

# 令和6年度

## 学童クラブ 共通評価項目(利用者調査)

共通フレーム	共通評価項目	標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する項目	
サービスの提供	1	学童クラブでの活動は楽しく、興味の持てるものとなっているか	(学童クラブ名)での生活や遊びは楽しく、興味が持てますか	・学童クラブでの取り組みが、子どもが自ら進んで通い続けられるものになっているかを確認するために、学童クラブでの活動や遊びを、子どもが楽しんでいるのかを調査します。	6-4-4
	2	職員は話し相手や、相談相手になってくれるか	職員はあなたが話したいときに話を聞いてくれたり、相談にのってくれたりしますか	・子どもが話したい時に、相談にのったり、話を聞いてくれていると感じているかを調査します。	6-4-1
	3	おやつ時間が楽しいひとときになっているか	(学童クラブ名)でのおやつ時間は楽しいですか	・日常生活の中で重要であるおやつ時間を、子どもが楽しいひとときと感じているかを調査します。	6-4-6
	4	学童クラブでの約束ごと、活動内容について話し合う機会を設け、職員は意見を尊重してくれているか	(学童クラブ名)での約束ごと、行事、イベントなどについて話し合う際、あなたの“こうしたい”という考えを職員は聞いてくれますか	・子どもが学童クラブで主体的に過ごせているかどうか、具体的には学童クラブの生活の約束ごとや、行事等の企画について、子どもの意見が尊重されているかを調査します。	6-4-2 6-4-3
	5	職員から学童クラブの約束ごとの説明を受けているか	(学童クラブ名)の約束ごとがどうして大切なのか、職員はあなたが分かるように伝えてくれましたか	・学童クラブの約束ごとが子ども一人ひとりの状況(年齢や特性等)に配慮した納得できる説明の基に実施されているかを調査します。	6-2-1 6-4-2
安心・快適性	6	学童クラブ内の清掃、整理整頓は行き届いているか	あなたは、(学童クラブ名)のみんが使う場所がかたづいてると思いますか	・学童クラブ内の清掃、整理整頓等、清潔感が求められる場所として、トイレ・おやつスペースなどに特に着目して調査します。	6-4-4
	7	職員の接遇・態度は適切か	あなたは、職員の言葉づかい、名前の呼び方や態度、服装などがきちんとしていると思いますか	・職員の接遇・態度として、服装や身なり、言葉遣い、態度について、子どもが適切だと感じるかを調査します。	6-5-1 6-5-2
	8	病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	あなたがけがをしたり、具合が悪くなったときに、安心できるように職員は助けてくれていると思いますか	・突発的な病気やけがに限らず、配慮すべき慢性的な病気やけがも含め、職員の対応が信頼できるかを調査します。	6-4-7
	9	子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	あなたは、たとえば子ども同士のけんかやいじめ等があった場合に職員は助けてくれていると思いますか	・子ども同士のトラブルは、本人だけでなく、他の子ども間のいさかやいじめ等も含め、実際にそういった場面での職員の対応が信頼できるかを調査します。	6-4-1
利用者個人の尊重	10	子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	あなたは、職員があなたの気持ちを聞いてくれて、大切にしてくれていると思いますか	・子どもの考えや思いを受けとめ、それらを踏まえて行われる職員の対応に着目して調査します。	3-2-2 6-5-2
	11	子どものプライバシーは守られているか	あなたは、他の人に知られたいくないことや内緒の話などの秘密を職員が守ってくれていると思いますか	・プライバシーについては、他の人に見られたいくないこと、聞かれたいくないこと、知られたいくないことに対する職員の配慮に着目して調査します。	6-5-1
不満・要望への対応	12	子どもの不満や要望は対応されているか	あなたが困ったり、“いやだな”“してほしいな”と思ったことを伝えたとき、職員はよくなるようにしてくれていると思いますか	・不満や要望の言いやすさにも留意し、職員が子どものニーズを受け止め、丁寧な対応をしているかに着目して調査します。 ・対応については、要望に応えられない場合にも、きちんと説明が行われているかに着目して調査します。	2-1-1 3-2-1 6-5-2
	13	外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	あなたが困ったときに、職員以外の人(役所や第三者委員など)にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	・外部の苦情窓口として、子どもの苦情や相談に対して何らかの対応を行うことができる人物や組織(第三者委員、民生委員、各種相談センター等)についての情報が提供されているかを調査します。	3-1-1 3-2-1