


# 清瀬市立清瀬小第3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

<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.....	7
④不満・要望への対応 .....	8
<b>3 総合的な満足度</b> .....	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
<b>4 学童クラブに対する意見・要望</b> .....	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：43世帯 回答数：20名 回答率：47%

### 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

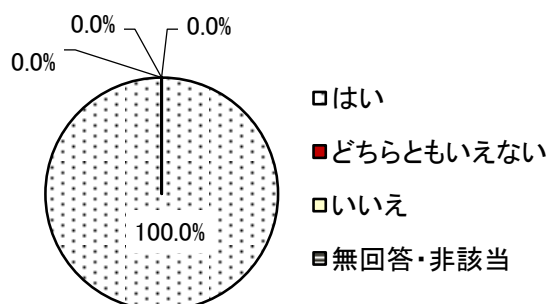
### ① 毎日のサービスについて

問2 お子さんは何年生ですか

学年	回答数	割合
1年生	8	17%
2年生	9	19%
3年生	3	6%
4年生	0	0%
5年生	0	0%
6年生	0	0%
無回答	0	0%
合計	20	42%

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)
20	0	0	0
得点: 10.0			

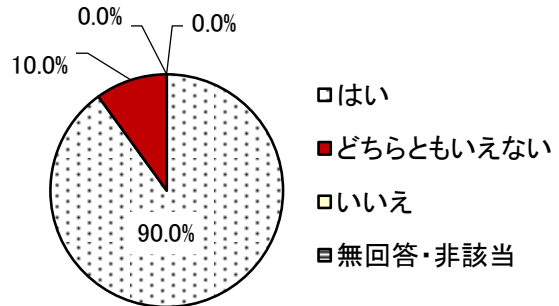


### 《設問に対する自由意見》

1	行くことを嫌がったことがない。
2	「学校は休みでもいいけど、第三には行きたい!」と言ったこともありました。家庭にはないような玩具があったり、新しい遊びをお友達とできたりと、とても楽しく過ごせているようです。

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)
18	2	0	0
得点: 9.5			

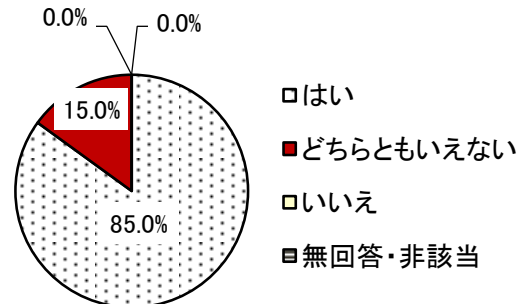


《設問に対する自由意見》

1	先生の雰囲気はいつも良い。
2	スタッフの方々は聞く姿勢、態勢でいてくださると思うのですが、なかなか本人がまず先生に相談という気持ちになりにくいようです（性格）。

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)
17	3	0	0
得点: 9.3			



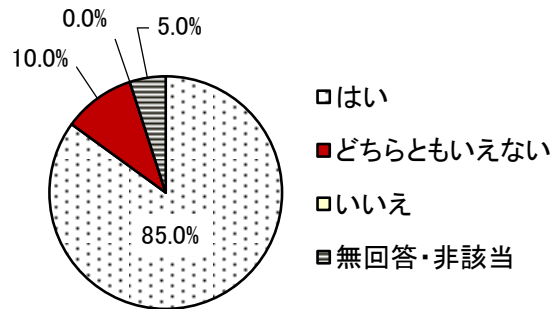
《設問に対する自由意見》

1	おかわりがあると多い気がします。
2	食が細い子なので学童でおやつを食べて帰ってくると夜ご飯があまり食べられません。ただ、おやつの時間が毎日の楽しみになっているみたいなのでありがたいです。

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)
17	2	0	1
得点: 9.3			

※非該当: 1名

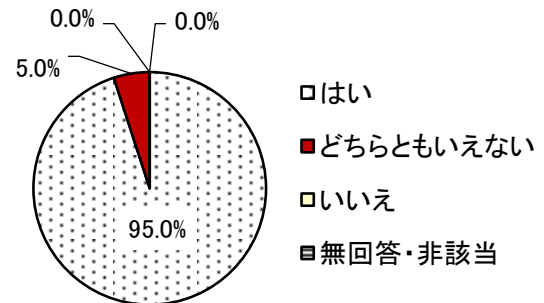


《設問に対する自由意見》

1	子どもから不満を聞いたことがない。
---	-------------------

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)
19	1	0	0
得点: 9.8			



《設問に対する自由意見》

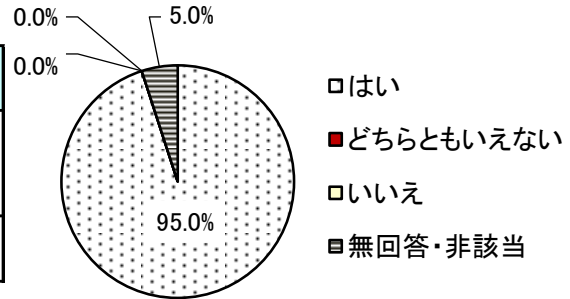
設問に対する自由意見はありませんでした。

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)
19	0	0	1
得点: 9.8			

※非該当: 1名



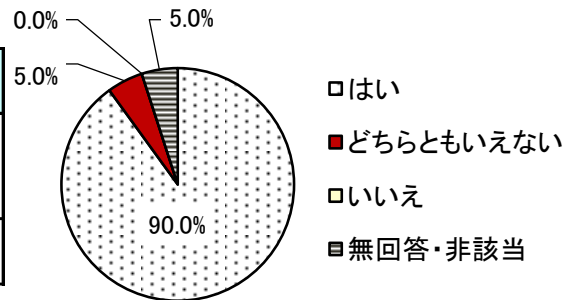
《設問に対する自由意見》

1	面談に伺った際に、掃除機のフィルターが洗って干されていて、とても丁寧に清掃をしていただいているのだなと感動いたしました。
---	--

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)
18	1	0	1
得点: 9.5			

※非該当: 1名



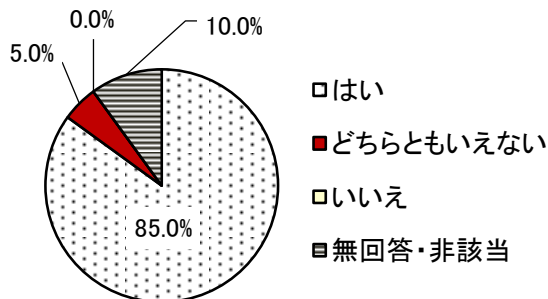
《設問に対する自由意見》

設問に対する自由意見はありませんでした。

問 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)
17	1	0	2
得点: 9.3			

※非該当: 2名



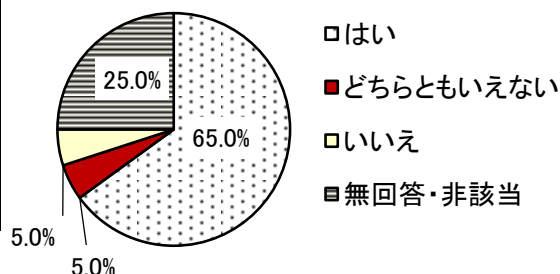
《設問に対する自由意見》

1	わが子は大きなケガはないですが、親でも見落としそうな小さなケガでもノートで知らせてくれます。学童公開の際に派手にケガをした生徒の親に電話連絡していてその後の状態でお迎えの要請もしていて、きちんとしていると思いました。
---	--

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)
13	1	1	5
得点: 8.0			

※非該当: 5名



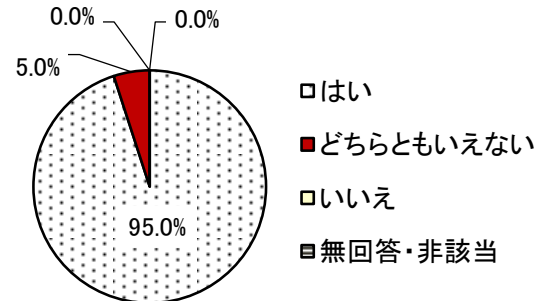
《設問に対する自由意見》

1	学童公開の際にそのような光景を見ましたが、該当者みな意見を聞いていて誰かに偏ることなく、訴えの多い生徒にもフォローしながらもしっかり意見を伝えていて、すごく真剣に対応していると感じました。
---	--

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)
19	1	0	0
得点: 9.8			

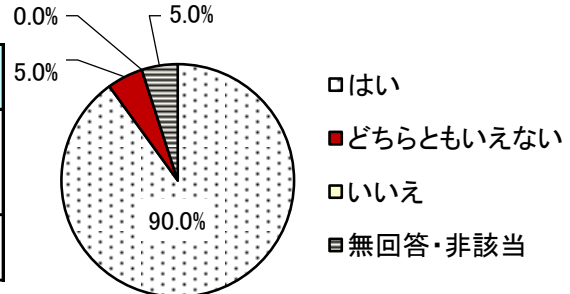


《設問に対する自由意見》

1	自分の気持ちを言葉にすることがとても苦手なわが子ですが、それでも楽しく通えているということは先生方が良くしてくれているからだと思う。
---	--

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)
18	1	0	1
得点: 9.5			



※非該当: 1名

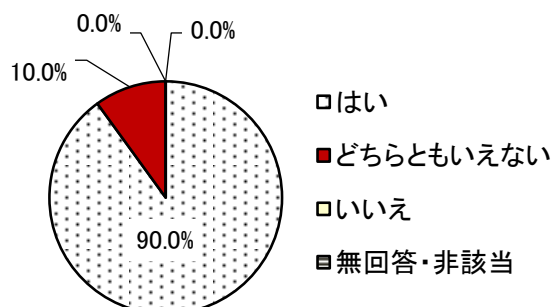
《設問に対する自由意見》

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)
18	2	0	0
得点: 9.5			

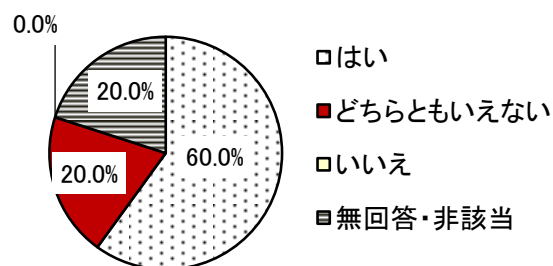


《設問に対する自由意見》

1	対応が早いのでありがたいです。相談もしやすい。
2	本人から帰宅後に困りごとの話があった旨ご連絡すると、本人と周囲のお友達にも聞き取りをしてくださり、その内容と対策を報告していただいたので安心いたしました。

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)
12	4	0	4
得点: 8.0			



※非該当: 4名

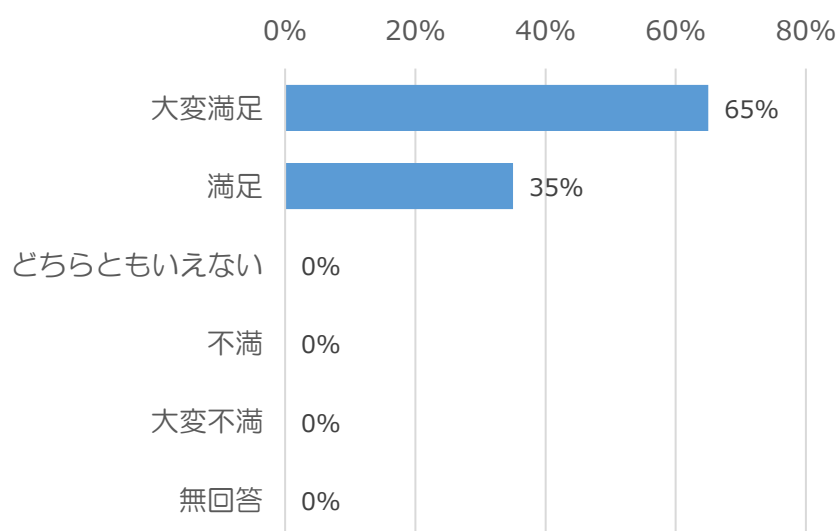
《設問に対する自由意見》

設問に対する自由意見はありませんでした。

### 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	13	65%
満足	7	35%
どちらともいえない	0	0%
不満	0	0%
大変不満	0	0%
無回答	0	0%
合計	20	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13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	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	13	100.0%	0	0.0%	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	12	92.3%	1	7.7%	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	13	100.0%	0	0.0%	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	13	100.0%	0	0.0%	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	13	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	13	100.0%	0	0.0%	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	12	92.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	7.7%
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	10	76.9%	0	0.0%	0	0.0%	3	23.1%
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	13	100.0%	0	0.0%	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	13	100.0%	0	0.0%	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	13	100.0%	0	0.0%	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	8	61.5%	2	15.4%	0	0.0%	3	23.1%

## ◎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7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	7	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	5	71.4%	2	28.6%	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	5	71.4%	2	28.6%	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	4	57.1%	2	28.6%	0	0.0%	1	14.3%
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	6	85.7%	1	14.3%	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	6	85.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	14.3%
問8	学童クラブのスタッフの言葉遣いや態度、服装は適切だと思いますか	5	71.4%	1	14.3%	0	0.0%	1	14.3%
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	6	85.7%	1	14.3%	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	4	57.1%	1	14.3%	1	14.3%	1	14.3%
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	6	85.7%	1	14.3%	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	5	71.4%	1	14.3%	0	0.0%	1	14.3%
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	5	71.4%	2	28.6%	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	4	57.1%	2	28.6%	0	0.0%	1	14.3%

◎総合的な満足度で「どちらともいえない」「不満」「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	いつも子どものことを最優先に考え、イベントの企画などをしていただいたり、喧嘩の仲裁や話を聞いていただくなど大変お世話になり感謝しています。また、天気の変時でも対応が早く安心していられました。子どもにとっても親にとっても、第3学童はなくてはならない存在です。来年は4年生、学童にはたぶんお世話にならないと思うと寂しいしとても不安です。ただ、先日の面談で『ここに来れば大人がいるから、何かあった時にはここに来るように伝えてくださいね。』と言っただけで、とても嬉しく心が軽く温かくなりました。本当にありがとうございます。いろいろと怖いニュースが多くなっている時代、昔と違って安心できる場所や人が子どもにとっても親にとっても少ないですが、学童がその一つとなってもらえるのはありがたいです。学童を卒業した後の子ども達にとって、心身共に安全な居場所がもっと増えて欲しいと思います。これからもご迷惑をおかけすることが多いと思いますがよろしくお願いします。
2	大変満足	学童の先生方は、たくさんのお子さんたちを見ていながらも、一人ひとりにとても細やかに関わってくださっていて、感謝しております。けん玉やゲーム、お絵描きなど、できなかったことが、どんどんできるようになり、「学童の先生から教わったの!」と話す姿が嬉しく思います。いつもありがとうございます。
3	大変満足	子どもが毎日楽しく学童に通っています。学校のない日も学童行きたいと言っています。これも学童スタッフの皆さんのおかげだと思っています。いつもありがとうございます。
4	大変満足	子どもが来年もここが良いと言うし、安心して預けている。今年で学童は3年目だが、嫌な思いをしたことがない。先生方がみんな優しい。迎えに行くことが多いが、いつも雰囲気が良い。来年も利用したい。
5	満足	学童クラブのスタッフの中に鼻を直接ほじっている人がいるようで不衛生だと感じております。直接お伝えすることは子どもを預けておりますので怖いので、適切な声かけお願い致します。何度かその姿を見ているようで、聞いているこちらとしても不快な気分でした。
6	大変満足	いつもお世話になってます。いろいろなことにチャレンジさせてくれたりと、とても感謝してます。先生方も皆さん優しく話やすく親子共々感謝しかありません。

	総合的な 満足度回答	内 容
7	大変満足	<p>いつも温かく迎え、接して下さり感謝しています。不満に感じていることや、困りごとはありません。本当に日々ありがとうございます。夏休み期間中に、子どもが何度か全く水筒の中身を飲まずに帰ってきたことがありました。先生方をお願いできることではなく、本人と家庭内での話になるのですが、あの酷暑でしたので、おかわりするくらい飲んできて欲しいし、毎日のように水筒を飲むように声かけをしていたのにそういったことがありました。「どうして学校では飲んでくるのに、学童に行った日は飲まないのか？毎日言っているのに…」と話してみると、「教室では「トイレ・水飲み」と貼り紙があるから意識がいくけど、学童では何もないから忘れてしまう」ということでした。知らぬ間に脱水状態になっていたりしても危険なので、水分補給を促す定期的な声かけや掲示などをしていただけると、忘れずに水分補給をするかな、と感じたことがありました。これから寒い季節になりますが、室内の換気もしていただければ安心です。</p>
8	大変満足	<p>いつも子どもたちのことをよく考えてくださり、感謝しています。子どものやりたいことを尊重して下さったり、いろいろなイベントや遊びを企画して下さり楽しく過ごしているようです。</p>
9	大変満足	<p>将棋、コマ、けん玉など、普段の遊びの中でなかなか触れない遊びを経験させてくれるのでありがたいです。イベントもたくさんあって嬉しいです（レトルトデーも嬉しい）。子どもが、来てねと言ってくれる時期はいずれ過ぎると思うので、その時期はたくさん関わっていきたいと思います。その機会をこれからも作っていただけたらと思います。</p>
10	大変満足	<p>家や学校ではなかなか体験させられないような遊び等にたくさん触れさせていただきとてもありがたいです。昨年の夏休みはずっと家にいたのでつまらなそうでしたが、今年の夏は毎日楽しそうでした。子ども同士のトラブルにも丁寧に対応していただけるので毎日安心して預けられます。ありがとうございます。</p>