


清瀬市立清瀬小第1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.....	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	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：65世帯 回答数：34名 回答率：52%

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

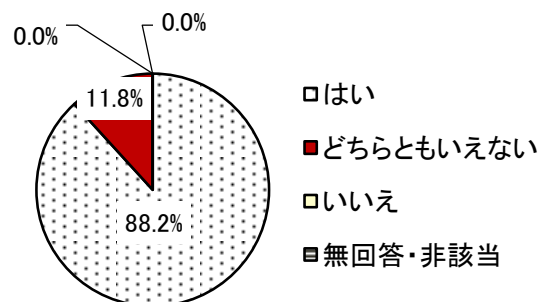
① 毎日のサービスについて

問2 お子さんは何年生ですか

学年	回答数	割合
1年生	15	43%
2年生	15	43%
3年生	5	14%
4年生	0	0%
5年生	0	0%
6年生	0	0%
無回答	0	0%
合計	35	100%

問3 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)
30	4	0	0
得点: 9.4			



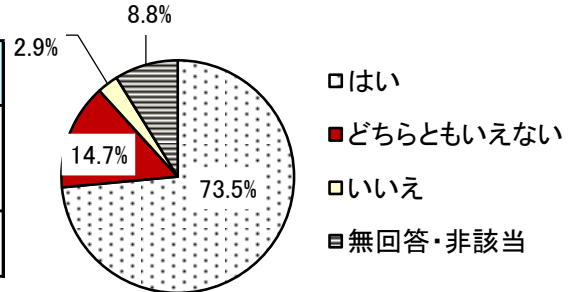
《設問に対する自由意見》

設問に対する自由意見はありませんでした。

問4 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)
25	5	1	3
得点: 8.5			

※非該当:2名 無回答:1名



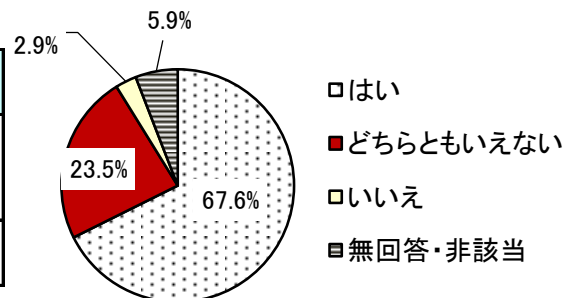
《設問に対する自由意見》

1	子供の人数が多いため、一人ひとりの意見が届いるのか不明なところがある。
2	娘から話を聞いたことがなかったです。
3	人数が多いので、先生とたくさん話している印象は受けていないので、言いたいことがあるときに言えるかは微妙。
4	いつも忙しそうで、相談できる雰囲気ではないようです。

問5 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)
23	8	1	2
得点: 8.2			

※非該当:1名 無回答:1名



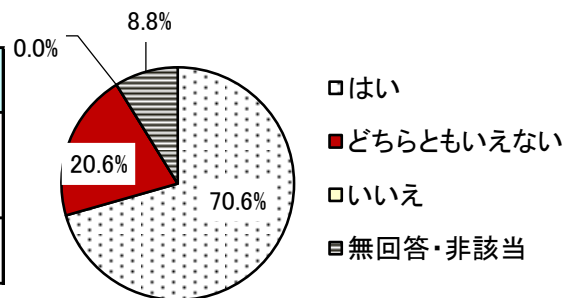
《設問に対する自由意見》

1	アイスは6~9月まででいいと思う。
---	-------------------

問6 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)
24	7	0	3
得点: 8.5			

※非該当:2名 無回答:1名

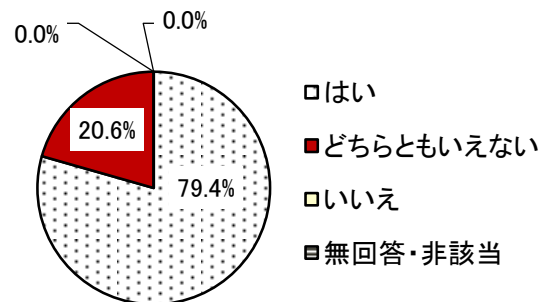


《設問に対する自由意見》

1	子ども的人数が多いため、それぞれの希望を通すのは難しいのではないかと思います。
2	娘から話を聞いたことがないです。

問7 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)
27	7	0	0
得点: 9.0			



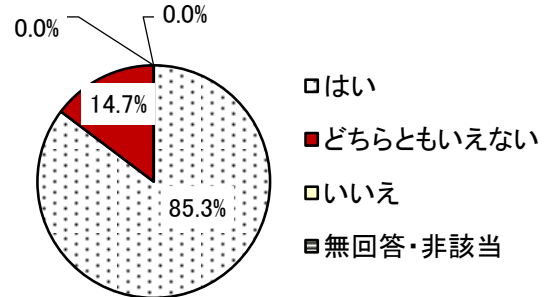
《設問に対する自由意見》

1	実際にどう伝えているか見たことがないのでなんともいえません。
---	--------------------------------

② 安心・快適性

問8 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)
29	5	0	0
得点: 9.3			

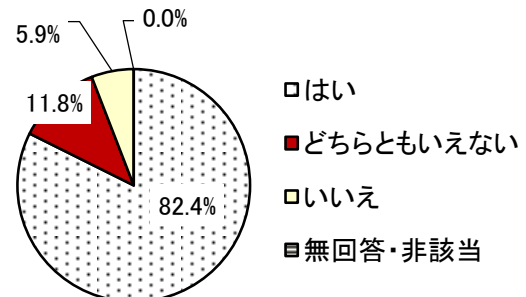


《設問に対する自由意見》

1	よく清掃しているところを見かけます。ありがとうございます。
---	-------------------------------

問9 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)
28	4	2	0
得点: 8.8			



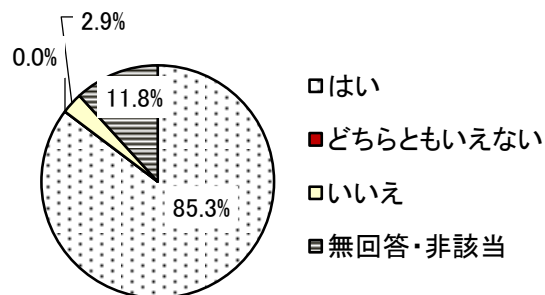
《設問に対する自由意見》

1	大勢の小学生を見るのは大変だと思うが、言葉遣いが気になる時がある。
2	職員同士がフランクなコミュニケーションをしているの、とてもいいと思います。学童は、先生：子どもだけの関係性では解決しきれないことも多いので、タテヨコナナメ、異質な関係性があるって素敵だなと思います。

問 10 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)
29	0	1	4
得点: 9.1			

※非該当: 4名



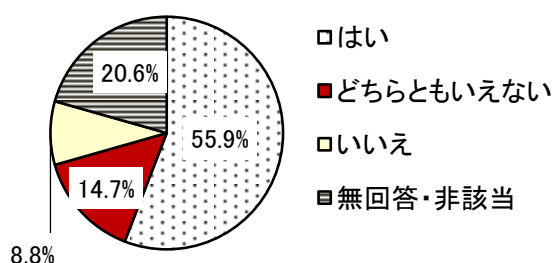
《設問に対する自由意見》

1	擦り傷程度であってもきちんと連絡帳やアプリにてお知らせがある。
2	子どもが言語で訴えれば適切に対処いただけるんでしょうが、体調不良に気づかれないことが多いです。

問 11 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)
19	5	3	7
得点: 7.4			

※非該当: 7名



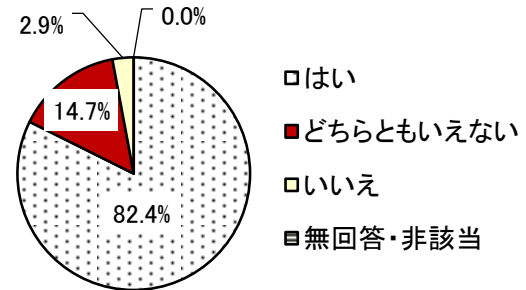
《設問に対する自由意見》

1	お友達とトラブルになり、先生とのお友達と本人で話をしたことがあったようですが、先生から保護者には連絡はなく、できれば教えていただきたかったです。
2	大人の介入なしでは解決できないようなこじれ方をしているも積極的な働きかけはないようです。先生方の技術というより、子どもの人数と職員数が圧倒的に足りない体制の問題と感じてます。

③ 利用者個人への尊重

問 12 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)
28	5	1	0
得点: 9.0			

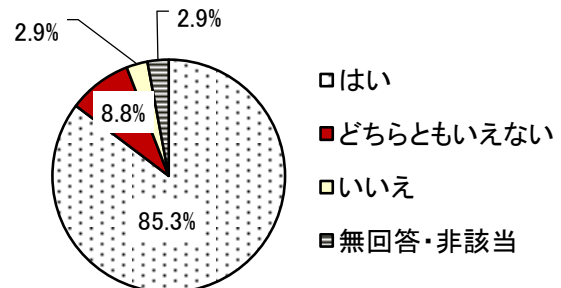


《設問に対する自由意見》

設問に対する自由意見はありませんでした。

問 13 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)
29	3	1	1
得点: 9.1			



※非該当: 1名

《設問に対する自由意見》

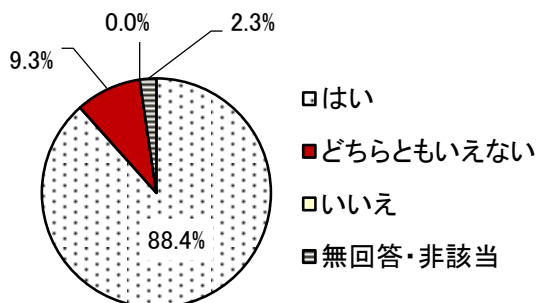
設問に対する自由意見はありませんでした。

④ 不満・要望への対応

問 14 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)
38	4	0	1
得点: 9.4			

※非該当: 1名



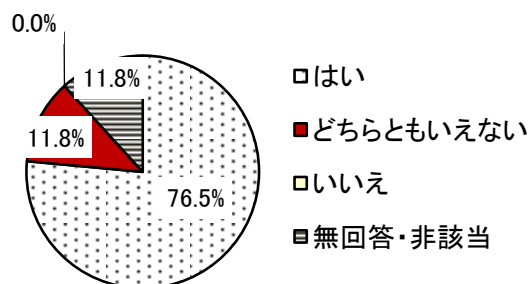
《設問に対する自由意見》

設問に対する自由意見はありませんでした。

問 15 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	4	0	4
得点: 8.8			

※非該当: 4名



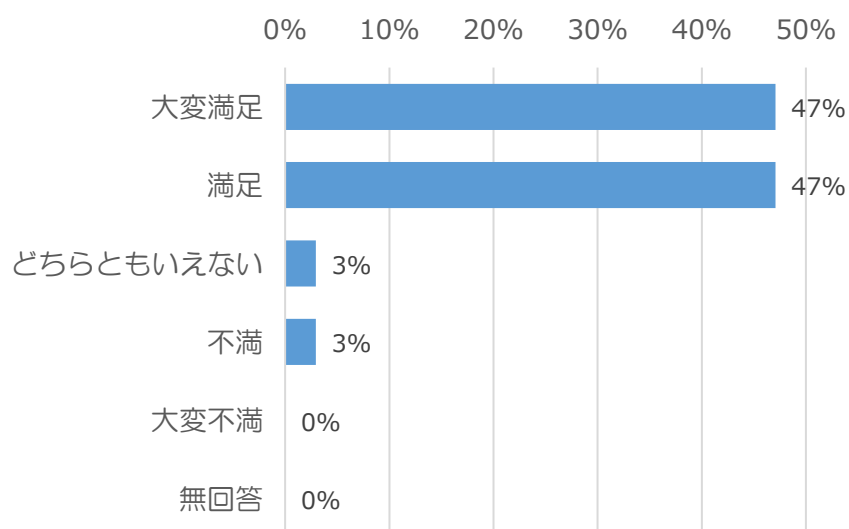
《設問に対する自由意見》

1	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	16	47%
満足	16	47%
どちらともいえない	1	3%
不満	1	3%
大変不満	0	0%
無回答	0	0%
合計	34	100%



総合的な満足度

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16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3	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	16	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問4	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	15	93.8%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%
問5	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	81.3%	2	12.5%	0	0.0%	1	6.3%
問6	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	87.5%	2	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
問7	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	14	87.5%	2	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
問8	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	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問9	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	93.8%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%
問10	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	16	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問11	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	13	81.3%	1	6.3%	0	0.0%	2	12.5%
問12	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	87.5%	2	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
問13	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	15	93.8%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%
問14	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	15	93.8%	1	6.3%	0	0.0%	0	0.0%
問15	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	11	68.8%	4	25.0%	1	6.3%	0	0.0%

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16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3	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	13	81.3%	3	18.8%	0	0.0%	0	0.0%
問4	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	10	62.5%	2	12.5%	1	6.3%	3	18.8%
問5	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	10	62.5%	5	31.3%	1	6.3%	0	0.0%
問6	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	62.5%	3	18.8%	0	0.0%	3	18.8%
問7	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	81.3%	3	18.8%	0	0.0%	0	0.0%
問8	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	75.0%	4	25.0%	0	0.0%	0	0.0%
問9	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	81.3%	3	18.8%	0	0.0%	0	0.0%
問10	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	11	68.8%	0	0.0%	1	6.3%	4	25.0%
問11	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	6	37.5%	4	25.0%	1	6.3%	5	31.3%
問12	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	87.5%	2	12.5%	0	0.0%	0	0.0%
問13	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	14	87.5%	1	6.3%	0	0.0%	1	6.3%
問14	お子さんや保護者が不満に思ったことや要望を伝えるとき、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	68.8%	1	6.3%	0	0.0%	4	25.0%
問15	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	5	31.3%	5	31.3%	4	25.0%	2	12.5%

◎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3	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	1.0%	0	0.0%	0	0.0%
問4	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5	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%	1	100.0%	0	0.0%
問6	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7	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8	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9	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10	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	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問11	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12	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13	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14	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15	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%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%

◎総合的な満足度で「不満」と回答した方の傾向

		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3	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4	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5	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6	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7	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	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
問8	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9	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10	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	1	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
問11	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12	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%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%
問13	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%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%
問14	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15	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	100.0%	0	0.0%	0	0.0%

◎総合的な満足度で「大変不満」と回答した方、「無回答」の方はいらっしゃいませんでした。

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	いつも子どもたちを預かって見てくださり大変助かっています。ありがとうございます。甘やかせず厳しすぎず、子どもたちから信頼される先生でいてくれたらと思います。いつも頼りにしています。これからもよろしく願いいたします。
2	満足	4年生になっても学童へ通いたいと言うほど、学童が好きなようです。
3	大変満足	いつもとても良くしていただいています。子どももいつも楽しそうですし、おかげさまで1年生の頃よりもしっかりしてきたと思います。
4	大変満足	いつもありがとうございます。人数が多くて大変だと思いますが、今後ともよろしく願いいたします。
5	大変満足	夏休みのお昼寝タイムは希望者のみにしてほしいです。必要な子の中にはいるのだと思いますが、年齢的に不要な子も多いはずで、全員半ば強制的に横にならなければいけないのは小学生に対して適切とは言えないと感じました。
6	大変満足	いつも大変ありがたく感じています。これからもよろしく願いいたします。
7	大変満足	いつも子どもにも親にも親切に接して下さり大変ありがたいです。子どもは学童に行くのをいつも楽しみにしています。
8	大変満足	いつも楽しく通ってくれていて安心しています。これからも、よろしく願いいたします。
9	大変満足	学童がとても楽しいようで、毎日通っている。友達もたくさん増え、学童で友達と遊ぶことが大好きな様子。スタッフの方は、イベントや行事などに力を入れ、手作りおもちゃなどを作ってください子どもが退屈しないように工夫して下さり感謝しています。けがやちょっとしたことなども電話や連絡帳で知らせてくれるので安心して子どもを預けられる。利用人数が多く学童が足りていないため、おそらく小学3年生までしか利用できなそうなので清瀬市にこの現状をなんとかしていただきたいと思う。
10	満足	マンガの取り揃えについて、現在の状況にあった内容のものにしたいです。過激なもの、昔は良かったが今は疑問がわくものは、下げて欲しいです。
11	満足	学童に行くのを楽しみしています。長期休暇では大変お世話になりました。楽しそうなイベントも考えて下さり感謝しています。

	総合的な 満足度回答	内 容
12	大変満足	子どもが3人お世話になりました。今年で最後の利用となり、ご指導くださった皆様には大変感謝しております。困った時に話を真剣に聞いてくれ、本人と一緒に対応してくださったこと、本当にありがとうございました。
13	大変満足	1年生で学童にちゃんと通ってくれるか不安でいっぱいでしたが、家に帰ってくると学童のお話がとまりません。本当に楽しくて学童の先生が大好きなんだと日々感じております。子ども達が楽しめるようイベント等も考えて頂いて感謝してます。これからもよろしく願います。
14	満足	いつも楽しく過ごせており、おやつも満足しているようで、毎日大変ありがたく思っています。わが子は今のところトラブルはないと思っていますが、大人に対しての人数や、スペースの狭さは日頃気になっています。わからなかったら学童の先生に聞きなよ、と伝えても、なかなか話しかけるのは難しいようで自分からは質問していない印象なので、子どもとの面談なども大変だとは思いますが年に一度くらいはあって良いように思います。
15	満足	いつも子ども達に楽しい経験をありがとうございます！ 職員の入れ替わりが激しい点、子どもの気持ちが揺らぐので、運営母体の方には、職員の皆様の働きやすさを守ることに力を入れて対応してほしいです。おやつカレンダー・イベントカレンダーは、その月になる前に配布いただけないと予定調整が難しいです。また、長期休暇のイベントは午前午後を明記していただくと助かります。アプリで気軽に相談事ができなくなったので、より距離を感じます。欠席や時間変更連絡の際の文字数制限も多く、ついでに子どもの様子をお伝えしたいと思っても伝えきれず…紙ベースの連絡帳は誰の目に触れるかわからないのでハードルが高く、事務的なやりとりしかできません。