

利用者満足度調査

2023年1月20日(金)
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お子さんに対する育成支援（保育内容）について、どの程度満足していますか？ 満足 やや満足 やや不満 不満
- ②お子さんは楽しく学童保育クラブに通えていると思いますか？ 満足 やや満足 やや不満 不満
- ③支援員（職員）の対応について、どの程度満足していますか？ 満足 やや満足 やや不満 不満
- ④学童保育クラブとの情報共有について、どの程度満足していますか？ 満足 やや満足 やや不満 不満
- ⑤学校と学童保育クラブの情報共有について、どの程度満足していますか？ 満足 やや満足 やや不満 不満
- ⑥施設の衛生管理について、どの程度満足していますか？ 満足 やや満足 やや不満 不満
- ⑦安全・防犯対策について、どの程度満足していますか？ 満足 やや満足 やや不満 不満
- ⑧発熱やけがなどの対応について、どの程度満足していますか？ 満足 やや満足 やや不満
不満 該当しない
- ⑨行事・プログラムについて、どの程度満足していますか？ 満足 やや満足 やや不満 不満
- ⑩通われている学童保育クラブのサービス全般について、どの程度満足していますか？ 満足 やや満足 やや不満 不満

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。（※可能な限り具体的をお願いいたします）

ご協力有難うございました。

1月27日(金)までにご提出くださいますよう、よろしくお願いいたします。

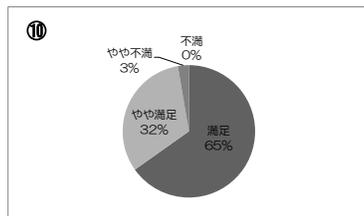
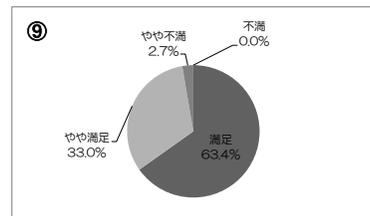
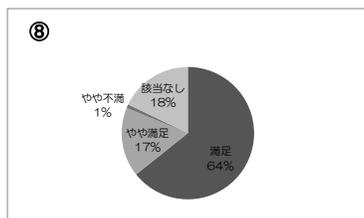
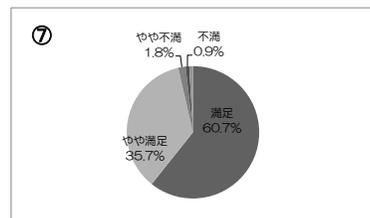
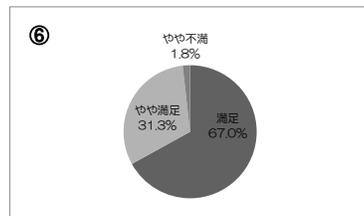
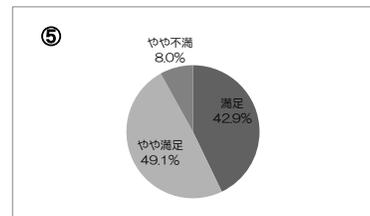
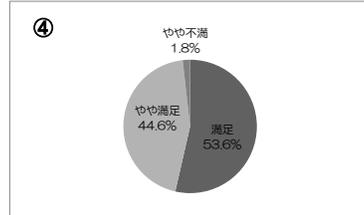
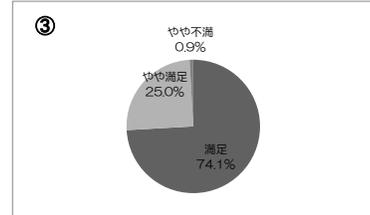
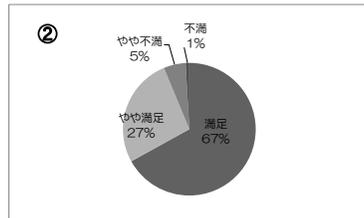
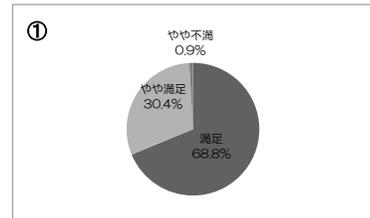
	1年	2年	3年	4年	5年	6年	未回答	合計
原簿数	55	50	27	21	2	0		155
提出数	44	36	18	14	0	0		112
提出割合	80.0%	72.0%	66.7%	66.7%	0.0%	#DIV/0!	0.0%	72.3%

138
112
81.2%

家庭数 138 (内 兄弟児14組)

回答数	満足	やや満足	やや不満	不満	未記入	該当しない	総数	満足率
①お子さんに対する育成支援(保育内容)について、どの程度満足していますか?	77	34	1	0	0		112	111
②お子さんは楽しく学童保育クラブに通えていると思いますか?	75	30	6	1	0		112	105
③支援員(職員)の対応について、どの程度満足していますか?	83	28	1	0	0		112	111
④学童保育クラブの情報共有について、どの程度満足していますか?	60	50	2	0	0		112	110
⑤学校と学童保育クラブの情報共有について、どの程度満足していますか?	48	55	9	0	0		112	103
⑥施設の衛生管理について、どの程度満足していますか?	75	35	2	0	0		112	110
⑦安全・防犯対策について、どの程度満足していますか?	68	40	2	1	1		111	108
⑧発熱やけがなどの対応について、どの程度満足していますか?	72	19	1	0	0	20	92	91
⑨行事・プログラムについて、どの程度満足していますか?	71	37	3	0	1		111	108
⑩通われている学童保育クラブのサービス全般について、どの程度満足していますか?	73	36	3	0	0		112	109

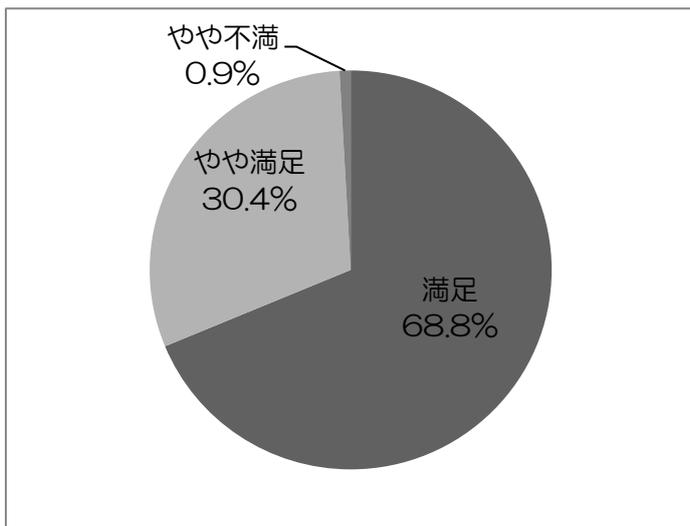
回答割合	満足	やや満足	やや不満	不満	未記入	該当しない	満足度
①	68.8%	30.4%	0.9%	0.0%	0.0%		99.1%
②	67.0%	26.8%	5.4%	0.9%	0.0%		98.8%
③	74.1%	25.0%	0.9%	0.0%	0.0%		99.1%
④	53.6%	44.6%	1.8%	0.0%	0.0%		98.2%
⑤	42.9%	49.1%	8.0%	0.0%	0.0%		92.0%
⑥	67.0%	31.3%	1.8%	0.0%	0.0%		98.2%
⑦	60.7%	35.7%	1.8%	0.9%	0.9%		97.2%
⑧	64.3%	17.0%	0.9%	0.0%	0.0%	17.9%	99.0%
⑨	63.4%	33.0%	2.7%	0.0%	0.9%		97.2%
⑩	65.2%	32.1%	2.7%	0.0%	0.0%		97.3%



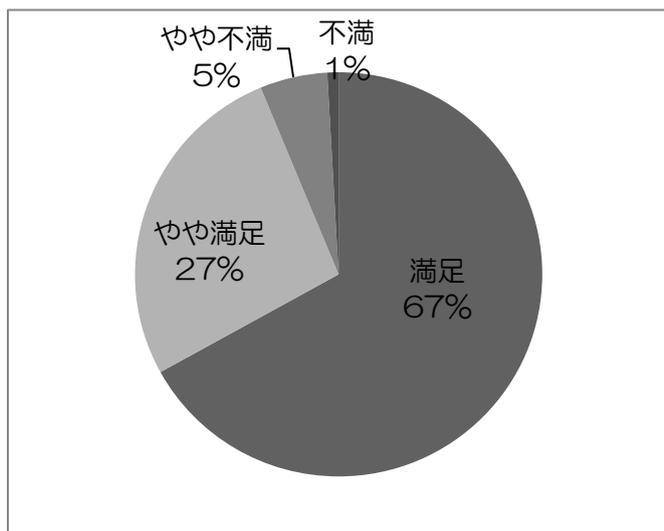
2022 年度利用者満足度調査結果

今年1月から3月にかけて実施いたしました、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81.2%の回収率となりました。また、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 お子さんに対する育成支援（保育内容）について、どの程度満足していますか？



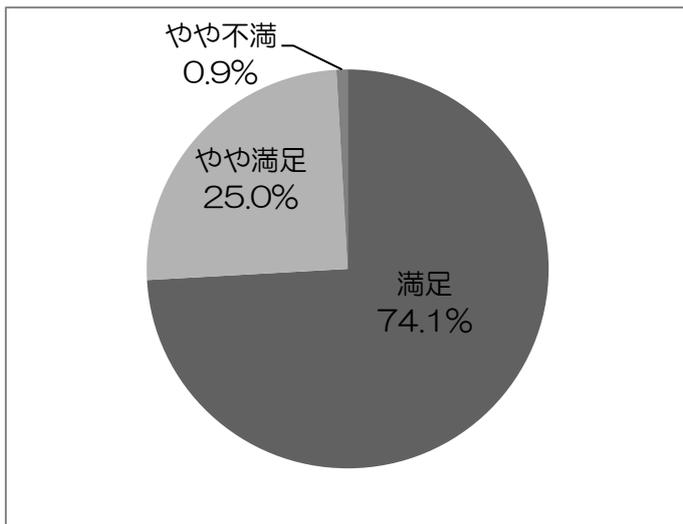
② お子さんは楽しく学童保育クラブに通えていると思いますか？



Q：おおむね満足していますが、年齢が上がるにつれて、子供としては居場所がないように感じるようです。それでも、家で一人で過ごさせるのも心配で継続利用を考えています。高学年児童の受け入れはありがたいのですが、現状のままだと高学年児には居心地の良い場所ではないのだろうと思います。

A：子どもが安心して放課後を過ごせる場となるように、中・高学年児童の希望を取り入れ本や玩具を用意することや、行事の企画にも参加してもらい楽しい学童づくりに協力してもらうなど、上級生ならではの環境を整えます。

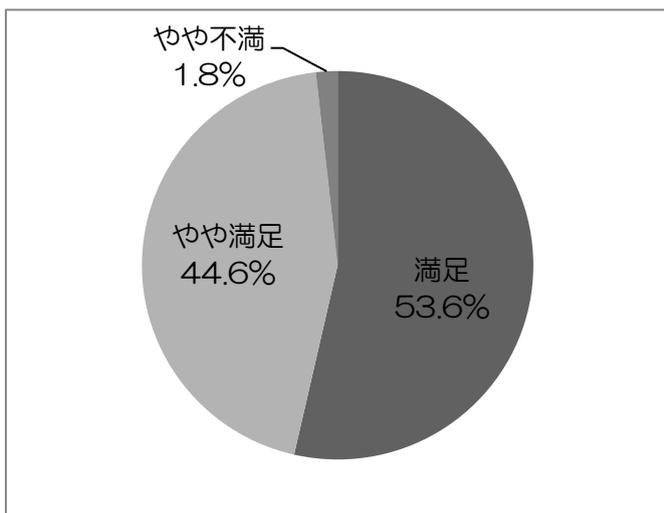
③ 支援員（職員）の対応について、どの程度満足していますか？



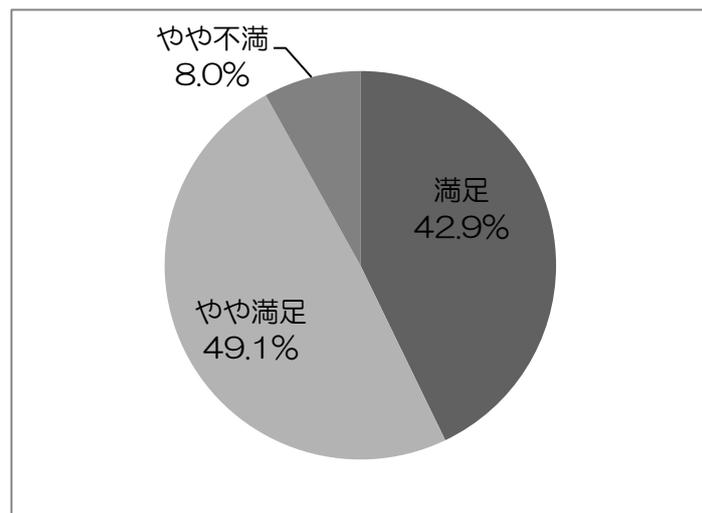
Q：いつお迎えにいても子どもに対して厳しい表情、口調で接している女性の方が 1 人いらっしゃるのが気になっています。

A：職員一同、話し方について定期的に学び、言葉の使い方を意識しております。状況に合わせた言葉の強弱を工夫しておりますが、厳しい姿に見えないように子どもの心情に配慮しながら丁寧な声かけをしています。また、一定の感情を保つように常に心がけます。

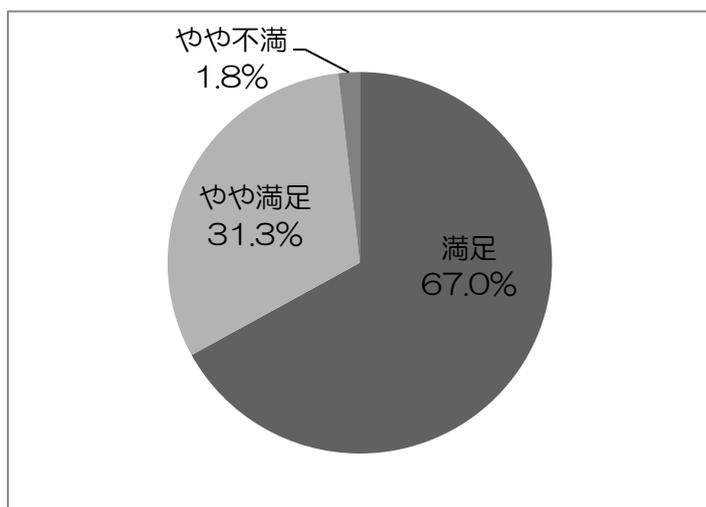
④ 学童保育クラブの情報共有について、どの程度満足していますか？



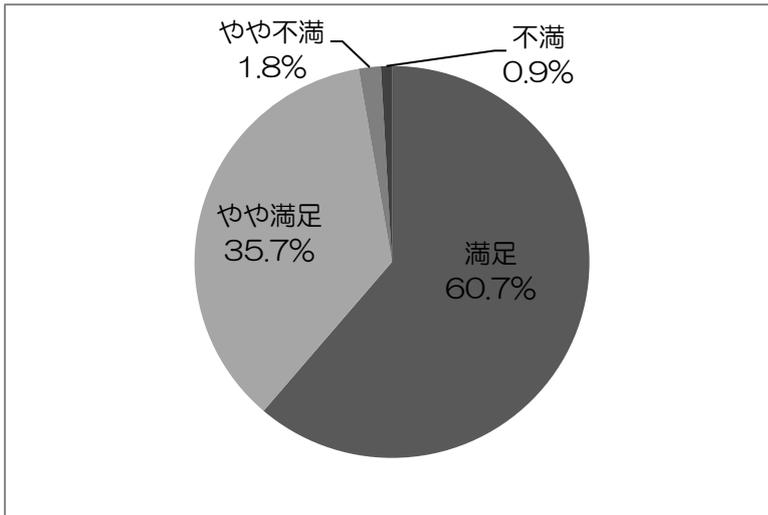
⑤ 学校と学童保育クラブの情報共有について、どの程度満足していますか？



⑥ 施設の衛生管理について、どの程度満足していますか？



⑦ 安全・防犯対策について、どの程度満足していますか？

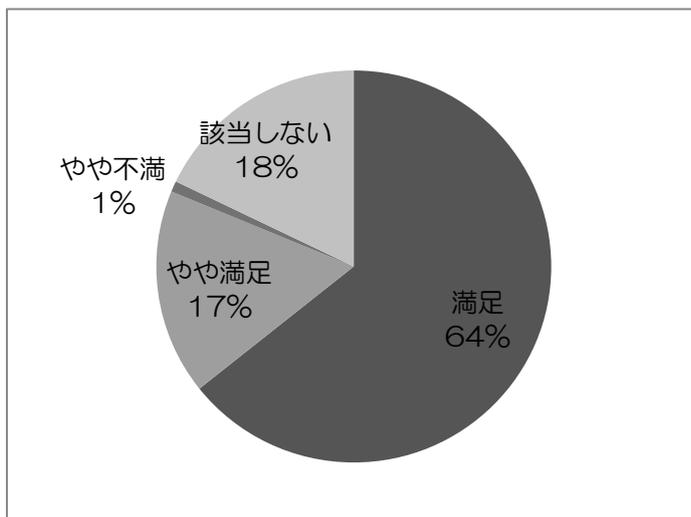


Q：〇学童の門扉が施錠されてない点が大丈夫なのか不安がある。現状は部外者でも入れる状況。不審者から子ども達を守る点で不安があります。

〇いつもとても丁寧に対応していただき、どの職員さんも子どもたちに優しく接していただけます。お誕生日やイベントもお忙しいなか開催してくださって本当に感謝しています。一点だけ、入口が誰でも入れることが少し心配でやや不満につけさせていただきました。

A：ご心配をおかけします。子どもが門扉の開閉時に接触して怪我をすることがあるため、登降所時は門扉を開けております。門を入ってすぐにある玄関は必要時以外施錠し、不審者侵入時の対応として警察の協力により訓練を行い、安全対策に努めております。

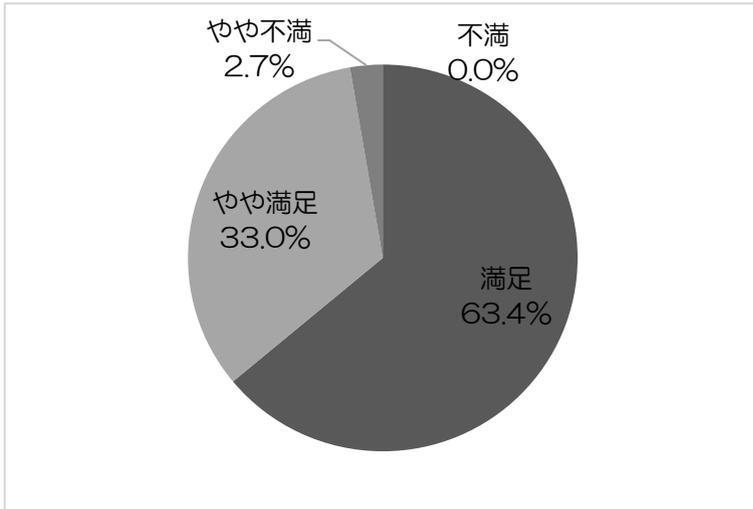
⑧ 発熱やけがなどの対応について、どの程度満足していますか？



Q：利用中のケガの連絡を17時過ぎに頂いたことがありました。私は帰宅途中、子どもは一人帰りで退室済み、お迎えに変更も出来ず、もし、病院へ行く必要があっても、18時近くの帰宅では厳しい状況でした。電話等頂いても、こちらが対応出来ない場合もありますが、首から上などの緊急性の無いケガでも、保護者に連絡するつもり症状やケガの際は、早めの一報を頂きたいです。

A：ご連絡の対応が遅くなりご心配をおかけし申し訳ありません。怪我をした時間にもよりますが怪我が起きた時点でなるべく早くお伝えをさせていただくよう気を付けてまいります。

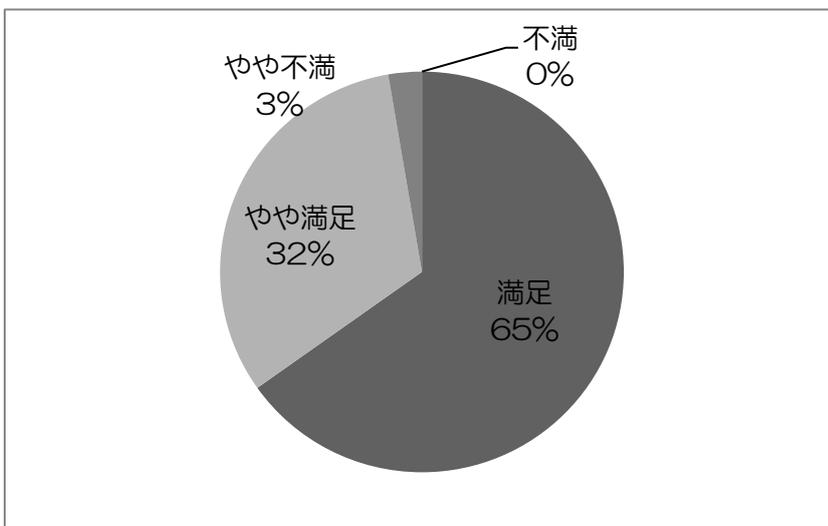
⑨行事・プログラムについて、どの程度満足していますか？



Q：〇コロナ禍で例年ではできていなかったイベントが徐々に復活すると嬉しいなあと思います。
〇保護者が参加できるイベントがなく様子がわからないので今年は開催を希望します。いつもありがとうございます。
〇コロナが少し落ち着いてきたので、今後はバス遠足や夏のおとまり等も検討されていらっしゃいますか？
いつも楽しい学童生活を送ることができています。どうもありがとうございます。
〇コロナ禍でも楽しいプログラムをたくさん準備して下さる先生方。子供も楽しく通っています。お餅つき、
また再開してほしいです！
〇もう少し広い空間があればとはおもいますが、その季節ごとにイベントを開催して頂けたり、お菓子の内
容をいろいろ工夫してくださったりと満足しています。

A:コロナ禍では行事の縮小にご理解をいただきありがとうございました。コロナウィルスに関する政策変更
を受け、今年度より行事の開催を増やしていくよう計画をしております。現状の保育体制を鑑み実施内容
の変更もあるかと思いますが、子どもたちが楽しめる企画を考えていきます。詳細は開催前にお知らせを
いたします。

⑩通われている学童保育クラブのサービス全般について、どの程度満足していますか？



○おやつ関係

Q：週2回利用なので、保育代、おやつ代の割引を適用してほしい。

A：おやつ代については人数分のおやつを事前に用意しているため定額をいただいております。欠席される際は保護者の方が受け取りにいらしていただければお渡しをいたしますのでご了承ください。育成料（保育料）については町田市の規定通りとなります。入会要項をご参照ください。

Q：お楽しみおやつの日が曜日でほぼ固定されているのが残念

A：お楽しみおやつは主にパン工房シャローム家からパンを購入しております。シャロームの家の定休日と学校の授業時間を考慮してお楽しみおやつの日を決めているため、同じ曜日になることが多く申し訳ありません。普段のおやつと同様保護者の方が取りにいらしていただければお渡しをさせていただきます。

Q：コロナが無ければもう少し学童での様子が見れたのかなと思うと残念な3年間でした。ですが、本人はとても楽しく通っていますし、来年も行くであろう事になんの疑問も持っていない様ですので学童の存在に先生達に感謝するばかりです。

ひとつお願いとすれば、本人はあまりお菓子を食べないので、衛生面の事もあるのですが、以前のように持ち帰りもOKにして頂けると嬉しいなと思います。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

A：基本的におやつ時間で食べて欲しいため、持ち帰りについてはおやつ前に降所するお子さんと、学童でまちともに参加したお子さんのみとさせていただいておりますのでご了承ください。

Q：いつもお世話になっております。おやつを食べる席が一年間固定と聞いていますが、学期ごとでも席替えがあるとよいかと思いました。

A：昨年はコロナ禍であることや、お子さんによっては席を変えることで落ち着かない姿が見られることもあり、1年間の固定としていました。席替えの希望があることは承知しておりますので全体様子を見ながら半年に1度変えていきたいと思っております。

○コドモン関係

Q：いつもよく見ていただけてると感謝しております。ひとつ気になるのは、面積に対して人数が多すぎる点です。都内はどこもそうなのでしょうか。この点に対して工夫されてる事などあれば、教えて頂きたいです

A：町田市は学童利用希望者の全員入所を目指しており、現在の受け入れ人数となっております。施設設備も限られておりますが、入所されたお子さんが安心安全に過ごせるようにしたいと考えております。現在2部屋ありますので1部屋を学習や制作など静かに取り組む場所とし、もう1部屋をボードゲーム類や工作などをする場所として活動を分けております。子どもたちが少しでも過ごしやすくなるよう今後も配慮してまいります。

Q：○入室の通知が無く（実際は登所）、退室の通知が正常に届いた事があります。早帰りでも無かったので、その間に、出席人数の把握や確認などは十分に出来なかったのかと、少し心配になりました。

○アプリがうまく起動せず困ることがあります。体温を送るとその後画面が表示されないことが多々あります。

A：ご心配をおかけしております。コドモン（株）に確認をしたところサーバーの問題でアクセスが集中する時間帯は負荷がかかることがあり通知までに時間差ができてしまうそうです。また私どもの入力不備にて通知がされなかったこともありました。今後そのようなことが無いように気をつけてまいります。

その他

Q：〇上級生に宿題の漢字帳にいたすら書きされたのを何度も確認しています。特定の上級生から高圧的な態度を取られたことに本人も少し悩んでいます。親は、我が子も上級生になった時に同じことを下級生にするのではないかと心配しています。

支援員の方と面談したりするタイミングもないままきてしまいましたが、何も見てもらえていないのかなと思っています。保育園のような手厚さは望んではいけなと思います。異学年入り乱れての保育の場なので、個別対応ではなく上級生に対して下級生との接した方を教育する場を設けてほしいです。

〇いつも大変お世話になっております。本人は学童で過ごすことを楽しんでいて、本当に感謝しております。ただ最近、あまりよくないキツイ言葉（殺すぞ、抹殺するぞ、～の虫！など）をぶつけてくるお子さんの話を結構耳にします。先生がいらっしやらない時に言うことが多いようなので、見かけましたら、注意していただくとありがたいです。よろしくお願い申し上げます。

A：ご心配をおかけしておりすみません。特に異年齢による子ども同士の関わりでは、年下の子が上級生に嫌なことを言われても、自分の気持ちを言えず我慢することが多いので、気をつけて見守るようにしています。

また、他人の持ち物に手を出さないことや過激な言葉を使わないことなどを繰り返し伝えておりますが、感情の高ぶりやふざけた行為がそのような見られることもあります。職員の目が届いていないところで他児との関わりについて、何か困っている場合は近くの職員に伝えることや、ご家庭でお子さんより話がありましたら、学童にお知らせください。解決するよう努めてまいります。

Q：写真や動画など映っている人物に偏りがあり、自分の子どもの様子がわからないのが不満である。

A：掲載写真や動画に偏りがないように注意をしておりますが、お伝えしたい場面や雰囲気の画像及び映像を使用しているため偏りを感じられていましたら申し訳ありません。できる限り偏りが無くなるように気をつけて参ります。

Q：〇若干ですがルールが細かすぎたり、厳しすぎたり（何曜日だけ、何個まで、何枚までなど）が少し気になるかなと思います。ルールはとても大事ですし、慣れるべきですが、低学年の子は特にがまんしすぎもかわいそうかなと思いました。

〇特定の曜日に特定のものをやる（水曜日はぬり絵等）だけでなく、ある程度自由にできると助かります。ぬり絵をやりたいため他の曜日は嫌いなどと言われがちで困ることがありまして…。

A：たくさんのお子もたちがそれぞれにバランス良く物を使用していけるようにしていきたいとルールを決めております。また物の大切さについて併せて伝えており、無駄な使用を減らしていきたいと考えています。ご理解をお願いいたします。

Q：帰宅の際、1人帰りの時は定めた時間にきちっと帰れますが、保護者が迎えに行った時には5～10分かかってしまうのをどうにかならないかなと思っています。家庭やその子の問題でもありますが、例えば親が来ていなくても迎えの時間に玄関に荷物を揃えておくなど…何か対策は無いでしょうか…。

A：お迎えにより帰宅される際はいらしていただいてから帰宅の声かけをしているため、それまで遊んでいた玩具類の片付け等を終わらせてからとなり、お待ちいただくことが多くなっていると思います。次のご予定がある場合には事前ご連絡をいただけましたらお子さんに声をかけ準備をしておきます。

Q：土曜日も午前中または午後 30 分程度で良いので、宿題が出来るようにして頂けると助かります。特にタブレットの課題は反復学習の課題となり、たくさん問題を解く必要が有るからです。全員でなくて良いので、やりたい人はやって良い環境になれば助かります。

A：土曜日は特に学習時間を設けておりませんが、学習道具を持参している子には取り組むように声をかけております。またタブレットの使用も可能ですので宿題の内容に合わせてご持参ください。

Q：両親共に夜まで不在、知り合いもない（地元ではない）我が家にとって、本当に有難い存在です。学年は上になっても子ども一人では何かとトラブルはつきもの。毎日の利用は減る or なくなっても駆け込み寺的な存在として利用させて頂きたいです。また人数制限により利用ができなくなる場合、市の方から学校（教育委員会）へも連携をとって欲しい（例：携帯を日常的に所持し親と連絡が取れる状態などにする）。

A：今年度の入会時期には入会決定のお知らせが遅くなるご家庭もあり、ご心配をおかけいたしました。ご要望については町田市へ報告をしております。より良い学童保育クラブ運営に努めてまいります。

ご協力ありがとうございました。