

キッズルームシビック
利用者アンケート 集計結果

平成31年度

子ども家庭部
子育て支援課

I 調査の概要

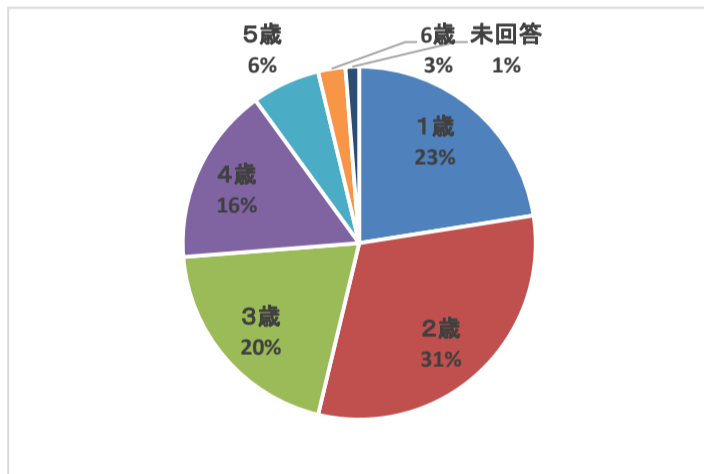
| | |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 目的 | キッズルームシビックについて、今後の運営及び保育内容等の改善の基礎資料とするため、利用者に対するアンケート調査を実施する。 |
| 対象者 | キッズルームシビック利用している方（世帯） ※兄弟姉妹がいる世帯は、各児童に対して調査を実施した。 |
| 調査時期 | 令和元年11月25日（月）～令和元年12月28日（土） |
| 回答方法 | 自記式調査票による回答・ホームページからの入力による回答 |
| 配付・回収方法 | ・調査時期の利用者へ郵送配付し、利用時またはホームページアンケートフォームによる回収 ・キッズルーム受付窓口で配付し回収 ・ホームページアンケートフォームによる回収 |
| 回収結果 | 回答数 80人（世帯） 回収率 29%（※期間中利用者数（世帯）数に対する回収率） |

※期間中利用延べ数658人／期間中利用者へのアンケート配布件数279人（件）

II 回答者の属性について

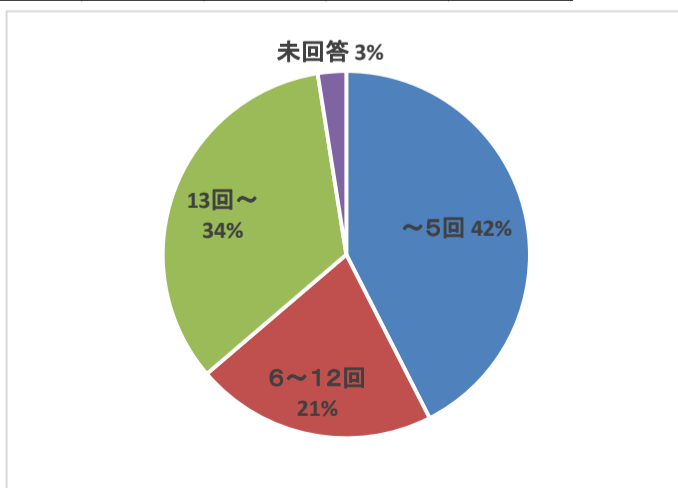
問1 お子さんのご年齢（記入日現在）

| | 1歳 | 2歳 | 3歳 | 4歳 | 5歳 | 6歳 | 未回答 |
|----|-----|-----|-----|-----|----|----|-----|
| 人数 | 18人 | 25人 | 16人 | 13人 | 5人 | 2人 | 1人 |
| % | 23% | 31% | 20% | 16% | 6% | 3% | 1% |



問2 平成31年4月以降のご利用回数

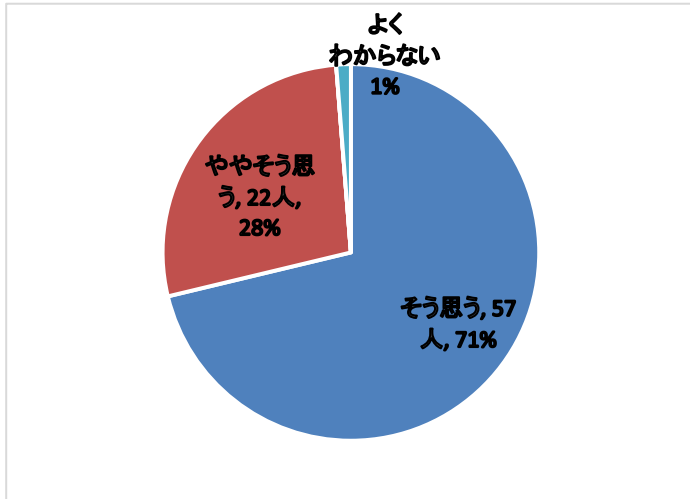
| | ～5回 | 6～12回 | 13回～ | 未回答 |
|----|-----|-------|------|-----|
| 人数 | 34人 | 17人 | 27人 | 2人 |
| % | 42% | 21% | 34% | 3% |



Ⅲ キッズルームシビックについて

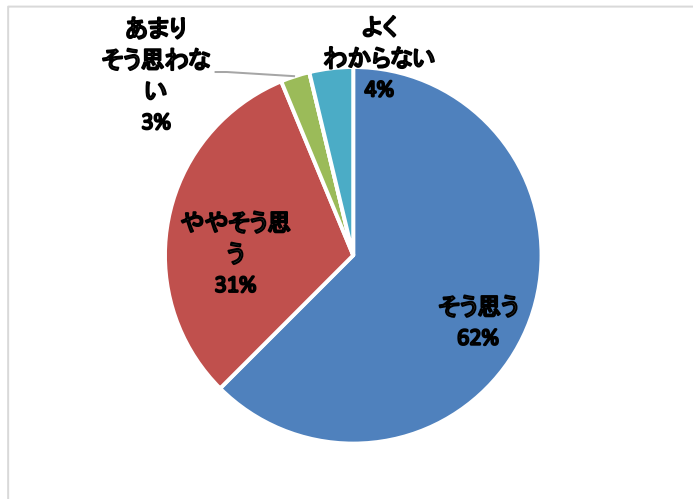
問1 お子さんは一時保育で楽しく過ごせていると感じますか？

| | そう思う | ややそう思う | あまりそう思わない | そう思わない | よくわからない |
|----|------|--------|-----------|--------|---------|
| 人数 | 57人 | 22人 | 0人 | 0人 | 1人 |
| % | 71% | 28% | 0% | 0% | 1% |



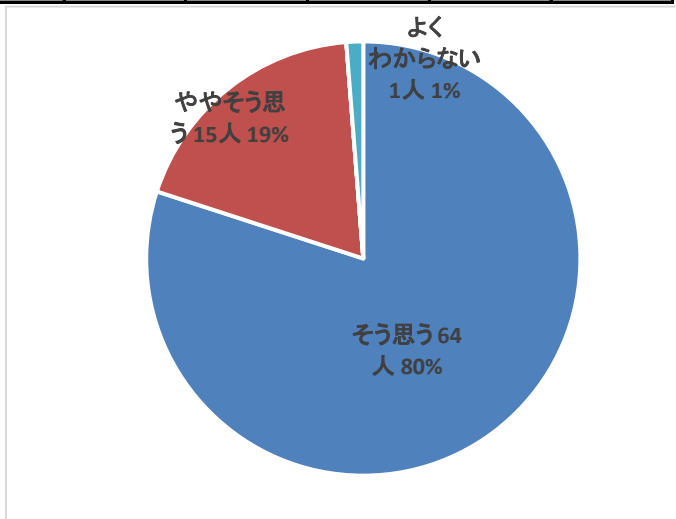
問2 一時保育でのお子さんの遊びに満足していますか？

| | そう思う | ややそう思う | あまりそう思わない | そう思わない | よくわからない |
|----|------|--------|-----------|--------|---------|
| 人数 | 50人 | 25人 | 2人 | 0人 | 3人 |
| % | 62% | 31% | 3% | 0% | 4% |



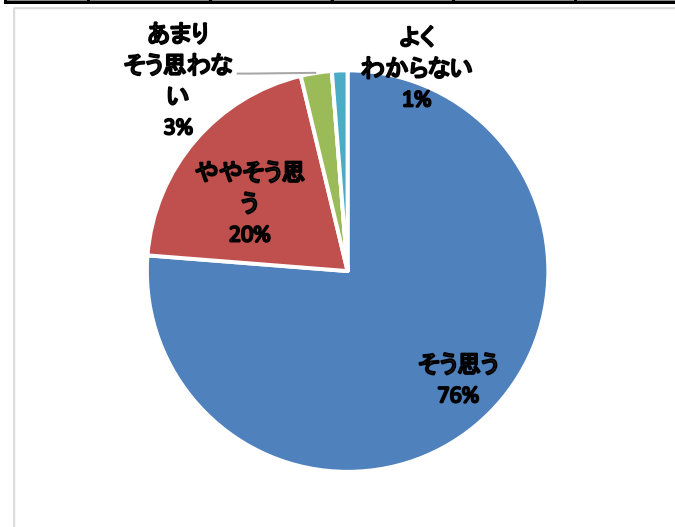
問3 安心してお子さんを預けられていますか？

| | そう思う | ややそう思う | あまりそう思わない | そう思わない | よくわからない |
|----|------|--------|-----------|--------|---------|
| 人数 | 64人 | 15人 | 0人 | 0人 | 1人 |
| % | 80% | 19% | 0% | 0% | 1% |



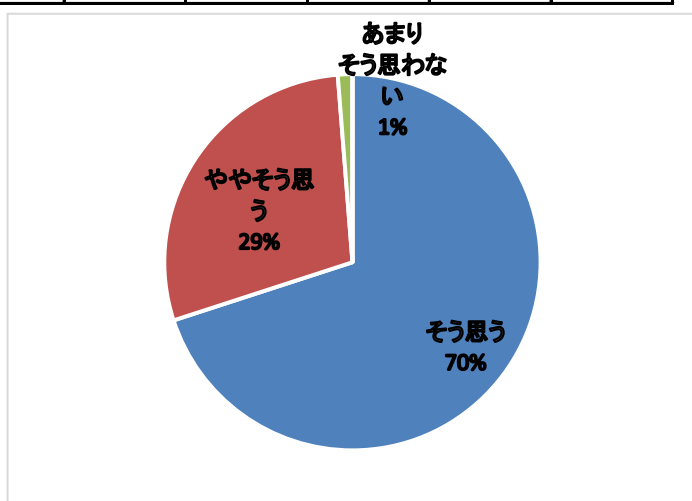
問4 キッズルームをご利用になり、ご自身の子育てに良い変化をもたらしましたか？

| | そう思う | ややそう思う | あまりそう思わない | そう思わない | よくわからない |
|----|------|--------|-----------|--------|---------|
| 人数 | 61人 | 16人 | 2人 | 0人 | 1人 |
| % | 76% | 20% | 3% | 0% | 1% |



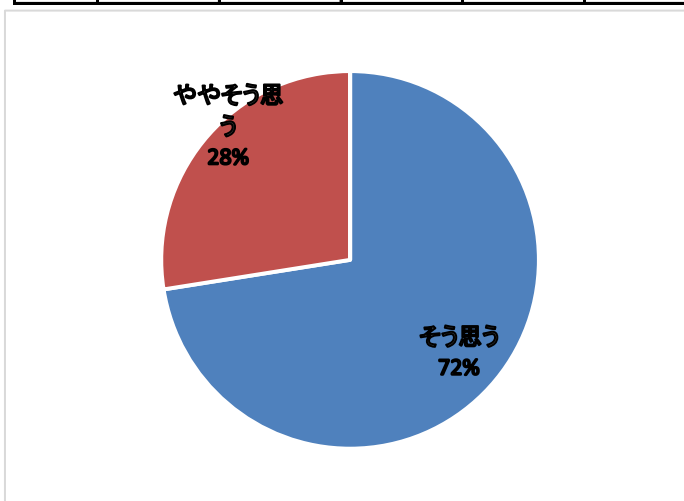
問5 お子さんへの保育士の姿勢や言動に満足していますか？

| | そう思う | ややそう思う | あまりそう思わない | そう思わない | よくわからない |
|----|------|--------|-----------|--------|---------|
| 人数 | 56人 | 23人 | 1人 | 0人 | 0人 |
| % | 70% | 29% | 1% | 0% | 0% |



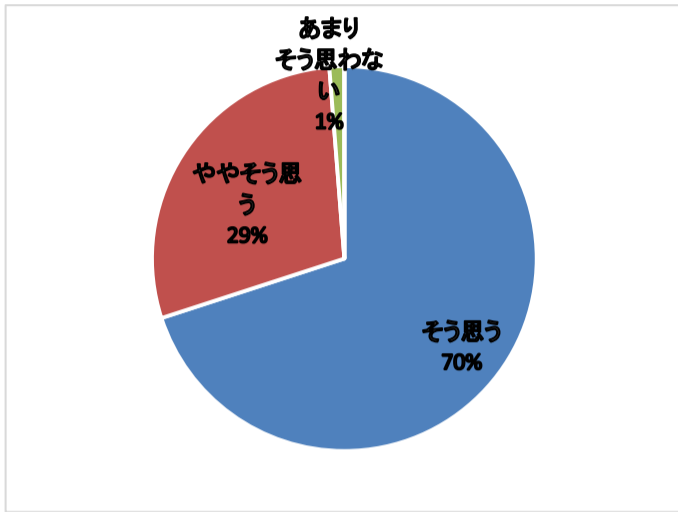
問6 保護者の方への保育士の姿勢や言動に満足していますか？

| | そう思う | ややそう思う | あまりそう思わない | そう思わない | よくわからない |
|----|------|--------|-----------|--------|---------|
| 人数 | 58人 | 22人 | 0人 | 0人 | 0人 |
| % | 72% | 28% | 0% | 0% | 0% |



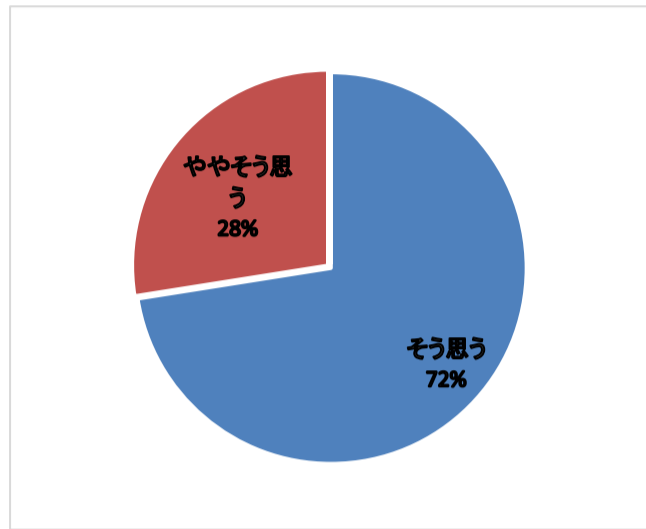
問7 保育士の保育の報告に満足していますか？

| | そう思う | ややそう思う | あまりそう思わない | そう思わない | よくわからない |
|----|------|--------|-----------|--------|---------|
| 人数 | 56人 | 23人 | 1人 | 0人 | 0人 |
| % | 70% | 29% | 1% | 0% | 0% |



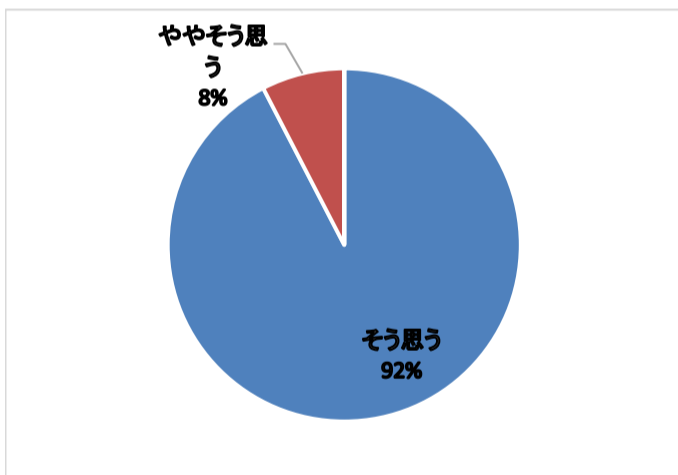
問8 キッズルームシビックについて、総合的に満足していますか？

| | そう思う | ややそう思う | あまりそう思わない | そう思わない | よくわからない |
|----|------|--------|-----------|--------|---------|
| 人数 | 58人 | 22人 | 0人 | 0人 | 0人 |
| % | 72% | 28% | 0% | 0% | 0% |



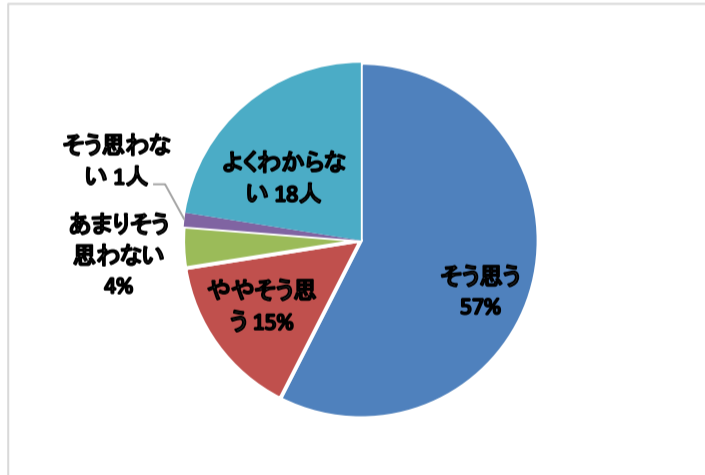
問9 今後もキッズルームシビックを利用したいと思いますか？

| | そう思う | ややそう思う | あまりそう思わない | そう思わない | よくわからない |
|----|------|--------|-----------|--------|---------|
| 人数 | 73人 | 6人 | 0人 | 0人 | 0人 |
| % | 92% | 8% | 0% | 0% | 0% |



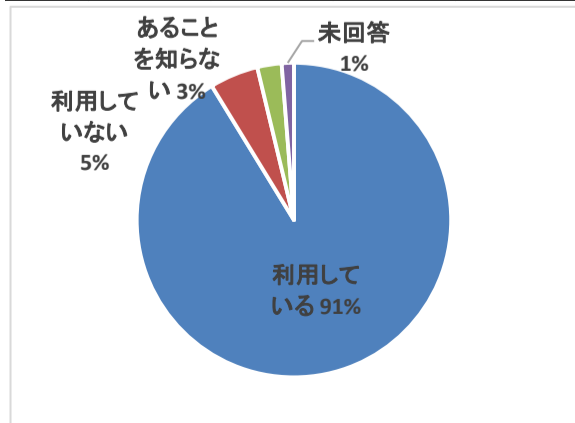
問10 利用予約の取消ペナルティを廃止いたしました。利用しやすくなりましたか？

| | そう思う | ややそう思う | あまりそう思わない | そう思わない | よくわからない |
|----|------|--------|-----------|--------|---------|
| 人数 | 46人 | 12人 | 3人 | 1人 | 18人 |
| % | 58% | 15% | 4% | 1% | 22% |



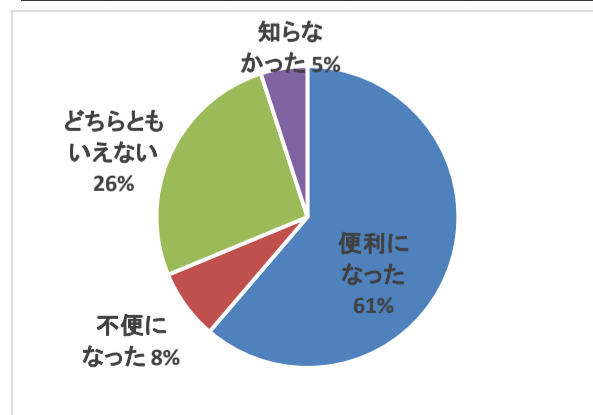
問11 空き状況公開サイトを利用していますか？

| | 利用している | 利用していない | あることを知らない | 未回答 |
|----|--------|---------|-----------|-----|
| 人数 | 73人 | 4人 | 2人 | 1人 |
| % | 91% | 5% | 3% | 1% |



○キッズルームシビックをご利用のお客様に質問です。仮予約を廃止しました。次の①～④のうち、あてはまる番号はどれですか？

| | 便利になった | 不便になった | どちらともいえない | 知らなかった |
|----|--------|--------|-----------|--------|
| 人数 | 49人 | 6人 | 21人 | 4人 |
| % | 61% | 8% | 26% | 5% |



キッズルームシビック

自由意見

| | | |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 空き状況サイトについて | <p>「最低保育時間に満たないため使用開始不可」の意味がわからない。「×：空きなし」でいいのでは？</p> <p>三角マークの場合、どの時間帯が何人予約できるのわかるようにしてほしい</p> <p>良く見ている。便利。日にちを押して時間確認が出来ることに気づかなかった。</p> <p>リアルタイムの空き状況を知りたい。何度も却下されて困った。</p> <p>△の表示がわかりにくい。残り何人など具体的に示していただくとわかりやすい。</p> <p>最近知ったばかり</p> <p>空いている時間帯がわかるといい。</p> <p>空きありになっていても実際には空いていないこともあるので目安としてのみ利用している。</p> | |
| 保育に関すること | 保育全般に関すること | いつもありがとうございます。 |
| | | 毎回楽しく過ごしている。 |
| | | 子どもがキッズルームに行くことを楽しみにしています。 |
| | | 利用を始めて7年、3人の子育て(現在9才7才3才)を助けもらっている。 |
| | | 家ではできない遊びがたくさんできる。 |
| | | クラフトもかわいくできあがってくるので飾っている。 |
| | 保育士の対応に関すること | 先生方が親切で対応も皆さん丁寧 |
| | | しつても含め子どもへの声掛けが素晴らしい |
| | | 毎回手厚い対応に感謝 |
| | | 子どもが嬉しそうに「しえんしゅー」の話をしている。 |
| | 保育報告に関すること | 先生たちはみんなやさしく子どもも楽しみにしている。 |
| | | 保育士さんの報告が詳しく楽しんでキッズルームに行っている様子が伝わってきて感謝しています。 |
| 保育環境に関すること | 報告もしっかりしているので安心して預けられる | |
| | 5～6才にはシビックは狭すぎる。散歩に行く等発散させて欲しい。エネルギーが余って引き取った後広場などに行くことになり休憩(親)にならない。 | |
| 事業の運営に関すること | 利用者支援に関すること | 育児ノイローゼ気味なので月10回1日8時間利用しています |
| | | 子育てについて相談したり話をする事で子育ての不安が軽くなる。 |
| | | 安心して子どもを預けられる場所として継続して欲しい。 |
| | | 場所も便利で子どもも楽しめているよう。何より自分自身に余裕ができた。 |
| | | フリーランスで土日は打ち合わせや課題が降ってくる事が多いので土日も安心して預けられ子ども嫌がらないのでありがたい |
| | 保育時間に関すること | 30分単位での利用。 |
| | | 8時からの利用。 |
| | | 夜も9:30まで預かってもらえて便利 |
| | | 終了時間を22時にして欲しい。 |
| | | 朝の用事が多く、8時や7時からの預かりを検討して欲しい。 |

キッズルームシビック

| | | |
|---------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 保育対象児童に関すること | 就学時用（小～中学生用）にも同様の施設の開設を強く希望いたします。（特に夕方以降や土曜、日曜、祝日利用できる施設も希望いたします。） |
| | 利用回数に関すること | 預けるのはとても安心なのでもっと多く利用したい |
| 利用のしやすさに関すること | 利用予約・申請に関すること | <p>仮予約電話の手間がなくなり、webは24時間受け付申請しやすい。</p> <p>1か月前にweb上で予約出来て助かる。</p> <p>ネット予約の回答がもっと早くると良い</p> <p>以前より予約を取るときに空きが少なくなったように感じる。</p> <p>子どもを預けたいときすでにいっぱい預けられない事が何度かあった。</p> <p>電子申請を利用していますが、複数申請をする場合、申請番号だけでは内容を確認できず結果を書面確認。メールで申請内容と一緒に結果を知らせたい。却下の場合、紙の無駄なのでメールで完結できるとよい。</p> <p>システムの変更がHPだけだととても分かりずらく不便。細かくHPで説明して欲しい。</p> <p>もう少しシステムを改善しスピーディーに予約確定まで出来るようにして欲しい。また、以前は予約受付・確定メールが届いていたが、先週あたりからメールが届かずとても不便</p> <p>空き状況サイトに空いている時間や人数が出るともっと利用しやすい</p> <p>いつでもネットで予約できるのは利点だが”△”マークの部分があると電話等ですぐに予約が取れたかわからないので不便を感じる</p> <p>新たな利用方法の説明を詳しくHP等に載せて欲しかった。</p> <p>利用可否がすぐにわからないのはやや不便だ。「受付完了メール」「処理完了メール」の名称がわかりにくい。「利用承認済」等の方が良い。</p> <p>兄弟一緒に預けることが多いので空き状況で残り1名がわかるようにして欲しい例えば▲</p> <p>キャンセル待ちの際は、結局電話で状況を確認しないと安心して電信受付できないので同じことのように思う。</p> <p>電話をする手間が無くなったがリアルタイムで受け入れの可否を確認できず予定が立てにくくなった。空き状況（公開）の改善をしなければ利用者も保育士さんも不便</p> <p>仮予約でないならば電子申請で即時に予約できるようにして頂きたい。次の預け先を探すことが困難になってしまう。</p> <p>今の予約は電子申請してからタイムラグがある。前は仮予約の電話で結果がわかったので予約が取れない場合は次へのアクションがすぐに来た。</p> <p>予約が0：00～のがいつも寝ている時間なので絶対に予約したい日は起きていなければならず不便です。一般的な活動時間帯に予約開始して欲しい。</p> |

キッズルームシビック

| | |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| キャンセルに関すること | 2日前の17時までがキャンセル期限というのが、体調が安定しない子供には中々厳しい。 |
| | 利用予約の取消ペナルティが廃止されたことを知らなかったので今後利用しやすくなると思います。 |
| | 取消ペナルティも大変助かりました。 |
| | 取消ペナルティの廃止というのはどこに記載されていますか？案内には記載なかったので何のことなのかわかりません。キャンセル料は発生しますよね？わかりづらいです。詳細の記載をお願いします。 |
| | ペナルティの廃止、あってもいいのではとないかと思っている。 |
| 利用料・支払方法に関すること | 値段も安く大満足です。 |
| | 経済的負担大きいです。少し安くなると助かります。 |
| | 現金以外での支払い。月まとめでの支払い。 |
| | 現金の当日支払は急いでいる当日も前日までの準備、いずれにおいても負担であり月間でまとめた支払い等対応をして頂けると助かります。 |
| 事業に関すること | 延長してしまった場合は30分400円というのならば始めから30分刻みでもいいのではと思います。真面目な人が利用しやすいよう改定願います。そうしないと、わざと遅れる人が出てきてしまうと思います。もしくは、延長は60分800円で払うことにしてほしいです。 |