


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

<b>1 調査概要</b> .....	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
<b>2 アンケート調査結果</b> .....	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 .....	6
④ 不満・要望への対応 .....	7
<b>3 総合的な満足度</b> .....	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
<b>4 学童クラブに対する意見・要望</b> .....	14



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：60世帯 回答数：25名（WEB：25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

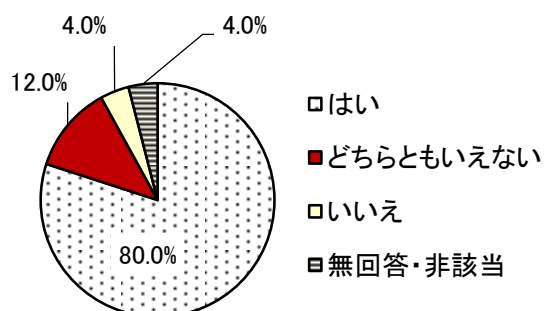
問1 お子さんは何年生ですか（複数回答）

学年	回答数	割合
1年生	8	23%
2年生	10	29%
3年生	9	26%
無回答	8	23%
合計	35	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)
20	3	1	1
得点:		8.8	

※無回答:1名



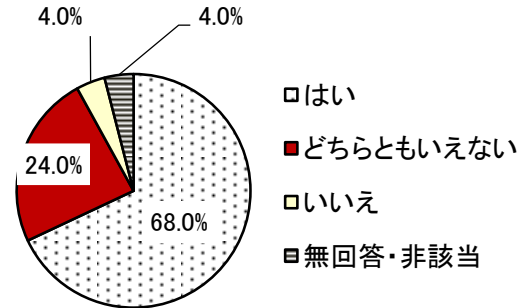
### 《設問に対する自由意見》

1	<p>（無回答）今日たまたま子どもと話しました。子どもの話を聞いて、上級生と上手くいってないときがあったり、ケンカしていると聞いたり、子どもが小1で気が強い子だけど繊細なんだなあと思いながら、いろいろ話しました。最近は楽しい話より、これが嫌だったとかが多かったです。子どもの関係に親がどこまで口出すのか？とか考えますが、家でもよく自分の思い通りにいかないときゃーんとなるので、お友達への配慮も学童や学校で勉強しないといけないと話したりしました。難しいですね。本当に子どもが嫌なときのSOSは見逃さないようにしたいです。</p>
---	---

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)
17	6	1	1
得点: 8.2			

※無回答:1名



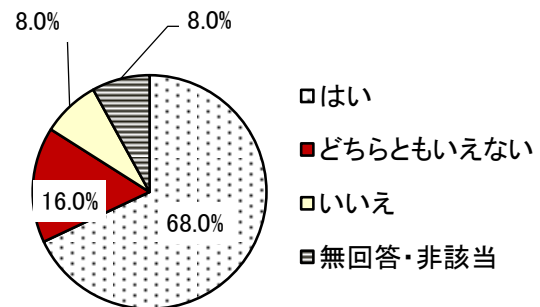
《設問に対する自由意見》

1	(どちらともいえない) 気配りや声かけはしていただけますが、予防にはならずアクシデントが起こることが多いです。
2	(無回答) 先生たちは聞いてくれると思っています。でも、実際子どもはそれを言ったら、余計友達との関係が悪くなると思っているようにも感じました。
3	(どちらともいえない) その場面に出会っていない。
4	(どちらともいえない) まず、自分の意見を言えないので、質問に該当しないと思う。

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)
17	4	2	2
得点: 8.0			

※非該当:1名 無回答:1名



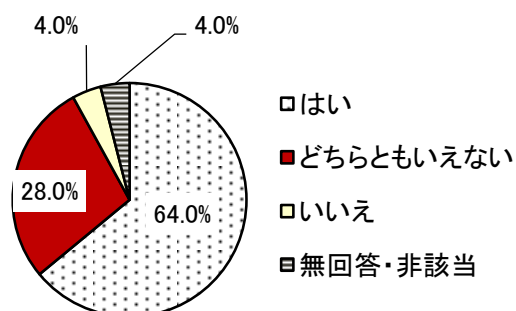
《設問に対する自由意見》

1	(無回答) 少し減らしてほしいです。
2	(いいえ) 日によって極端に少なかったりしている。
3	(非該当) 見えていないため。
4	学童のおやつ当てクイズをして遊んでいます。夕ご飯がちゃんと食べられるくらいの適量です
5	ホットスナックが出た日はかなり嬉しいみたいで帰ってからもテンション高めです。

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)
16	7	1	1
得点: 8.0			

※非該当: 1名



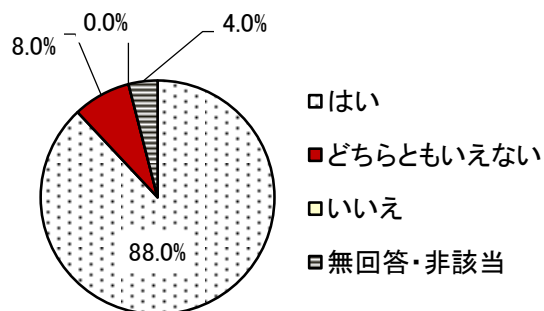
《設問に対する自由意見》

1	(どちらともいえない) 見えてもいないが、子どもも話してくれないので、そもそも話を聞いてない気がする。
2	(どちらともいえない) まず、自分の意見を言えないので、質問に該当しないと思う。

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)
22	2	0	1
得点: 9.4			

※非該当: 1名



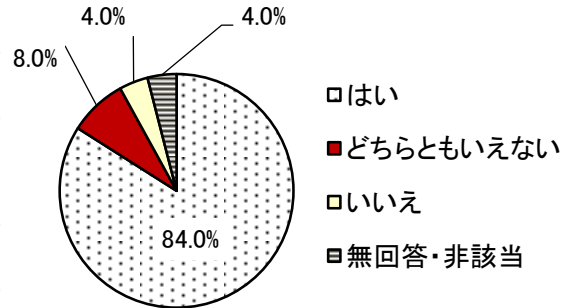
設問に対する自由意見はありませんでした

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)
21	2	1	1
得点: 9.0			

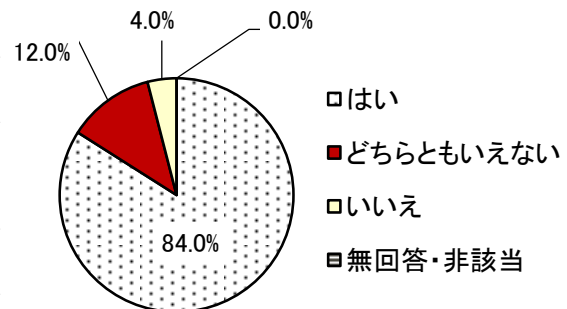
※非該当: 1名



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)
21	3	1	0
得点: 9.0			

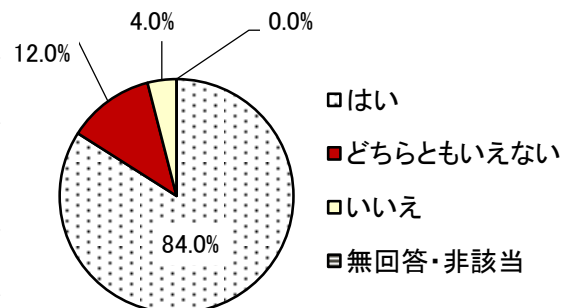


《設問に対する自由意見》

1	(いいえ)文章でよみとれない、抜けがないように工夫してもみんなで保育してない。今年の保育、かなり最悪です。
---	---

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)
21	3	1	0
得点: 9.0			



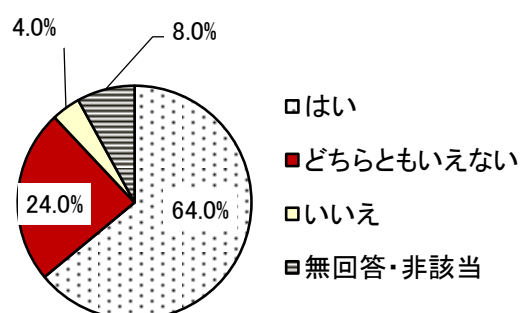
《設問に対する自由意見》

1	(どちらともいえない) 顔をひっかかれることが続きましたが、特に連絡はありませんでした。こちらから連絡させていただきました。
---	--

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)
16	6	1	2
得点:			8.0

※非該当:2名



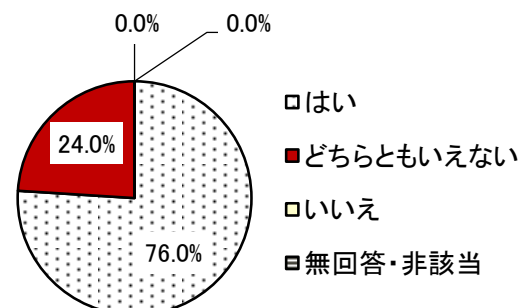
《設問に対する自由意見》

1	(どちらともいえない) 先生が見ていないところで喧嘩が起こると、誰も経緯がわからないことがあります。
2	(どちらともいえない) そのままにしてない姿は見たことあるので、ありがたい。しかし、その子ばかりになってしまい、楽しく過ごしている子どもたちがほったらかしになってしまっていた。

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)
19	6	0	0
得点:			8.8

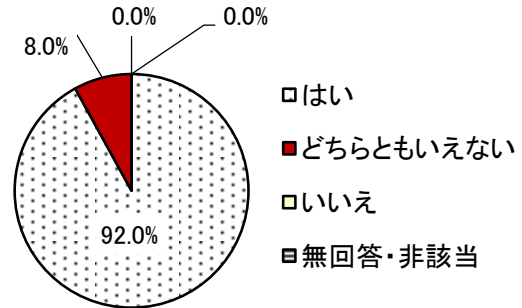


《設問に対する自由意見》

1	気配が見えない。子どもからも伝わらない。
---	----------------------

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)
23	2	0	0
得点:			9.6

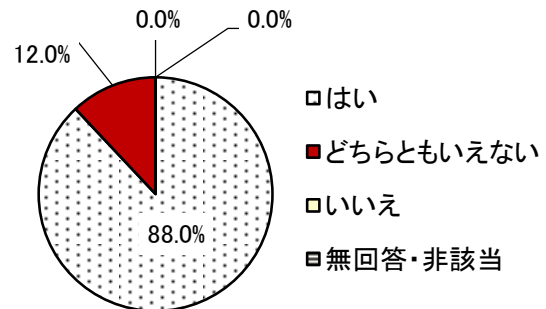


設問に対する自由意見はありませんでした。

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)
22	3	0	0
得点:			9.4

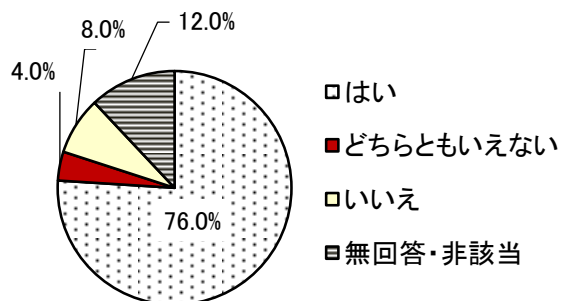


《設問に対する自由意見》

1	(はい)でも〇〇先生しか対応してない気がする。対応窓口は、1人ではないはず です。
---	--

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)
19	1	2	3
得点:			8.4

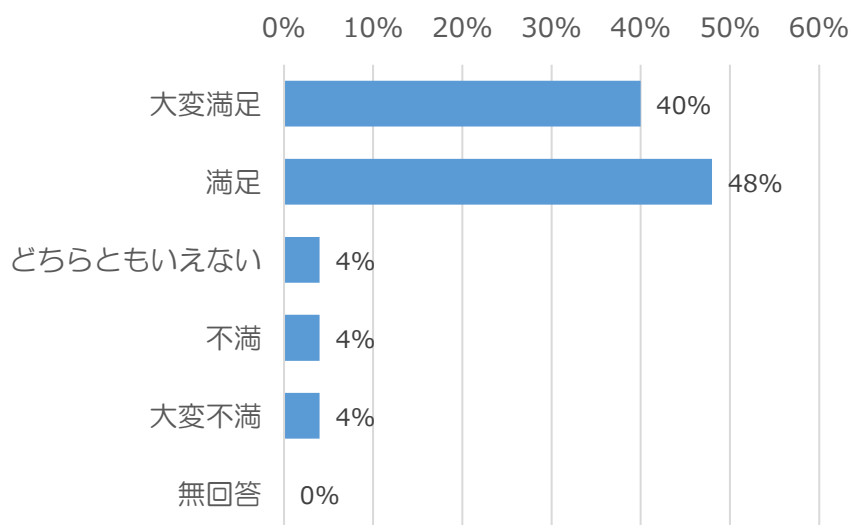


設問に対する自由意見はありませんでした。

### 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	10	40%
満足	12	48%
どちらともいえない	1	4%
不満	1	4%
大変不満	1	4%
無回答	0	0%
合計	25	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	9	90.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	10.0%
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	8	80.0%	1	10.0%	0	0.0%	1	10.0%
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	9	90.0%	1	10.0%	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	9	90.0%	0	0.0%	1	10.0%	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	9	90.0%	1	10.0%	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	9	90.0%	1	10.0%	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	9	90.0%	1	10.0%	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	10	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	9	90.0%	1	10.0%	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	7	70.0%	0	0.0%	2	20.0%	1	10.0%

## 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12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	9	75.0%	2	16.7%	0	0.0%	1	8.3%
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	8	66.7%	3	25.0%	0	0.0%	1	8.3%
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	7	58.3%	4	33.3%	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	8	66.7%	4	33.3%	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	11	91.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	8.3%
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	10	83.3%	1	8.3%	0	0.0%	1	8.3%
問8	学童クラブのスタッフの言葉遣いや態度、服装は適切だと思えますか	10	83.3%	2	16.7%	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えますか	10	83.3%	1	8.3%	1	8.3%	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	7	58.3%	3	25.0%	0	0.0%	2	16.7%
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	10	83.3%	2	16.7%	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	11	91.7%	1	8.3%	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	11	91.7%	1	8.3%	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	9	75.0%	1	8.3%	0	0.0%	2	16.7%

## ◎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	0	0.0%	1	100.0%	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かかるように伝え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	100.0%	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	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	0	0.0%	1	100.0%	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	0	0.0%	1	100.0%	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%	1	100.0%	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	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

## 総合的な満足度

### ◎総合的な満足度で「不満」と回答した方の傾向

		不満と回答した方(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%	0	0.0%	1	100.0%	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%	0	0.0%	1	100.0%	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か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	0	0.0%	1	100.0%	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%	0	0.0%	1	100.0%	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	1	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	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

## ◎総合的な満足度で「大変不満」と回答した方の傾向

		大変不満と回答した方(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	1	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	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	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%
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%	1	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	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	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	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	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	0	0.0%	1	100.0%	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	1	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	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	いつもありがとうございます。
2	満足	いつもありがとうございます。先生がかなり短いスパンで変わってしまうので、子どもも慣れたと思ったら違う先生になってしまい、また一から仲良くなるところから始めないといけないので、先生の異動はもっと少なくしてほしいです。
3	満足	他学年との交流や女の子同士の仲間意識のことで今後相談するかもしれません。親としては無理に学童に通わそうとは思ってなく…。子どもから SOS がでたときは、すぐお知らせお願いします！ なかなかいろんな家庭環境がある中で、先生方が対応してくれてること感謝しています。清明学童クラブからいなくなってしまった先生を好いてる生徒がいることも先生へ伝わりますように。
4	満足	いつも楽しいイベントを考えてくれてありがとうございます。
5	大変不満	保育レベル戻してください。
6	大変満足	学童に行くために、学校に行っていることが多いくらい、学童大好きで助かっております。ただ、ちょっと前に2年生の子が乱暴で行くのが怖いと行き渋るときがありました。また、面談でうかがえればと思います。いつもありがとうございます。
7	不満	脱走、暴力、癇癪、決まりが守れない等の、手のかかるお子さんが多いからか、そちらにばかり手がかかってしまっているようで、それ以外の普通に登所している児童のケアが手薄になっていると感じます。先生方は一生懸命対応していただいていると思いますし、これ以上の対応はできないんだろうと感じます。増員する以外、方法はないのかもしれませんが。うちの子は、そのようなものが主な原因で学童に行けなくなってしまいました。なんとか対応できていますが、働く親としては、学童にあずけられることが、安心なので、本当はあずけたいというのが本音です。
8	大変満足	学校でお友達とのトラブルで悩んでいた時に、相談させていただきました。子どものことをすごく理解してくださり、とても安心出来るような言葉をかけていただき気持ちが救われました。親身に話を聞いていただき、ありがとうございました。

	総合的な 満足度回答	内 容
9	満足	いつも子ども達に親身に接して下さりありがとうございます。今後もどうぞよろしくお願いいたします。子どもより、2年生男子？本を投げたり、机の上に立ったりするのをやめてほしいとのことでした…。
10	大変満足	先生方1人ひとりがしっかりしてらっしゃるので安心してあずけています。今後ともよろしくお願いいたします。