

利用者満足度調査

2023年11月7日(火)
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。下記の設問について回答していただき、「1 満足」または「4 不満」を選択した場合、記述欄に「満足または不満の理由」をご記入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

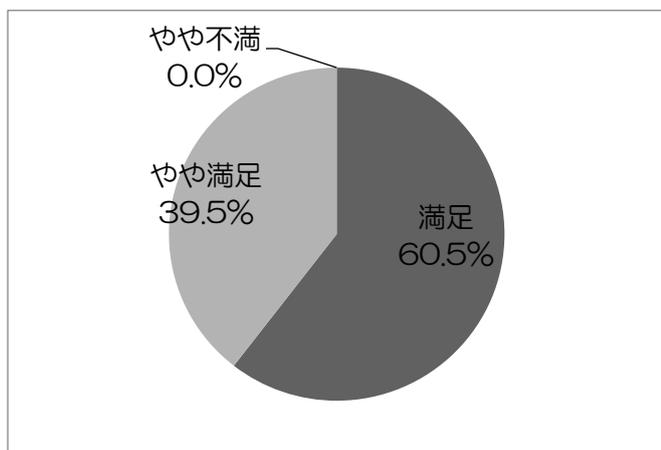
ご協力有難うございました。

11月17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。

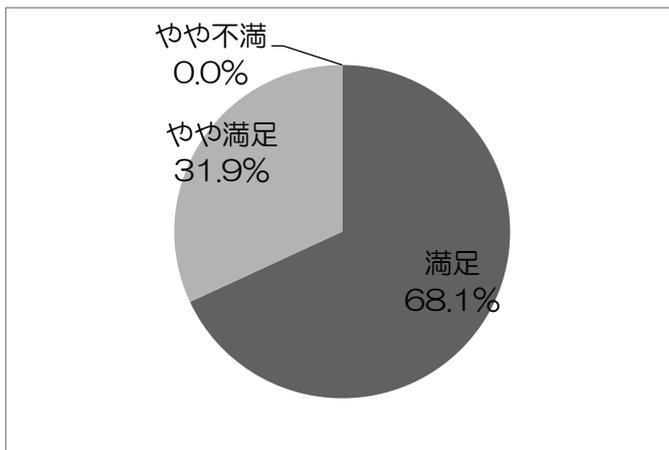
2023年度利用者満足度調査結果

昨年11月から今年1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くださり有難うございました。皆様のご協力により80%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。

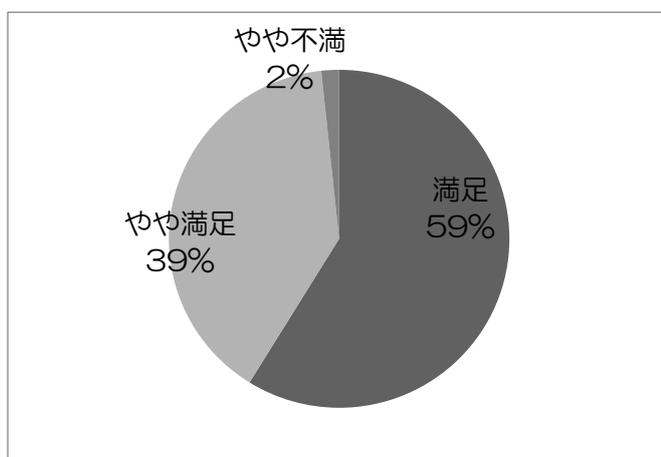
① お子さんに対する育成支援（保育内容）について、どの程度満足していますか？



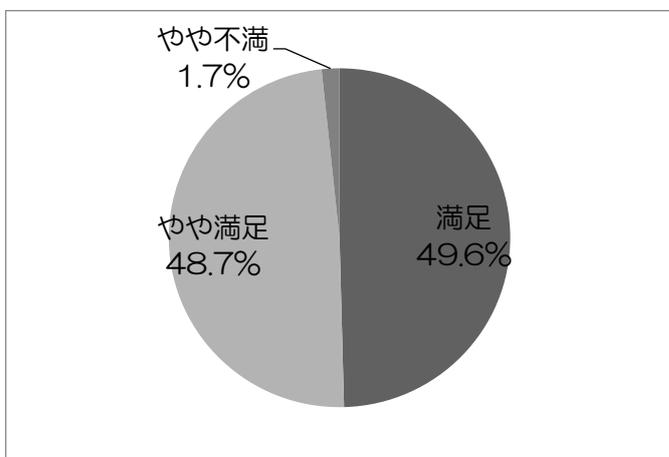
③ 支援員（職員）の対応について、どの程度満足していますか？



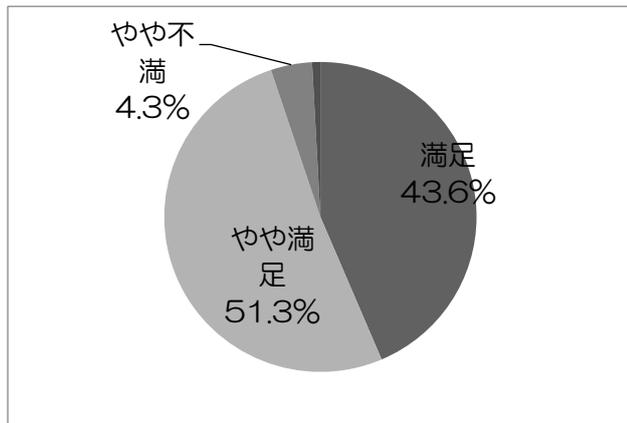
② お子さんは楽しく学童保育クラブに通えていると思いますか？



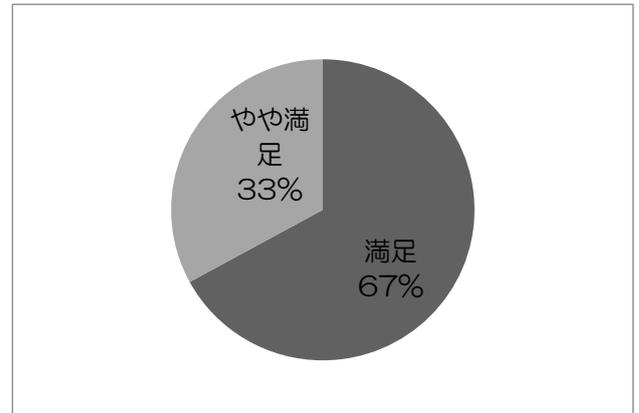
④ 学童保育クラブの情報共有について、どの程度満足していますか？



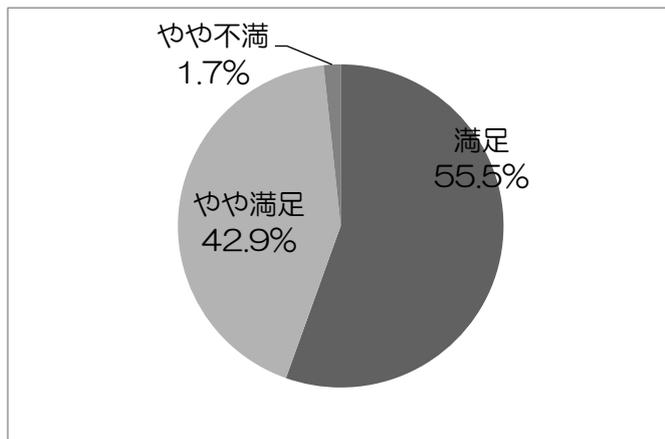
⑤ 学校と学童保育クラブの情報共有について、どの程度満足していますか？



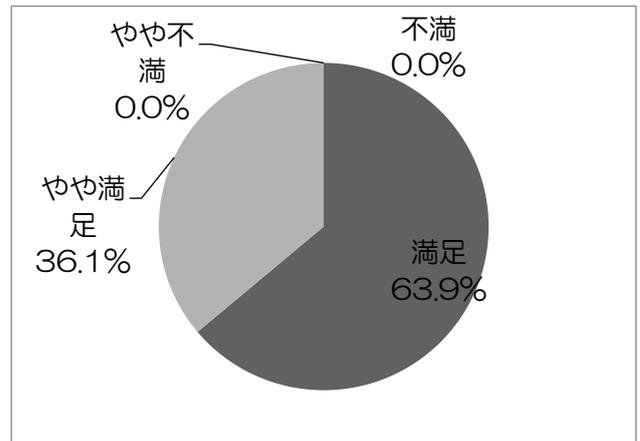
⑧ 発熱やけがなどの対応について、どの程度満足していますか？



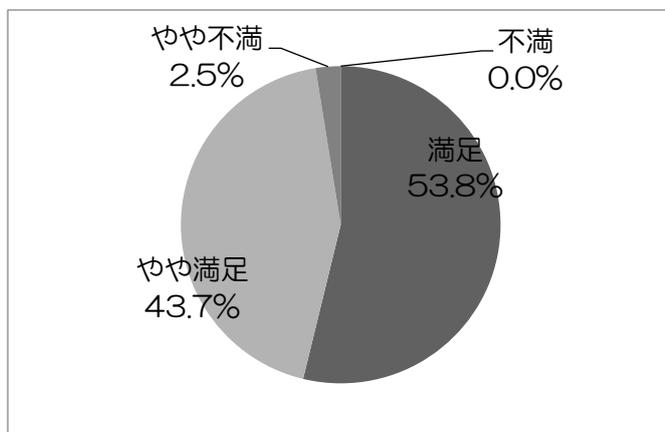
⑥ 施設の衛生管理について、どの程度満足していますか？



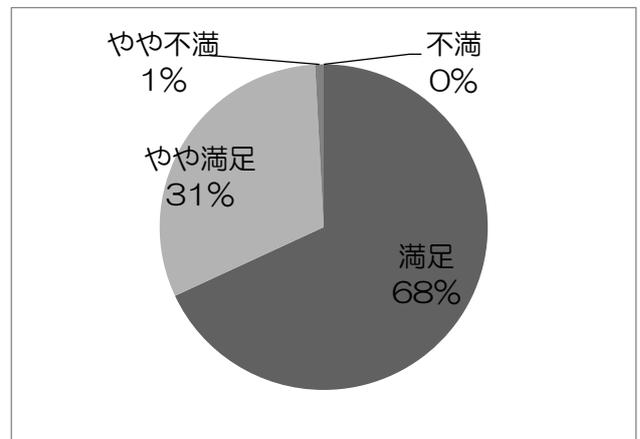
⑨ 行事・プログラムについて、どの程度満足していますか？



⑦ 安全・防犯対策について、どの程度満足していますか？



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？



2023 年度利用者満足度調査 Q & A

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？

Q. 何しているかわからない。

A：保育内容については、簡単ではありますがつくしっこだよりやわくわく通信を通じてお伝えさせていただいております。お子さんの日頃の様子などをお知りになりたいときはいつでもご質問ください。

② おさんは楽しく学童クラブに通えていると思いますか？

Q1. 上級生から蹴られたり叩かれたり、たまに泣かされて嫌な思いはしているとの事を子どもから聞きます。

A：上級生が下級生に手を出していることへ適切な対応できずご本人や保護者の方にご心配をおかけいたしました。保育中にそのような様子を目撃したり、子どもから申告があった場合には直ぐに個別対応をしており、手を出した子には相手が受ける痛みや辛い気持ちを考えてもらっています。子どもたち一人ひとりの成長も違うため、くり返し伝えていきながら、いじめにつながらないように努めてまいります。ご相談いただいた際には迅速に対応していきますので、ご家庭でお子さんからそのような話がございましたらお知らせください。

Q2. 人数が多いこともあり、1年生だと遊びたい玩具で遊べないことがあると言っていますが、基本的には楽しいようです。

A：使いたい子が複数いるときは時間を区切り交代で使えるようにしています。又、使用するパーツが細かい場合は片付けや使い方のルールを知ってもらい、次に使う子が困ることのないようにしたいと考えております。集団生活をする上でルールを設けていることへのご理解をお願いいたします。

Q3. 楽しいそうですが内容に飽きる時もあるようです。

A：子どもが興味を持ち、楽しめる活動ができるように工夫してまいります。

Q4. お友達の中で、女の子によくある事ですが仲間に入れて貰えないとかゲームにわざと負けさせられるとかで嫌な気持ちになる事はたまにある様ですが、他のお友達や先生を見つけて楽しく過ごしている様です。

A：子どもの関わりは職員が見守り、困っている姿が見られた時は声をかけ、話を聞くようにしています。また友だちとの良好な関わり方を定期的に伝える取り組みも行うなど相手の気持ちを理解できるよう個別の対応を丁寧に行ってまいります。

Q5. 子どもはあまり学童に行きたがらないのです。ただ、自分で考えて自分で対応できるようになってほしいので、学童に不満はないです。

- ・友達がいないから行きたくないらしいです。
- ・同級生が減っているため低学年時よりは楽しくないようです。
- ・休みたいとよく言っているのでわからない。
- ・時々行きたくないと言います。
- ・兄が学童をやめて、家にいることから自分も家にまっすぐ帰りたいたいと言うようにはなりました。

A：放課後の家庭の代わりとなれるよう、少しでもリラックスできる環境にしたいと配慮をしております。学年により同学年の友だちの人数に違いがありますが、高学年の子も有意義に過ごせるよう、子どもたちからも意見をもらいながら環境を整えてまいります。

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？

Q1. 子どもの忘れ物が多く、可能な範囲で帰り際にお声掛け頂けると助かります。

A：お子さんが降所される際には、できるだけ忘れ物がないか確認の声かけをしております。引き続き声かけをしつつお子さんが気づけるように努めてまいります。

Q2. ニコニコといい対応のかたと、少し冷たいなと思う対応があります。人によってですかね。子どもに対しても冷たいと思うこともあります。

・ほとんどすべての方に満足していますが、以前少しきつい口調でどなるかんじの方がいらして…子供が驚いていた。

A：職員の対応についてご心配をおかけし申し訳ございません。職員の口調や言葉、表情について、会議の議題としても取り上げ、定期的に振り返りや学習に努めております。子どもが萎縮しない伝え方を心がけておりますので今後も継続して取り組んでまいります。

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？

Q1. 忘れ物などの連絡はとてもありがたいです。その他子どもについて情報をもらうことはないです。時々様子聞けたら嬉しいです。

・体調不良の際以外、一人帰りになってから全く指導員の方と話すこともなくなり何も共有されることはありません。するほどのことがないというを理解しています。

A：一人帰りをしているお子さんの保護者の方にはお子さんの姿をあまりお伝えすることができておりませんが、懇談会などでお会いできる機会にお声かけいただければお話をさせていただきます。また、お電話などでお気軽にご連絡ください。

Q2. 満足していますが、感染症などの情報をもっとわかりやすいと助かります。

A：ご指摘をいただきありがとうございます。学童に直接来られない方が多いので感染症の情報発信について検討していきます。感染症の対応に関しては小学校と同様と考えていただけたらと思います。

Q3. 時々行き違いがあるが、問題視するほどではない

A：情報伝達の行き違いを感じた場合は支援員にお尋ねください。特にお子さんの降所時間や方法については二重チェックを行っております。引き続きコドモンの入力時間についてはお願いをしているお時間以降の入力、変更は学童に直接お電話でお知らせいただけますようお願いいたします。

Q4. アプリの方にも、月の予定等が確認できると抜けがなくなり良いと思います。（様々な提出物の締め切りとか、行事とか）

A：月の予定は予定表をコドモンにて送らせていただいておりますが、提出物の締め切り日の掲載やアプリを使った月の予定については検討してまいります。

Q5. 今回のアンケートもそうですが、慣れないといけないのですが、紙ベースでないと、おたよりなど、見おとしや、後回しにしていまいがちな面が…。

A：紙面でのお渡しをご希望の方は、支援員までお声かけください。

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？

Q. 学校と情報共有を行うような事例にまだ遭遇してないのでわかりません。怪我とかでしょうか？
それとも行事等でしょうか？

- ・どんな内容がどの程度共有されているのか、わかりません。
- ・学校とどのような情報共有があるのか知りません。
- ・この点についてはよく把握しておりません。
- ・わからない。
- ・知りません。
- ・学校とどのような情報共有があるのか、よくわかりません。
- ・具体的に何をされているかは分からないのですが、特に困ったことがないので満足にチェックをしました。
- ・特に情報共有があるのかはわかりません。

A：学校との情報共有はお子さんの怪我や体調不良の共有、また交友関係による不安や不満があった時などの共有も必要に応じて行っております。これからも学校と良好な関係性を持ち、情報共有に努めてまいります。

⑤ 施設の衛生管理について、どの程度満足していますか？

Q1. 雨の日の通路の足場はなんとかしたほうがいいです。とても歩ける状況じゃないです。

A：ご迷惑をおかけしております。土を盛るなど対応しておりますが、土が流れてしまい水がたまりやすくなっております。現在はマットを敷いて改善しております。

Q2. 靴下が真っ黒になって帰ってくるので、上履きを履かせて欲しいです。

A：上履き使用のご意見はいただいておりますが、学童は学校と違って家庭の代わりでありたいと考えております。引き続き床面の清掃は毎日行い清潔な状態を保つように努めてまいりますので、ご理解をお願いいたします。なお学校内の分室においては、上履きを使用する予定です。

Q3. この点についてはよく把握しておりません。

- ・中に入っていないのでわかりません。
- ・実際、普段の保育中に中を見ているわけではないので、回答は難しい。

A：お迎えにいらしていただいた際に玄関先でお待ちいただいておりますが、着替えの確認や室内のご見学のために入室いただくことはできますので、ご希望がありましたらお声かけください。

⑥ 安全・防犯対策について、どの程度満足していますか？

Q1. 訓練など行っているのですが、その点は良いかと思いますが、車での送迎は許可されてないのに、送迎車がある点は、出入り口なので少し気になります。

A：お迎え時に自転車や徒歩での来所にご協力いただきありがとうございます。隣接保育園の送迎車の誘導員を安全確保のために配置しておりますが、子どもたちにも呼びかけてまいります。

Q2. 道路からの出入りは、やや不用心かもしれません。

- ・お迎えの時間などはしっかり管理されていると思います。門がいつも開いていて、誰でも入れる環境ではあるので、そこら気になっています。勝手に出て行く子がいても気づかないのでは？と。
- ・防犯訓練もしていただいております。ただ、侵入は容易にできると思われるのでやや満足です。
- ・門は誰でも開けられるので懸念はある。
- ・誰でも敷地内に入れてしまうのが怖いと感じる。
- ・帰りに迎えに行くと門が空いているので誰でも入れるなと思う。

A：お子さんが門を開閉する際に向きを間違えると、反動で跳ね返りが起こり、怪我につながることもあるため出入りの多い18時までは門を開けた状態にしております。その間は門を入れて直ぐの玄関は常時施錠をしております。今後も細心の注意をはらい安全に子どもが過ごせるよう対応してまいります。

Q3. アプリに退出時の連絡がない時がごくまれにあるのでその際は心配になります。

A：退出時にカードのタッチ忘れや、システムによる無反応などがあり通知がされず、遅れて入力する場合があります。お子さんのカード使用方法の確認と、職員による確認を二重に行い、ご心配をおかけすることのないようにしていきます。

Q4. この点についてはよく把握しておりません。

A：安全・防犯対策についてはお子さんが災害時などに速やかに避難行動がとれ、職員が迅速な避難誘導ができるように避難訓練を行っております。また、安全について交通ルールを学ぶ機会を設けて、安全への啓発を行っております。今後も安心安全に努めてまいります。

⑦ 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. 子ども同士の喧嘩なのはわかっていますが、流血や救急車を呼ぶようなことがなければ 双方の親に伝えられないという対応は困ります。

A：流血等が無い場合でも、もめ事が起きた際には関わったお子さん双方の保護者の方へ事情をお伝えするようにしています。しかし十分にお伝えができていないこともあるため、今後お伝え漏れのないように努めてまいります。

⑧ 行事・プログラムについて、どの程度満足していますか？

Q. 週1~2回しか通っていないので、プログラムに参加できないことが多いのは少し寂しいです。

・色々な行事が行われていて楽しそうですが、曜日が比較的片寄っているので、毎年同じ行事に参加できなかったりすることが多いですね。

A：行事の日程については決まった段階で月の予定表やお便りでお知らせをいたしておりますのでご確認ください。行事開催の曜日はできる限り偏ることの無いよう日程を組んでいきますが、通常時は授業時間数を考慮して日程を決めております。ご理解をお願いいたします。

⑨ 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？

Q1. もう少し体を思い切り使った遊びができるといいなと思いますが、敷地の問題もあるので仕方ないなとは思っています。

A：園庭の広さに合わせて遊ぶ内容を決めておりますが、できるだけ身体を動かせる遊びを提案し展開していきます。

Q2. 金森の方の学童のおやつは手作り？のお好み焼き、たこ焼きのようなものも出ると聞いたのでおやつももう少し身体に良さそうなものに改善すると嬉しいです。

A：おやつは市販のお菓子を中心に提供させていただいておりますが、職員がひと手間を加えたおやつも織り交ぜるようにしたいと考えております。ご提供の回数は多くはございませんが、お子さんに喜んでもらえるおやつを準備していきます。

Q3. 子どもを見てもらっている立場なので、細かいところに改善してもらいたいところはありますが（個人的な理由なので）特に大きな不満はないです。

A：お子さんが過ごしやすく、また保護者の皆さんが安心して預けられるよう、職員一同努めてまいります。細かなことでもかまいませんのでお気づきになられたことをご知らせください。その際は玄関のご意見箱や入り口に設置しております郵便受けもご活用ください。