

令和3年度 宇都宮市子どもの家 利用者アンケート結果

- 調査目的 令和3年4月から指定管理者制度を導入した子どもの家（8ブロック・55施設）において利用者へのアンケート調査を行うことで、利用者の満足度やニーズを把握するもの
- 調査期間 令和4年1月17日（月）～令和4年1月31日（月）
- 調査対象 子どもの家の利用児童の保護者（長期休業期間中のみの利用者は除く。）
- 対象施設 令和3年4月から指定管理者制度を導入した子どもの家（55施設）
- 登録児童数（A） 3,794 人
- 回答数（B） 2,995 人
- 回答率（B/A） 78.9 %

《学年別内訳》

学年	回答数	登録児童数	回答率
1年生	1,029	1,282	80.3%
2年生	822	1,084	75.8%
3年生	606	760	79.7%
4年生	361	470	76.8%
5年生	115	136	84.6%
6年生	43	62	69.4%
無回答	19		

テーマ1 子どもの家における生活について

【アンケート結果】

- ・「子どもの家での生活を楽しんでいますか」の問いに、「そう思う」、「ほぼそう思う」と答えた方の合計が94.5%であった。
- ・「基本的な生活習慣が身につきましたか」の問いに、「そう思う」、「ほぼそう思う」と答えた方の合計が83.3%であった。

Q1. お子様は子どもの家での生活を楽しんでいますか？

そう思う	1,701	56.8%
ほぼそう思う	1,130	37.7%
あまりそう思わない	127	4.2%
そう思わない	13	0.4%
無回答	24	0.8%
計	2,995	100.0%



Q2. お子様は子どもの家での生活を通して基本的な生活習慣が身につきましたか？

そう思う	927	31.0%
ほぼそう思う	1,565	52.3%
あまりそう思わない	436	14.6%
そう思わない	31	1.0%
無回答	36	1.2%
計	2,995	100.0%



Q3. お子様の子どもの家での生活に望むことがあれば記載してください。

《主な記載内容》

- ・様々なイベントや遊びを実施してほしい。
- ・学習時間を充実してほしい。（十分な時間の確保、宿題の確認、パソコン等の持込許可、静かな環境の確保など）
- ・外遊びの時間を充実してほしい（十分な時間の確保、内容の充実）
- ・テレビやDVDを見る時間を少なくしてほしい。
- ・おやつや量や種類、料金について見直してほしい。

テーマ2 放課後児童支援員（※）について

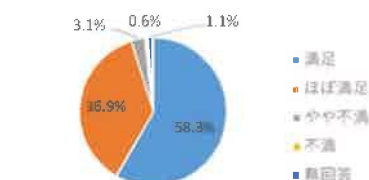
※「指導員」「先生」などと呼ばれる現場で保育を行う職員です。このアンケートでは「支援員」と呼びます。

【アンケート結果】

- ・「お子様への対応についてどのように感じますか」の問いに、「満足」、「ほぼ満足」と答えた方の合計が95.2%であった。
- ・「挨拶や言葉遣いについてどのように感じますか」の問いに、「満足」、「ほぼ満足」と答えた方の合計が95.2%であった。

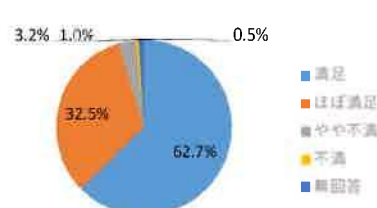
Q 4. 支援員のお子様への対応についてどのように感じていますか？

満足	1,747	58.3%
ほぼ満足	1,104	36.9%
やや不満	92	3.1%
不満	19	0.6%
無回答	33	1.1%
計	2,995	100.0%



Q 5. 支援員の挨拶や言葉遣いについてどのように感じていますか？

満足	1,879	62.7%
ほぼ満足	973	32.5%
やや不満	97	3.2%
不満	16	0.5%
無回答	30	1.0%
計	2,995	100.0%



Q 6. 子どもの家の支援員に望むことがあれば記載してください。

《主な記載内容》

- ・施設における児童の安全確保
- ・個人情報保護の徹底
- ・保護者への児童の様子への報告
- ・保護者に対する接遇の向上
- ・支援員の顔と名前が分かるようにしてほしい。
- ・その他、現状で満足である旨、日頃の対応に感謝する旨の意見多数あり

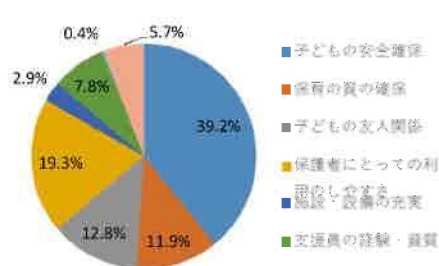
テーマ3 子どもの家の運営全般について

【アンケート結果】

- ・「子どもの家で重要だと考える項目」の問いでは、「子どもの安全確保」が39.2%と最も多く、次いで「利用のしやすさ」との回答であった。
- ・「安心して預けることができますか」の問いに、「そう思う」、「ほぼそう思う」と答えた方の合計が93.2%であった。
- ・「子どもの家の総合的な満足度」の問いに、「満足」、「ほぼ満足」と答えた方の合計が91.3%であった。
- ・「令和2年度までと比較して変化はありましたか」の問いでは、「変わらない」が47.4%で最も多かった。

Q 7. 子どもの家の運営について、重要だと考える項目を2つ選択してください。

子どもの安全確保	2,346	39.2%
保育の質の確保	714	11.9%
子どもの友人関係	767	12.8%
保護者にとっての利用のしやすさ	1,159	19.3%
施設・設備の充実	172	2.9%
支援員の経験・資質	470	7.8%
その他	21	0.4%
無回答	341	5.7%
計	5,990	100.0%



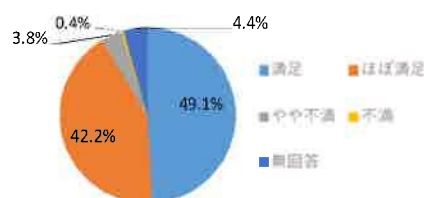
Q 8. 安心してお子さんを子どもの家に預けることができますか？

そう思う	1,976	66.0%
ほぼそう思う	816	27.2%
あまりそう思わない	65	2.2%
そう思わない	8	0.3%
無回答	130	4.3%
計	2,995	100.0%



Q 9. 子どもの家の総合的な満足度について教えてください。

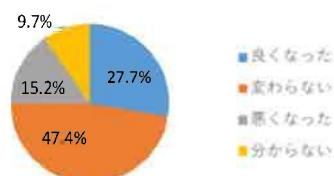
満足	1,470	49.1%
ほぼ満足	1,265	42.2%
やや不満	114	3.8%
不満	13	0.4%
無回答	133	4.4%
計	2,995	100.0%



Q 10. 令和2年度までと比較して、子どもの家の運営に変化はありましたか？

※ 令和2年度以前から利用している方のみ

良くなった	547	27.7%
変わらない	938	47.4%
悪くなった	300	15.2%
分からない	192	9.7%
計	1,977	100.0%



《Q 10の具体的な理由》

良くなった点

ア 市の制度設計に関するもの

(サービス水準を統一したことによるもの)

- ・利用許可の条件が統一・緩和された。
- ・利用料金が安くなった、公平になった。
- ・開所時間が長くなった。(朝、タとも)

イ 法人の運営に関するもの

- ・外遊びや工作の機会が増えた。
- ・支援員の保護者に対する接遇が改善された。

悪くなった点

ア 市の制度設計に関するもの

(サービス水準を統一したことによるもの)

- ・利用料金が高くなった。
- ・きょうだいのお迎えによる帰宅ができなくなった。

イ 法人の運営に関するもの

- ・おやつが落ちた、値段が上がった。
- ・イベントが少なくなった。

その他、お気づきの点がありましたら、自由にご記入ください。

《主な記載内容》

- ・おやつの際の新型コロナ感染防止対策を徹底してほしい。
- ・遊びにおける安全管理を徹底してほしい。
- ・長期休業時にお弁当を頼めるようにしてほしい。
- ・実費負担で特別な行事を実施してほしい。
- ・利用料金のきょうだい割や日割りを検討してほしい。

【総括】

- ・新制度下での子どもの家の運営について、9割以上の利用者から肯定的な回答があった。
- ・自由記載欄においては、コロナ禍でのイベントの更なる工夫やおやつ充実などについての要望や期待も寄せられた。
- ・指定管理者はお弁当注文制度の試行導入など、利用者の声を反映した利便性の向上に取り組んでいる。
- ・引き続き、利用児童の健全育成を図るため、指定管理者と協力しながら、子どもの家の運営の質やサービスの向上に取り組んでいく。

令和4年度 宇都宮市子どもの家 利用者アンケート結果

- 調査目的 指定管理者制度を導入した子どもの家において、利用者へのアンケート調査を行うことで、利用者の満足度やニーズを把握するもの
- 調査期間 令和4年12月12日（月）～令和5年1月23日（月）
- 調査対象 子どもの家の利用児童の保護者（長期休業期間中のみの利用者は除く）
- 対象施設 子どもの家（67施設）
- 実施方法 宇都宮市電子申請システム（Webアンケート）等を活用してアンケートを実施
- 回答率 54.6%

《学年別内訳》

学年	回答者数	登録児童数	回答率
1年生	991		
2年生	866		
3年生	603		
4年生	345		
5年生	158		
6年生	50		
無回答	2		
	3,015	5,524	54.6%

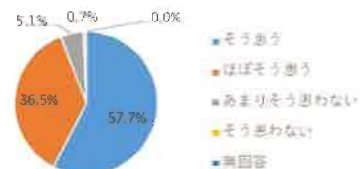
テーマ1 子どもの家における生活について

【アンケート結果】

- ・「子どもの家での生活を楽しんでいますか」の問いに、「そう思う」、「ほぼそう思う」と答えた方の合計が94.2%であった。
- ・「基本的な生活習慣が身につきましたか」の問いに、「そう思う」、「ほぼそう思う」と答えた方の合計が82.2%であった。

Q1. お子様は子どもの家での生活を楽しんでいますか？

そう思う	1,740	57.7%
ほぼそう思う	1,100	36.5%
あまりそう思わない	153	5.1%
そう思わない	21	0.7%
無回答	1	0.0%
計	3,015	100.0%



Q2. お子様は子どもの家での生活を通して基本的な生活習慣が身につきましたか？

そう思う	994	33.0%
ほぼそう思う	1,482	49.2%
あまりそう思わない	495	16.4%
そう思わない	41	1.4%
無回答	3	0.1%
計	3,015	100.0%



Q3. お子様の子どもの家での生活に望むことがあれば記載してください。

《主な記載内容》

- ・様々なイベントや遊びを実施してほしい。
- ・学習時間を充実してほしい。
（十分な時間の確保、宿題の確認、パソコン等の持込許可、静かな環境の確保など）
- ・外遊びの時間を充実してほしい（十分な時間の確保、内容の充実）
- ・スマートフォンにより出欠連絡が出来るようにしてほしい。
- ・おやつの量や種類、料金について見直してほしい。

テーマ2 放課後児童支援員（※）について

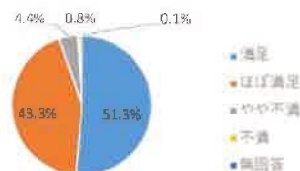
※ 「指導員」「先生」と呼ばれる現場で保育を行う職員です。このアンケートでは「支援員」と呼びます。

【アンケート結果】

- ・「お子様への対応についてどのように感じますか」の問いに、「満足」、「ほぼ満足」と答えた方の合計が94.6%であった。
- ・「挨拶や言葉遣いについてどのように感じますか」の問いに、「満足」、「ほぼ満足」と答えた方の合計が95.1%であった。

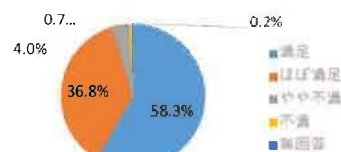
Q4. 支援員のお子様への対応についてどのように感じていますか？

満足	1,547	51.3%
ほぼ満足	1,305	43.3%
やや不満	134	4.4%
不満	25	0.8%
無回答	4	0.1%
計	3,015	100.0%



Q5. 支援員の挨拶や言葉遣いについてどのように感じていますか？

満足	1,759	58.3%
ほぼ満足	1,109	36.8%
やや不満	120	4.0%
不満	21	0.7%
無回答	6	0.2%
計	3,015	100.0%



Q6. 子どもの家の支援員に望むことがあれば記載してください。

《主な記載内容》

- ・児童や保護者に寄り添った丁寧な対応をしてほしい。
(丁寧な言葉づかい、児童への温かみある保育、情報管理の徹底など)
- ・お迎え時に保護者と支援員とのコミュニケーションを増やしてほしい。
- ・その他、現状で満足である旨、日頃の対応に感謝する旨の意見多数あり

テーマ3 子どもの家の運営全般について

【アンケート結果】

- ・「子どもの家で重要だと考える項目」の問いでは、「子どもの安全確保」が43.1%と最も多く、次いで「利用のしやすさ」との回答であった。
- ・「安心して預けることができているか」の問いに、「そう思う」、「ほぼそう思う」と答えた方の合計が97.0%であった。
- ・「子どもの家の総合的な満足度」の問いに、「満足」、「ほぼ満足」と答えた方の合計が95.1%であった。
- ・令和4年度から指定管理者を導入した子どもの家（12施設）における「令和3年度までと比較して変化はありましたか」の問いでは、「変わらない」が54.7%で最も多かった。

Q7. 子どもの家の運営について、重要だと考える項目を2つ選択してください。

子どもの安全確保	2,548	43.1%
保育の質の確保	794	13.4%
子どもの友人関係	876	14.8%
保護者にとっての利用のしやすさ	929	15.7%
施設・設備の充実	198	3.3%
支援員の経験・資質	529	8.9%
その他	30	0.5%
無回答	9	0.2%
計	5,913	100.0%



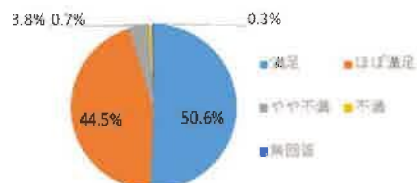
Q 8. 安心してお子さんを子どもの家に預けることができますか？

そう思う	1,961	65.0%
ほぼそう思う	966	32.0%
あまりそう思わない	62	2.1%
そう思わない	14	0.5%
無回答	12	0.4%
計	3,015	100.0%



Q 9. 子どもの家の総合的な満足度について教えてください。

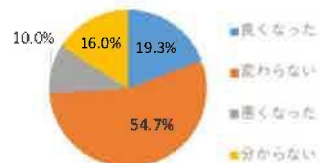
満足	1,526	50.6%
ほぼ満足	1,343	44.5%
やや不満	116	3.8%
不満	20	0.7%
無回答	10	0.3%
計	3,015	100.0%



Q 10. 令和3年度までと比較して子どもの家の運営に変化はありましたか？

※ 令和4年度に指定管理者制度を導入した12施設の利用者のみ回答

良くなった	108	19.3%
変わらない	307	54.7%
悪くなった	56	10.0%
分からない	90	16.0%
計	561	100.0%



《Q 10の具体的な理由》

良くなった点

- ・アプリが導入され、出欠連絡等が簡便になった。
- ・役員事務や会計処理等、保護者の負担が軽くなった。
- ・支援員の数が増え、保育が手厚くなった。
- ・和やかな雰囲気の中、子どもがのびのびと過ごせるようになった。

悪くなった点

- ・アプリが使いにくい。
- ・コロナ禍で入室しにくくなり、保育中の様子が分かりにくくなった。
- ・物価高もあると思うが、おやつの方が落ちた。
- ・保護者との連携の機会が減った。

その他、お気づきの点がありましたら、自由にご記入ください。

《主な記載内容》

- ・いつも安心して預けることができる。
- ・支援員に子育ての悩みも聞いてもらえるため、助かっている。
- ・長期休業時にお弁当を頼めるようになり、助かっている。
- ・利用料金を見直してほしい。日割料金の導入を検討してほしい。
- ・コロナ禍でも、児童の安全や活動の充実のために尽力してもらい感謝している。
- ・学校と子どもの家の連携を密にしてほしい。

【総括】

- ・子どもの家の総合的な満足度について、9割以上の利用者から肯定的な回答があった。（前回91.3%→95.1%）
- ・特に、利用者が「子どもの安全確保」を最も重要と考えている中、「安心して預けることができますか」の問いに対する肯定的な回答は97%であった。
- ・一方で、「保護者と支援員との円滑なコミュニケーション」や「日割り料金の導入」など、更なる改善を求める意見も聞かれた。
- ・引き続き、利用者の意見に耳を傾けながら、指定管理者と協力し子どもの家の運営の質やサービスの向上に取り組んでいく。