

利用者満足度調査

2022年1月17日(月)
南つくし野学童保育クラブ

より良い学童保育クラブを目指すために、利用者満足度調査にご協力ください。下記の質問について回答していただき、「やや不満」「不満」という回答がございましたら、自由記述欄にて質問番号とその理由もお書きくださいますようお願いいたします。

お子さんの学年 1年・2年・3年・4年生以上

- ①連絡帳(コドモン)や学童だより、保護者会などで、お子さんや子どもたちの様子を知ることができますか？ 満足 やや満足 やや不満 不満
- ②父母会や保護者会、保護者参加行事などの回数は適切だと思いますか？ 満足 やや満足 やや不満 不満
- ③意見や要望(アンケートや父母会での要望等も含む)は、学童保育クラブの運営に反映されていると思いますか？ 満足 やや満足 やや不満 不満
- ④施設の安全対策は十分にとられていると思いますか？ 満足 やや満足 やや不満 不満
- ⑤施設の衛生管理は十分にいきとどいていると思いますか？ 満足 やや満足 やや不満 不満
- ⑥発熱やけがなどの処置や保護者への連絡は適切ですか？ 満足 やや満足 やや不満 不満
- ⑦電話時やお迎え時など、保護者に対する職員の対応は適切ですか？ 満足 やや満足 やや不満 不満
- ⑧お子さんの学童保育クラブについて、どの程度満足されていますか？ 満足 やや満足 やや不満 不満
- ⑨学童保育クラブを4年生以降も、利用しますか？ 利用する 利用しない(まちともを利用するため)
利用する(その他の理由) まだ考えていない

上記について、またはその他ご意見・ご質問などございましたらご記入ください。(※可能な限り具体的にお願いいたします)

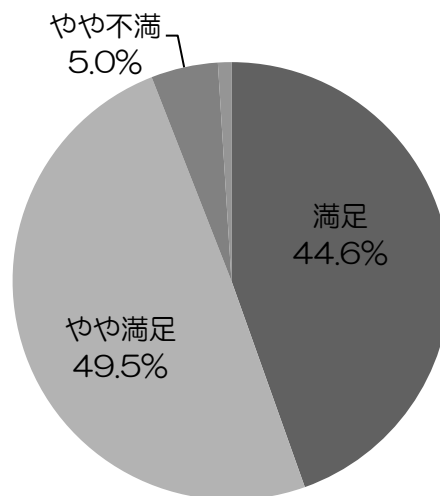
ご協力有難うございました。

1月26日(水)までにご提出くださいますよう、よろしく願いいたします。

2021 年度利用者満足度調査結果

今年1月に実施いたしました、利用者満足度調査にご回答いただき有難うございました。お蔭様で皆様のご協力いただき70%の回収率となりました。また、自由記述欄にて多くのご意見をいただきましたこと、感謝申し上げます。今後も子どもたちが安全に、安心して過ごせる学童となるよう努めてまいります。

① 連絡帳やおたより、父母会や保護者会などで、お子さんや子どもたちの様子を知ることができますか？



Q：以前のようにお迎え時に中に入れない（入りにくい）のが残念です。遊んでいる様子を動画でコドモン配信してくださると嬉しいです。コロナでも子供たちが学童で伸び伸び過ごすことができ感謝しています。ありがとうございます。

A：行事などもできず、なかなか保護者の方に子どもたちの様子を間近で見ていただくことが難しく申し訳ありません。今後、YouTube 配信を検討して参りますので、しばらくお待ちください。また、直接お話しすることもできますので、気軽にお声がけください。

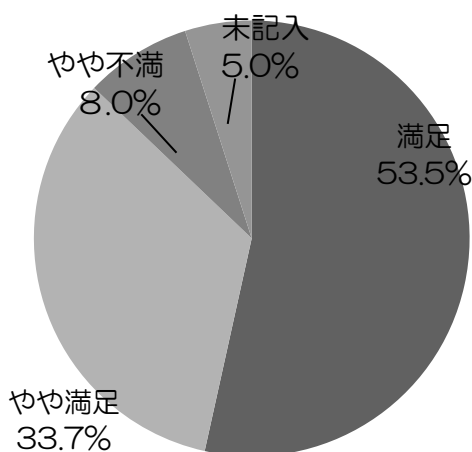
Q：写真付きのお便りは今の頻度より少なくとも良いので自分の子供の学年（例：一年男子）ごとに今はやっている遊びなどもう少し詳しく様子を知れたら良いと思います。（コドモンの配信で）

A：上記でもお答えさせていただいておりますが、動画なども利用して学童での子どもたちの様子をお届けする手段を考えております。準備が整いましたら、お知らせいたします。
また、引き続き学童だよりや、わくわく通信を発行し活動などをご覧いただけるようにしていきます。

Q：・お便りから学童での様子も知る事ができ、とても安心しています。入口の所に貼ってある1か月の予定（縁日やパーティーなどのイベント）をコドモンのカレンダーに反映させていただけたらうれしいです。
 ・コドモンスケジュールのところにも学童でのイベント等、のせて頂けたら助かります。（うっかり忘れてしまいがちで…）

A：今後コドモンの資料室に月ごとの予定を掲載していくようにします。ご活用いただける準備が整いましたら、お知らせいたします。

② 父母会や保護者会、保護者参加行事などの回数は適切だと思いますか？

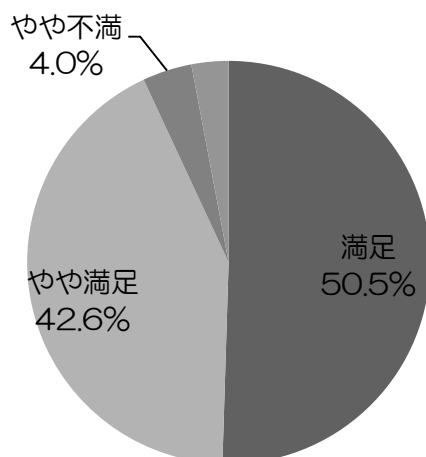


Q：・コロナのため保護者会？があるのか不明ですが、行事の様子を親が確認することができません。落ち着いたらできると嬉しいです。子どもたちのみで色々な行事を実施して頂きとても喜んでます。いつもありがとうございます。

・保護者会、オンライン希望

A：感染防止の観点により、中々保護者の方に来ていただく機会が持てず残念です。今年度、リモートでの保護者会開催を検討しております。ご家庭の通信環境などお伺いすることがあるかと思いますが、その際はご協力お願いいたします。

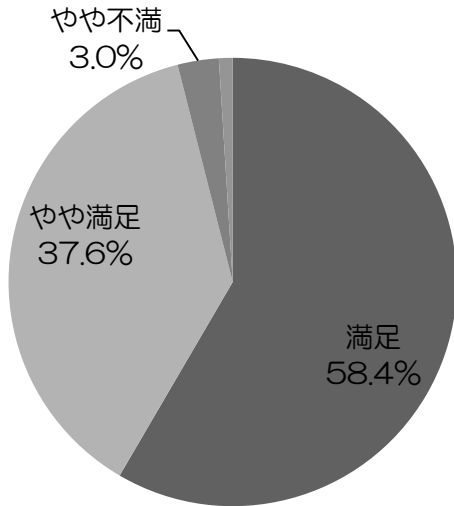
③ 意見や要望（アンケートや父母会での要望等も含む）は、学童保育クラブの運営に反映されていると思いますか？



Q：この調査について、無記名のアンケートだと思うのですが、配布上の理由なのか左上に名前が書いてありました。記名式であればそれでも良いのですが、無記名式であれば名前を書かれると無記名の意味がなくなるのでもう少しご配慮頂きたいです。

A：アンケート配布時に誤配布防止のため封筒に記名させていただきましたが、ご提出の際に消して頂く旨をお伝えできておりませんでした。今後は、コドモン上でのアンケートおよび無記名のアンケートどちらかを選択いただく方法を考えております。

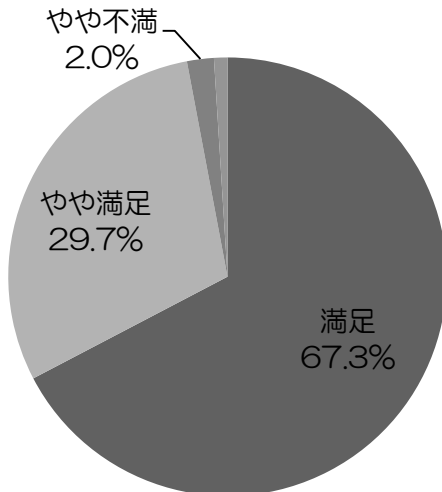
④施設の安全対策は十分にとられていると思いますか？



Q：子どもの人数が多いので、見切れていないのでは？と感じることがある。

A：そのように感じるような場面があったこと、お詫び申し上げます。日頃より、職員はマニュアルの読み合わせ・配置・園庭内外の見守り方など、研修の時間を設け共有しております。今後も、安全第一に子どもたちが健やかに過ごせる環境を整えてまいります。何か、気になることがございましたら教えていただくと助かります。

⑤施設の衛生管理は十分に行き届いていると思いますか？

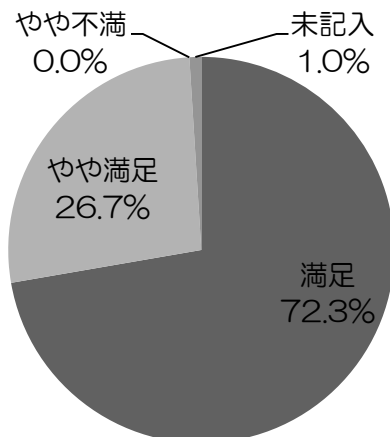


Q：延長時のお迎えの際にアルコール消毒をせず中に入れてしまうのは、感染対策として不十分だと感じる。

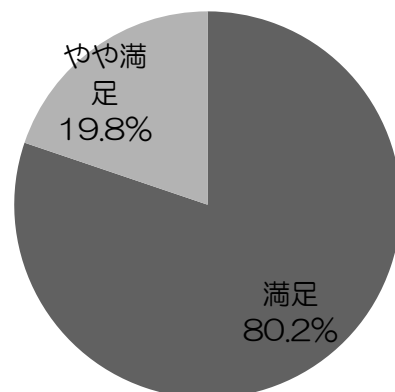
A：ご指摘いただきました入室時の消毒については、感染拡大防止のために必要ですので、玄関外に消毒液を設置していきます。

日々、子どもたちが触れる場所など、職員が清掃・消毒を行い、清潔を保っております。

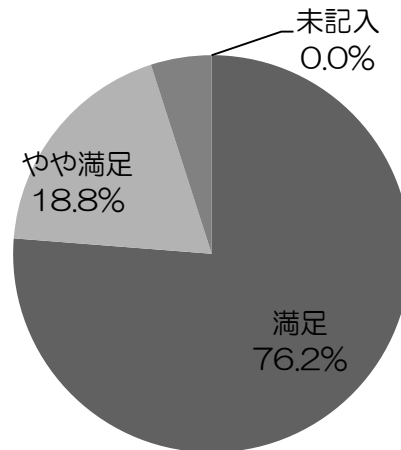
⑥発熱やけがなどの処置や保護者への連絡は適切ですか？



⑦電話時やお迎え時など、保護者に対する職員の対応は適切ですか？



⑧お子さまの学童保育クラブについて、どの程度満足されていますか？



Q：（行事について）コロナ禍で、しょうがないことを理解していても、やはり親としてはもっとという気持ちはありますので、満足とはできませんでした。

A：子どもたちが日々楽しく過ごせるよう、子どもの自主性を尊重した活動の企画を進めています。行事の開催は縮小しておりますが、少しでも特別感のあるものができるように、子どもたちと話し合い進めてまいります。

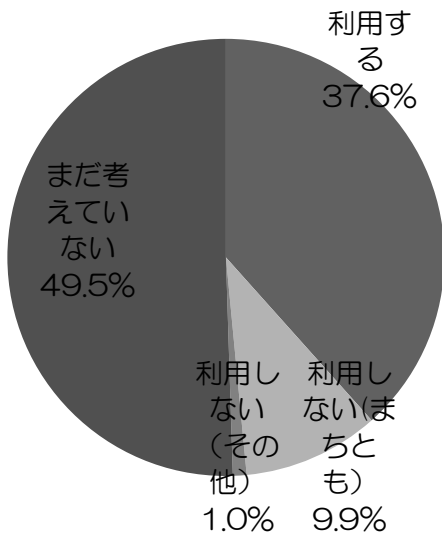
Q：雪の日に遊ぼうと学童に行ったのに、雪で遊ばせてもらえなかったと聞き、なんて勿体ない…と残念に思いました。臨機応変な対応が欲しかったです。

A：お子さんの期待に応えられず失礼いたしました。積雪の日は靴で登所されたお子さんや、着替えがないお子さんも多くいたため、今回は外遊びを控えさせていただきました。その時々に合わせて臨機応変に対応していきたいと存じます。（前日雪予報などわかっていたらコドモンで持ち物などお知らせすることも考えていきます）

Q：宿題タイムに Chrome の宿題をなぜやれないのか、理解に苦しみます。映画も見たくても Chrome を映画の時間にしかできないとのことで、Chrome 関係ももう少し臨機応変があって良いのではと感じます。

A：Wi-Fi 環境が整っていなかったり、Chrome の取り扱いについて慎重に進めておりましたが、現在は使用できるようにいたしました。ご不便をおかけし、申し訳ありません。

◎学童保育クラブを4年生以上も利用しますか？



Q：子ども一人一人に合わせて寄り添ってもらえるので安心している。4年生になったら、長期休暇の時間をメインに利用したいが可能なのか？

A：それぞれのご家庭の事情により、定数に満たなければ利用は可能だと思います。市役所にお問い合わせください。

その他のご意見・要望

Q：いつも丁寧に見てくださり、ありがとうございます。3年間通って、色々と利用時間等も変わってきました。主人の勤務が不規則なことがあり、今年度はパラパラ…時間外（特別利用時間）までお願いする時もあれば使わない時もありにありましたが、1、2年目は時間外が多かったです。そのため、打刻、入室もあり、先生方とのお話もする機会がたくさんあったので、そこでどう過ごしているのか、何があったか等、細かくおしえてくださり、いつも安心してお願いしていました。そう考えると、いつも一人帰り、時間内の子は、どこまで把握できるのだろう…と想ったりもしましたが、我が家に至っては、いつも本当に感謝です！丁寧に見て頂いただけでとっても嬉しいです。

A：一人帰りや特別利用でない子に関して、毎日の連絡はできませんが気になることや連絡事項がある場合は、電話で直接お伝えしております。また、何かございましたらいつでもご連絡をしていただけたらと思います。

Q：・おやつのお替りが1年間ないのは、子供にとってストレスに感じています。学校でも3週に一度席替えがあるので、学童でも定期的に変更を検討して頂きたいです。よろしくお願ひ致します。
・食事をとる班（机）が半年に一度など変わるといいのではないかと思います。（人間関係が同じままなので、嫌なことがあったりしても逃げられないと思うので）難しかったらすみません。

A：班編成は、お子さんの性格を考えて決めさせていただいておりますが、違う友だちとの交流も必要だと思っておりますので、今年度は席替えを行うタイミングを作りたいと考えています。

Q：アプリの帰宅方法で、一人帰りの選択肢をつくってほしいです。一人帰りは毎日入力しないとならず、不便を感じています。

A：アプリの変更は、会社に問い合わせた結果難しいと返答がありました。お手数ですが今後も利用予定表で一人帰りに登録していただき、変更がある場合に入力をお願いいたします。

Q：コロナ禍で大人でも我慢の日常ですが、子供は我慢を発散する際に時には乱暴な発言や行動に出てしまう事があると思います。何も心当たりがないのに乱暴な事を言われたり、ぶたれたりする事があるみたいです。（普段遊ぶこともある友人ですが）もしかしたら、コロナの影響があるかなとったりもしました。可能でしたら、学童内で定期的に全員に対して、「人に対して優しくする」指導の時間を取り入れていただく等、考慮してもらえるとより良くなるのではと思います。

A：子どもたちの日常は、コロナ禍の制限だけでなくぶつかり合うことはあります。そのような時、子どもの気持ちを汲み取り必要に応じてフォローに努めております。また、自分の思いと相手の気持ちという部分に関しては、折に触れ伝えていますが、これからはしっかりと理解できるよう指導してまいります。

Q：子供の自由な遊び場と温かい場所を用意して下さり、とても有難く思っております。肌が弱く、息苦しさも感じているそうなので、時と場所に応じてマスクを外しても良いように指導して頂けると助かります。

A：国のガイドラインおよび町田市の指示に準じていきますが、多くの子どもが過ごしているため室内でのマスクの着用は続けていきます。また、戸外では十分な距離をとることまたは会話を避けた場合に外してもいいよと声掛けしています。

Q：時間にきちんと出して（退園）いただけてコドモンメールが来るのが助かります。家では遊べない作れないことをさせてもらえて喜んでいるようです。ただ、まちとももう少し使いたいようです。

A：“新まちとも”の参加については、今後検討をしていきたいと思いますが、回数に関しては、子どもたちが学童園庭など選択していることもありますので、基本的には意志を尊重していきます。ご家庭でも話し合ってください、参加についてぜひご検討ください。

ご協力ありがとうございました。