



社会福祉法人 西宮市社会福祉協議会 御中

# 西宮市立留守家庭児童育成センター 利用者調査 結果報告書

令和2年度

# 目次 1

06

調査設計

07

アンケートの概要

08

結果のまとめ・提言

<結果の詳細- 1 >

10

育成センターへの総合評価

11

子どもが楽しんでいる程度

12

育成センターの基本機能への評価

13

総合評価の理由

14

評価詳細-比較的评价が高い項目

15

評価詳細-比較的评价が低い項目

# (目次 1 - 1)

<結果の詳細- 1 > ※評価の高い項目順

16

指導員の対応全体について

17

指導員の子どもへの接し方

18

育成センターでの子どもの過ごし方  
(遊び)

19

あいさつなどの基本的な生活習慣の  
援助

20

育成センター内での行事

21

おもちゃ、遊び道具、本などの備品の  
整理整頓

22

ケガや発熱、事故が起きた時の対応

23

おやつの内容・時間帯

24

連絡帳などの子どもの様子に関する  
情報交換

25

育成センターでの子どもの過ごし方  
(学習)

# (目次 1 - 2)

<結果の詳細- 1 > ※評価の高い項目順

26

おもちゃ、遊び道具、本などの備品の充実

27

部屋の清潔感

28

ケガや事故を未然に防ぐ対策

29

センターに対する苦情や意見への対応

30

施設外行事の内容・回数

31

部屋の広さ

# 目次 2

## <結果の詳細-2>

33

延長保育の利用率と今後の意向

34

年度初めの利用申込・受付の方法および対応

35

指定管理者事務局の認知

36

資料

# 調査設計

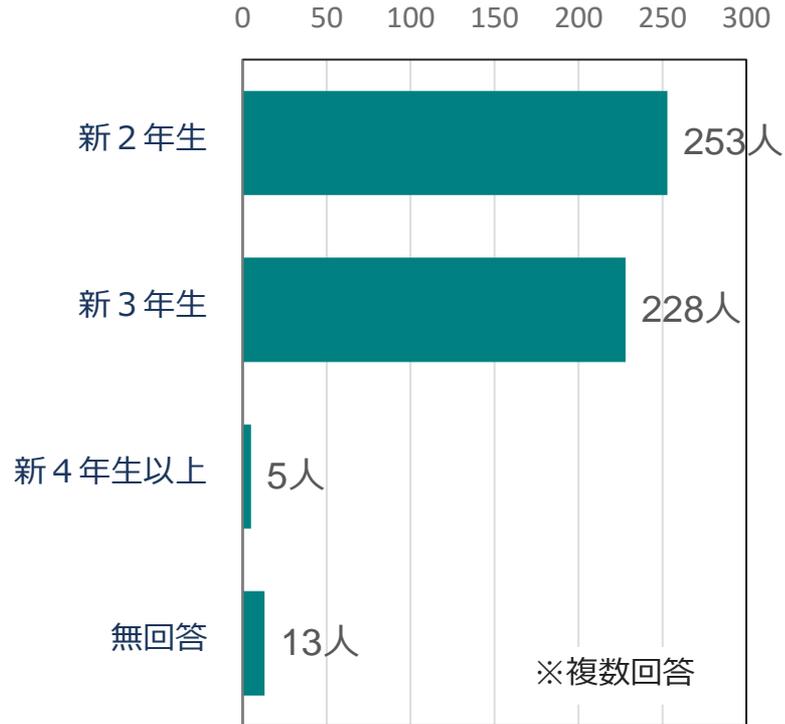
調査手法	郵送調査法 アンケート用紙は2021年度の利用決定通知書に同封し発送しアンケートの回収は調査会社で行った。
調査パネル	留守家庭児童育成センター利用者
調査地域	兵庫県西宮市
調査対象者	2020年度に「留守家庭児童育成センター」を利用し、2021年度の利用も2月初旬に決定している家庭
調査票配布数	1, 269
回収率	39.2%
有効サンプル数	n = 497 (新2年生の保護者 n = 253 / 新3年生の保護者 n = 228)
調査期間	2021年2月1日～2月25日 (発送日1月29日)
調査実施	イプソス株式会社

# アンケートの概要

アンケート回答者は新2年生の保護者が新3年生より若干多い（半数以上の）構成。この傾向は前年と同様。

利用者の学年

全体 (n=497)



利用のセンター

全体 (n=497)

センター名		センター名		センター名	
西宮浜	2人	小松	18人	上ヶ原南	16人
安井	23人	高須	4人	生瀬	9人
今津	9人	南甲子園	23人	名塩	13人
春風	23人	瓦林	18人	東山台	10人
広田	24人	甲東	19人	山口	3人
神原	15人	段上	11人	北六甲台	7人
甲陽園	27人	段上西	17人	無回答	118人
北夙川	22人	樋ノ口	19人		
鳴尾北	31人	上ヶ原	16人		

問15. 育成センターを利用されているお子様の学年をお知らせください。  
令和3年4月からの新学年でお答えください。

問14. どちらの育成センターを利用されていますか。

# 結果のまとめ・提言

今年度の育成センターへの総合評価は86%、保護者の“子どもが楽しんでいる”と感じる評価は9割を超えている。いずれも高評価を維持しているものの、最上位評価の「良い」の評価が前年比で5ポイント減少している。

詳細項目評価では、「育成センターでの子どもの過ごし方（遊び）」「育成センター内での行事」の2項目が前年より評価を下げた。

コロナウィルスの影響が特に上記2項目の評価減少に現れており、総合評価に影響を及ぼしていると推察される。

## 詳細項目評価

### “良い”の評価が70%以上

#### 最も評価が高かった項目

- ◆ 指導員の対応全体
- ◆ 指導員の子どもへの接し方
- ◆ 子どもの過ごし方（遊び）
- ◆ 基本的な生活習慣への援助

### “良い”の評価が50～69%

#### ◆ 育成センター内での行事

- ◆ 備品の整理整頓
- ◆ 子供の過ごし方（学習）
- ◆ 子どもの様子に関する情報交換
- ◆ ケガや発熱、事故が起きた時の対応
- ◆ おやつの内容・時間
- ◆ 備品の充実
- ◆ 部屋の清潔感
- ◆ ケガや事故を未然に防ぐ対策

### “良い”の評価が50%未満

#### 最も評価が低かった項目

- ◆ 部屋の広さ
- ◆ 施設外行事の内容・回数
- ◆ 苦情や意見への対応

▶ 「利用申込・受付の方法および対応」についての評価は過去5年間で見ると少しずつ改善の兆候が見られるが、否定的意見の内容は前年と同様である。

▶ 引き続き、保護者の負担が少ない申込方法の導入が課題

▶ 指定管理者の事務局の認知率は50%と前年（61%）より大幅減。相談経験者は4%と前年並みに低い。

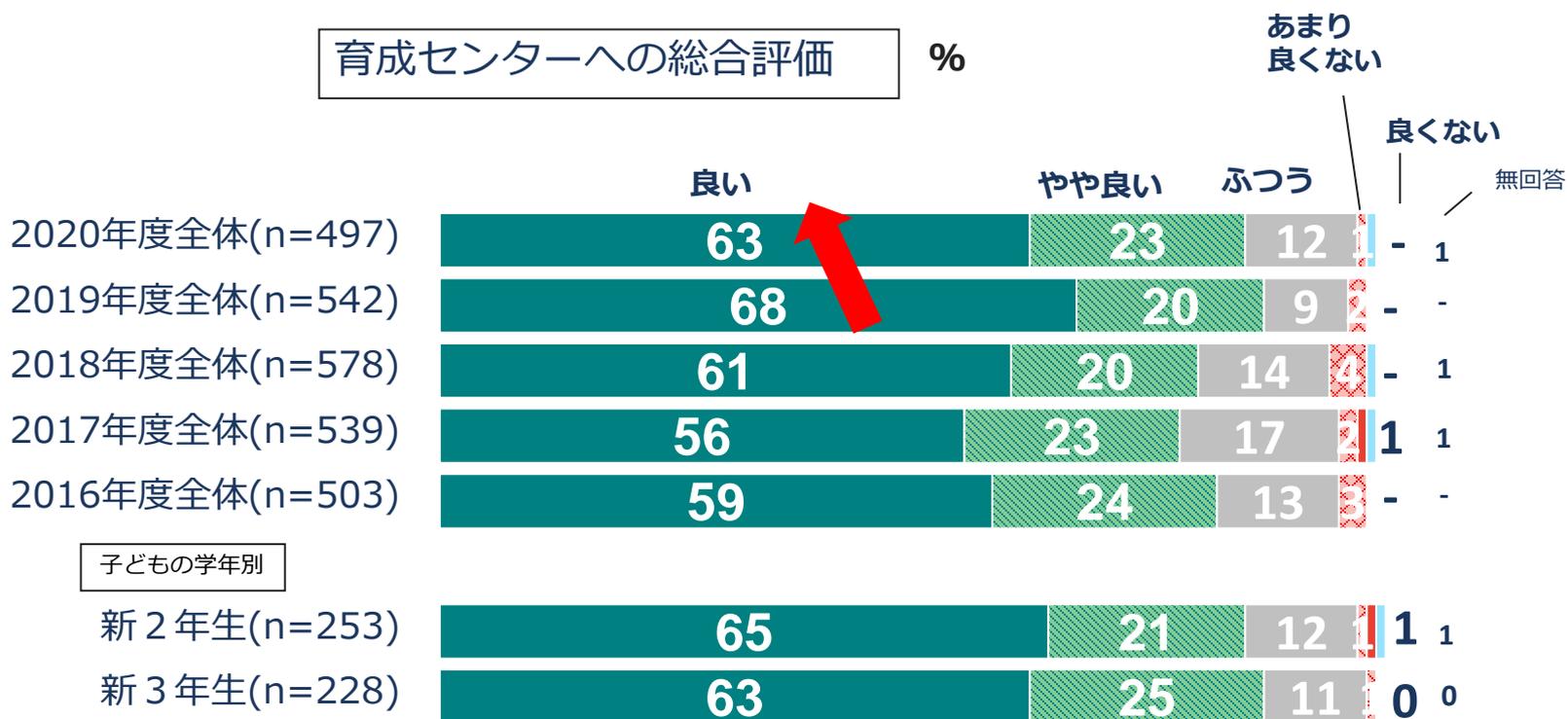
▶ 保護者に周知するための施策が必要

# 結果の詳細 - 1

- ✎ 育成センターへの総合評価
- ✎ 子どもが楽しんでいる程度
- ✎ 育成センターの基本機能への評価
- ✎ 総合評価の理由
- ✎ 育成センター評価詳細

育成センターの総合評価は86%が良い評価。高評価を維持しているものの、最上位評価の「良い」評価は63%で、前年より5ポイント減少。

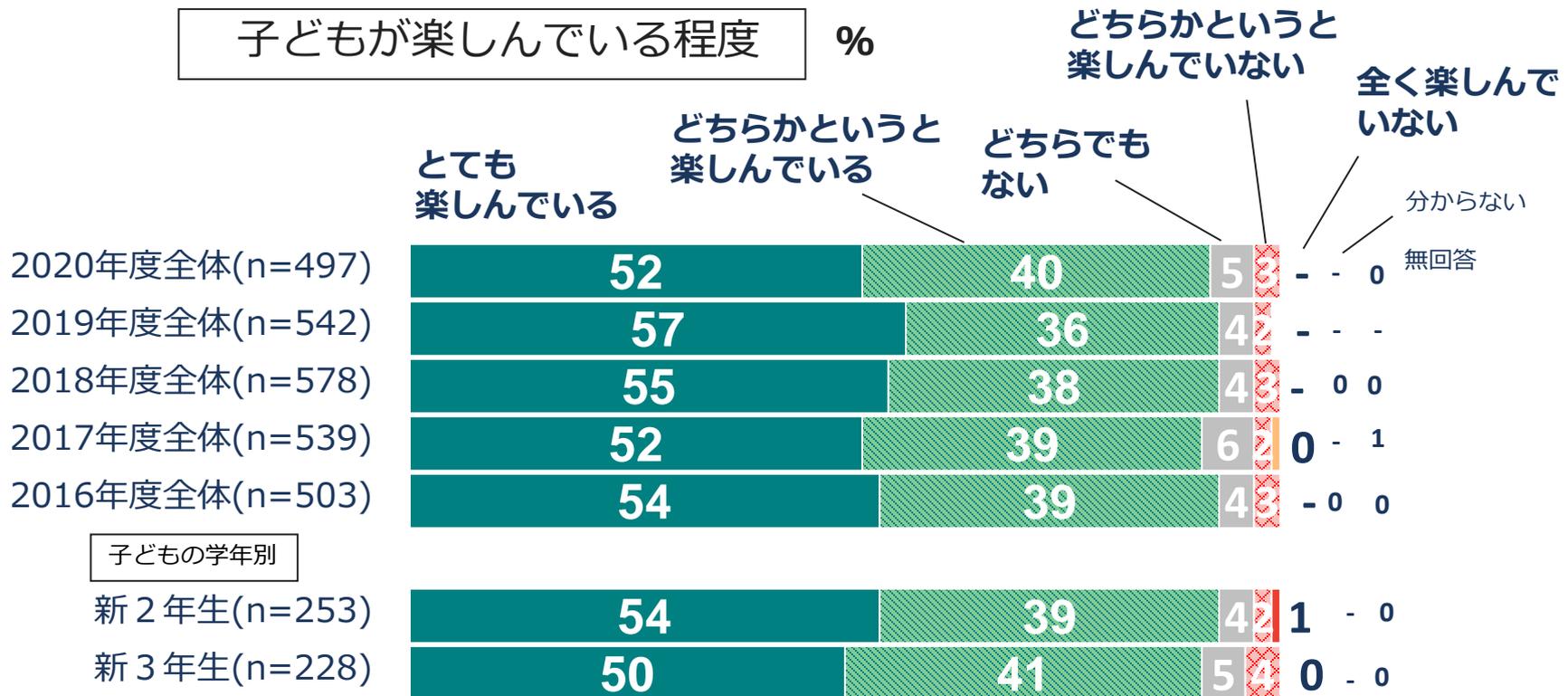
- 2020年度は全体の86%が良い(やや良い含む)と評価。前年と同水準を保っている。
- 一方で、5段階評価の最上位「良い」と評価する人は68%(2019年)から63%(2020年)と減少している。
- 子どもの学年別で、評価に大きな差はない。



問1. ご利用になっている育成センターを全般的にみて、あなたはどのようにお感じになっていますか。次の中からあなたのお気持ちに最もよくあてはまるものをお選びください。(1つだけ〇印)

育成センターでの時間を「子どもが楽しんでいる」と感じる保護者は全体の92%。高評価を維持しているものの、総合評価同様、最上位評価の「良い」評価は52%で、前年より5ポイント減少。

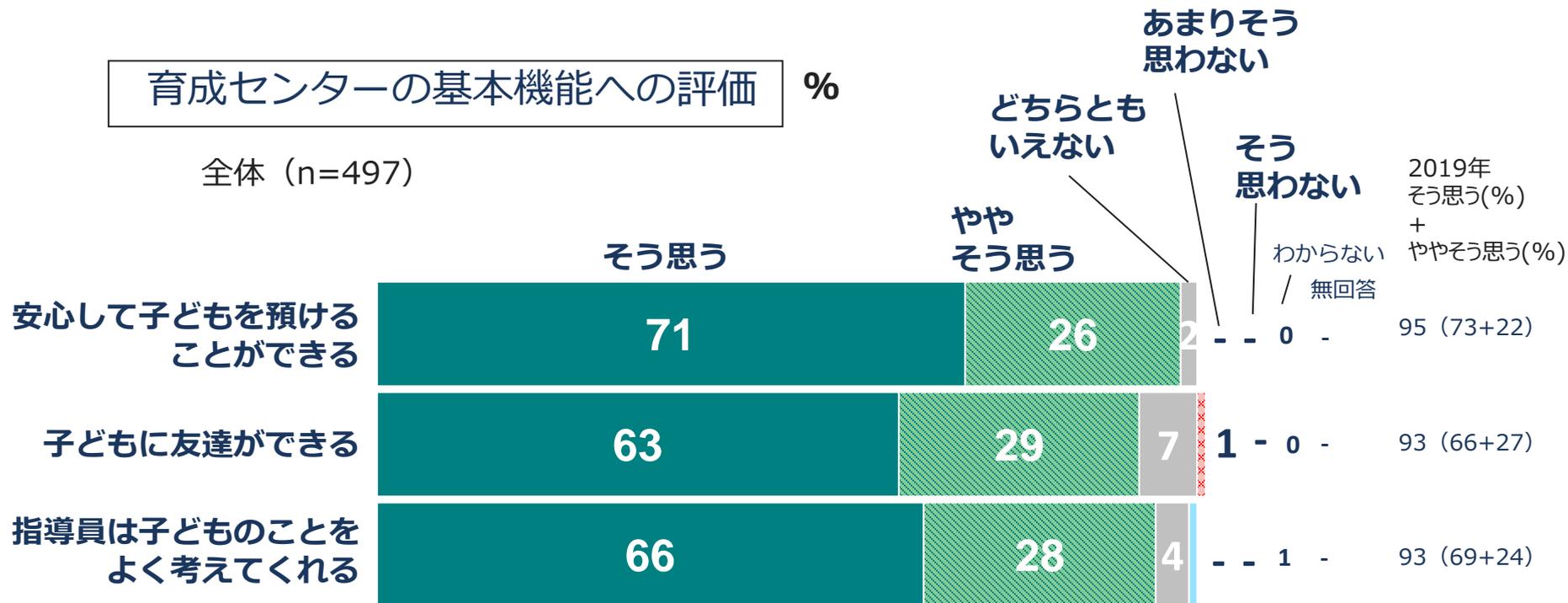
- 2020年度は全体の92%が良い(やや良い含む)と評価。前年と同水準を保っている。
- 一方で、5段階評価の最上位「良い」と評価する人は57%(2019年)から52%(2020年)と減少している。
- 子どもの学年別で、評価に大きな差はない。



問3. 保護者の目から見てお子様は育成センターで過ごす時間を楽しんでいますか。(1つだけ○印)

# 育成センターの基本的機能「子どもを預けることの安心感」「友達づくり」「指導員の姿勢」は、保護者の9割強が高評価。

- 育成センターの基本機能である「安心して子どもを預けることができる」(97%)、「子どもに友達ができる」(91%)、「指導員は子どものことをよく考えてくれる」(93%)について、いずれも9割以上が、そう思う(ややそう思う含む)と回答しており、前年同様、保護者の育成センターに対する評価は高い。



問4. では、ご利用の育成センターについて、次のそれぞれの事柄をあなたはどの程度そう思われますか。(1つだけ○印)

# 総合評価が高い理由は「育成センターでの時間を楽しんでいる」こと。次いで、「指導員の子どもへの接し方、指導」が多い。

- 総合評価の理由(自由回答)を分類した。「良い」評価の理由は「育成センターでの時間を楽しんでいる」「指導員の子どもへの接し方・指導」が特に多い。

## 総合評価の理由

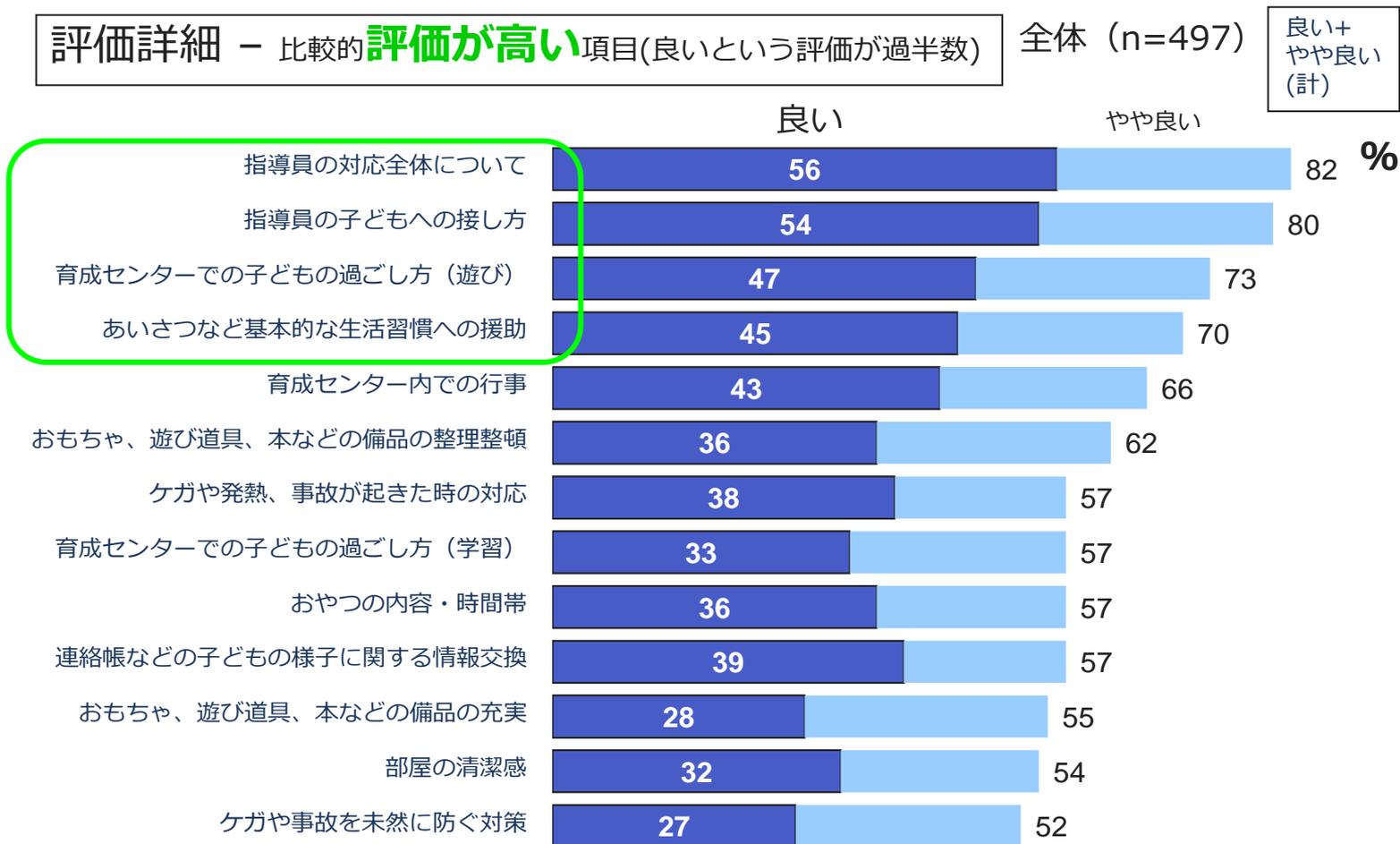


肯定的意見 = 総合評価で「良い」「やや良い」と回答した人の意見 否定的意見 = 総合評価で「ふつう」「あまり良くない」「良くない」と回答した人の意見		肯定的意見	否定的意見
N=		427	67
子供の様子	育成センターでの時間を楽しんでいる	145	3
	子供同士のトラブル・いじめ	0	2
	子供の言葉づかい・態度	0	0
	子供が騒ぐ・落ち着きがない	0	0
育成センターの基本的機能	子供が安心して過ごせる(のびのび過ごせる)	10	1
	子供が指導員を信頼している・好き	3	0
	子供に友達ができる・一緒に遊べる	15	0
	学年を越えた交流・集団行動	17	0
	学校・家だけでは経験できないことを学べる	17	0
	安心して預けられる(働ける)	48	0
	子供が成長できる	19	0
	必要不可欠な施設・ありがたい	12	1
ハード面(部屋・設備・備品)	部屋の広さ(児童数)	5	6
	部屋の場所(敷地内・教室利用)	1	0
	部屋の清潔感	1	0
	部屋の新しさ・古さ	0	0
	部屋の冷暖房・空気清浄機・加湿	0	1
	おもちゃ、遊び道具、本などの備品の充実	3	0
	安全面(危険防止・耐久性)・衛生面への配慮	0	1
	部屋以外の設備面(トイレなど)	1	0

肯定的意見 = 総合評価で「良い」「やや良い」と回答した人の意見 否定的意見 = 総合評価で「ふつう」「あまり良くない」「良くない」と回答した人の意見		肯定的意見	否定的意見
N=		427	67
ソフト面(運営・対応)	ケガや病気への対応(アレルギーや障害)	6	0
	あいさつなど基本的な生活習慣への援助や倫理的指導	12	2
	育成センターでの子供の過ごし方(遊び)	52	1
	育成センターでの子供の過ごし方(学習や製作)	17	2
	おやつの内容	7	0
	行事・イベント全般の内容・回数	29	3
	育成センター内での行事の内容・回数	15	1
	施設外行事の内容・回数	2	0
	長期休業期間や休校日の行事・イベントなど	3	0
	指導員の工夫(目標設定など)	47	1
	季節ごとの部屋の装飾	3	0
	連絡帳などの子どもの様子に関する情報交換	43	8
	指導員への相談、センターに対する苦情や意見への対応	12	0
	<b>指導員の子どもへの接し方・指導</b>	<b>96</b>	<b>8</b>
	指導員の対応全体・人柄について	71	6
	家庭の(特殊な)状況の理解・柔軟な対応	4	0
	センター内でのトラブルへの対応	5	3
	警報など緊急時の対応	1	0
	子供の安全への配慮	3	0
	雰囲気	3	0
	お弁当・レトルトの日・昼食作り	4	0
	新型コロナ対策・コロナ禍での対応	34	3
制度・人員配置・料金・他	保育時間・対象学年等制度面	1	1
	長期休業期間や休校日の対応	0	2
	指導員の配置人数(児童数)、属性	3	2
	料金面	0	3
	保護者の負担	1	2
	社会福祉協議会またはそれに代わる組織の運営・対応	0	3
	複数に分割されている・格差・情報共有	1	0

評価が高い項目の上位は、「指導員の対応全体、子どもへの接し方」「センターでの子どもの過ごし方（遊び）」「あいさつなど基本的な生活習慣への援助」。

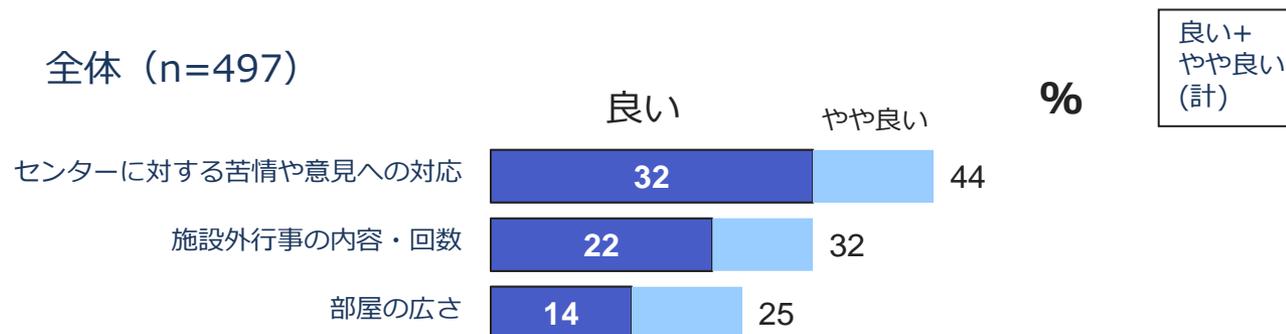
- 詳細16項目中良い評価が過半数の項目は以下の13項目。評価上位は「指導員関連」の項目。



# もっとも評価が低いのは「部屋の広さ」。

- 詳細項目評価で良いという評価が過半数に達していない項目は3項目。

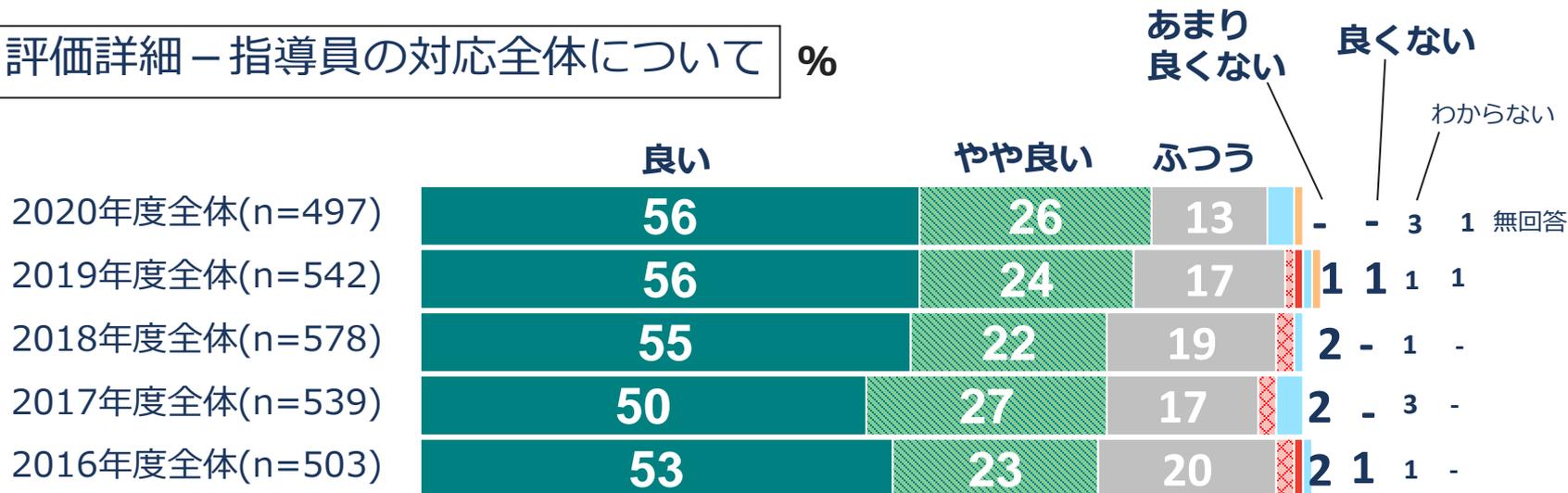
## 評価詳細 - 比較的**評価が低い**項目(良いという評価が半数に満たない)



# 今年度最も評価が高かった「指導員の対応全体」の好評価は82%。

- 「指導員の対応全体」は、詳細の評価項目中、最も評価が高く、82%の人が良い(やや良い含む)と評価している。
- 最上位評価の「良い」の評価は56%で、前年レベルを維持している。
- 自由回答は、指導員に対する肯定的意見が多く具体的な高評価が多く見られた。指導員に対する保護者の注目度が高いと考えられる。

評価詳細 – 指導員の対応全体について %



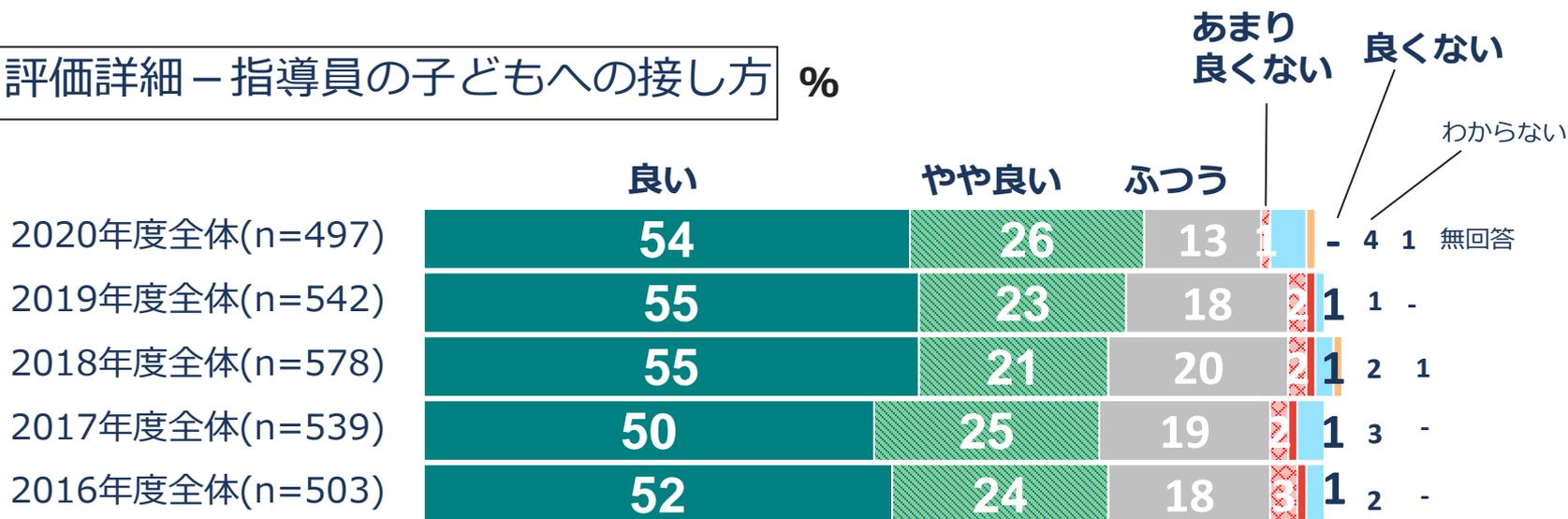
	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
自由回答より抜粋	<ul style="list-style-type: none"> <li>・とてもいいに対応していただいています。</li> <li>・子どもがとても楽しく通っているので、先生方も会えば必ず話をして下さります。忙しい中で安心してあずけられるので。</li> <li>・子供のことで相談をしても、親身になって考えて下さり、すぐ対処方法を考え、実行していただけるからです。</li> <li>・先生達が親切であたたかく、臨機応変に対応してくれる。</li> <li>・むかえに行った時の職員も、育成センターでの子どもの様子などを伝えていただき、とても感じがよい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保護者に対しての言葉遣いや態度が気になる。</li> <li>・あったかい対応をして下さっている方とそうでないスタッフがいるので、「当たり外れがあるな」と正直思ってしまう。</li> <li>・子ども同士のトラブルがあった時、聞くと職員の言い方が悪いのでは？と思う事が度々あった。</li> <li>・職員の先生方の活気のなさが気になる。</li> <li>・育成側のカクニンミスで、登所しているのに「来ていない！！」と職場に連絡があり心配になった。</li> </ul>

問5. ご利用になっている育成センターの以下の点について、あなたはどのようにお感じになりますか。GAME CHANGERS  
あなたのお気持ちに最もよくあてはまるものをそれぞれ1つだけお選びください。

# 今年度2番目に評価が高かった「指導員の子どもへの接し方」の好評価は80%。

- 指導員の子どもへの接し方に、80%が良い(やや良い含む)と評価しており、過去調査と同水準を維持。
- 最上位評価の「良い」の評価は54%で、前年の水準を維持している。
- 自由回答では、子どもたち一人一人のことを考えたきめ細やかな対応に満足する声が多い。その反面、一部指導員への不安の声もみられる。

## 評価詳細 – 指導員の子どもへの接し方 %

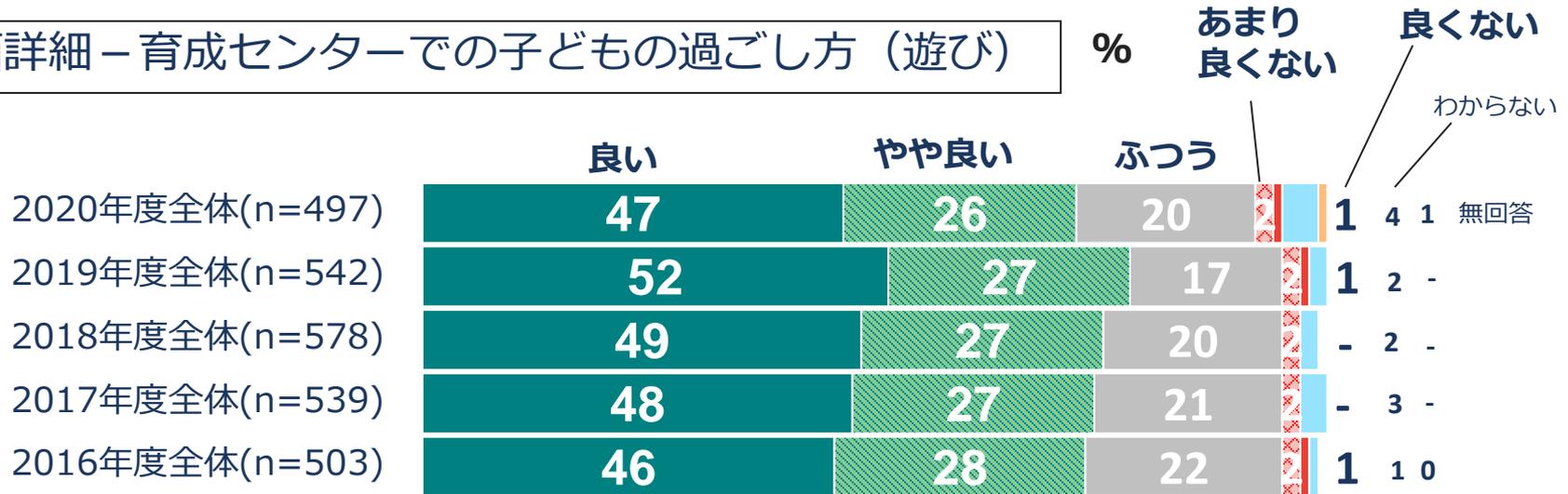


	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
自由回答より抜粋	<ul style="list-style-type: none"> <li>子どもひとりひとりの性格をふまえて指導して下さり、良い悪いをしっかりと示して下さい。学童での様子だけでなく、学校生活での変化にも気づいて下さり、とても心強いです。</li> <li>指導員の方々も子供たちと同じ目線で遊んで下さっている姿が親にとって、いつも嬉しく安心してお任せできてます。</li> <li>先生方は熱心で子供のためを考えた指導をしてくれている。</li> <li>悪いことはしっかりきびしく怒ってくれるのでありがたいです。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>指導員の事を怖いと言うのが少し気になります。</li> <li>時々、他のセンターの指導員に的外れな叱責を受けるようです。一緒に帰る子を待っているだけで「早く行きなさい」など。置いて行くわけにはいかないので待つように親同志で連携しており、子どもが困ったようで残念です。</li> <li>指導員によって、遊びの幅や自由度が大きく違う。</li> <li>人数が多いせいもあり、目がとどいてない時もある様に感じます。</li> </ul>

# 「育成センターでの子どもの過ごし方（遊び）」の好評価は73%。 最上位評価の「良い」評価は47%で、前年比5%低下。

- 「やや良い」評価は前年と変わらないものの、「良い」評価が下がってしまった。
- 自由回答は、子どもが楽しんで過ごしていることへの高評価が多く、中には育成センターでの遊びが子どもの成長につながっていると感じている声も見られる。少数ではあるが、屋内での遊びの内容（種類）への更なる工夫を求める意見がある。

## 評価詳細 – 育成センターでの子どもの過ごし方（遊び）



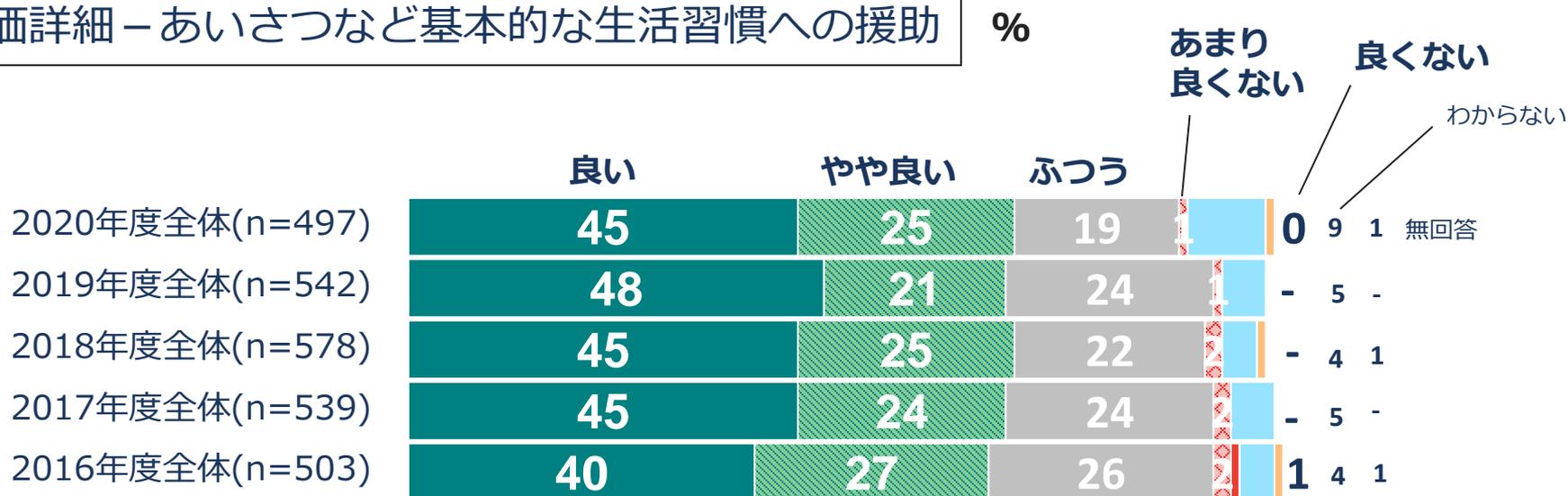
	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
自由回答より抜粋	<ul style="list-style-type: none"> <li>けん玉・ウノ・トランプ等、集中力がつくゲームをしていて、集中する時には集中できるようになったと思う。</li> <li>異学年での交流もあり、けん玉・ルービックなど、いろいろなことにチャレンジする機会を作っていたので、できることや興味が増えた。</li> <li>けん玉やるたなど、家に一人でいてはできなかった（やらなかった）ことをたくさん体験できている。</li> <li>人数が多く密になることが避けられないが、外で遊ぶ時間をふやして頂いたり、工夫して頂いている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本的に満足しているが、少し屋内でのあそびの内容（種類）が少ないようで、時間が長くなると退屈のようです。</li> <li>子供は校庭で遊べることに満足していますが、それ以外の遊びには興味がないので、室内の遊びに工夫があればなお良いかと思えます。</li> <li>真夏の日、コロナ対策として基本的にずっと外で遊ばせているのには驚きました。いつ倒れるか不安でした。</li> </ul>

問5. ご利用になっている育成センターの以下の点について、あなたはどのようにお感じになりますか。  
あなたのお気持ちに最もよくあてはまるものをそれぞれ1つだけお選びください。

## 「あいさつなど基本的な生活習慣への援助」の好評価は70%。

- あいさつなど基本的な生活習慣への援助には、70%が良い(やや良い含む)としており、前年度と変わらない。
- 自由回答では、指導員が優しいだけでなく、悪いことは叱る・注意することで子どもの成長に繋がっていると評価する声が多い。

### 評価詳細 – あいさつなど基本的な生活習慣への援助

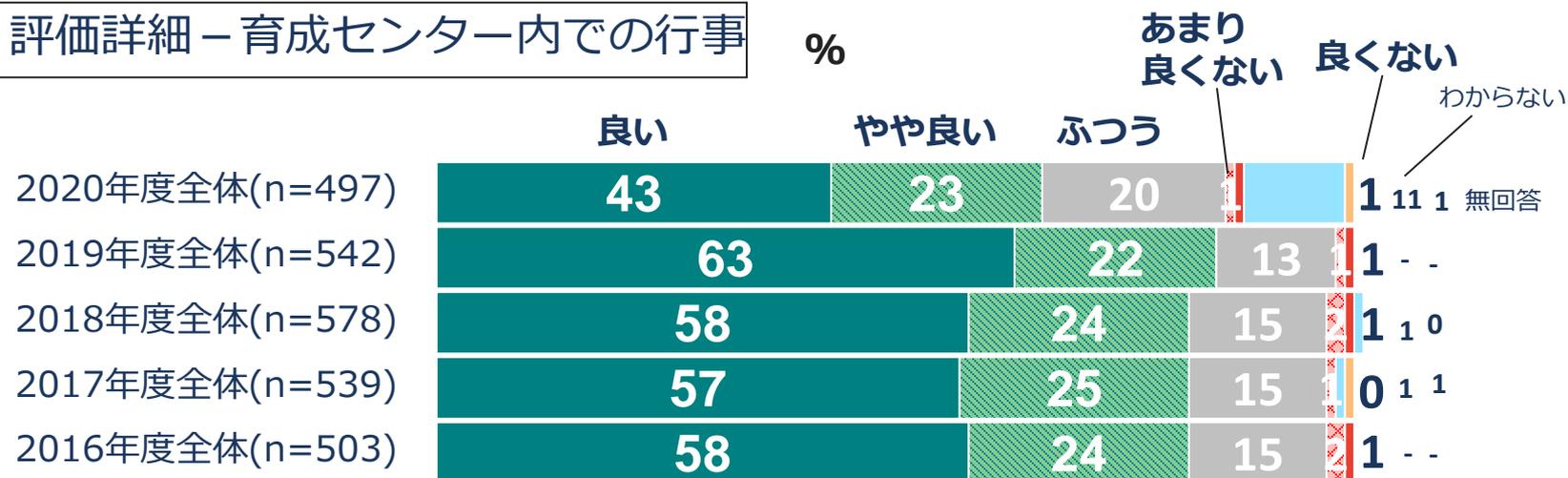


	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
自由回答より抜粋	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ただ優しいだけでなくダメなところは注意してくれたり、それをしっかり報告してくれるから安心して預けられる。</li> <li>・ 他学年の子供たちの良いところ、悪いところを見て学んでいる。ちゃんと悪いことを悪いと教えてくれるので子供が成長できる。</li> <li>・ 自分の事は自分でやるように指導して下さっている。</li> <li>・ よく見てくださり、甘やかすばかりではなく悪い時はしっかり叱って下さいます。第2のお家の様です。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 読書の姿勢についても注意してほしい（目が近い、背が丸い…）。</li> </ul>

「育成センター内での行事」の評価は、前年より大幅減。  
 最上位評価の「良い」が前年比で20%低下している点が大きく影響している。

- 「育成センター内での行事」は、前年は85%が良い(やや良い含む)と回答し詳細の評価項目中最も評価が高かったが、今回は大幅ダウン。
- 自由回答を見ると、コロナウィルスの影響で仕方がないと保護者も理解している事が伺え、その上で、このような状況下でも子どもたちが楽しめるよう、様々な工夫を凝らしてくれていることに感謝する声が見られる。
- また、付問の自由回答(問6)では、実施が無かったため評価出来ない/わからないという記載も多い。

評価詳細 – 育成センター内での行事

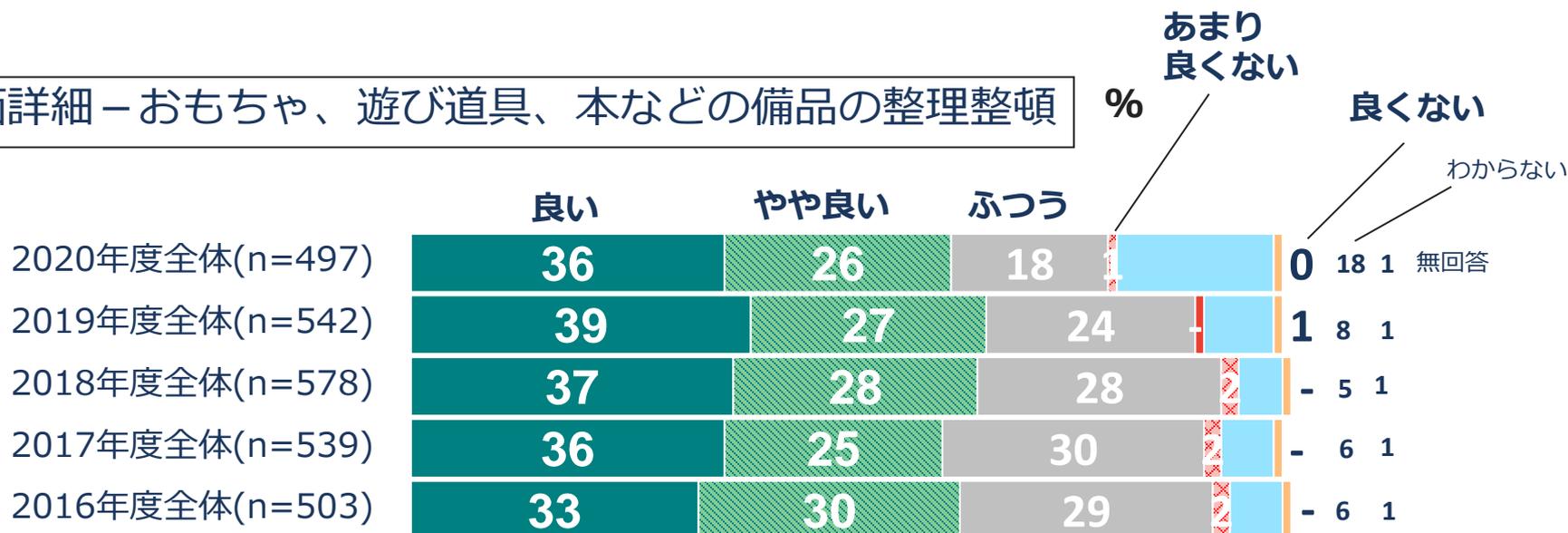


	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
自由回答より抜粋	<ul style="list-style-type: none"> <li>● コロナ下で自由に遊べない中、色々工夫して少しでも子どもたちが楽しくすごせるようなイベント（お楽しみ会など）や遊びを考えてくれているから。</li> <li>● 誕生日会、季節ごとのイベント等とても子供も喜んでいて、親としてもありがたいです。</li> <li>● 子供達が喜ぶプレゼントを行事のたびに準備して下さっています。家庭でも大事に使うように言いきかせていきます。</li> <li>● 行事などが減った分、楽しくなるように工夫してもらっていると感じる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 特になし</li> </ul>

## 「おもちゃ、遊び道具、本などの備品の整理整頓」の好評価は62%。

- 備品の整理整頓には62%が良い(やや良い含む)としており、過去調査と同水準の評価。
- コロナウィルスの影響で施設内への立ち入りが制限されているのか、「わからない」の回答が例年より多い。

### 評価詳細 – おもちゃ、遊び道具、本などの備品の整理整頓



自由回答 より抜粋	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
	・特になし	・特になし

問5. ご利用になっている育成センターの以下の点について、あなたはどのようにお感じになりますか。  
あなたのお気持ちに最もよくあてはまるものをそれぞれ1つだけお選びください。

## 「ケガや発熱、事故が起きた時の対応」の好評価は57%。

- ケガや発熱の対応には57%が良い(やや良い含む)としている。
- 自由回答には、前年同様、適切な対応、丁寧な対応、きちんと報告がなされているといった肯定的な意見が多い。

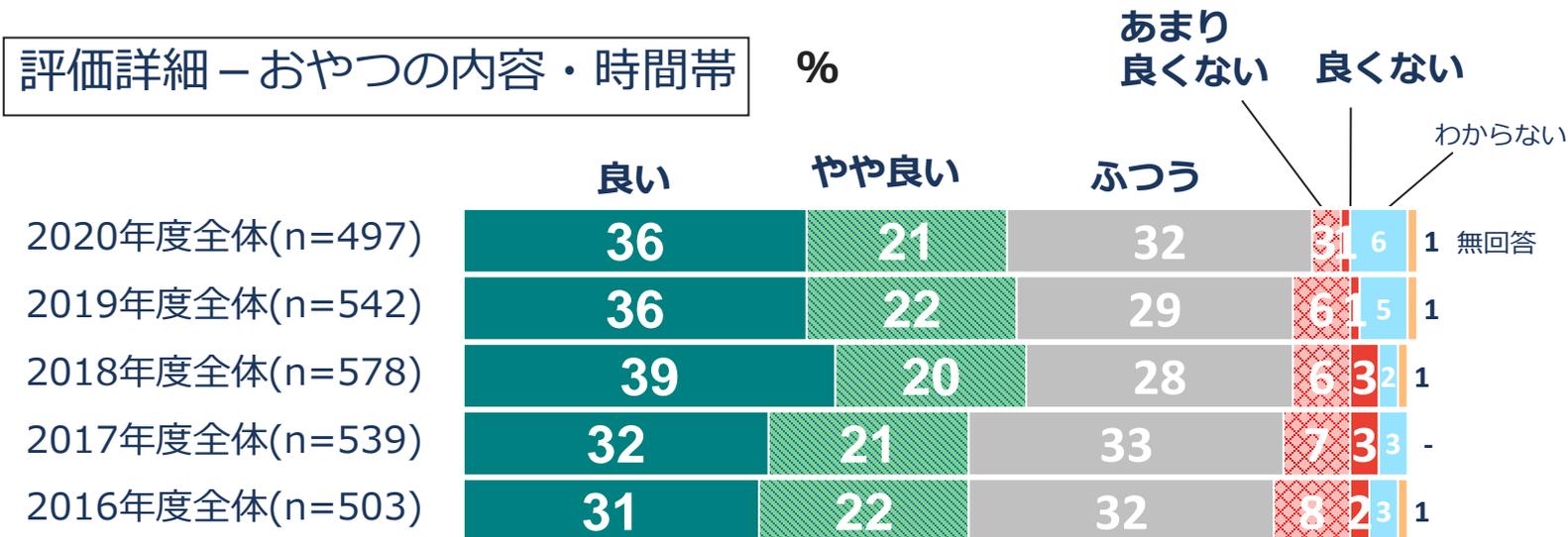
### 評価詳細－ケガや発熱、事故が起きた時の対応



	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
自由回答より抜粋	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ケガをした時など連絡を頂けるので、安心感があります。</li> <li>● けがをした時、処置をした上で、保護者に対してもしっかりと電話で報告をしていただけた</li> <li>● 子供の安全や体調をよく見て下さっていると思います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 特になし</li> </ul>

## 「おやつの内容・時間帯」の好評価は57%。

- おやつの内容・時間帯については、57%が良い(やや良い含む)と回答。前年と同水準。
- 自由回答を見ると、おやつ内容の工夫には前年同様肯定的な評価。ごく少数ではあるが、内容への要望や代金への不満の声があがっている。



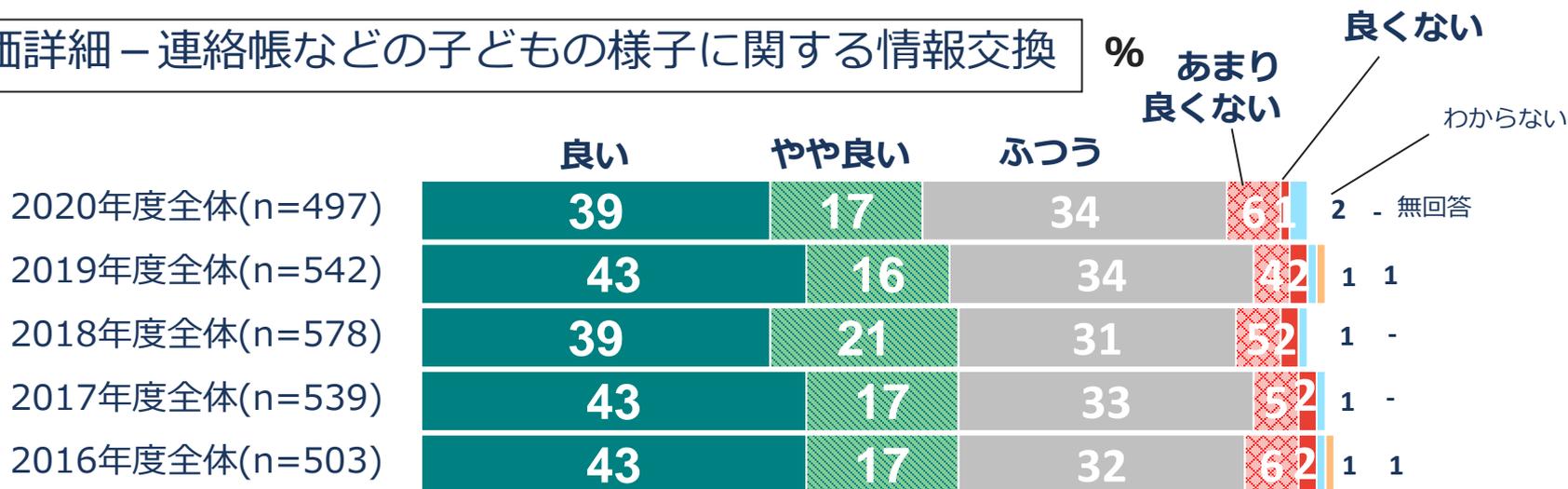
	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
自由回答より抜粋	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 誕生日会のケーキやおやつも毎月考えてくれている。</li> <li>● スペシャルおやつ、クリスマスのプレゼント内容など、本当によく考えて下さっている！！</li> <li>● オヤツなども出しすぎず、夜ご飯に影響がなくありがたいです。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● なるべくジャンキーなおやつはさけてほしい。</li> <li>● おやつ代は何故あんなに高いのか？</li> </ul>

問5. ご利用になっている育成センターの以下の点について、あなたはどのようにお感じになりますか。あなたのお気持ちに最もよくあてはまるものをそれぞれ1つだけお選びください。

## 「連絡帳などの子どもの様子に関する情報交換」の好評価は56%。

- 連絡帳などの子どもの様子に関する情報交換には56%が良い(やや良い含む)と評価しており、前年と変わらない。
- 自由回答では、連絡帳や電話を通じた細やかな対応を評価する声が多い。一方で、コロナウィルスの影響もあるのか、コミュニケーションが希薄になったという声も一部見られる。

### 評価詳細 – 連絡帳などの子どもの様子に関する情報交換



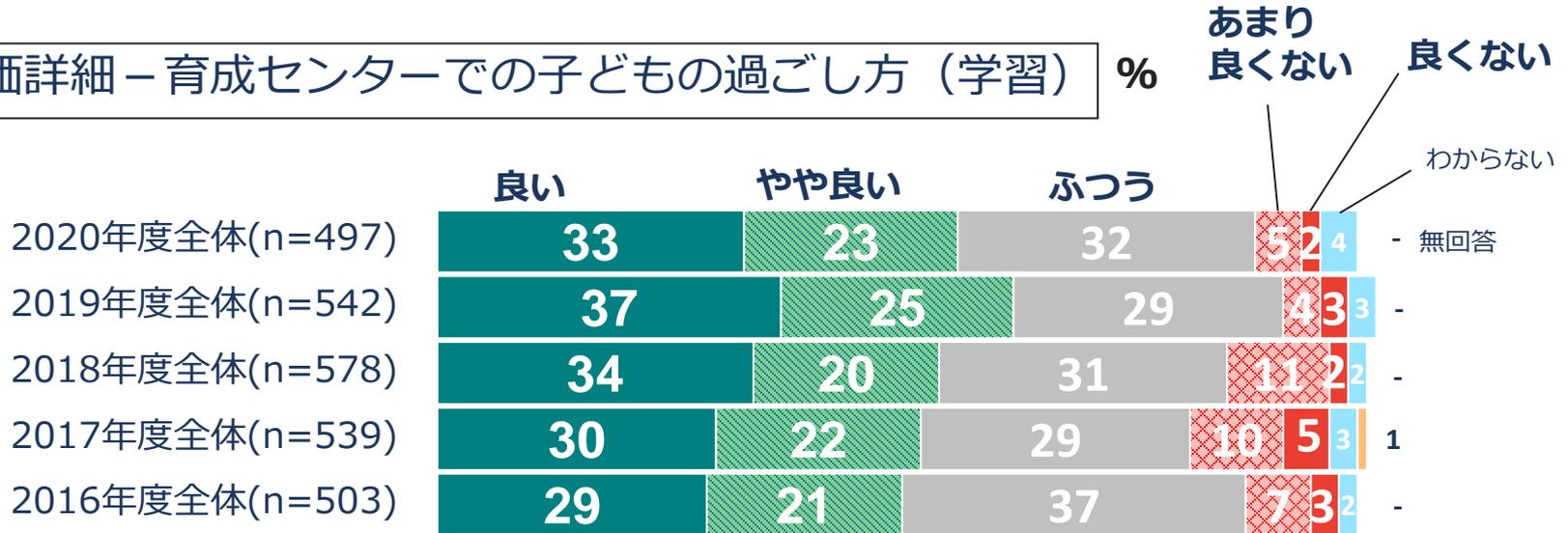
	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
自由回答 より抜粋	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ おたより帳への質問事項等にも迅速にご対応いただいております。</li> <li>・ いつも子どもの様子を伝えてくださり、安心しています。</li> <li>・ 連絡帳やお電話のやりとりなども大変細やかです。</li> <li>・ 気づいた事などマメに連絡帳へお知らせもあり、TELもいただいて安心しております。</li> <li>・ コミュニケーションが取りやすく、その日あった事や子どもの様子など気付かれた事を、お迎えの際にお知らせして下さるので感謝しております。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今年度よりセンターが増え、先生方との情報交換がむずかしく、よくわからない。(コロナ禍の影響もあり)</li> <li>・ 育成センターの中に入る事もなく、指導員の方と長くお話しできるわけではないので、正直よくわからない。</li> <li>・ 延長中止後は先生との接点(お迎え時)もなくなり、詳細がわからない</li> </ul>

問5. ご利用になっている育成センターの以下の点について、あなたはどのようにお感じになりますか。  
あなたのお気持ちに最もよくあてはまるものをそれぞれ1つだけお選びください。

# 「育成センターでの子どもの過ごし方（学習）」の好評価は56%。

- 育成センターでの過ごし方(学習)について、良い(やや良い含む)と評価した人は56%。
- 最上位評価の「良い」の評価は33%で、前年（37%）より微減。
- 自由意見では、センターで過ごしている間に宿題を済ませられて助かるという好意見がある一方、環境面（静かさ・照明）に関する意見や、宿題以外の取り組みへの要望が見られる。

## 評価詳細 – 育成センターでの子どもの過ごし方（学習）

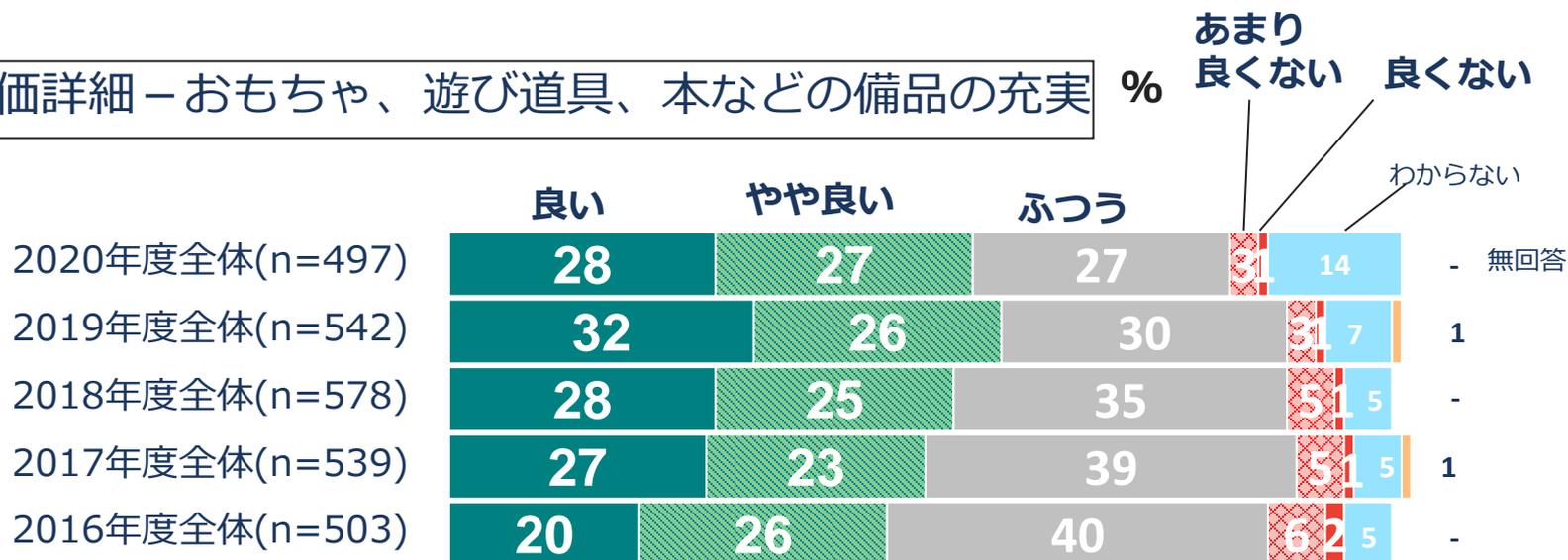


	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
自由回答より抜粋	<ul style="list-style-type: none"> <li>先に宿題をさせてもらえるので、とても助かっています。</li> <li>宿題をして帰ってきてくれるので、夜おそくに宿題をすることがない。</li> <li>学習についてもしっかりやれる様にうながして下さったりと、大変感謝しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>宿題となると、騒がしいこともあり集中できないようで、残して帰ってきた日は、夜が大変なことになる。</li> <li>部屋のあかりが暗く、宿題や読書での視力低下が気になります。</li> <li>学期中は宿題以外の学習教材の持ち込みができないのは不便（そういうルールと言われている）</li> <li>できれば、学習タイムに宿題以外も取り組むようにしてほしい。</li> </ul>

## 「おもちゃ、遊び道具、本などの備品の充実」の好評価は55%。

- 備品の充実については、良い(やや良い含む)と評価する人が55%。前年(58%)より微減。
- 過去調査と比べ「わからない」の回答が多い。

### 評価詳細 – おもちゃ、遊び道具、本などの備品の充実



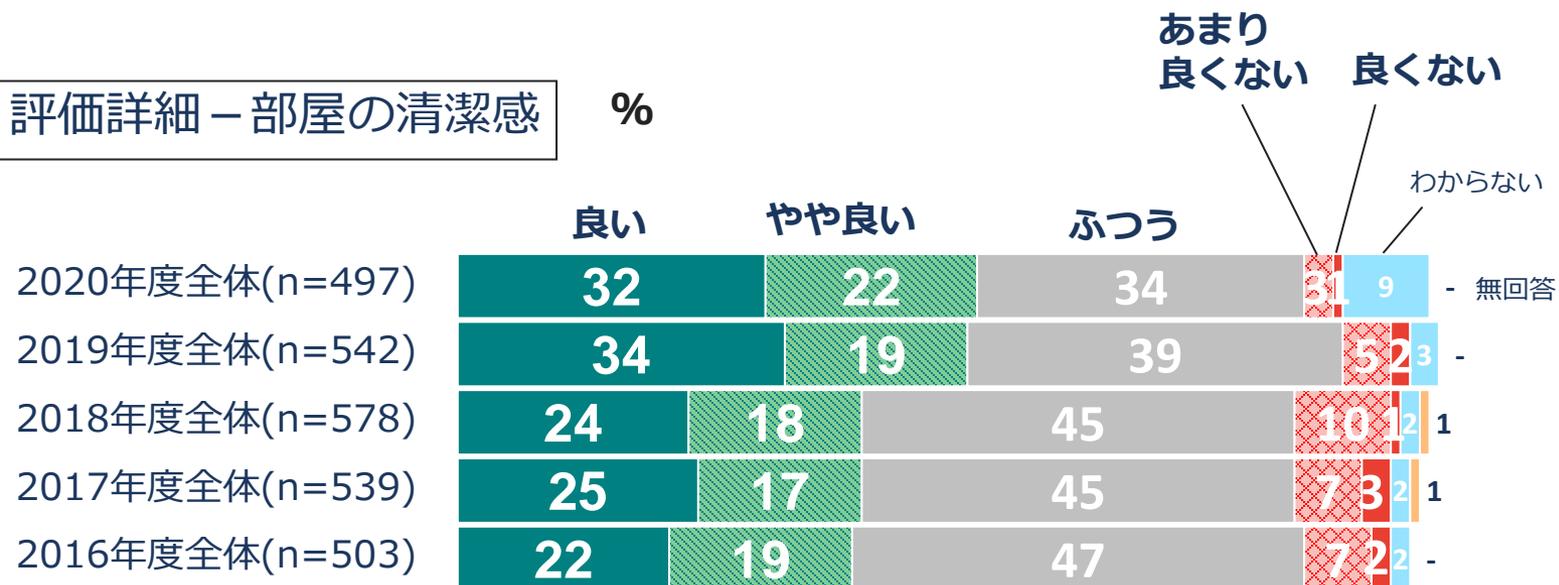
	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
自由回答 より抜粋	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家では見ない様な本が見れ、子どももよろこんでいます。</li> <li>・おもちゃも充実している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特になし。</li> </ul>

問5. ご利用になっている育成センターの以下の点について、あなたはどのようにお感じになりますか。  
あなたのお気持ちに最もよくあてはまるものをそれぞれ1つだけお選びください。

# 「部屋の清潔感」の好評価は54%。

- 部屋の清潔感も、“良い”(やや良い含む)と評価する人は54%。前年と同水準を保っている。

## 評価詳細 – 部屋の清潔感



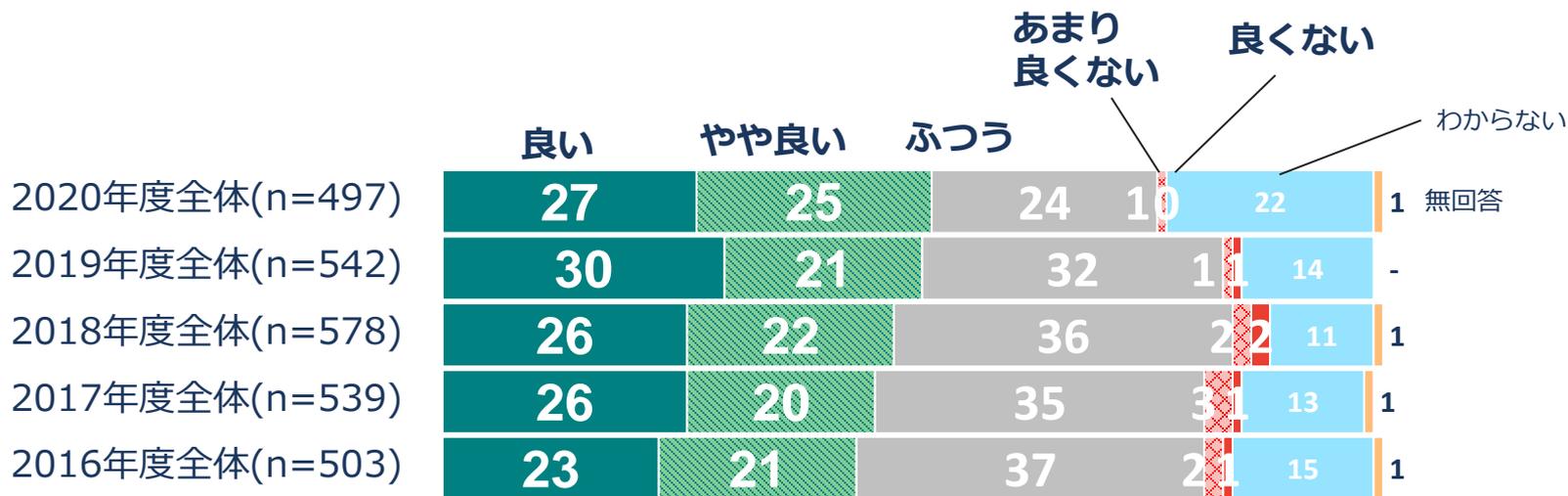
	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
自由回答 より抜粋	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設がきれいになり、トイレや水道など使いやすくなりました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>

問5. ご利用になっている育成センターの以下の点について、あなたはどのようにお感じになりますか。  
あなたのお気持ちに最もよくあてはまるものをそれぞれ1つだけお選びください。

# 「ケガや事故を未然に防ぐ対策」の好評価は52%。

- 安全面への配慮には52%が良い(やや良い含む)としており、前年並み。
- 自由回答では、今回はケガや事故についてよりもコロナウイルス感染対策への言及が多く、消毒や過ごし方の工夫等を評価する声が見られる。

## 評価詳細 – ケガや事故を未然に防ぐ対策 %



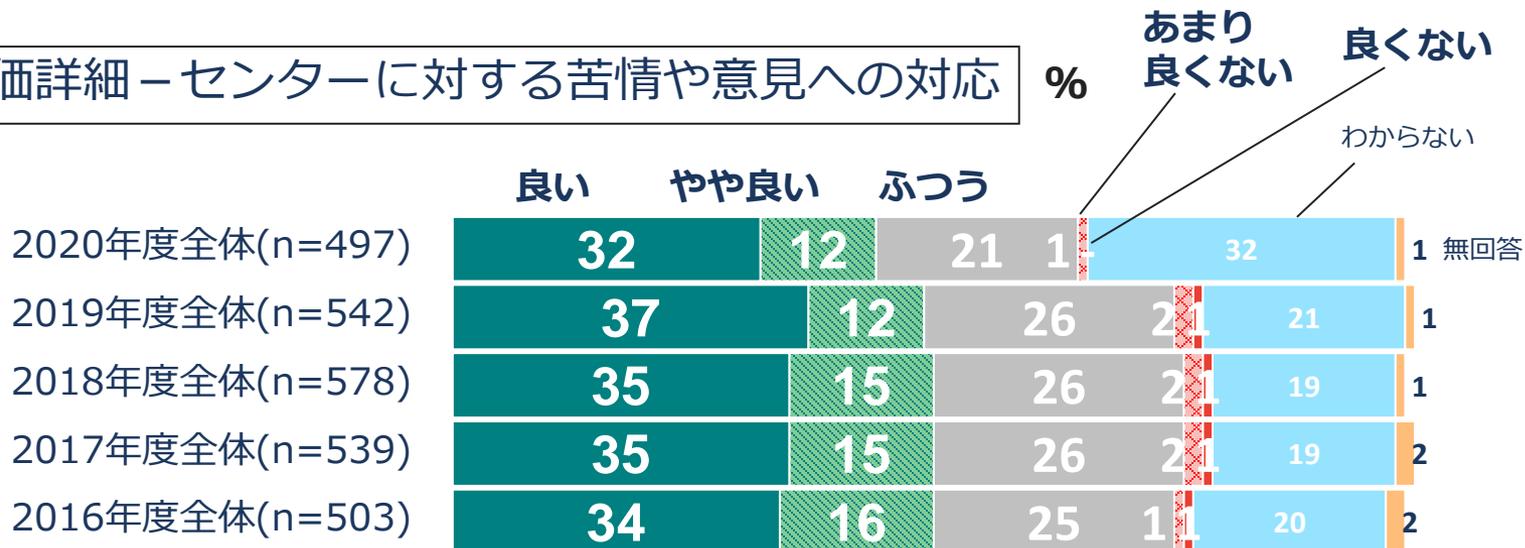
	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
自由回答より抜粋	<ul style="list-style-type: none"> <li>先生方が子どもたちの為に色々と行事を企画してくれたり、コロナ対策の為に日々消毒に力を入れて下さったりと、子どもたちの安全や喜ぶような活動に積極的に取り組んで下さる</li> <li>子供の安全や体調をよく見て下さっていると思います。</li> <li>感染対策も、多くの限界の中で進めて下さり、感謝しております。</li> <li>頭をケガしている子がいたら、それに配りよしたみんなでの遊びをしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>子供がケガが多い。</li> </ul>

問5. ご利用になっている育成センターの以下の点について、あなたはどのようにお感じになりますか。あなたのお気持ちに最もよくあてはまるものをそれぞれ1つだけお選びください。

## 「苦情や意見への対応」の好評価は44%。

- センターに対する苦情や意見の対応に、良い(やや良い含む)と評価する人は44%。過去調査と比べて低い。
- 「わからない」と回答した人がこれまでで最も多い。

### 評価詳細 – センターに対する苦情や意見への対応

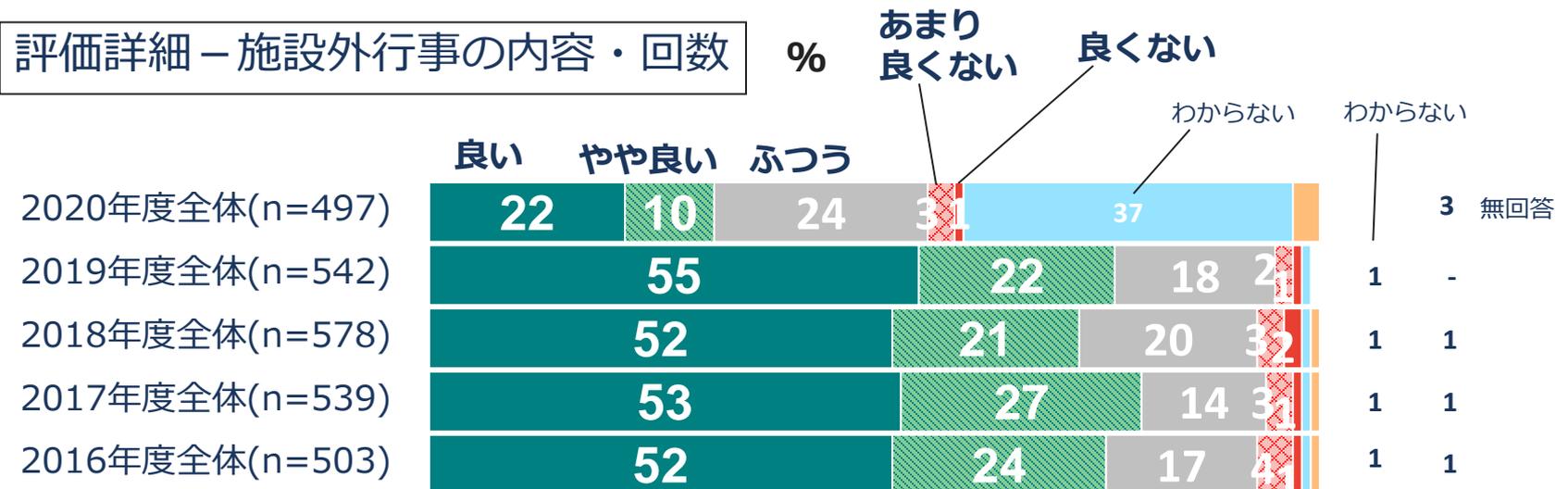


	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
自由回答 より抜粋	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 子供のことで相談をしても、親身になって考えて下さり、すぐ対処方法を考え、実行していただける</li> <li>・ ささいな事も相談しやすい雰囲気をつくってくださる。</li> <li>・ こちらからのお願い事項にもこたえていただき、いつも最善の方法をとっていただいている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特になし</li> </ul>

問5. ご利用になっている育成センターの以下の点について、あなたはどのようにお感じになりますか。あなたのお気持ちに最もよくあてはまるものをそれぞれ1つだけお選びください。

「施設外行事の内容・回数」の好評価は32%。  
 最上位評価「良い」は22%（前年比33%減）、「やや良い」は10%（前年比12%減）と、評価が前年より大幅に下がっている。

- 「施設外行事の内容・回数」は32%が良い(やや良い含む)と回答しており、前年(77%)から大幅減。
- 自由回答では、やはりコロナウィルスの影響で中止になってしまったことを残念に思う意見が見られる。



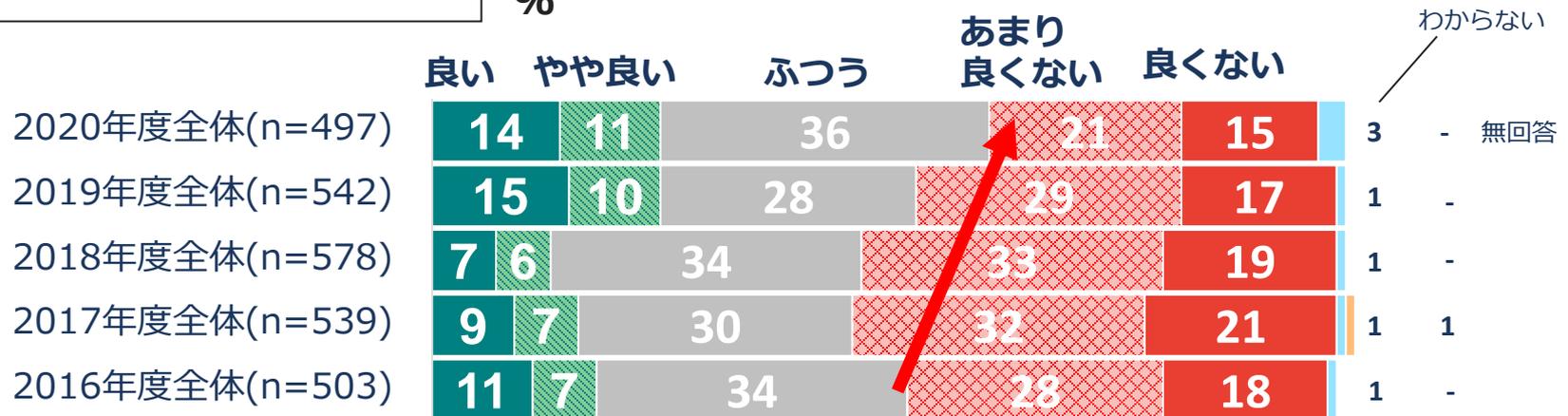
自由回答 より抜粋	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
	<ul style="list-style-type: none"> <li>特になし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>コロナの影響で例年よりイベントや遠足がなくなり、とても残念。交通機関を使わない公園や山などの遠足等を検討してほしい。</li> </ul>

問5. ご利用になっている育成センターの以下の点について、あなたはどのようにお感じになりますか。  
 あなたのお気持ちに最もよくあてはまるものをそれぞれ1つだけお選びください。

# 「部屋の広さ」の好評価は25%。

- 部屋の広さは、“良い”(やや良い含む) 評価が25%。前年と同水準を保っている。
- “良くない”(あまり良くない含む)は36%。前年の46%よりも大幅に改善されており、過去5年間の中でも最も良い結果。コロナウィルスの影響で利用者が減り、一人当たりのスペースが増えた可能性が考えられる。
- 自由回答では、部屋が狭いことに対する不満は依然としてあるものの、少数ではあるが増築への高評価や、規模が小さいが指導員の目が行き届いていてよいという意見も見られる。

## 評価詳細 – 部屋の広さ



	肯定的意見 😊	否定的意見 😞
自由回答より抜粋	<ul style="list-style-type: none"> <li>今年度より増築され、人数的にも広々として快適に暮ごさせてもらっているから。</li> <li>他校の育成センターより規模が小さいので先生方の目が行き届いているように感じる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>スペースに対して児童数が多すぎて、ぎゅうぎゅう詰めの印象。</li> <li>人数が多いので、もっとスペースが広がったら安心して通わせられます。</li> <li>建物がせまく、コロナなど感染症対策の密集がさけられなくて心配。</li> <li>狭い！！コロナ禍でなくても気になるくらい狭いと思います。</li> <li>せまいスペースで、非常に多い人数をみておられ、とくに夏場の暑い時期の「気温が高い為、室内で1日すごしました」という事が、かなりかわいそうに思えました。</li> </ul>

問5. ご利用になっている育成センターの以下の点について、あなたはどのようにお感じになりますか。あなたのお気持ちに最もよくあてはまるものをそれぞれ1つだけお選びください。

# 結果の詳細 - 2

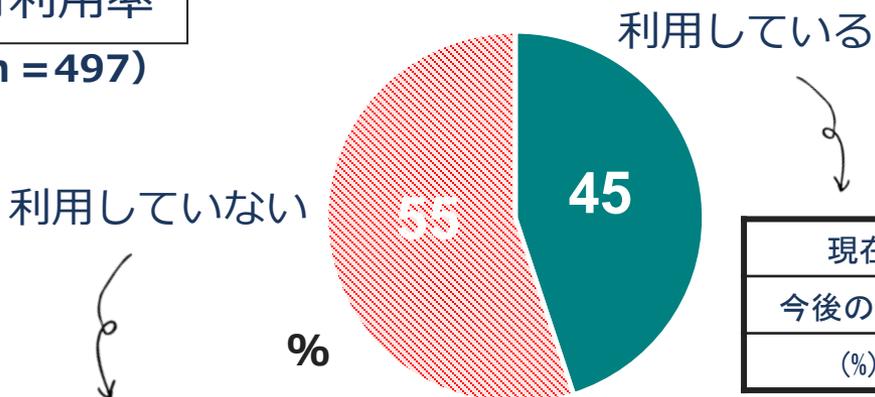
- ✎ 延長保育の利用率と今後の意向
- ✎ 年度初めの利用申込・受付の方法  
および対応
- ✎ 管理者指定制度の認知

# 「延長保育利用率は45%。」

- 現在の利用率は45%で、前年度よりも2ポイント増加。
- 前年同様、現在利用していない人の今後の利用意向は低く、その理由は「必要ない（時間的に）」が多い。自由回答の中には、時短勤務など保護者側で調整している旨や、コロナウィルスの影響で働き方に変化があったという意見も見られる。延長保育で必要になる「お迎えが大変/間に合わない」といった消極的理由もみられる。

## 延長保育利用率

全体 (n=497)



(参考)

2019年度利用率	43%
2018年度利用率	46%
2017年度利用率	41%
2016年度利用率	41%
2015年度利用率	43%

現在	利用している(n=222)	
今後の意向	利用する	しない
(%)	92	8

現在	利用していない(n=273)		
今後の意向	利用したい	利用しない	無回答
(%)	6	90	4

家から育成までも割と距離が有り、通勤の帰り道でもないの、お迎えに行くのが大変。

子供の帰宅に合わせて、勤務を調整している。

以前利用していましたが、コロナで在宅勤務やフレックス勤務が増え都合がつくようになった

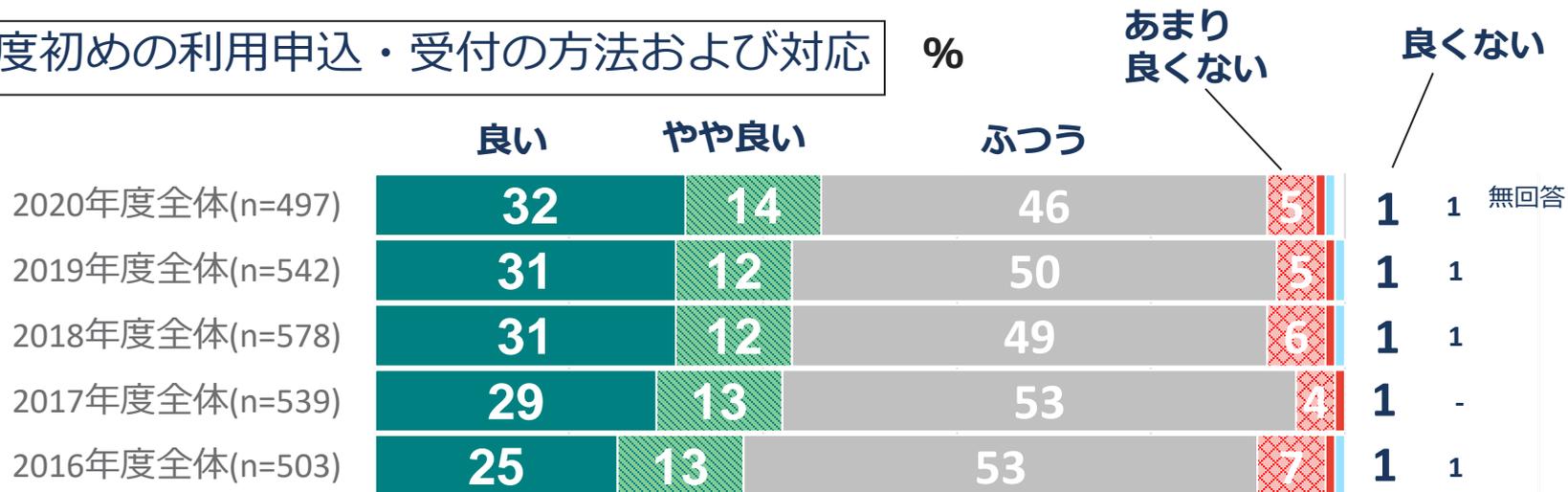
### <今後利用しない理由> (N=246)

必要ない（時間的に）	112件	お迎えが大変/間に合わない	20件
1人で留守番が可能	17件	お金がかかる	11件
上の子/祖父母が在宅	24件	子どもが嫌がる	4件
習い事がある	4件	他	18件

# 「利用申し込み・受付の方法および対応」の好評価は46%。

- 年度初めの利用申込・受付の方法および対応について、良い(やや良い含む)と評価する人は46%と、過去5年間で見ると少しずつ改善の兆候が見られる。
- 自由回答では、前年同様、郵送による申し込みに対する否定的意見が多い。Web申し込み対応の要望に加え、特に継続利用については、各センターへの直接申し込みや、内容の簡素化を求める意見が見られる。

## 年度初めの利用申込・受付の方法および対応



自由回答  
より抜粋

### <あまり良くない/良くない理由>

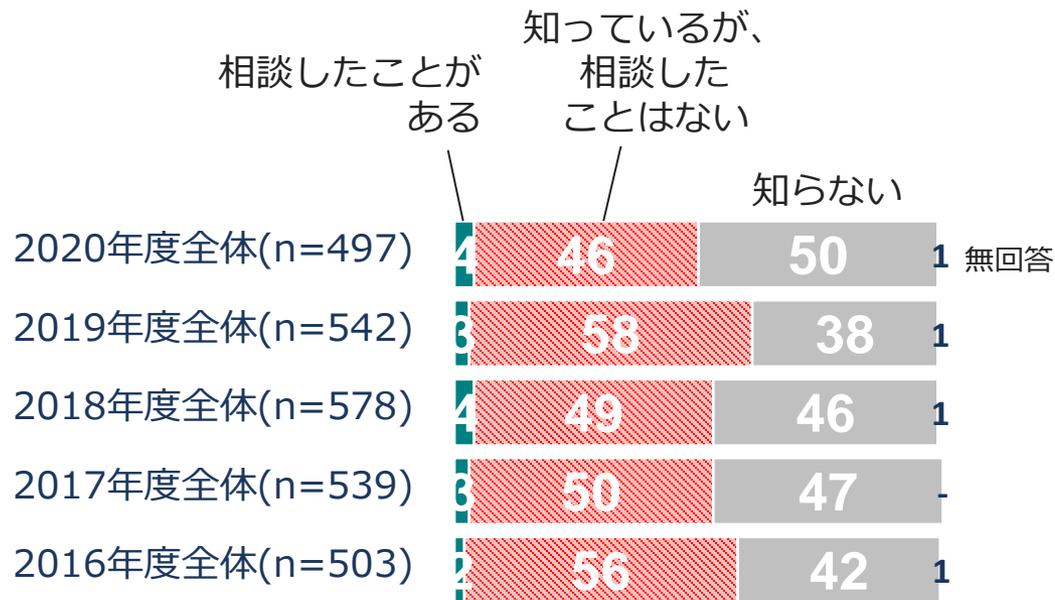
- ・ 郵送だけではなく、インターネットでも申し込みできるようにしてほしい。
- ・ 郵送の為、届いているか不安。通知が出てやっと安心できる。
- ・ 継続利用については、現センターへの提出にしてほしい。又は、Webでの申し込み対応に。
- ・ 毎年申請をしなければいけないのが少し不満です。申請書類も大変ですし、2年目以降は退所予定や変更がある人のみで、もう少し簡素化して頂きたいです。
- ・ 仕事でなかなか記入するのが時間的にかかってしまうので、もう少し簡単な継続申込ができれば有り難いですが。

問12. 育成センターの利用申込・受付の方法および対応について、あなたはどのようにお感じになりますか。(1つだけ○印)

## 指定管理者の事務局の認知率は50%。

- 指定管理者制度の認知者(相談したことがある+知っているが相談したことはない)は50%。前年より大幅に減少。
- 過去5年間で見ても認知度が一番低い。
- 「相談したことがある」人も前年度と変わらず全体の4%と少ない。

### 指定管理者事務局の認知 %



指定管理者事務局員の対応評価			
「相談したことがある」人	2018年 (n=24)	2019年 (n=15)	2020年 (n=18)
良い	17人	7人	9人
やや良い	2人	3人	3人
ふつう	2人	3人	3人
あまり良くない	2人	0人	2人
良くない	1人	2人	1人

※サンプル数が少ないため、結果は参考程度にとどめたい

問16. 育成センターに対する要望や不満がある際に相談できる指定管理者（西宮市社会福祉協議会）の事務局という窓口があるのをご存じですか。（1つだけ○印）

問17. 指定管理者（西宮市社会福祉協議会）の事務局員の対応について、あなたはどのようにお感じになりましたか。（1つだけ○印）