

# お客様満足度アンケート

R 2. 10

事業所名 ( のむらキッズ )

配布数 47 名 回答数 30 名 回答率 64%

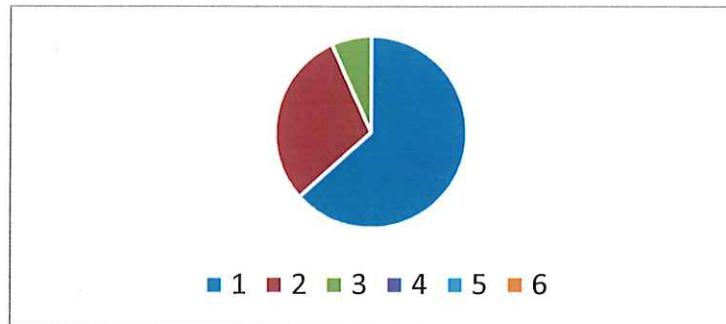
ご記入者 児童 名 ご家族等 30 名

## 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	19 名
②ほぼ満足している	9
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

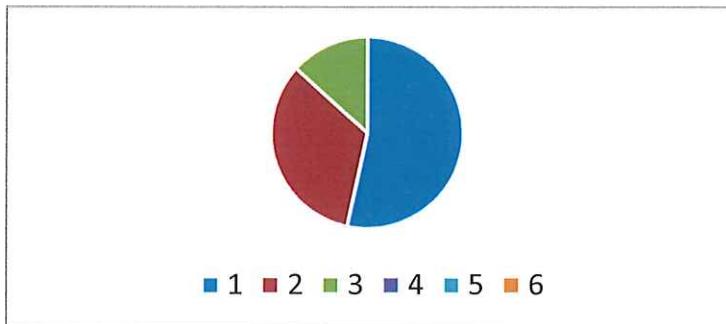
- いつも掃除をスタッフの方がされています。



## 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	16 名
②ほぼ満足している	10
③普通	4
④少し不満である	0
⑤不満である	0
⑥わからない	0

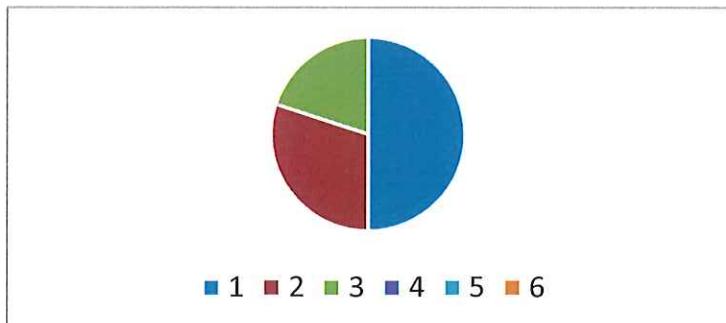
未記入



## 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	15 名
②ほぼ満足している	9
③普通	6
④少し不満である	0
⑤不満である	0
⑥わからない	0

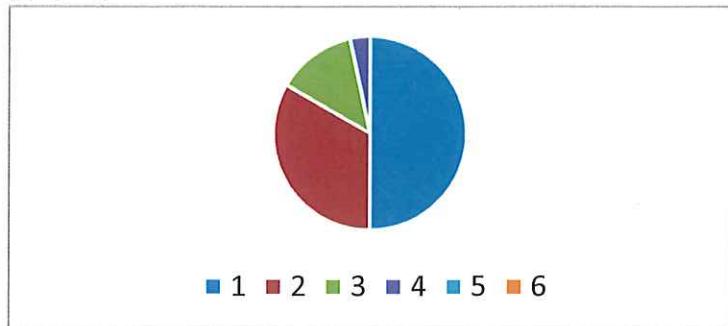
未記入



- ①なんとも言えない。もっと広いスペースで、低学年と高学年の部屋があれば子ども同士のトラブルも軽減するのでは?とも思います。

#### 4. 職員の対応は親切ですか（電話等も含めて）

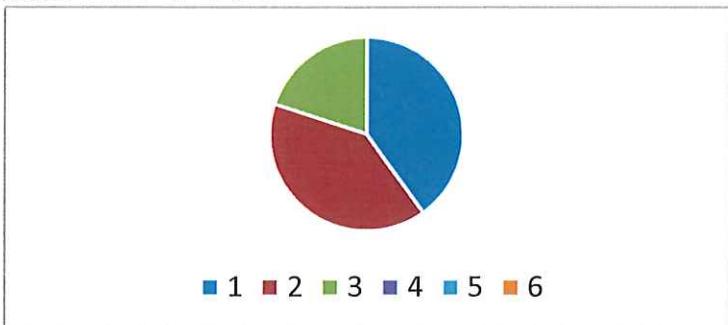
①十分満足している	15名
②ほぼ満足している	10
③普通	4
④少し不満である	1
⑤不満である	0
⑥わからない	0
未記入	



- ・②お迎えの時、先生が出て来られず、子どもがあいさつなしで帰る時があります。（声かけだけはしてくれますが）
- ・③電話の時に、少し言い方があらしかった。
- ・子どものことを考え「行事に参加しませんか」と声を掛けさせていただいたり、配慮させていただいたりしてとてもありがとうございます。

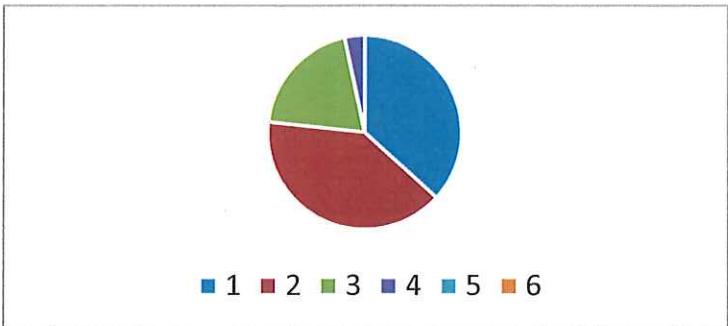
#### 5. 児童の保育中の様子など説明時、言葉遣いは丁寧ですか

①十分満足している	12名
②ほぼ満足している	12
③普通	6
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	



#### 6. 職員に気軽に相談できますか

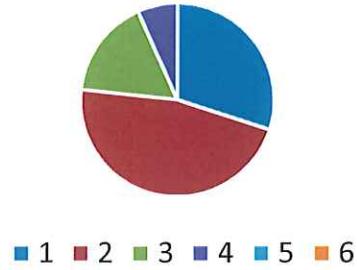
①十分満足している	11名
②ほぼ満足している	12
③普通	6
④少し不満である	1
⑤不満である	0
⑥わからない	0
未記入	



- ・話しやすい方が多いです。

### 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

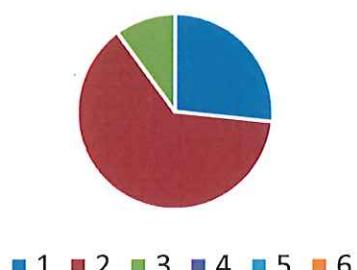
①十分満足している	9名
②ほぼ満足している	14
③普通	5
④少し不満である	2
⑤不満である	0
⑥わからない	0
未記入	



- ・④仲のよい保護者さんとはコミュニケーションをとられているようですが、そうでない保護者さんとは差があるようです。

### 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

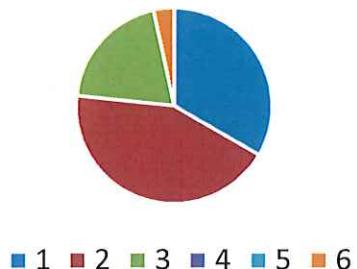
①十分満足している	8名
②ほぼ満足している	19
③普通	3
④少し不満である	0
⑤不満である	0
⑥わからない	0
未記入	



- ・⑤先生と呼んでいる子がいるのでしょうか。ひどい子は呼び捨てで呼んだりするのを見かけます。
- ・トラブルのあった事を報告すると、速やかに対応してもらえてると思います。

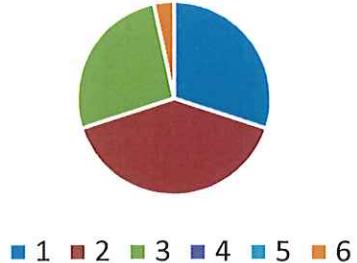
### 9. プライバシー、個人情報は守られていると思われますか

①十分満足している	10名
②ほぼ満足している	13
③普通	6
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	



### 10. 児童やご家族の意向は、サービスに生かされていますか

①十分満足している	9名
②ほぼ満足している	12
③普通	8
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	



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

- ・⑥日々の様子は知りたい。休みの連絡をノートに書いた時は返事を書いてほしい。
- ・⑦子どもに対して叱るということは必要ではありますが、たまに、「おまえ」や「やめろ」とか怒鳴っているように聞こえる時があるように感じるので、子どもに対しても丁寧な言葉遣いを忘れないでほしいです。普段は宿題を見て頂いたり、外で遊ばせて頂いたり、子どももキッズが楽しいようでとても感謝しています。
- ・ケガや職員さんたちが気づいた事など、伝えてもらえるので助かります。子どもたちの意外な一面がわかり、嬉しいです。いつもキッズに行くのが楽しみな様子です。預かってもらえて助かります。
- ・いつも丁寧に子どもをみていただき感謝しています。臨時休校の際も迅速に対応していただきありがとうございます。子どもも楽しいようで「キッズに行きたい」とよく言っています。先生方大変ですがこれからもよろしくお願ひ致します。
- ・安全に見守りして頂いて感謝しています。
- ・キッズをつくった方がやっていた時と状況が違うので、少しとまどいました。子どもに自分のやるべきことをなるべくやってからと伝えてあるため、宿題もほぼやって帰り、家でチェックしていることが習慣づいてきているので大丈夫です。仕事から帰る前に一人で居ることがなく、安心しています。
- ・入り口のノート入れに宿題をやったかどうかのカードもあり、とても分かりやすくていいと思っています。子どもたちは密になって遊ぶ為、感染対策は大変だと思いますが、色々対応していただきありがとうございます。
- ・年齢も上がってきて、成長からか本人はキッズでの時間はそれほど楽しくないようです。（バスで帰ることが多くなりました）親や家庭の都合でキッズにお世話になっているわけです。その方が親が安心なので。不機嫌なときもあるかもしれません、よろしくお願ひしたいと思っております。
- ・楽しくキッズに通ってくれてるので助かっています。
- ・⑤子どもが職員に対して「○○ちゃん」と呼んでいるから「○○先生」と呼ばした方がいいと思います。
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつも助かってます。子どももキッズに行くのが楽しみのようで、安心して預けています。ありがとうございます。
- ・いつも丁寧に対応していただき、感謝しております。ありがとうございます。

- ・⑧ひつかかれたり、傷をつくって帰ってくる時があるが「先生には言ったの？」と聞くと「言った」と答えるが、先生からの連絡（ノートや口頭での）はない。たいてい同じ子からされる事が多いみたいだが、相手の親にも伝わっているのか分からない。もし、自分の子が相手を傷付けている時があれば伝えてほしいと思う。相手の親との付き合いもよそよそしくなってしまう。（何も言ってこないので、伝わっていないのだろうと解釈している）⑨着替えを忘れた子に貸したことがあったが、先生からの報告も貸した子の親に会った時もお礼はなかった。先生は「本人同士がいいならいいよ」との事だったそうだが、せめて一言あっても良いのでは。その子どもはいろんなお友だちから着替えを借りているそうだが（子どもが言うことなので本当はどうか？だが）⑩保護者に都度、ない事を伝えることはできないのだろうかと思う。何ヶ月かに一度のプリントに書いてあるだけでは不十分では？もしくは週に一度子どもに確認させるなど方法はあると思う。一生懸命対応して頂いているのも十分承知しているが、先生の対応にもやもやすることもたまにあります。

## 12. キッズに対するご意見・ご要望などへの回答

- ・①もっと広いスペースで、低学年と高学年の部屋があれば子ども同士のトラブルも軽減するのではないか?

⇒今以上の広さを確保することは難しいと思われます。ただ、低学年と高学年を分けて支援することは、真ん中の仕切りをすれば可能です。年齢の異なる子どもたちが一緒に遊ぶことによって、低学年の子どもたちをいたわったり、高学年の子どもたちを敬ったりする気持ちを育てるのも大事だと考えますので、今後、職員会等で検討していきます。

- ・②お迎えの時、先生が出て来られず、子どもがあいさつなしで帰る時があります。(声かけだけはしてくれますが)

⇒迎えに来られても子どもが遊びを止めずに、しばらく帰るまでに時間がある時など、帰られる時に支援員が居なかつたことがあるかもしれません。これからは支援員が必ず見送るようにいたします。

- ・③電話の時に、少し言い方があらしかった。

⇒不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません。気持ちの良い電話対応を心がけて参ります。

- ・④仲のよい保護者さんとはコミュニケーションをとられているようですが、そうでない保護者さんとは差があるようです。

⇒保護者の中には気軽に色々話しかけてくださる方もおられ、自然と会話も弾んでそのように感じられたのかもしれません。支援員としては、どの保護者の方とも同じように接していくたいと思っていますが、実際にこのように感じられる保護者の方がおられるので、今一度、保護者の方との接し方やコミュニケーションの取り方について考えていきたいと思います。

- ・⑤先生と呼んでいる子がいるのでしょうか。ひどい子は呼び捨てで呼んだりするのを見かけます。
- ・⑤子どもが職員に対して「〇〇ちゃん」と呼んでいるから「〇〇先生」と呼ばした方がいいと思います。

⇒支援員の呼称については、前年度の満足度アンケートでも問題になり、「先生」と呼ばせるように指導すると共に、保護者の方々にも文書で協力をお願いしました。が、なかなかそれが定着しません。子どもたちの言葉遣いが悪い事の原因に、支援員の呼称が「先生」ではなく、「〇〇ちゃん」付けや呼び捨てにあるのではという学校の先生からのご指摘もありました。キッズでも指導は続けていきますが、ご家庭でも注意・喚起していただきますようお願いいたします。

- ・⑥日々の様子は知りたい。休みの連絡をノートに書いた時は返事を書いてほしい。

⇒休みの連絡を受けた時は、確認した職員がきちんと返事を書くようにいたします。日々の様子につきましては、なるべくノートに記入したいと思いますが、當時、三十数名から四十数名の子どもたちの支援にあたっているため、書けない日もあります。ノート記入よりも子どもたちと関わる時間を優先したいと思いますので、ご了承ください。また、何かお伝えするようなことがある時は、お迎えに来られた方に、直接口頭でお伝えいたします。何も書かれていないということは、いつもと変りなく過ごしていたのだとご理解ください。

- ・⑦子どもに対して叱るということは必要ではありますが、たまに、「おまえ」や「やめろ」とか怒鳴っているように聞こえる時があるように感じるので、子どもに対しても丁寧な言葉遣いを忘れないでほしいです。

⇒子どもたちを支援、指導する上で手本とならなければいけない支援員が、そのような言葉遣いをすることがあってはなりません。十分気を付けているつもりですが、保護者の方が感じられたのであれば、支援員同士でも注意し合って改めてまいります。

- ・⑧ひっかかれたり、傷をついて帰ってくる時があるが「先生には言ったの？」と聞くと「言った」と答えるが、先生からの連絡（ノートや口頭での）はない。

⇒子ども同士のトラブル等で、傷ついてしまった時や、子どもさんが他の児童を傷つけてしまった時などは、ノートに書かず、迎えに来られた方に口頭でお伝えしております。迎えに来られたご家族の方から、保護者の方に伝わらなかったことも考えられます。お迎えが保護者以外の方（祖父母等）の時が多い子どもさんにつきましては、ノートに記述するようにいたします。

- ・⑨着替えを忘れた子に貸したことがあったが、先生からの報告も貸した子の親に会った時もお礼はなかった。

⇒たとえ、子ども同士が決めたことであっても、お借りした保護者の方にご報告とお礼を申し上げるのは当然のことであり、それを怠ってしまったことは誠に申し訳ありません。着替えを貸していただきありがとうございました。

- ・⑩保護者に都度、（着替えが）ない事を伝えることはできないのだろうかと思う。

⇒着替えにつきましては、再三保護者の方にお願いしているにも関わらず、持参されていない方が多く見られます。なんらかの対応策を考えていきたいと思います。

1

2

—

—

—

—

—

—

