

キッズルームシビック

利用者アンケート集計結果

令和6年度

子ども家庭部

子育て支援課

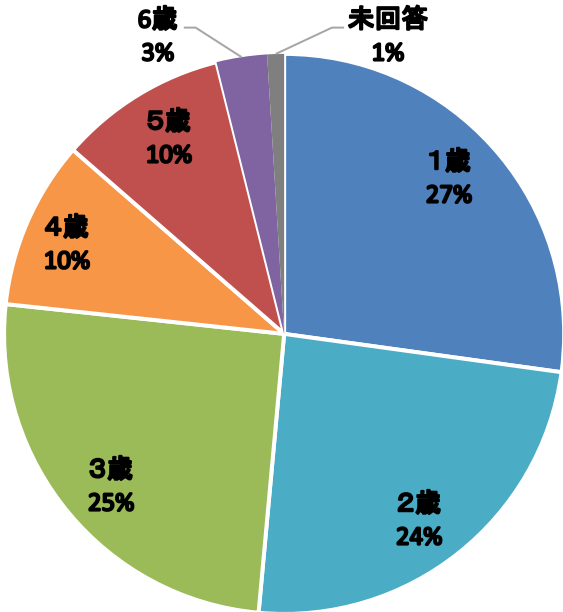
I 調査の概要

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を利用している方（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6年11月1日(金) ～ 令和6年12月28日(土)
回 答 方 法	自記式調査票による回答・アンケートフォームからの入力による回答
配 布 方 法 ・ 回 収 方 法	・調査時期の利用者へ郵送配付し、利用時または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 ・アンケートフォームによる回収
回 収 結 果	回答数 103件 （ 回収率 30% ※期間中利用者への配付件数に対する回答数 ） 期間中利用者への配付件数 349件 ／ 期間中利用延べ数 986件

II 回答者の属性について

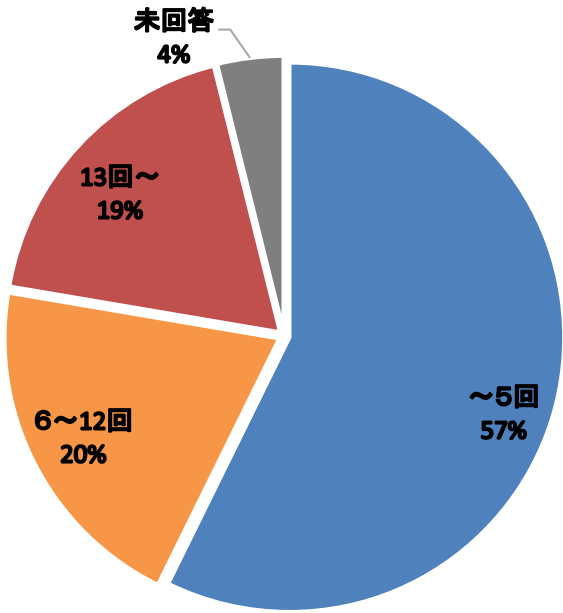
問1 お子さんのご年齢（記入日現在）

	1 歳	2 歳	3 歳	4 歳	5 歳	6歳	未回答
人数	28人	25人	26人	10人	10人	3人	1人
%	27%	24%	25%	10%	10%	3%	1%



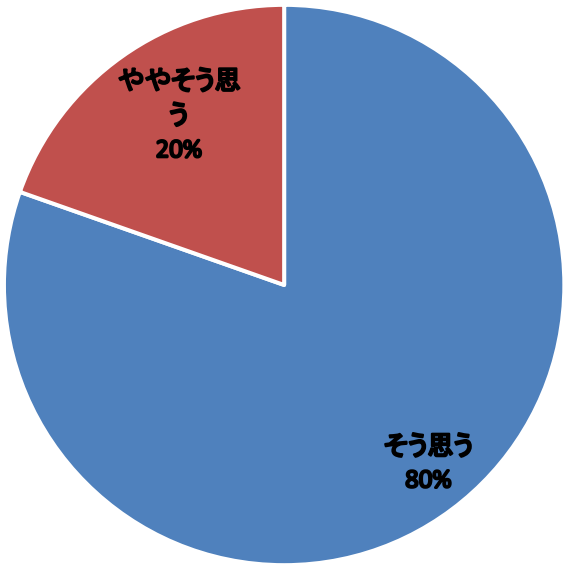
問2 令和3年4月以降のご利用回数

	～ 5 回	6 ～12回	13回～	未回答
人数	59人	21人	19人	4人
%	57%	20%	18%	4%

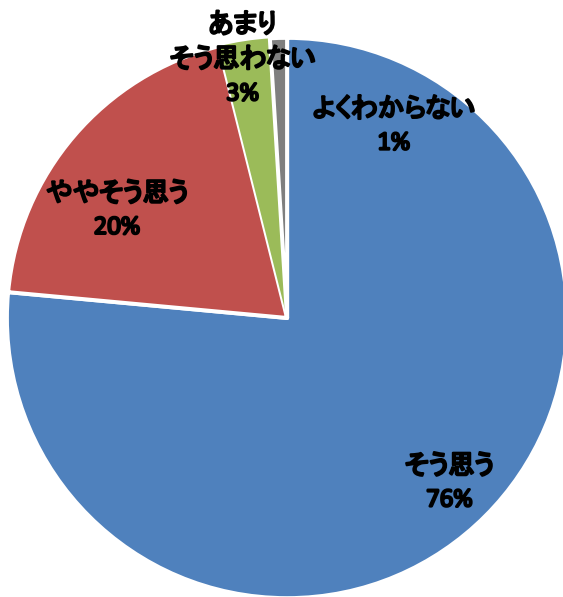


Ⅲ キッズルームシビックについて

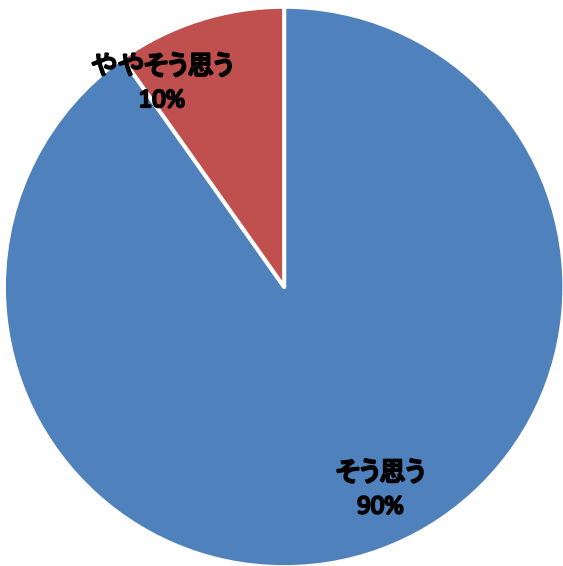
問 1	お子さんは一時保育で楽しく過ごせていると感じますか？				
	そう思う	ややそう思う	あまり そう思わない	そう思わない	よくわからない
人数	82人	20人	0人	0人	0人
%	80%	19%	0%	0%	0%



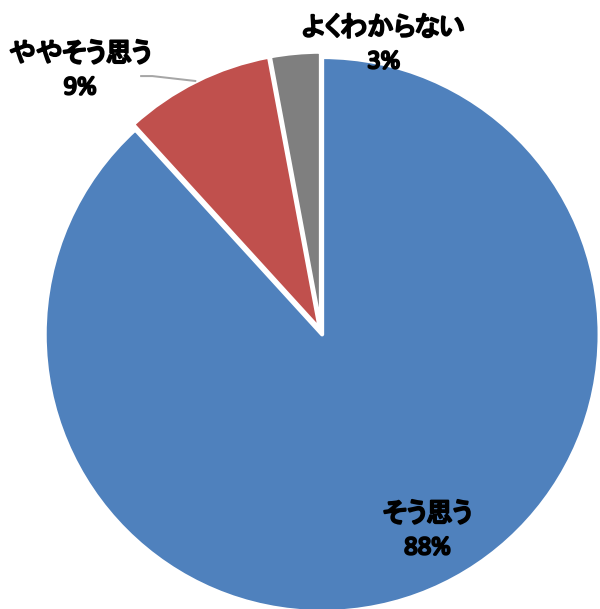
問 2	一時保育でのお子さんの遊びに満足していますか？				
	そう思う	ややそう思う	あまり そう思わない	そう思わない	よくわからない
人数	78人	20人	3人	0人	1人
%	76%	19%	3%	0%	1%



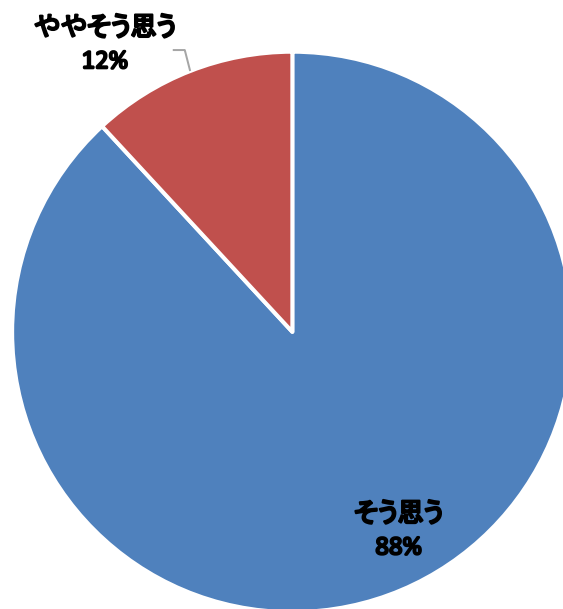
問 3	安心してお子さんを預けられていますか？				
	そう思う	ややそう思う	あまり そう思わない	そう思わない	よくわからない
人数	92人	10人	0人	0人	0人
%	89%	10%	0%	0%	0%



問4	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	90人	9人	0人	0人	3人
%	87%	9%	0%	0%	3%

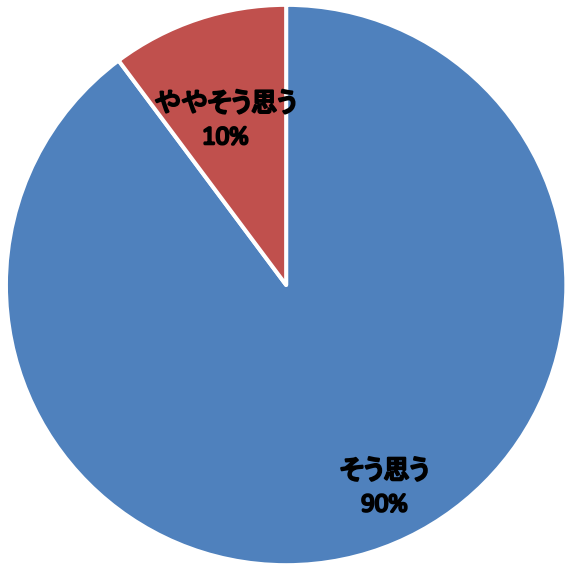


問5	保護者の方への保育士の姿勢や言動に満足をしていますか？				
	そう思う	ややそう思う	あまり そう思わない	そう思わない	よくわからない
人数	89人	12人	0人	0人	1人
%	86%	12%	0%	0%	1%



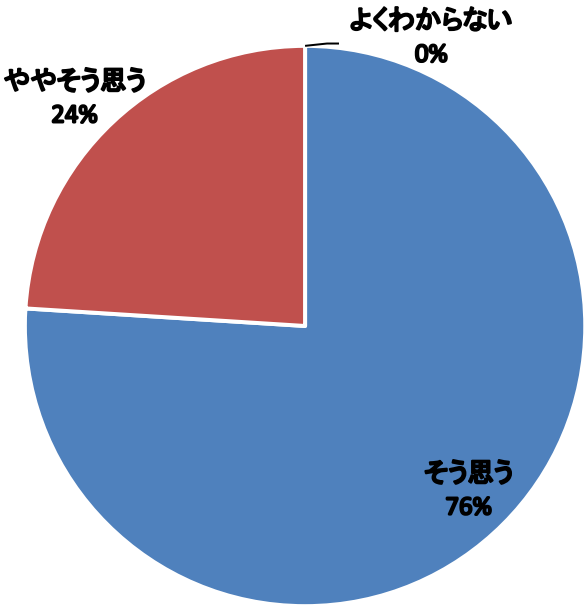
問6 保育士の保育の報告に満足していますか？

	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	88人	10人	3人	0人	1人
%	85%	10%	3%	0%	1%



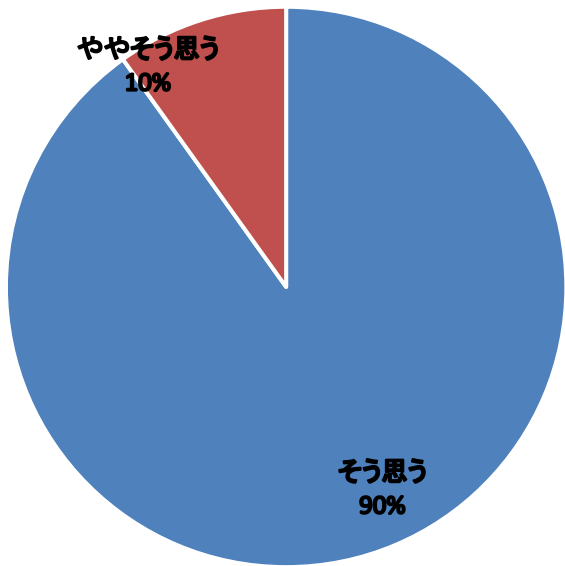
問7 キッズルームシビックについて、総合的に満足していますか？

	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	76人	24人	2人	0人	0人
%	74%	23%	2%	0%	0%



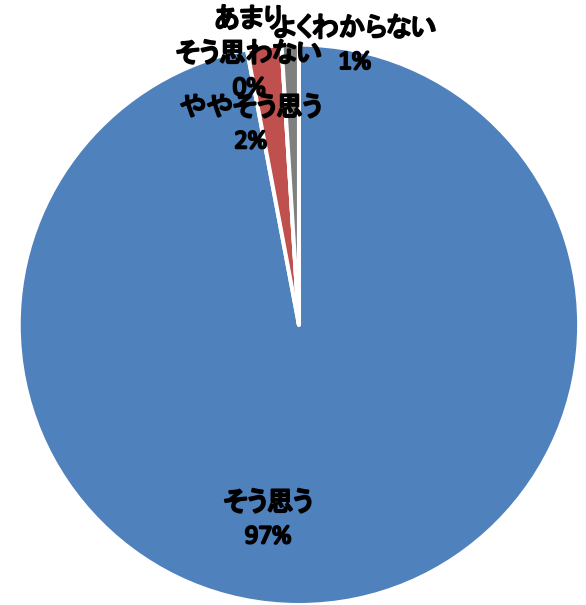
問8 今後もキッズルームシビックを利用したいと思いますか？

	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	91人	10人	1人	0人	0人
%	88%	10%	1%	0%	0%



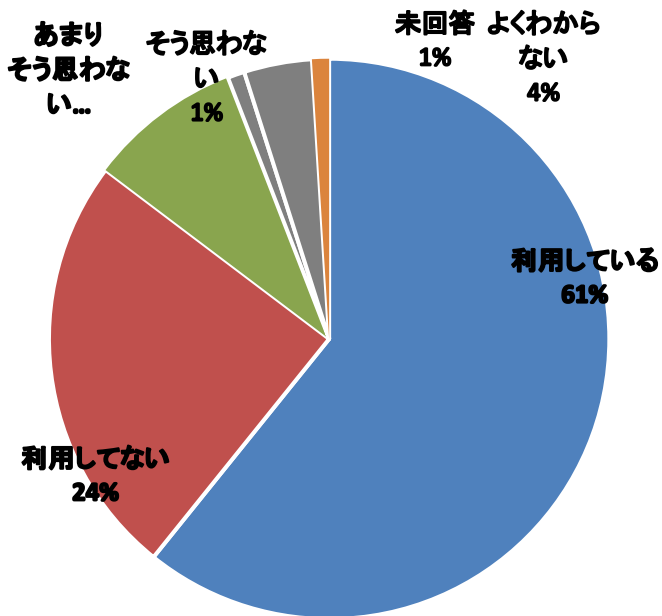
問9 キャッシュレス決済は、利用しやすいですか？

	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	98人	2人	0人	1人	1人
%	95%	2%	0%	1%	1%



問10 空き状況照会サイトを利用していますか？

	利用している	利用してない	あまり そう思わない	そう思わない	よくわからない	未回答
人数	62人	25人	9人	1人	4人	1人
%	60%	24%	9%	1%	4%	1%



自由意見

保育に関すること		
	保育全般に関すること	
	利用した日はいつも初めましてのお友達と仲良くなれてどんな遊びをしたかとか先生がこんな事してくれたと楽しく話し いつもありがとうございます。 いつもありがとうございます。 子どもが楽しく過ごせているようでいつありがとうございます。 いつも手厚く保育していただきありがたく思っています。 いつもありがとうございます。大変だと思うのですが、これからもよろしくお願いいたします。 いつも本当に助かっています。他の区では予約がなかなか取れなかったり預けることのできない時間帯が最初からあった いつもありがたいです。 いつもありがとうございます。 どうしても手が空かない時に子どもを預かってくれるサービスはとても重宝され必要とされると思います。これからも変 いつも楽しそうに過ごしており本当に感謝しています。 いつもお世話になっており、大変感謝しております。迎えに行くと子供が大変満足げな顔で出てくるので、楽しく過ごせ 数回利用させて頂き、ご対応に大変満足していましたが、昨日はご対応頂いた方がかなり機械的で、かつ職員間の情報共 いつも温かく丁寧な保育をしていただき、安心して利用させてもらっています。異なる年齢のお友達と交流できたりいろ いろな遊びや再作もできとても楽しそうです。キャッシュレスも対応いただきより便利になりありがたいです。	
	保育士の対応に関すること	
	いつも利用したあと「楽しかった」「～の本読んだよ」など報告してくれてまた利用しやすいです。電話対応も当日の対 応もいつもスタッフのみなさん明るくやさしく安心してあずけられます。ありがとうございます。 保育士の皆様が本当に親切でいつも安心して預けられます。言葉使いや子供への接し方も美しく大変勉強になります。 初めて利用しましたが、子供によく声もかけていただき、子どもも楽しんで帰ってきました。また、よろしくお願いしま す。 子供にも保護者にも寄り添ってくださる方ばかりで利用する度に感激しています。ありがとうございます。預ける際の持 ち物確認と児童利用票確認をテキパキとすすめてくださり助かります。 そしてお迎えの際にはどのように過ごしていたかを教えてくださり嬉しいです。 先生方が優しく子どもも楽しそうでとても満足しています。 いつも丁寧な保育に感謝しております。 いつもありがとうございます。先生方とても優しく丁寧で安心しています。 とても細やかに見ていただき、また先生方に大変可愛がっていただけているのを感じます。休日にどこいきたい？と聞く と「キッズルーム！」と返ってくることもしばしばで、子も楽しんでいることから、親も罪悪感なく預けさせていただ けています。お弁当も「手作り」マストではなく「コンビニご利用の方も多いですよ～」と気軽な感じで教えていただけ、 肩の荷がおりました。おもちゃも多種多様なお品がふんだんにあり、本当にいい施設があってありがたい限りです。 唯一、予約が電話してからウェブ予約の2段階なのが少し大変と感じます。 先日初めて利用しました。自宅保育でこのような場を利用するのが初めてだったので娘が適応できるか心配していましたが徐々に慣れ、楽しく過ごしたようで安心しました。お迎えの時に保育士さんがとても詳しく保育報告をしてくださり感動しました。次回からも安心して利用させていただきます。	
	事業の運営に関すること	
		保育時間に関すること
		HPに持ち物を書いていただけると助かります。 9時利用開始だと行事に間に合わない場合もあるため8時か8時半利用開始になると嬉しいです。キッズルームも助成制 度があれば（通院、緊急利用等の割引など）家計にもありがたいですが。子供の安全についてはとても満足しています。 8時間を超える預かり（例9時～17時半）枠が選べるようになると嬉しいです。 緊急時にも当日などで預かっていただけるとありがたいです。 1分でも過ぎたら延長というのは少し厳しいのかなと思いました。30分延長料金や、預ける時間も30分刻みだともう少し 利用しやすいかなと思いました。 利用時間が、3時間以上30分単位で預けられるようにしてほしいです。
		利用予約・申請に関すること
		予約方法や書類がもう少し簡素化してくれると良いと思います。

		インターネット（男子申請）で連続で予約をする際、都度ログインが手間なので改善して頂けたら嬉しいです。また、ネットでの予約の確認を簡単に出来ると助かります。
		いつもありがとうございます。空き状況照会をLINEなどから簡単にHPのリンクに飛べるようになるとより便利
		予約の完了まで全てWEB上で出来ると助かります。
		予約が電話、電子申請とやや手間に感じるのももう少し簡易になると嬉しいです。空きがある場合のみでいいので当日予約が出来ると急用の時にとても助かります。
		日祝にほぼお願いしているので毎回電話する仕組みを次回優先で取れるなど出来ると助かります。
		予約が電話→電子申請となっており、二度手間のように感じてしまいます。電子申請を失念することも多いので予約が電話か電子申請どちらかにして頂けると助かります。
		予約を電話か電子申請どちらかに一つにしていきたいです。
		ネット上で予約、児童利用票等の手続きが全て完了できると利用者としてはとても便利になると思います。
		予約がかなり事前でないと取りにくいので空きがあれば直前でも入れるようにしてほしい。もちろんシビックセンター側で弁当など準備なしで受け入れるパターンに限定きても良いです。先生の人員配置で空きがあれば使いたいです。
		いつもありがとうございます。システム上仕方が無いのかと思うのですが、ネット予約だけ（電話で確認をしないで）済むともう少し楽かな…とは思っています。
		どのキッズルームにもアクセスがいまいちなため、登録に行くのも手間である。ズームなどオンライン面談と郵送やオンライン書類の提出で代替していただけるとありがたい。
		保育園の中などではなく、独立した一時保育場所もっと増やして欲しい。
		土日の枠を増やして欲しい
	利用料・支払方法	
		現金以外でも領収書を発行できるようにして欲しい。キャンセル料の払込用紙が銀行窓口でしか使えず非常に不便。キッズルーム払いやコンビニ払いなどに対応して欲しい。
		キャンセル料のお支払いが、金融機関でしか支払えず、とても困っています。共働きですと、日中に金融機関に行けず、お支払いが遅くなってしまうことがあります。可能であればコンビニ払い、もしくはクレジットカード払いなどをキャンセル料支払いにも適用していただけるととてもありがたいです
		ちなみに区立保育園のリフレッシュ利用はとてもハードルが高い。実際に数回利用したことがあるが、まず空きがなく、空きがあっても保育園側の電話対応はとても冷たく、本当は預かりたくないのが伝わってくる。有料で給食、おやつを出してもらえるのは大変ありがたい。また、園庭があるので、外遊びをしてもらえるのもありがたい。
		他の一時保育と比べて高額なので、なかなか利用に至らない現状です。ただ、空きは多いので、いざという時の備えとして考えています。
	事業に関すること	
		補助券、クーポン券が使用できないのが不満です。子供が産まれてからシッター補助券など全種類申請しましたが、1枚も使えていません。結局、使えるサービスは全額自腹のものばかりです。病児保育に入れなくてシッターに半日で4万もかかったり、今回の様に細々と数千円の出費がかさんだり。補助券の類は種類多くて調べるのも申請も大変でしたが、必要なサービスに使えません。寝不足で大変な時期にただの申請疲れとなりました。
		10回以上も利用していて、一度もお迎え遅れたことはないが、たった一度一分遅れた際に注意を受けた。遅刻の理由はシビックセンターのエレベーターの混雑及びそれに伴い高齢者に館内で道を尋ねられたためだったが、シビックセンターのイベントまで把握して混雑状況を予測しないと利用できないのか。そもそも、理由を聞かれもしなかった。他方、こちらの預ける時間に混んでいて待つ場合も度々あるが文句を言ったことはないし謝罪された覚えもない。遅刻が許されないことを理解していることはこれまでの利用状況から分かるはずであり、非常に不愉快だった。
		土日遅い時間まで預かって下さり毎回先生方の温かさに感謝しています。どうしても子どもを見ていただきたい時に何度も助けていただきました。素晴らしい環境や整っているシステムはさすが他にない文京区だと思います。