

お客様満足度アンケート

R4. 11

事業所名 (のむらキッズ)

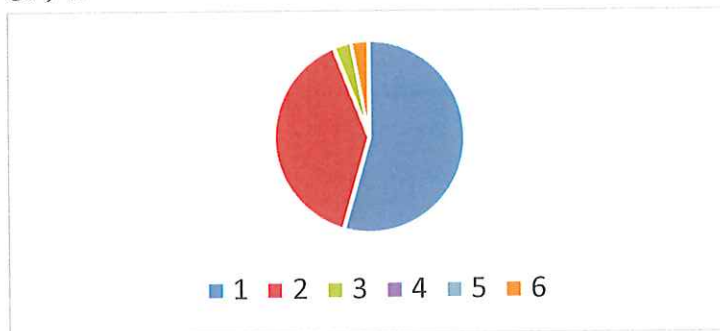
配布数 49名 回答数 33名 回答率 67%

ご記入者 児童 名 ご家族等 33名

1. キッズ（事業所）は清潔になっていますか

- ①十分満足している 18名
- ②ほぼ満足している 13
- ③普通 1
- ④少し不満である 0
- ⑤不満である 0
- ⑥わからない 1

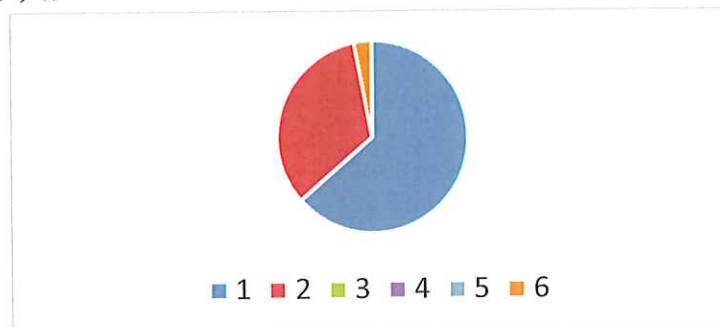
未記入



2. キッズ（事業所）は明るい雰囲気ですか

- ①十分満足している 21名
- ②ほぼ満足している 11
- ③普通 0
- ④少し不満である 0
- ⑤不満である 0
- ⑥わからない 1

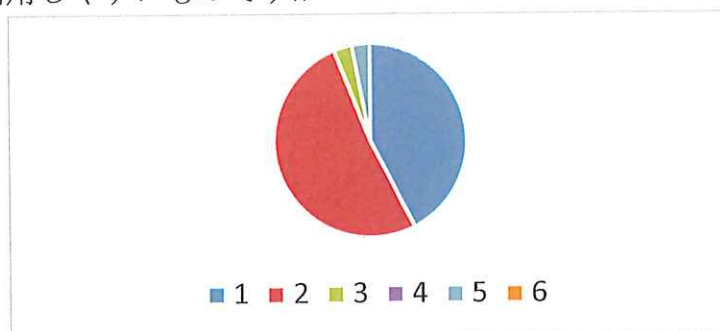
未記入



3. キッズ（事業所）の構造や設備は利用しやすいものですか

- ①十分満足している 14名
- ②ほぼ満足している 17
- ③普通 1
- ④少し不満である 0
- ⑤不満である 1
- ⑥わからない 0

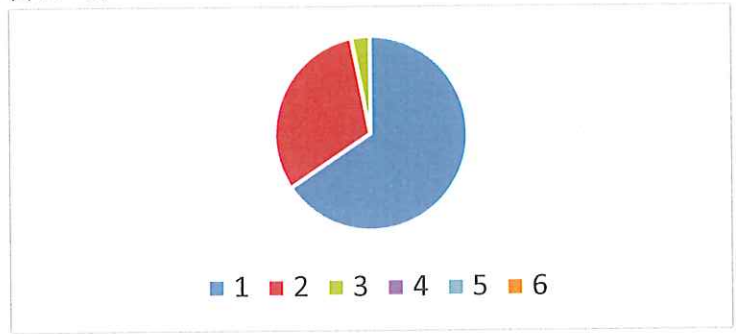
未記入



・仕方ないのですが、やっぱり狭いですね。

4. 職員の対応は親切ですか（電話等も含めて）

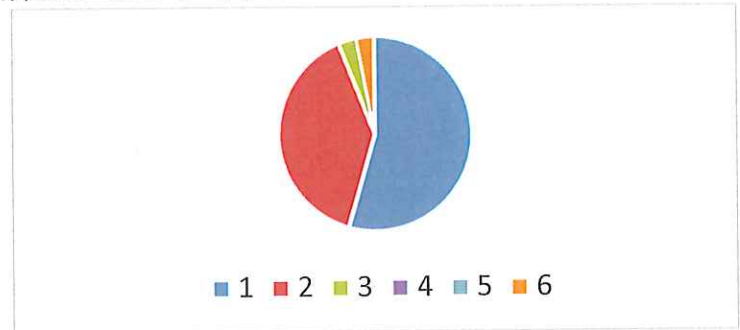
①十分満足している	21名
②ほぼ満足している	10
③普通	1
④少し不満である	0
⑤不満である	0
⑥わからない	0
未記入	1



- ・①人によります。
- ・②温度差がある方がいる。

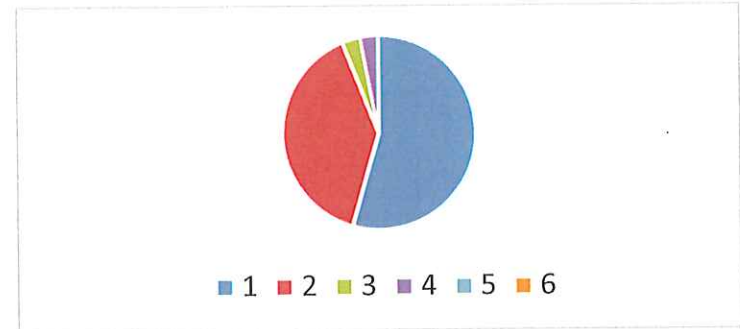
5. 児童の保育中の様子など説明時、言葉遣いは丁寧ですか

①十分満足している	18名
②ほぼ満足している	13
③普通	1
④少し不満である	0
⑤不満である	0
⑥わからない	1
未記入	



6. 職員に気軽に相談できますか

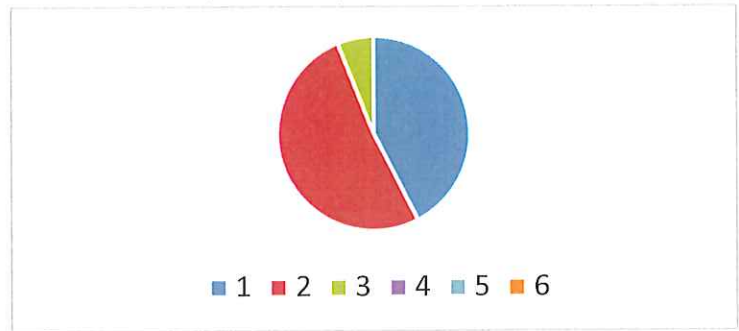
①十分満足している	18名
②ほぼ満足している	13
③普通	1
④少し不満である	1
⑤不満である	0
⑥わからない	0
未記入	



- ・③人によります。話せない人もいます。

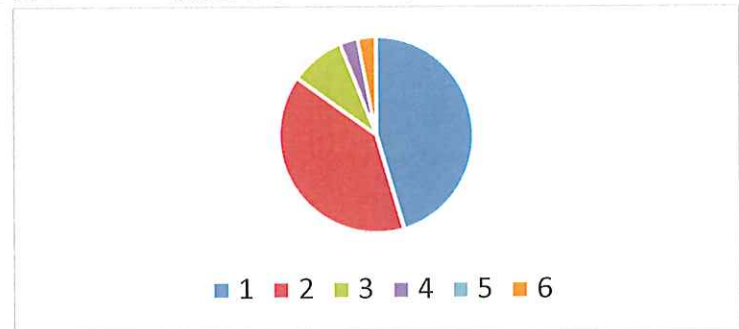
7. 児童やご家族と、職員はコミュニケーションがとれていますか

①十分満足している	14名
②ほぼ満足している	17
③普通	2
④少し不満である	0
⑤不満である	0
⑥わからない	0
未記入	



8. 児童のキッズ（事業所）での過ごし方について満足されていますか

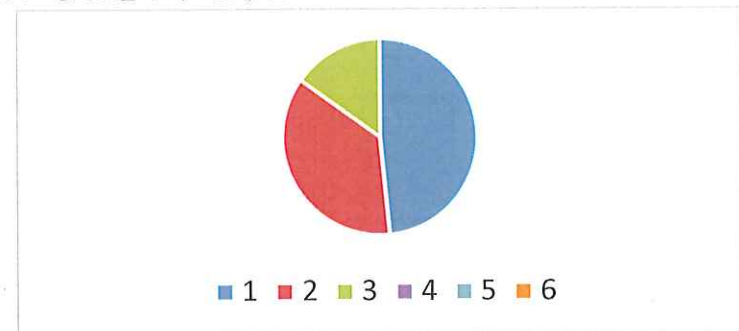
①十分満足している	15名
②ほぼ満足している	13
③普通	3
④少し不満である	1
⑤不満である	0
⑥わからない	1
未記入	



・工夫して頂いている事への不満はありません。仕方ないのですが、やっぱり狭いと感じます。

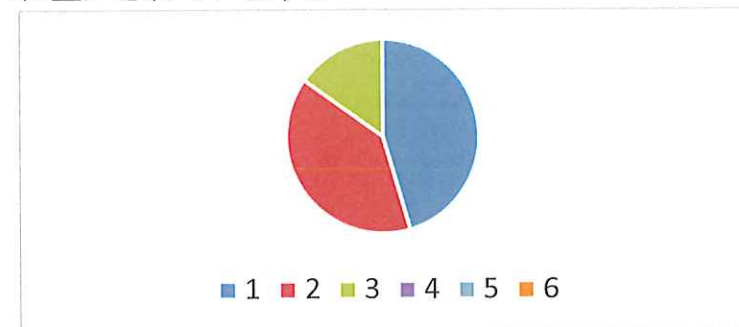
9. プライバシー、個人情報を守られていると思えますか

①十分満足している	16名
②ほぼ満足している	12
③普通	5
④少し不満である	0
⑤不満である	0
⑥わからない	0
未記入	



10. 児童やご家族の意向は、サービスに活かされていますか

①十分満足している	15名
②ほぼ満足している	13
③普通	5
④少し不満である	0
⑤不満である	0
⑥わからない	0
未記入	



1 1. 日頃お感じになっているキッズに対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください

- ・ コロナがまだ収束しない中、あずかっただき本当にありがとうございます。
- ・ ④キッズでの様子がわからないので、たまには子どもの様子を聞きたいです。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ よくして頂いて感謝しています。
- ・ ラインで連絡できるようになり、急な変更も連絡しやすくなりました。
- ・ 今年度から利用し、宿題・外遊び・友だち付き合いなど助かっています。
- ・ ⑤運営上、難しいかもしれませんが、利用する日数、時間に応じての金額設定を考えて頂きたい。高学年になり、陸上や水泳練習の時期など利用する日数が少なくなる。しかし、子どもの安全を考え、やむを得ず利用する日もある。月数日（3～5日）の利用で6000円は高いなど感じる。
保育所のように、2人目・3人目の利用は、料金割引などの設定があればいいなとも思う。
以上の意見はキッズ及び西予市への要望です。子育て支援として考えてもらいたいです。
キッズの先生方には大変お世話になり、子どもも楽しく過ごしており、対応には満足しています。
- ・ ⑥トラブル時には、可能な限り対応して頂けていると思います。
ただ片方の意見だけではなく、両者の言い分を聞いて頂きたいです。
- ・ よその学童の話を見ると「集めてDVDを見ているだけ」とか「口調が厳しく楽しくない」等の話を聞きますが、キッズは外遊びも沢山して頂いたり、職員さんも一緒に遊んで頂けていたり安心して預ける事ができています。ありがとうございます。
- ・ 言葉使いが悪い時など遠慮なくしかって下さい。これからもお世話になります。
- ・ いつも、外遊びにつきあってくださり、ありがとうございます。
たくさん遊べて、子どもは楽しく過ごせています。
宿題もみていただいて、とてもありがとうございます。今後もよろしく願います。
- ・ 提出物や欠席連絡等、遅れることが多く申し訳ありません。
いつもありがとうございます。今後ともよろしく願います。
- ・ 楽しく過ごしています。子どもから「早くキッズに行きたいな」と言われます。
いつもありがとうございます。

1 2. キッズに対するご意見・ご要望などへの回答

- ・①人によります。 ②温度差がある方がいる。 ③話せない人もいます。

⇒保護者の方との接し方やコミュニケーションの取り方・電話の対応などについて、一人一人が気持ちのよい対応が出来るよう話し合い等を行い、職員の資質向上に努めていきます。また、気になることはキッズ管理者または学園までご連絡をお願いします。

- ・④キッズでの様子がわからないので、たまには子どもの様子を聞きたいです。

⇒お迎えに来られた時に口頭で伝達事項やその日の気になること等お伝えするよう職員に周知します。気になることがありましたら遠慮なく声をかけて下さい。

- ・⑤運営上、難しいかもしれませんが、利用する日数、時間に応じての金額設定を考えて頂きたい。高学年になり、陸上や水泳練習の時期など利用する日数が少なくなる。しかし、子どもの安全を考え、やむを得ず利用する日もある。月数日（3～5日）の利用で6000円は高いなど感じる。

保育所のように、2人目・3人目の利用は、料金割引などの設定があればいいなとも思う。

⇒利用料金につきましては、西予市からの要望で、令和2年度から基本料金6000円を西予市内の事業所で合わせております。確かに利用日数の少ない方にとっては、高いと感じられると思います。ご要望を西予市子育て支援課にもお伝えしますので、現在のところは、利用日数を増やしていただく対応しかないと思います。

- ・⑥トラブル時には、可能な限り対応して頂けていると思います。

ただ片方の意見だけでなく、両者の言い分を聞いて頂きたいです。

⇒トラブルが起こった時には、当人同士に話を聞き、気持ちを受け止めて対応にあたる事が出来るように心がけています。

中立的な立場で対応が出来るよう職員に周知していきたいと思います。