



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3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 >

11

育成センターへの総合評価

12

子どもが楽しんでいる程度

13

育成センターの基本機能への評価

14

総合評価の理由

15

評価詳細-比較的评价が高い項目

16

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

17

指導員の対応全体について

18

指導員の子どもへの接し方

19

育成センターでの子どもの過ごし方
(遊び)

20

育成センター内での行事

21

あいさつなどの基本的な生活習慣の
援助

22

おやつの内容・時間帯

23

連絡帳などの子どもの様子に関する
情報交換

24

ケガや発熱、事故が起きた時の対応

25

育成センターでの子どもの過ごし方
(学習)

26

おもちゃ、遊び道具、本などの備品の
整理整頓

(目次 1 - 2)

<結果の詳細- 1 > ※評価の高い項目順

27

おもちゃ、遊び道具、本などの備品の充実

28

部屋の清潔感

29

ケガや事故を未然に防ぐ対策

30

センターに対する苦情や意見への対応

31

施設外行事の内容・回数

32

部屋の広さ

目次 2

<結果の詳細-2>

34

延長保育の利用率と今後の意向

35

年度初めの利用申込・受付の方法および対応

36

指定管理者事務局の認知

37

資料

調査設計

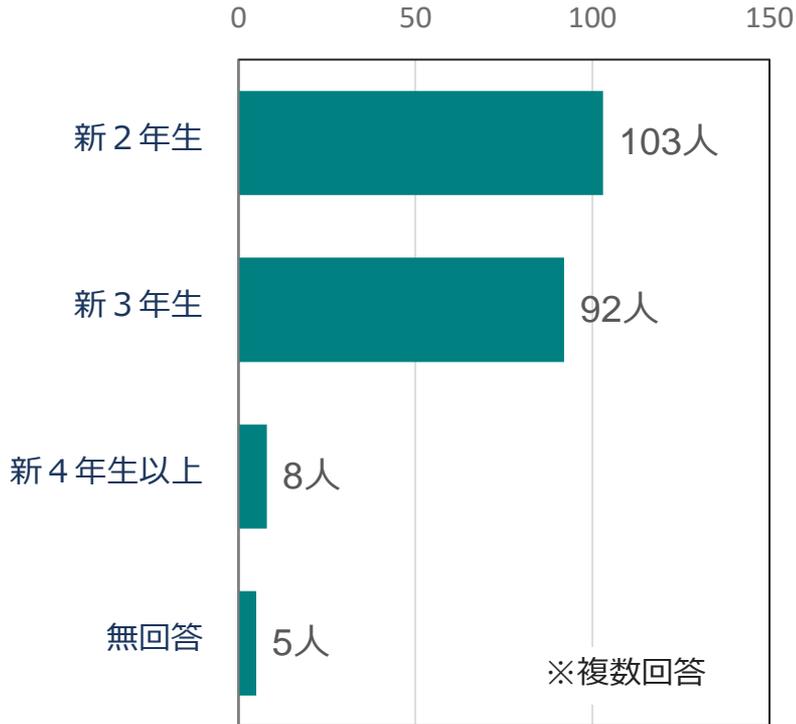
| | |
|---------|------------------------------------------------------------|
| 調査手法 | オンライン調査法 アンケート依頼状は2023年度の利用決定通知書に同封して発送。回答の回収は調査会社で行った。 |
| 調査パネル | 留守家庭児童育成センター利用者 |
| 調査地域 | 兵庫県西宮市 |
| 調査対象者 | 2022年度に「留守家庭児童育成センター」を利用し、2023年度の利用も2月初旬に決定している家庭 |
| 調査票配布数 | 1, 269 |
| 回収率 | 15.8% |
| 有効サンプル数 | n = 201 (新2年生の保護者 n = 103 / 新3年生の保護者 n = 92) |
| 調査期間 | 2022年1月31日～2月20日 (発送日1月31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 = 201)



利用のセンター

全体 (n = 201)

| センター名 | | センター名 | | センター名 | |
|-------|-----|-------|-----|-------|-----|
| 安井 | 10人 | 小松 | 12人 | 上ヶ原南 | 4人 |
| 今津 | 7人 | 南甲子園 | 11人 | 生瀬 | 3人 |
| 春風 | 9人 | 瓦林 | 5人 | 名塩 | 3人 |
| 広田 | 12人 | 甲東 | 15人 | 東山台 | 11人 |
| 神原 | 5人 | 段上 | 13人 | 山口 | 2人 |
| 甲陽園 | 14人 | 段上西 | 10人 | 北六甲台 | 4人 |
| 北夙川 | 11人 | 樋ノ口 | 9人 | 無回答 | 2人 |
| 鳴尾北 | 22人 | 上ヶ原 | 7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“良い+やや良い”は86%、高評価を維持している。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、最上位評価の“良い”評価は前年比6ポイント増加。

詳細の項目評価は、「指導員の対応・子供への接し方」「子どもの過ごし方（遊び）」「育成センター内での行事」の評価が上位。

コロナ禍に適応する施策がそれらの評価を上げた要因と推察される。

今後も外出が制限される環境が続くのであれば、センター内で行う施策の評価を上げることが、センター全体の満足度を上げることに効果的と考えられる。

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）
- ◆ 育成センター内での行事

“良い”の評価が50～69%

- ◆ 基本的な生活習慣への援助
- ◆ 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
- ◆ 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

結果のまとめ（前年比、項目別評価の変化）

「子どもの様子に関する情報交換」「おやつの内容・時間」「育成センター内での行事」は、昨年より“良い+やや良い”評価、最上位の“良い”評価ともに上昇した。昨年に比べて、センターと保護者のコミュニケーション密度、センター内での行事や過ごす時間の充実度の評価上昇が目立っている。保護者との直接対話、おやつ時間を2部制にする、行事の工夫といった取り組みの成果がうかがえる。

詳細項目評価

“良い”+“やや良い”評価UP項目

- ◆ 子どもの様子に関する情報交換 (+8)
- ◆ おやつの内容・時間 (+8)
- ◆ 育成センター内での行事 (+7)

“良い”評価UP項目

- ◆ 育成センター内での行事 (+11)
- ◆ おやつの内容・時間帯 (+10)
- ◆ 備品の充実 (+9)
- ◆ 緊急時の対応 (+9)
- ◆ 部屋の清潔感 (+8)
- ◆ 子どもの様子に関する情報交換 (+8)
- ◆ 子供の過ごし方 (+7)
- ◆ 備品の整理整頓 (+7)
- ◆ ケガや事故の防止対策 (+6)

✓子どもの様子に関する情報交換に関する施策

- ・保護者との直接対話を増やした
- ・連絡帳に検温記入欄を増やした
- ・児童の様子をより詳しく伝えた

✓おやつの内容・時間に関する施策

- ・密にならない飲食スタイルをとる
- ・クオリティ、ボリュームアップ

✓育成センター内での行事に関する施策

- ・行事が減った分、工作を増やした
- ・ゲームやおやつの内容を工夫した
- ・換気の良い場所での行事

- ▶ 「利用申込・受付の方法および対応」についての評価は昨年までは少しずつ改善の兆候が見られたものの、やや評価が低下した。否定的意見の内容は前年同様。
▶ 利用者の利便性を考慮し、オンライン化や手続きの簡略化が望まれている。
- ▶ 指定管理者の事務局の認知率は51%と前年（49%）とほぼ同じ。相談経験者は8%と前年（4%）より高い。▶ 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（良い+やや良い）。高評価を維持。最上位評価の「良い」評価も前年並み。

- 2021年度は全体の86%が良い（やや良い含む）評価。
- 5段階評価の最上位「良い」と評価する人は66%。
- 子どもの学年別で、評価に大きな差はない。

育成センターへの総合評価



子どもの学年別



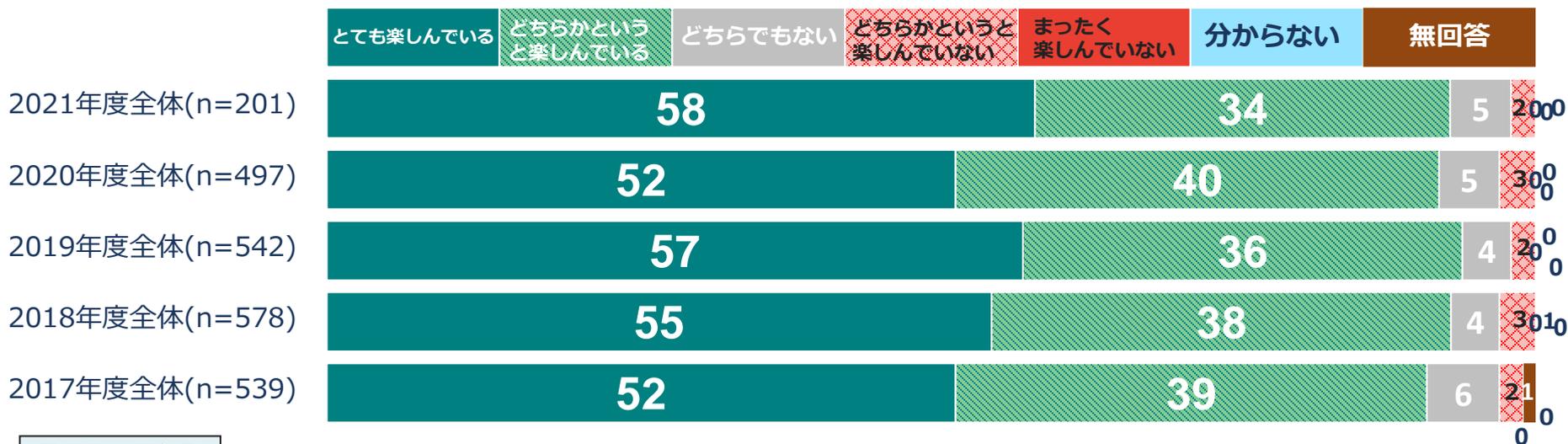
問2. ご利用になっている育成センターを全般的にみて、あなたはどのようにお感じになっていますか。
次の中からあなたのお気持ちに最もよくあてはまるものをお選びください。（1つだけ○印）

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92%。前年と同等。最上位評価の「とても楽しんでいる」評価は58%、前年より6ポイント上昇。

- 2021年度は92%が楽しんでいる(どちらかという楽しんでいる含む)と評価。
- 5段階評価の最上位「とても楽しんでいる」と評価する人は、52%(2020年)から58%(2021年)と上昇。
- 子どもの学年別で、評価に大きな差はない。

子どもが楽しんでいる程度

(%)



子どもの学年別



問4. 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)

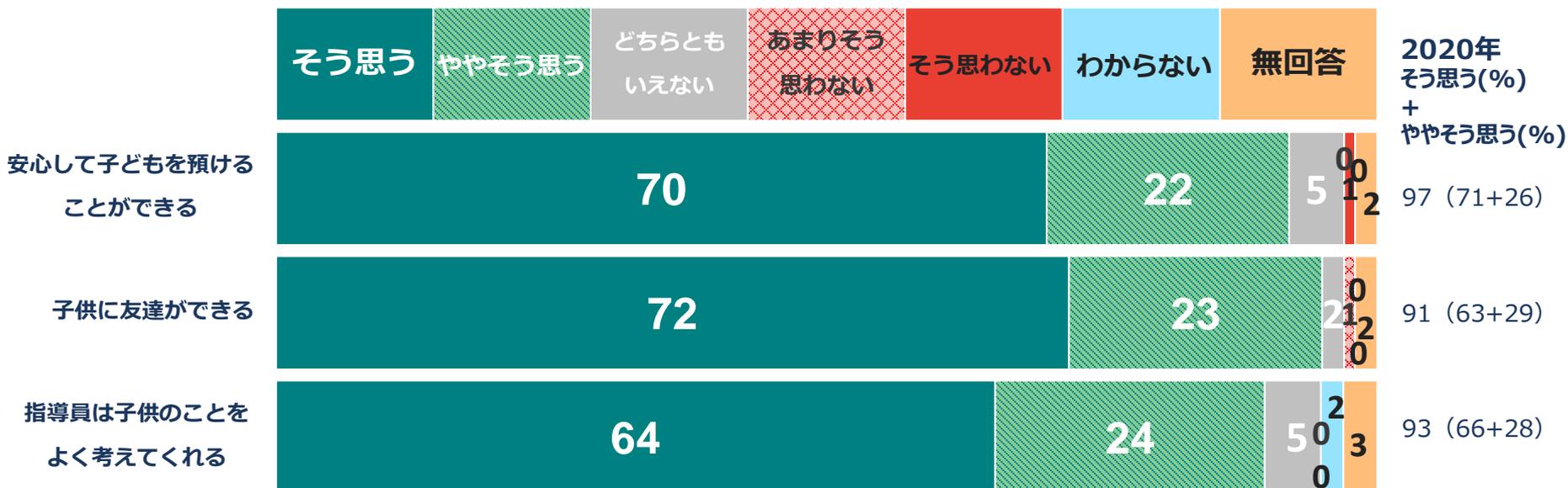
育成センターの基本的機能「子どもを預けることの安心感」「友達づくり」「指導員の姿勢」は、保護者の約9割が高評価。

- 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」(92%)、「子どもに友達ができる」(95%)、「指導員は子どものことをよく考えてくれる」(88%)、すべて約9割が、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。
- 「子どもに友達ができる」の最大評価(そう思う)は、前年から9%上昇した。

育成センターの基本機能への評価

全体 (n=201)

(%)



問5. 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、「指導員の対応」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」「指導員の対応全体・人柄」が特に多い。

総合評価の理由

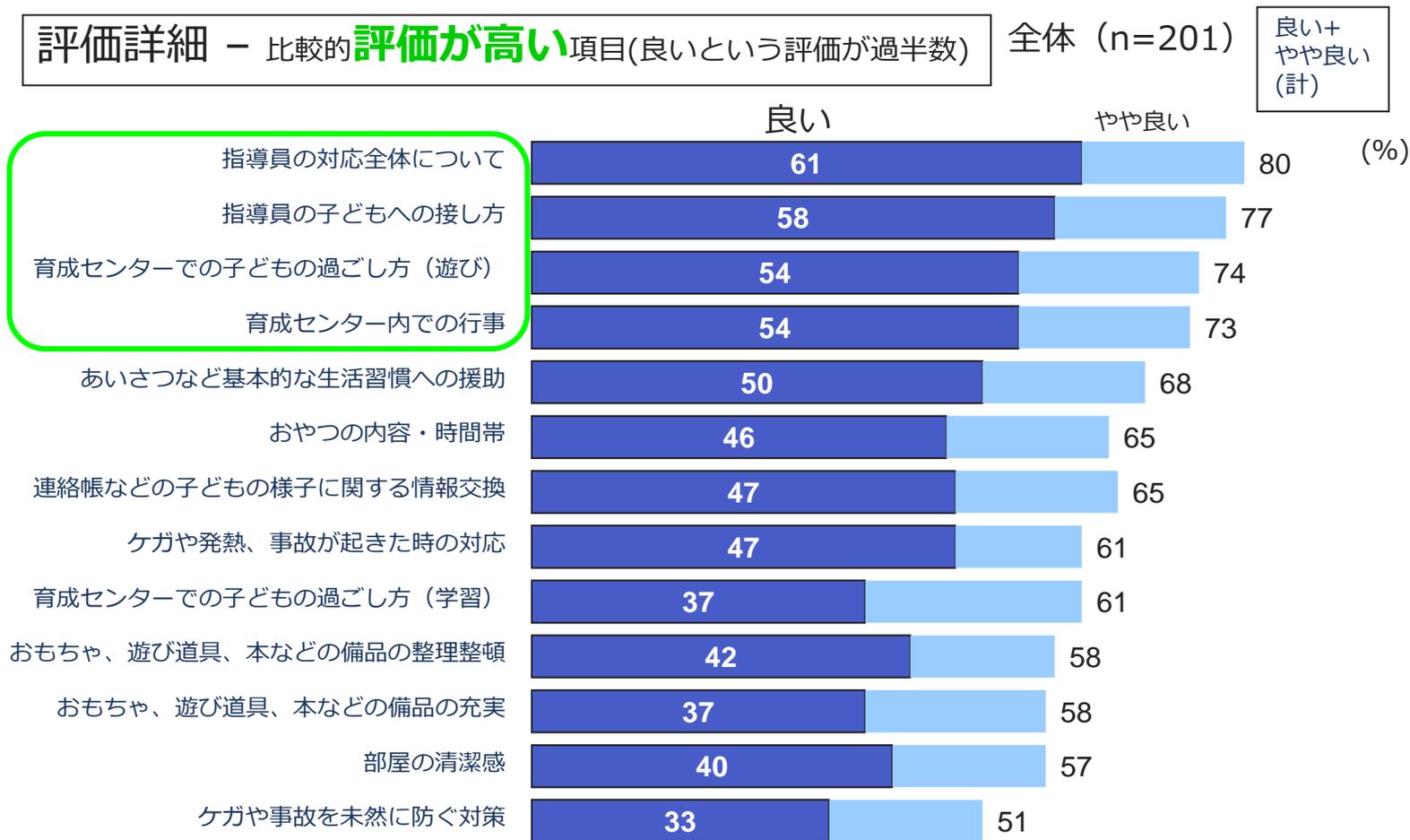


| 肯定的意見 = 総合評価で「良い」「やや良い」と回答した人の意見 否定的意見 = 総合評価で「ふつう」「あまり良くない」「良くない」と回答した人の意見 | | 肯定的意見 | 否定的意見 |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------|-------|
| N= | | 172 | 28 |
| 子供の様子 | 育成センターでの時間を楽しんでいる | 53 | 1 |
| | 子供同士のトラブル・いじめ | 0 | 0 |
| | 子供の言葉づかい・態度 | 0 | 1 |
| | 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) | 6 | 1 |
| | 子供が指導員を信頼している・好き | 2 | 0 |
| | 子供に友達ができる・一緒に遊べる | 3 | 0 |
| | 学年を越えた交流・集団行動 | 5 | 0 |
| | 学校・家だけでは経験できないことを学べる | 4 | 0 |
| | 安心して預けられる(働ける) | 15 | 0 |
| | 子供が成長できる | 6 | 2 |
| | 必要不可欠な施設・ありがたい | 16 | 0 |
| ハード面(部屋・設備・備品) | 部屋の広さ(児童数) | 0 | 1 |
| | 部屋の場所(敷地内・教室利用) | 0 | 0 |
| | 部屋の清潔感 | 0 | 0 |
| | 部屋の新しさ・古さ | 0 | 1 |
| | 部屋の冷暖房・空気清浄機・加湿 | 0 | 0 |
| | おもちゃ、遊び道具、本などの備品の充実 | 2 | 0 |
| | 安全面(危険防止・耐久性)・衛生面への配慮 | 1 | 0 |
| | 部屋以外の設備面(トイレなど) | 0 | 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= | | 172 | 28 |
| 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) | 0 | 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 | 2 | 0 |
| | 育成センターでの子供の過ごし方(遊び) | 15 | 0 |
| | 育成センターでの子供の過ごし方(学習や製作) | 13 | 1 |
| | おやつの内容 | 3 | 0 |
| | 行事・イベント全般の内容・回数 | 17 | 2 |
| | 育成センター内での行事の内容・回数 | 7 | 0 |
| | 施設外行事の内容・回数 | 0 | 0 |
| | 長期休業期間や休校日の行事・イベントなど | 0 | 0 |
| | 指導員の工夫(目標設定など) | 21 | 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 | 10 | 0 |
| | 指導員への相談、センターに対する苦情や意見への対応 | 3 | 0 |
| | 指導員の子どもへの接し方・指導 | 36 | 2 |
| | 指導員の対応全体・人柄について | 34 | 2 |
| | 家庭の(特殊な)状況の理解・柔軟な対応 | 3 | 0 |
| | センター内でのトラブルへの対応 | 3 | 0 |
| | 警報など緊急時の対応 | 0 | 0 |
| | 子供の安全への配慮 | 0 | 0 |
| | 雰囲気 | 1 | 0 |
| | お弁当・レトルトの日・昼食作り | 5 | 0 |
| | 新型コロナ対策・コロナ禍での対応 | 7 | 2 |
| 制度・人員配置・料金・他 | 保育時間・対象学年等制度面 | 1 | 0 |
| | 長期休業期間や休校日の対応 | 1 | 0 |
| | 指導員の配置人数(児童数)、属性 | 1 | 0 |
| | 料金面 | 0 | 1 |
| | 保護者の負担 | 5 | 0 |
| | 社会福祉協議会またはそれに代わる組織の運営・対応 | 0 | 0 |
| | 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）」「センター内での行事」。

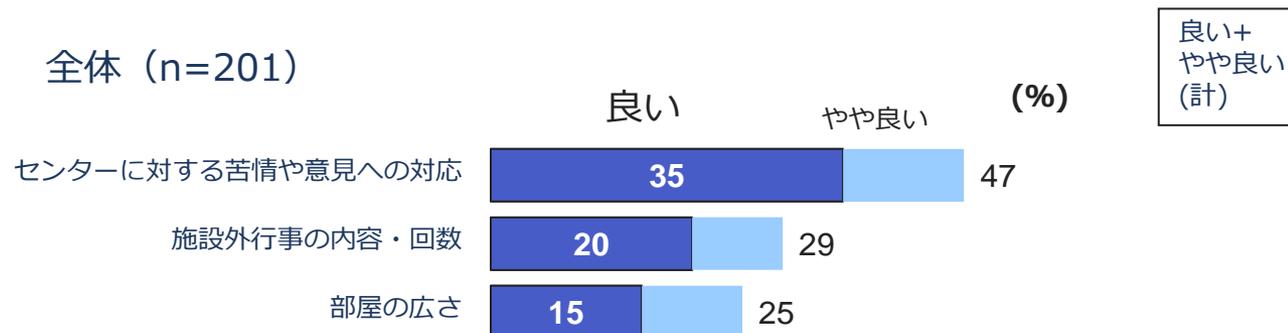
- 詳細16項目中良い（やや良い含む）評価が過半数の項目は以下の13項目。評価上位は「指導員関連」の項目。
- 「指導員関連」の項目以外では、「子供の過ごし方（遊び）」や「センター内の行事」。



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」の良い評価（良い+やや良い）は80%、前年レベルのスコアを維持。

- 「指導員の対応全体」は、詳細の評価項目中、最も評価が高く、80%の人が良い(やや良い含む)評価している。
- 最上位評価の良い評価は61%で、前年より5%上昇。
- 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

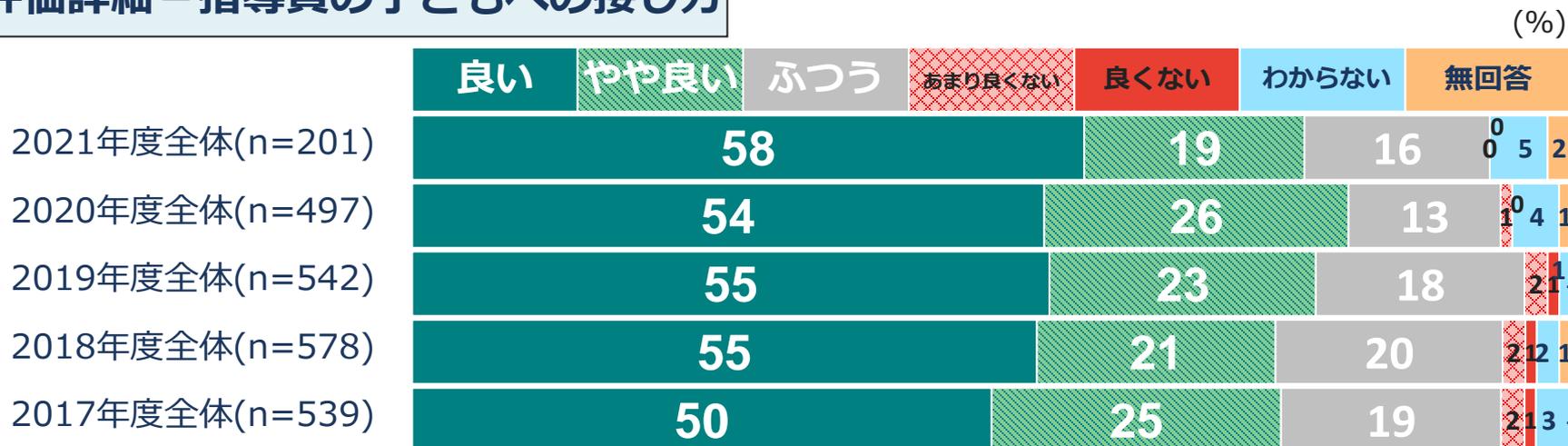


| | 肯定的意見  | 否定的意見  |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 自由回答より抜粋 | <ul style="list-style-type: none"> ・子どもが楽しんで行っていて、働く保護者にも、配慮されている。 ・昼食会やレトルトOKの日など親の負担を軽減してくれている。 ・先生が親身になってくれていると感じる。 ・保護者の負担を軽減しようと色々な努力をして頂いてる。 ・学校が午前までの日も変わらず延長利用できる。 ・母子家庭で利用させていただいています。先生方はその都度の対応に丁寧。 ・入学前は、放課後の過ごし方を心配していたが、育成センターのおかげで、安心して仕事ができる。 | <ul style="list-style-type: none"> ・弁当購入できる、警報時も利用できる、土曜日でも遅くまで利用できるなど民間学童のように利便性を持たせてほしい。 |

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」の良い評価（良い+やや良い）は5年間同水準を維持。

- 指導員の子どもへの接し方に、77%が良い(やや良い含む)と評価。
- 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で親身な対応に満足する声が多い。その反面、一部指導員の言葉使いや注意の仕方に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"> ● 指導員の先生方が、子どもたちのことを考えて工夫しながら指導してくださっている。 ● 子供が育成に行かず友達の家に遊びに行ってしまったことがあったがちゃんとフォローしてくれた。 ● 我が子のことを親身になって考えてくれ、よく見てくれていることが日々のやり取りから感じられる。 ● 児童のことを心身の成長をできるようになど、とてもよく考えてくれている。 ● 友達関係が心配であってもその関係を見守ってくださっている先生方が信頼できる。 ● 子どもが「今日も楽しかった」と帰宅後に話してくれるので、丁寧に放課後の生活をみてくださっている。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 子どもの担当の教室ではない先生に注意を受けた際に、言葉遣いが指導員とは思えないような口調で注意をされた。 ● 指導者がヒステリックに子どもに注意しているのを見たので、もう少し言い方に気をつけていただけたら ● 一部の指導員さんの、子どもへの対応に若干の不安がある。 ● 先生の言葉使いや表現についてはあまりよいと思わない。 ● 職員さんの子供に対する接し方が気になります。きつい言葉だったり、凄い怒り方をするので辞めてほしい。 |

「育成センターでの子どもの過ごし方（遊び）」の良い評価（良い+やや良い）は74%。最上位評価の「良い」評価54%は、前年比7%上昇。

- 「良い」の最上位評価はこの5年間でもっとも高い評価を得ている。
- 自由回答は、コロナへの対応策、遊びへの工夫に関するコメントもあり、コロナ禍での取り組みが評価されている。

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"> ● コロナ対策もしっかりして下さり、その中でも子供達が楽しめる遊びや工作を考えてくれている。 ● 先生方が色々な遊びや経験を教えてください。また、学年の違う友達ができ、人間関係の勉強にもなっている。 ● 折り紙やドッジボールとか好きなことに取り組んでいる。 ● 将棋や折り紙、けん玉、駒など、お家ではなかなかできないことも経験させてくださって一生懸命取り組んでいることがとても嬉しい。 ● コロナの中、大変なのに子供が飽きないようなもの作りやけん玉、ルービックキューブ等、子供に注意してくれている。 ● 昔遊びやけん玉、人形作りなど、家庭ではできないような体験をさせてくれる ● 遊びも、親が知らないような凝った折り紙や剣玉など、家でじっくり取り組めないことも育成なら出来るようです。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 全体的に子どもっぽいように感じる。 |

「育成センター内での行事」は、前年評価を下げたものの、今年持ち直した。最上位評価は「良い」は54%、前年比11%上昇と改善。

- 「育成センター内での行事」の良い評価（やや良い含む）は73%。
- 自由回答を見ると、コロナ禍にも関わらず、イベントを開催するという回答が目立った。コロナ禍の状況に対応しつつも、センターの工夫が評価を押し上げたのではないか。

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"> ● 普段の生活以外にもお誕生日会や、季節の行事や工作など工夫してくださり、昼食会も子供が毎度楽しみにして過ごしています ● お正月遊びや季節に応じた行事などいろいろ考えてくれているのがよい ● けん玉大会等イベントがあり、通うことが楽しくなるような工夫が感じられる ● イベントを開催してくれる。(クリスマス、昼食会、スペシャルおやつデー、工作など) ● コロナで出来ない事も多いが、季節の催しや会など、色々準備して開催して下さる ● 季節にあわせたイベント(遊び、食事、工作等)を工夫いただいでいて、本人も楽しそうに行ってる | <ul style="list-style-type: none"> ● コロナ禍で行事が明らかに少ない。コロナが流行っていない時期に食事提供もなかった。余ったお金で要らないプレゼントを渡されるのが嫌です。せめて学用品にするか、返金して欲しい。 |

「あいさつなど基本的な生活習慣への援助」の良い評価（良い+やや良い）は横ばい傾向。

- あいさつなど基本的な生活習慣への援助には、68%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、給食会や昼食会が援助になっているというコメントもあり、利用者の援助に貢献している。否定的意見では、考え方が古い、独自ルールがあるといった、見直しを求めるコメントも見られた。

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"> ● お弁当持参日は給食会などをもうけてくれ、かなりの負担軽減を行ってくれているため。 ● 先生が優しく、子供がのびのび過ごしているのがとても良いです。 ● 外でよく遊ばせてくれるので、身体を動かすことが出来ている。 ● 長期休みにはお弁当作りの負担軽減で昼食会などを企画してくれる | <ul style="list-style-type: none"> ● 教育に対する知識や考え方が古い。しつけや体罰、みんながいる場での作法と区別できていない ● 優しくすぎてワガママ放題な子がいるのをよく見かけます。 ● 育成の独自のルールや縛りがあり、子供たちの自主性や、得意なことが伸ばせないように感じることもある。 |

「おやつの内容・時間帯」の良い評価（良い+やや良い）は5年間で最も高い。自由回答には現れていないが、各センターの工夫が影響していると思われる。

- おやつの内容・時間帯については、65%が良い(やや良い含む)と回答。前年比10%上昇している。
- 自由回答を見ると、評価が上昇した要因となるような目立った肯定的な評価はなかった。

評価詳細 – おやつの内容・時間帯

(%)



| | 肯定的意見  | 否定的意見  |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 自由回答より抜粋 | <ul style="list-style-type: none"> ● おやつをいつもバリエーション豊かにたっぷりご用意いただいているので、長く預かってもらっている息子も毎日おやつを楽しみにしています。 ● 季節ごとの製作やおやつがいい。 | <ul style="list-style-type: none"> ● オヤツが多い時があり晩御飯がたべれなくなる。 ● もう少し野菜に配慮したメニューや、健康的なおやつにしてくれると嬉しい。 ● 利用する日がかかなり少ないため、育成料やおやつ代が割引になってくれたら更に助かります。 |

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」の良い+やや良い評価は昨年より上昇。過去5年で最も高評価。

- 連絡帳などの子どもの様子に関する情報交換には65%が良い(やや良い含む)と評価している。
- 自由回答では、連絡帳の内容、保護者との情報共有といったコミュニケーションがとれているというコメントが見られ、指導員の努力がこの項目の上昇に貢献したと考えられる。

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"> ● お迎えの際には必ず先生からコミュニケーションを取ってくれ、その日の様子がよくわかる。全体的に手厚いと感じている。 ● しっかり見ていてくださり、報告連絡事項も、きっちりしてくださっているから。 ● 連絡帳の連絡事項のお返事が、とても簡潔でわかりやすい。 ● うちの子の現状を、複数いる先生と情報共有しておられるので、どの先生に話しても通じるので助かります。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 出席管理がきちんとなされていない。子どもが連絡帳を出せていない状態で休んだにも関わらず、その前の週に子どもから聞いた間違っただの子の保育所休園情報を聞き、連絡がなかった。 ● 最近はないが初めの頃は連絡帳を見てもらえず伝達が上手く出来ていない事があった。 |

「ケガや発熱、事故が起きた時の対応」の評価が良くなっている。

- ケガや発熱の対応には61%が良い(やや良い含む)、最上位評価「良い」は47%と昨年から9%上昇。
- 自由回答には、イレギュラー発生時の報告、連絡のスピードの速さや内容のきちんとした説明といった肯定的な意見が見られる。指導員のみじめな対応が今回の評価に影響していると考えられる。

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"> ● 子供をよく見てくれてますし、何かあればすぐ連絡をくださいます。 ● 先生方が、日々の様子や、ちょっとしたお友達とのトラブル、仲直りしたお話、体調の様子などを詳しく話してくださり感謝しています。 ● 先生がこどもをよく見てくれていて、いつもと違う様子だと電話して状況を教えてくれる。 ● 問題があればすぐに連絡してくれています。 ● その日あったことなど必要な時は必ず説明して下さる。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 警報時の対応で警報出たら閉所するので、すぐに帰ります。と、子供が全身びしょ濡れで帰ってきました。 |

「育成センターでの子どもの過ごし方（学習）」の良い評価は61%。昨年より微増。

- 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61%。
- 最上位評価の「良い」の評価は37%で、前年（33%）より微増。
- 自由回答では、宿題に関する肯定的コメントが目立った。

評価詳細 – 育成センターでの子どもの過ごし方（学習）

(%)



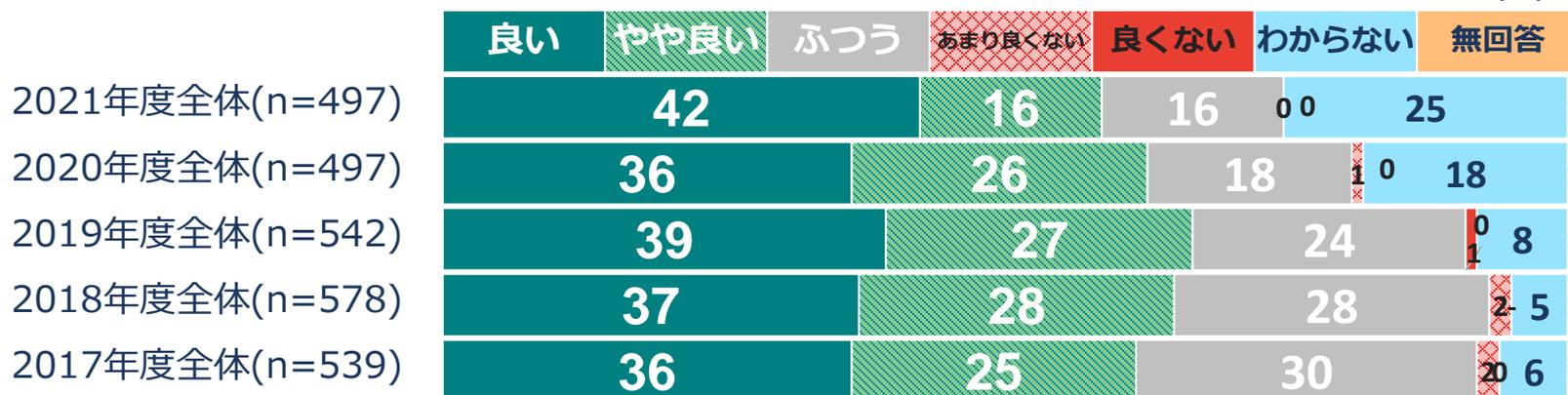
| | 肯定的意見 😊 | 否定的意見 😞 |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 自由回答より抜粋 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 宿題をさせてくれる。 ・ 子供が楽しく通っており、宿題をする時間も確保できている。生活リズムも整い、色々なお友だちもできています。 ・ 安全確認や宿題など、配慮されている。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 夏休み等に9時頃登所すると、勉強する時間がほとんど無く、宿題が消化出来ないことです。 |

「おもちゃ、遊び道具、本などの備品の整理整頓」の良い評価は減少傾向。

- 備品の整理整頓には58%が良い(やや良い含む)としており、過去3年で減少傾向。ただし、最上位評価「良い」は42%と、6%上昇している。
- 「わからない」という回答は25%と、年々増えている。

評価詳細 – おもちゃ、遊び道具、本などの備品の整理整頓

(%)



| | 肯定的意見 😊 | 否定的意見 😞 |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 自由回答 より抜粋 | <ul style="list-style-type: none"> ・部屋もいつもきれいに飾りつけされていて、子供達が過ごしやすいと感じています。 | <ul style="list-style-type: none"> ・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。

「おもちゃ、遊び道具、本などの備品の充実」は、最上位の「良い」評価が37%。昨年より上昇。

- 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58%。最上位「良い」評価は37%、昨年から9%上昇。
- 整理整頓と同様、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

(%)



| 自由回答 より抜粋 | 肯定的意見 😊 | 否定的意見 😞 |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 遊ぶ道具、本などが充実している。 • 色々な遊び、遊具、本に触れることができる。 | <ul style="list-style-type: none"> • 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。

「部屋の清潔感」は、最上位の「良い」評価が40%。昨年より上昇。

- 部屋の清潔感は、「良い」(やや良い含む)と評価する人は57%。前年と同水準を保っているものの、最上位評価「良い」は+8%と上昇している。
- この上昇は、コロナウィルス対策が影響したと考えられる。

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"> お部屋も季節ごとに工夫を凝らした造作で明るく楽しい雰囲気を大変嬉しく思っています。 | <ul style="list-style-type: none"> トイレが古い印象 |

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」は、最上位の「良い」評価が33%。昨年より上昇。

- 安全面への配慮には51%が良い(やや良い含む)としており、前年並み。良いのみでは、27⇒33%と6ポイント上昇。
- 自由回答では、コロナウイルス感染対策への言及もみられる。

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"> 先生が2人いるので安心。 安心できる場所作りをされている。 子供がとても楽しく過ごしていることと、このコロナ渦の中でもしっかり感染対策をとっていただいている。 | <ul style="list-style-type: none"> 学校も学童もコロナについて、マスクやお友達のおしゃべりについて厳しくしすぎだと思う。 窓を開け過ぎで部屋が寒く、かえって風邪をひく。時間を決めての換気がいいと思う。 もっとのびのびと遊ばせてほしい。 お話したり運動することが一番の学びになる。 |

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」の良い評価（良い+やや良い）は前年並み。

- 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47%。
- 「わからない」と回答した人も昨年同様3割近くいる。

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"> ・ 指導員の先生は、相談にものってください、いつも行事ごとの楽しい制作など考えてくれている。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 嫌がらせをされたという相談に対し、笑いながら軽くあしらわれた。 |

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」の良い評価（良い+やや良い）は、コロナ前に比べて、昨年同様に低い。

- 「施設外行事の内容・回数」は29%が良い(やや良い含む)と回答。
- 自由回答では、コロナウィルスの影響で中止になってしまったことを仕方ないとする意見が見られる。

評価詳細 – 施設外行事の内容・回数



| | 肯定的意見 😊 | 否定的意見 😞 |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 自由回答 より抜粋 | <ul style="list-style-type: none"> ● コロナ前には遠足や散歩があったようですが、そういったイベントが中止になっているのは致し方無いと思っている。出来るイベントは実施しているようなので、利用料金に見合った相応な範囲で過ごしているかと思う。 | <ul style="list-style-type: none"> ● 他の育成に比べて、イベントが少ない。 |

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」の評価はおとしレベルに。昨年より良くない評価が増加。

- 部屋の広さは、「良い」(やや良い含む) 評価が25%。
- 「良くない」(あまり良くない含む) 評価は44%、昨年の36%より増加。
- 自由回答では、狭さ、古さに対する不満は依然としてある。

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"> 特になし | <ul style="list-style-type: none"> スペースがもう少し広くなると良いなと思います。 工夫はしてくださっていますが、どうしても部屋が狭く過ごしにくそうなことが不満点です。 もう少し広ければ良い。 施設が古い、狭い。 |

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

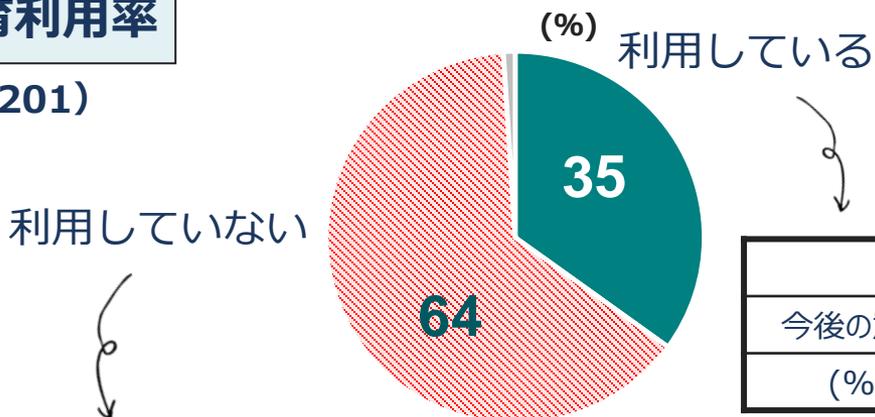
- ✎ 延長保育の利用率と今後の意向
- ✎ 年度初めの利用申込・受付の方法
および対応
- ✎ 管理者指定制度の認知

「延長保育利用率は昨年から低下した。コロナ禍の影響も考えられる。

- 現在の利用率は35%で、前年度よりも10ポイント低下。
- 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。延長保育の利用のハードルとされるものは「お迎えの大変さ」「費用の高さ」。

延長保育利用率

全体 (n = 201)



(参考)

| | |
|-----------|-----|
| 2020年度利用率 | 45% |
| 2019年度利用率 | 43% |
| 2018年度利用率 | 46% |
| 2017年度利用率 | 41% |

| | 利用している(n=71) | |
|-------|--------------|-----|
| 今後の意向 | 利用する | しない |
| (%) | 93 | 7 |

| | 利用していない(n=128) | | |
|-------|----------------|-------|-----|
| 今後の意向 | 利用したい | 利用しない | 無回答 |
| (%) | 5 | 93 | 2 |

<今後利用しない理由> (N=77)

| | | | |
|--------|-----|---------|----|
| 必要ない | 47件 | お迎えが大変 | 5件 |
| 留守番が可能 | 7件 | お金がかかる | 3件 |
| 家族が在宅 | 7件 | 子どもが嫌がる | 3件 |
| 習い事がある | 2件 | 他 | 1件 |

「利用申し込み・受付の方法および対応」の評価は、5年間ほとんど変わらない。

- 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42%と、昨年は改善の兆候が見られたものの、おととしと同等の評価にとどまる。
- 自由回答では、オンライン化（Web申込対応）の要望に加え、各センターへの直接申し込み、手続き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>

- ・育成センターで申込書を一括で回収してほしい。
- ・センターで取りまとめるか、返信用封筒をつけて欲しい。
- ・インターネットですべて申し込めるように改善して頂けたらと思います。
- ・電子申請にしてほしい。子供2人の書類を手書きで用意するのが手間。
- ・利用申請、変更、その他連絡事項をウェブやアプリでできるようになると、伝えて忘れや齟齬がなくなると思います。留守番電話への吹き込みでは、きちんと伝わったか分からず不安です。
- ・対応が冷たいのと挨拶してくれない。

問13. 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前年並み、利用率は微増。

- 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51%、前年並み。
- 「相談したことがある」人は8%と、昨年より微増。

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 | 2019年 (n=15) | 2020年 (n=18) | 2021年 (n=16) |
| 良い | 7人 | 9人 | 8人 |
| やや良い | 3人 | 3人 | 2人 |
| ふつう | 3人 | 3人 | 4人 |
| あまり良くない | 0人 | 2人 | 2人 |
| 良くない | 2人 | 1人 | 0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）