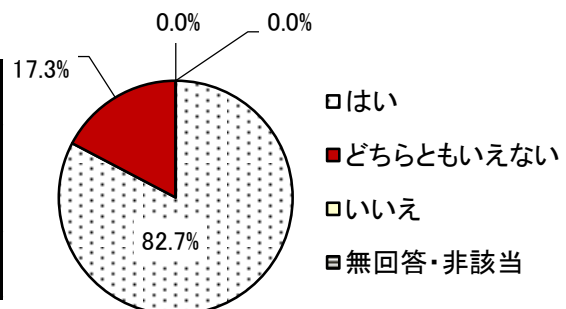


《設問に対する自由意見》

1	優しいと子どもが言っている。
2	丁寧な対応に感謝しております。いつもありがとうございます。
3	本人が不安で伝えられなかったときに武田さんに伝えて、うまくフォローしていただけたようです。ありがとうございました。
4	細かいことや不安なこともきちんと聞いてくださり、意見も話してくれるため、とても助かっています。
5	よく話を聞いて下さっています。

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

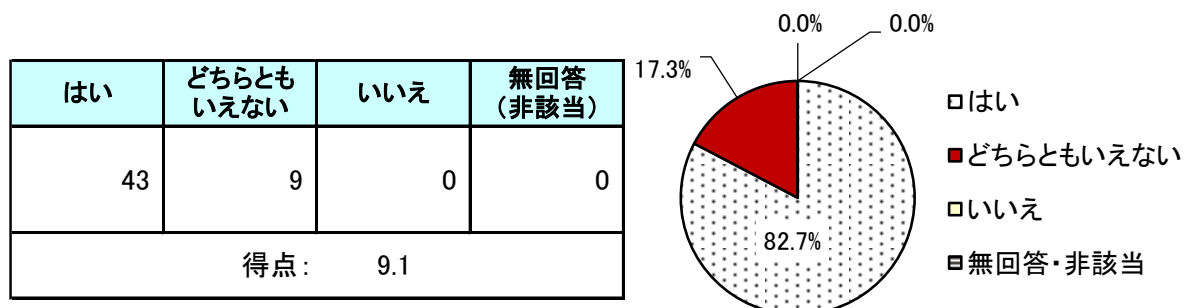
はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 (非該当)
43	9	0	0
得点:		9.1	



《設問に対する自由意見》

1	好き嫌いがない子ならちょうどよいと思います。ウチの子たちは好き嫌いがあるので、嫌いな物多めのときは足りないみたいです
2	自宅とは異なり、楽しみなようです。
3	帰ってから足りないと話していますが、年齢からするとちょうどよいのかと思っています。
4	手作りおやつありがたいです。

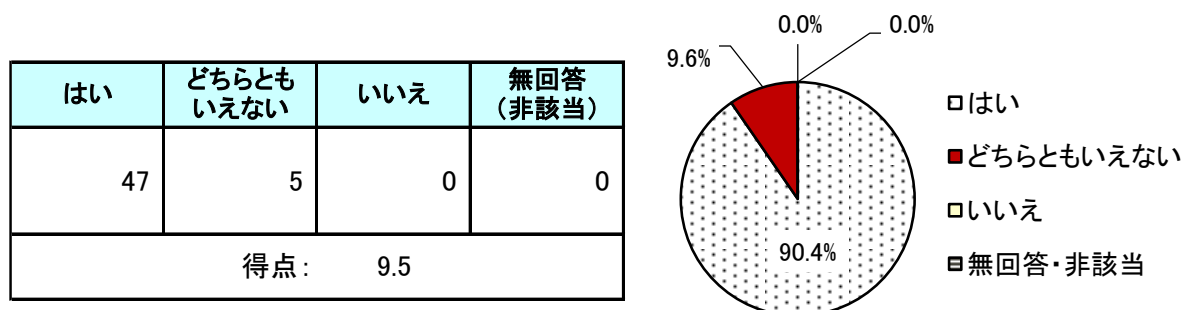
問5 お子さんが希望する考えを学童クラブのスタッフは聞いてくれていると思いますか



《設問に対する自由意見》

1	工作などの個人活動の他、他の児童と過ごせるように本人の気持ちをよく確認していただいている、と聞いている。
2	人によるようです。私の意見は聞いてもらえなかったということがありました。

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



《設問に対する自由意見》

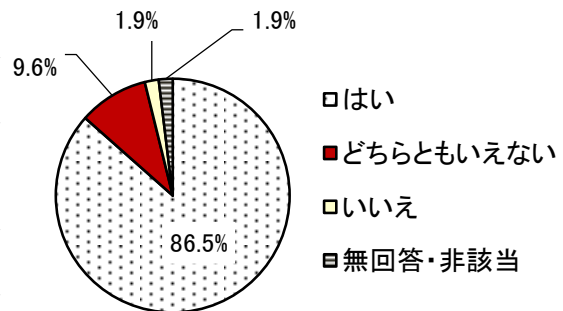
1	なかなか話が入らず伝わりにくい子ですが、根気よくわかるまで話をしてくれていることに感謝しています。3年経って成長したように感じています。
---	--

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)
45	5	1	1
得点: 9.2			

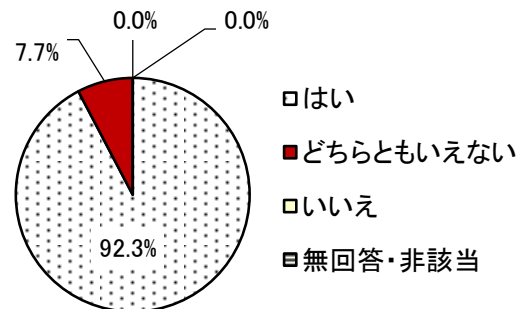
※非該当: 1名



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)
48	4	0	0
得点: 9.6			

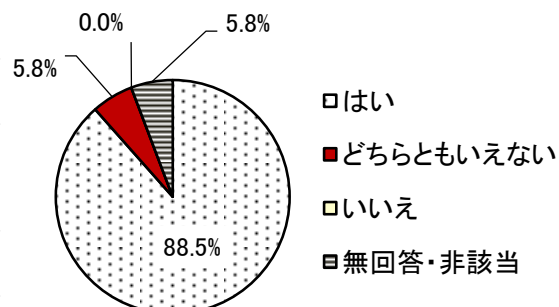


設問に対する自由意見はありませんでした。

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)
46	3	0	3
得点:			9.4

※非該当:3名



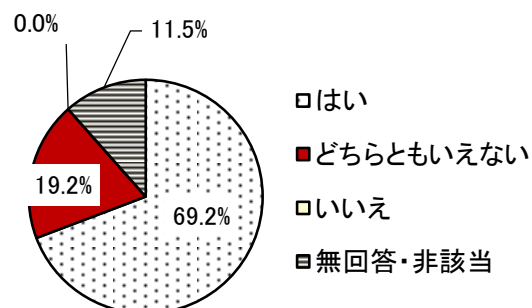
《設問に対する自由意見》

1	とても丁寧に対応していただきました。
2	説明も丁寧にして下さいます。
3	細かく報告いただいています。

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)
36	10	0	6
得点:			8.5

※非該当:6名



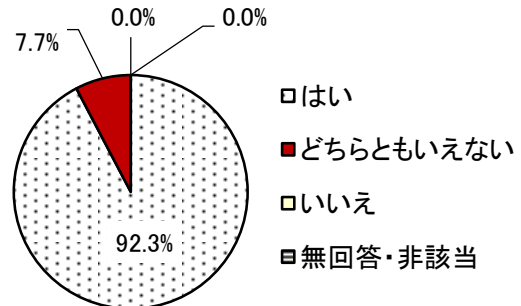
《設問に対する自由意見》

1	本人、相手のそれぞれの立場からの言い分を聞いてもらっていると、聞いている。
2	(どちらともいえない) 女子の対応は難しいと思います。
3	対応の仕方など信用しているため完全に任せています。おかげで良いこと悪いことなど子どもも理解できるようになってきています。ありがとうございます。

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)
48	4	0	0
得点: 9.6			

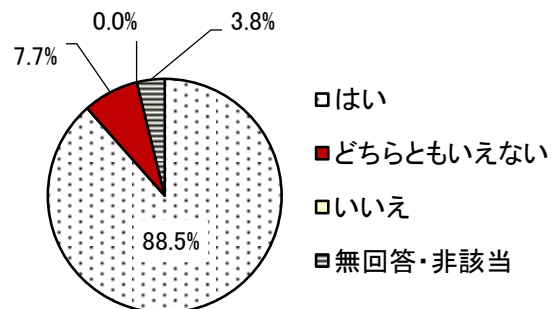


《設問に対する自由意見》

1	人によるようです。
---	-----------

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	4	0	2
得点: 9.4			



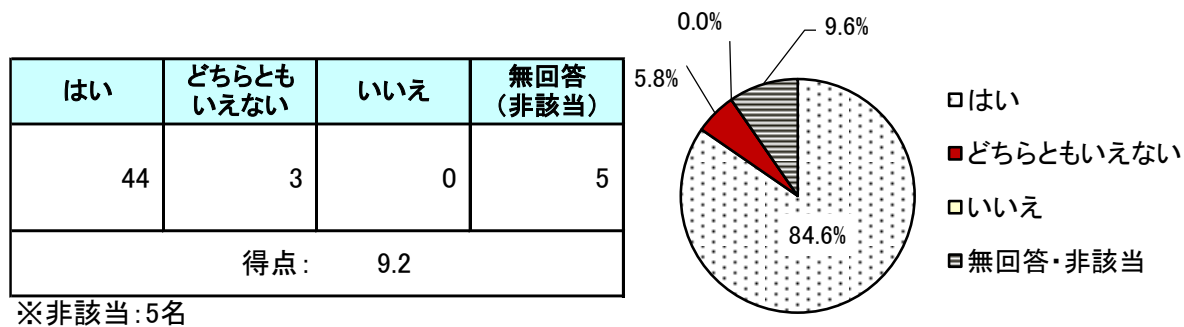
※非該当: 2名

《設問に対する自由意見》

1	(非該当) 特に気になることはありません。
---	-----------------------

④ 不満・要望への対応

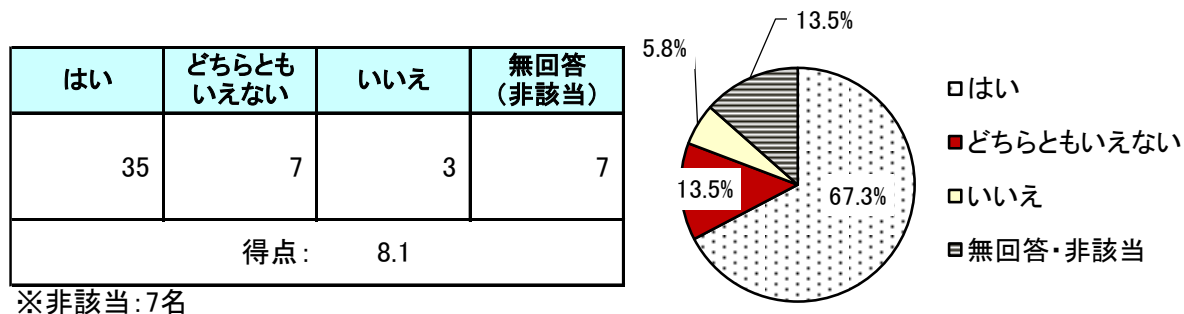
問 13 お子さんや保護者が不満に思ったことや要望を伝えたとき、学童クラブのスタッフは、きちんと対応してくれていると思いますか



《設問に対する自由意見》

1	(非該当) 特に不満等を思っていない、伝えたことがないため。
---	--------------------------------

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

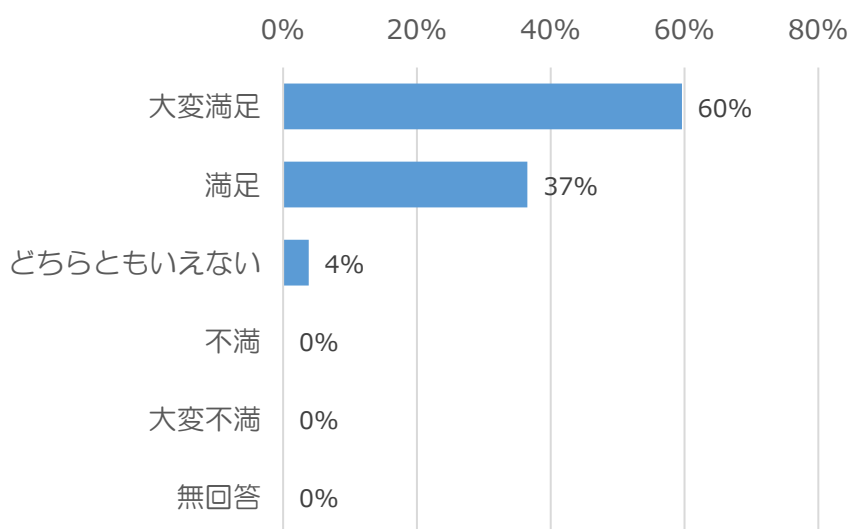


設問に対する自由意見はありませんでした。

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	31	60%
満足	19	37%
どちらともいえない	2	4%
不満	0	0%
大変不満	0	0%
無回答	0	0%
合計	52	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31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	31	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	31	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	26	83.9%	5	16.1%	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	29	93.5%	2	6.5%	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	29	93.5%	2	6.5%	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	29	93.5%	2	6.5%	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	31	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、体調が悪くなったりした時の対応は適切だと思いますか	30	96.8%	1	3.2%	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	25	80.6%	3	9.7%	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	30	96.8%	1	3.2%	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	93.5%	1	3.2%	0	0.0%	1	3.2%
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	29	93.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	6.5%
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	26	83.9%	2	6.5%	0	0.0%	3	9.7%

◎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19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	18	94.7%	1	5.3%	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	16	84.2%	3	15.8%	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	15	78.9%	4	21.1%	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	14	73.7%	5	26.3%	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	16	84.2%	3	15.8%	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	16	84.2%	2	10.5%	1	5.3%	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	15	78.9%	4	21.1%	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	14	73.7%	2	10.5%	0	0.0%	3	15.8%
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	10	52.6%	6	31.6%	0	0.0%	3	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	16	84.2%	3	15.8%	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	16	84.2%	2	10.5%	0	0.0%	1	5.3%
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	13	68.4%	3	15.8%	0	0.0%	3	15.8%
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	8	42.1%	4	21.1%	4	21.1%	3	15.8%

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	1	50.0%	1	50.0%	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	2	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	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	2	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	2	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	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	1	50.0%
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	2	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	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	1	50.0%	1	50.0%	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	2	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	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	2	100.0%	0	0.0%	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	1	50.0%	1	50.0%	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	放課後に安心してあずけられる場所ができ、助かっております。子どもも楽しく通ってるようで、学校では体験できないようなこともさせてもらい喜んでいきます。
2	大変満足	いつも子どもたちが飽きないように、たくさんの楽しいイベントをありがとうございます。おかげさまで楽しく通い、チャレンジ精神が芽生えてきました。これからは夏休みのイベントなど、充実させていただけると嬉しいです。
3	大変満足	子どもたちの意見に耳を傾けて下さり、大切に下さっているのが伝わってきています。いつもありがとうございます。先生方の雰囲気もとても良いです。
4	大変満足	安心して働けるのも学童クラブの先生方のおかげです。丁寧な対応をして下さること感謝しております。
5	大変満足	子どもに寄り添い、放課後を楽しく過ごせる工夫をしてくださっています。親としてもあずけていて非常に安心感があります。
6	大変満足	おやつが少ないときがあるみたいなので、大変だとは思いますが、おやつの量とか種類とかを考えていただけるとありがたいです。
7	満足	いつも子どもの安全の場を提供いただきありがとうございます。
8	大変満足	いつもありがとうございます。
9	満足	いつもありがとうございます。自由に楽しく過ごしているようです。
10	満足	いつもありがとうございます！
11	満足	いろいろと経験させてもらい、本人も楽しんでいるようで助かっています。ありがとうございます。
12	満足	<ul style="list-style-type: none"> ・降所の際、忘れ物はない？と聞いているようだが、子どもにはざっくりした言い方は通用しないので具体的に言ってほしい。水筒、上着、傘は忘れがちなので言ってほしい。 ・外遊び終了時、現場に忘れ物が放置されていないかの肉眼的な最終確認を職員がするべきだと思うのでしてほしい。
13	大変満足	子どもも大きくなり、お姉ちゃんは今年で最後かなと思ってます。夏休みのワークショップなどたくさんの体験ができてとても感謝しています。

学童クラブに対する意見・要望

	総合的な満足度回答	内 容
14	大変満足	いつも子どもたちを温かく育成していただき、ありがとうございます。おやつに関して、現状ではいわゆる“お菓子”をメインでご用意いただいている認識で（そうではない日もあります!）、それがベストではないとは思いつつ、それを不満とは思わない（現実的には難しい）ため、どちらともいえないにしております。（ちなみにベストは保育園と同様と思っています※手作りおやつ）今後ともよろしく願いいたします！
15	大変満足	いつもありがとうございます。楽しんで通っているので助かっています。
16	大変満足	学校が変わり、慣れない生活の中で、細やかに、対応していただき感謝しています。夏休みなど、放課後デイなど障害サービスの利用時間が短い時期には、毎朝当所させていただき、1人で不健康な過ごし方にならず、また親が安心して仕事に行くことができます。（去年は夏休みは週4ペースで1人で朝は自宅で3時間程留守番でずっとテレビを見ていました…）よく子どもの特性を把握していただき、夏のプログラムも参加させていただき、本人はハーバリウムもお気に入りの場所に飾り楽しかった！と思い返しています。
17	満足	いつもお世話になりありがとうございます。学童のおかげで安心して仕事ができますし、子どももお友達と遊んだり、先生方とゲームをしたりして過ごせる場所がありありがたいです。1つ提案があります。貸し上履きの設置です。上履きを忘れたときに子どもたちは靴下で過ごしていますが、その際に上履きを貸していただけたらいいなと思います。サイズが合わなくなったけれどまだ履けそうな上履きを子どもたちから寄付してもらい、借りた際は次の週に洗って持参してもらう仕組みです。小学校ではこのルールで実施していて、以前貸していただき、良い取り組みだなと思いました。管理方法や保管場所などの問題もありますが、上履きはもしもの避難の時の足の保護の為だとも思うので、ぜひご検討いただけたらと思います。
18	大変満足	いつも娘をあずかっていただき、ありがとうございます。毎日楽しいようで安心しています。子どもがたくさんでスタッフの皆様も大変かと思いますが、どうか無理なさらず、今後ともよろしく願いいたします。

	総合的な満足度回答	内 容
19	大変満足	定員いっぱい学童に入れなかった場合、夏休みなど長期休みのときだけでもあずかっもらえる体制がほしいです。
20	満足	今のままで特に問題はないと思います。
21	満足	いつもいろいろな企画を考えてくださり、ありがとうございます。学童は、ただあずかるだけの施設かと思っていましたが子どもを楽しめるように考えていただけていることに感謝申し上げます。
22	大変満足	残業になったり通院や習い事の関係で降所時間がまばらになることがあります。そこも柔軟に対応してくださり、とても助かっています。また、夏休みの間は練習で鍵を持たせたときも帰るときにきちんと鍵の確認もしていただいて今では自分で鍵を開けて家に入ることができるようになりました。日々の様子や心配事も親身に聞いていただき適切な対応をしていただいているため、安心して日々の仕事ができます。いつも本当にありがとうございます。感謝しております。
23	満足	いつも子どもと向き合い、対応いただき感謝しております。子どもたちの希望を組んで、いろいろな取り組みやイベントを開催いただき大変嬉しく思っています。
24	大変満足	ありがたいです。
25	大変満足	楽しく過ごせているようでよかったです。
26	満足	学童は楽しいと言って帰って来るため、安心して学校後の生活が送れているのだと思います。
27	どちらとも いえない	いつもありがとうございます。
28	大変満足	きちんと学習の時間もあり、遊びも提供していただいたり、たくさんの催し会など子どもは楽しくすごさせていただいているようです。
29	大変満足	週に一度ですが、楽しみにしています。ありがとうございます。
30	大変満足	お世話になっています。特に、長期休みは学童がなければ生活が成り立たないとも感じています。夏休みにたくさんの企画もありがたいです。子どもの成長とともに学童ではない遊び場を求められ、休みたいと言われます。保護者は安全な学童へ行ってほしい。この狭間で揺れ動く日々です。
31	大変満足	イベントを企画して下さったり、学童が楽しくなるようなことを常に考えてくださり本当にありがとうございます。
32	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
33	大変満足	いつも子どもたちを一番に考えていただき、楽しく過ごせる工夫をしていただき、安心してあずけることができます。ありがとうございます。
34	満足	いつも丁寧に対応していただき、子どもを安心してあずけることができます。
35	大変満足	うちの子は外遊びよりも本を読みたいタイプですが、自由にさせてもらっているようでありがたいです。
36	満足	いろいろ企画してくださり、様々な体験をさせてもらえてありがたいと思っています。引き続きよろしく願いいたします。
37	大変満足	特にありません（他 1 名）
38	満足	特にありません（他 3 名）