

2010年度利用者アンケート

| 1 | ご利用の種類 | 訪問ベビーシッター | | イベント保育 | |
|---|-------------------------------------|-----------|-----|--------|-----|
| | | 配布数 | 回収数 | 配布数 | 回収数 |
| | | 42 | 16 | 30 | 17 |
| | | 回収率 | 38% | 回収率 | 57% |
| 2 | 当社の電話対応はいかがですか | | | | |
| | a 大変満足 | | 13 | | 9 |
| | b 満足 | | 3 | | 8 |
| | c 普通 | | | | |
| | d 不満 | | | | |
| | e 非常に不満 | | | | |
| | 無回答 | | | | |
| 3 | 問題が生じたり、お困りの時迅速、丁寧な対応をしていますか | | | | |
| | a 大変満足 | | 13 | | 10 |
| | b 満足 | | 1 | | 7 |
| | c 普通 | | 1 | | |
| | d 不満 | | | | |
| | e 非常に不満 | | | | |
| | 無回答 | | 1 | | |
| 4 | シッターやサービス内容に不満があったときなど、相談がしやすいですか | | | | |
| | a 相談しやすい | | 11 | | 15 |
| | b 相談しにくい | | | | |
| | c どちらともいえない | | 5 | | 1 |
| | 無回答 | | | | 1 |
| 5 | シッター・保育士は連絡も無く予約の時間に遅れたことがありますか | | | | |
| | a 遅れたことが無い | | 16 | | 16 |
| | b 遅刻したことがある | | | | 1 |
| | 無回答 | | | | |
| 6 | シッター・保育士の挨拶、言葉づかい、身だしなみは良いですか | | | | |
| | a 大変満足 | | 15 | | 7 |
| | b 満足 | | 1 | | 10 |
| | c 普通 | | | | |
| | d 不満 | | | | |
| | e 非常に不満 | | | | |
| | 無回答 | | | | |
| 7 | シッター・保育士はご利用者の意向に沿って子どもをお世話していますか | | | | |
| | a 大変満足 | | 14 | | 7 |
| | b 満足 | | 1 | | 10 |
| | c 普通 | | 1 | | |
| | d 不満 | | | | |
| | e 非常に不満 | | | | |
| | 無回答 | | | | |
| 8 | シッター・保育士は子どもを上手に遊ばせていますか | | | | |
| | a 大変満足 | | 15 | | 8 |
| | b 満足 | | | | 7 |
| | c 普通 | | 1 | | |
| | d 不満 | | | | |
| | e 非常に不満 | | | | |
| | 無回答 | | | | 2 |
| 9 | シッター・保育士が他のご利用者の話をしているのを聞いたことがありますか | | | | |
| | a 聞いたことがない | | 12 | | 17 |
| | b 聞いたことがある | | 3 | | |
| | c いつも聞いている | | | | |
| | 無回答 | | 1 | | |

訪問ベビーシッター

1 ご利用の種類

訪問ベビーシッター

2 当社の電話対応はいかがですか

| | |
|--------|----|
| a大変満足 | 13 |
| b満足 | 3 |
| c普通 | 0 |
| d不満 | 0 |
| e非常に不満 | 0 |
| 無回答 | 0 |

3 問題が生じたり、お困りの時迅速、丁寧な対応をしていますか

| | |
|--------|----|
| a大変満足 | 13 |
| b満足 | 1 |
| c普通 | 1 |
| d不満 | 0 |
| e非常に不満 | 0 |
| 無回答 | 1 |

4 シッターやサービス内容に不満があったときなど、相談がしやすいですか

| | |
|------------|----|
| a相談しやすい | 11 |
| b相談しにくい | 0 |
| cどちらともいえない | 5 |
| 無回答 | 0 |

5 シッター・保育士は連絡も無く、予約の時間に遅れたことがありますか

| | |
|-----------|----|
| a遅れたことがない | 16 |
| b遅れたことがある | 0 |
| 無回答 | 0 |

6 シッター・保育士の挨拶、言葉づかい、身だしなみは良いですか

| | |
|--------|----|
| a大変満足 | 15 |
| b満足 | 1 |
| c普通 | 0 |
| d不満 | 0 |
| e非常に不満 | 0 |
| 無回答 | 0 |

- ・いつも大変お世話になり感謝いたしております。3人の子どもも今ではシッターさんに大変なつき、娘ともども喜んでおります。

7 シッター・保育士はご利用者の意向に沿って、子どもをお世話していますか

| | |
|--------|----|
| a大変満足 | 14 |
| b満足 | 1 |
| c普通 | 1 |
| d不満 | 0 |
| e非常に不満 | 0 |
| 無回答 | 0 |

- ・何がどこまで自分でできるかなど親に確認してくれ、シッター中は子どもの意志を尊重してくれるような関わりをしてくれています。
- ・シッターさんは知識もある方で何でも相談し話しています。わからない所を聞くと大変親切に教えて下さいます。

8 シッター・保育士は子どもを上手に遊ばせていますか

| | |
|--------|----|
| a大変満足 | 15 |
| b満足 | 0 |
| c普通 | 1 |
| d不満 | 0 |
| e非常に不満 | 0 |
| 無回答 | 0 |

- ・子どもが興味を示すものをすごく分かっていて、遊びにスムーズに入れるよう上手にリードしてくれています。また、遊具も毎回違った物を持参してくれ、子どもも満足しているのが子どもの様子で伝わってきます。
- ・私が帰宅するといつも子どもたちが笑顔で安心です。
- ・子どもに任せて合わせてくれるのもいいのですが、時には積極的に遊んで欲しいと思います。
- ・3人の男の子ばかりで大変ですが、シッターさんは上手に子どもの心をとらえ、遊ばせてくれます。3人の子どもも大変なついております。

9 シッター・保育士がご利用者の話をしているのを聞いたことがありますか

| | |
|-----------|----|
| a聞いたことがない | 12 |
| b聞いたことがある | 3 |
| cいつも聞いている | 0 |
| 無回答 | 1 |

- ・具体的な内容というより、こちらが必要としている情報を提供してくれるという形での範囲内です。

10 シッターのサービスや遊びで良かったと思ったことがあれば書いて下さい

- ・折り紙 ビーズ ごっこ遊び
- ・子どもの好みを考えた本を持ってきてくれる。
工作(バリエーションが豊富で難易度も適切で、『こんなものができるんだ～!』とこちらが驚かされています。
- ・久しぶりの依頼でも、すぐに子どものハートをつかんでくださり、いろんな種類の遊び方をしてくれて安心です。
- ・イベントで、幼い子どもを別室で預かってもらって、遊んでもらえたこと。(結婚式)
毎回、子どもたちがシッターさんが持ってくるおもちゃに興味があり、ワクワクしています。
- ・はさみやのりを使っての工作や、おりがみなど。お買物、お店ごっこなど。
どれも子どもの興味を引き出していただき、楽しい時間を過ごさせていただいているようで安心しております。
- ・どうしても時間に間に合って帰ることができなかった時、快く延長を引き受けてくれたことは、大変助かりました。
- ・いつも大好きなおもちゃで遊んでいただいて、満足しているようです。ありがとうございます。
- ・1歳から今の11歳までずっとみていただいておりますが、各年代に合わせて、子どもの興味・関心・成長に応じた遊びや接し方をさせていただいております。子どもだけでなく、親の私にとっても、とても勉強になり、心から感謝しております。
- ・いつも私の不在時をお願いしているので、あまり様子は分からないのですが、子どもがシッターさんにお会いするのをとても楽しみにしているので、楽しい時間を過ごさせていただいているのだと感じています。

- ・娘の子どもに対する相談、又、子どもの育て方、遊ばせ方・・・私共にとって強い味方です。子どもの立場に立って、世話をしてくださる事、又、私の身体の相談にも快く聞いていただいております。
- ・折り紙を使用して丈夫なこまを作っていただきました。
子どものお弁当の事を相談した時、一緒に可愛いお弁当を作ってくれた事が嬉しかったし、大変参考になりました。
- ・自己主張が激しい息子の世話を柔軟にいただいている。
宅急便を受取っていただけました。
- ・手形をとってくれたのが、印象に残っています。

11 シッターのサービスについて改善して欲しいところがあれば書いて下さい。

- ・充分過ぎるくらいでこちらからはございません。
- ・今のままでお願いいたします。
- ・夕食の世話もお願いしているのですが、温めるのにレンジのみでやっていただいている、ガスコンロを使っていたほうが楽なんじゃないかと思うことがあります。子どもの様子をみて、このへんに関して少しだけ幅のある対応をお願いできるとシッターさんも楽なのではないかと思うことがあります。
- ・鍵やドアチェーンの管理に気をつけてほしい。
(鍵が一度ドア外にさしたままだった。ドアチェーンは一度かけられていて、中にいるシッターさんにインターフォンや電話、大声で呼びかけても気付いて頂けず、中に入れなかった。)

12 ゆいま～るベビー金沢に対するご意見ご希望があれば書いて下さい

- ・病児や急な依頼でも引き受けてくださり、本当に感謝しています。長い時間の依頼でも、上手に相手をして下さっているようで、子どもからは毎回『楽しかった!』と聞きます。保育報告書もどんな遊びをしたか、その時の様子、食事量など細かく書いてくださるので、すごく分かりやすく、様子も知れて、助かっています。できる限り急な依頼をしないよう注意します。ご迷惑をおかけすることもあると思いますが、これからもよろしくお願いします。
- ・いつもありがとうございます。とても心強くお世話になっています。
- ・いつも本当にありがとうございます。
こちらからは特にございません。またよろしくお願いします。
- ・今後もサポートしていただきたいです。子どもたちはシッターさんが大好き、子育ての上でプロとしていろいろとアドバイスお願いします。
- ・働くお母さん方や、親戚が遠方にいる方など、私も含めて本当に助けられていると思います。このようなあたたかいシッターさん方にめぐりあえて良かったと感謝しています。
- ・急な追加やキャンセルにもほとんどの場合、対応していただけるので大変助かっています。
- ・いつも本当に丁寧な対応をありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。
- ・「事前に連絡して」というのではなく、急にという時に利用できるようなしてもらえれば助かります。(もちろんその時に対応はしてもらえましたが・・・)
- ・いつも早めに予約させていただいているのですが、前日などに確認の電話をいただけると安心できます。
- ・急な予定変更時の連絡体制が不安。

- ・ いつもシッターさんに育児相談や日頃の悩み事を聞いてもらっています。嫌な顔ひとつせず、くだらない話など聞いてもらって感謝!です。
お値段もうちょっと となると、もっと利用できるのに・・・と思いました。
- ・ 急な依頼にも対応していただき、ありがとうございます。

以上

イベント保育サービス

- 1 **ご利用の種類**
イベント保育サービス

- 2 **当社の電話対応はいかがですか**

| | |
|--------|---|
| a大変満足 | 9 |
| b満足 | 8 |
| c普通 | 0 |
| d不満 | 0 |
| e非常に不満 | 0 |
| 無回答 | 0 |

- 3 **問題が生じたり、お困りの時迅速、丁寧な対応をしていますか**

| | |
|--------|----|
| a大変満足 | 10 |
| b満足 | 7 |
| c普通 | 0 |
| d不満 | 0 |
| e非常に不満 | 0 |
| 無回答 | 0 |

- 4 **シッターやサービス内容に不満があったときなど、相談がしやすいですか**

| | |
|------------|----|
| a相談しやすい | 15 |
| b相談しにくい | 0 |
| cどちらともいえない | 1 |
| 無回答 | 1 |

- 5 **シッター・保育士は連絡も無く、予約の時間に遅れたことがありますか**

| | |
|-----------|----|
| a遅れたことがない | 16 |
| b遅れたことがある | 1 |
| 無回答 | 0 |

- 6 **シッター・保育士の挨拶、言葉づかい、身だしなみは良いですか**

| | |
|--------|----|
| a大変満足 | 7 |
| b満足 | 10 |
| c普通 | 0 |
| d不満 | 0 |
| e非常に不満 | 0 |
| 無回答 | 0 |

・ 毎回きちんと子どもたちの託児をして下さり、みんなとても喜んでいきます。

- 7 **シッター・保育士はご利用者の意向に沿って、子どもをお世話していますか**

| | |
|--------|----|
| a大変満足 | 7 |
| b満足 | 10 |
| c普通 | 0 |
| d不満 | 0 |
| e非常に不満 | 0 |
| 無回答 | 0 |

・ 特に個人への“一日の様子”を記入していただけるサービスが、母としてはとても嬉しくありがたいです。

8 **シッター・保育士は子どもを上手に遊ばせていますか**

| | |
|--------|---|
| a大変満足 | 8 |
| b満足 | 7 |
| c普通 | 0 |
| d不満 | 0 |
| e非常に不満 | 0 |
| 無回答 | 0 |

- ・ 残念なことに、拝見したことがありません。(時間がなくて)

9 **シッター・保育士がご利用者の話をしているのを聞いたことがありますか**

| | |
|-----------|----|
| a聞いたことがない | 17 |
| b聞いたことがある | 0 |
| cいつも聞いている | 0 |
| 無回答 | 0 |

10 **シッターのサービスや遊びで良かったと思ったことがあれば書いて下さい**

- ・ 製作あそび
- ・ 終了後、子どもたちが楽しかったと好評でした。
- ・ 具体的には挙げられませんが、利用者は満足していたようなので、サービスが良かったのだと思います。
- ・ 毎回、色々工夫されているので感心します。
- ・ いつも年齢層にあった遊具を用意して下さり、お迎えに行くと特に2～4歳の子も帰りがたらないほど喜んでくれる事もあります。

11 **シッターのサービスについて改善して欲しいところがあれば書いて下さい。**

- ・ 改善点は見受けられません。
- ・ 現状のままで良いと思います。

12 **ゆいま～るベビー金沢に対するご意見ご希望があれば書いて下さい**

- ・ いつもお世話になりありがとうございます。
- ・ これからも機会があれば、依頼させていただきます。
- ・ いつも休日の時に快くお引き受け下さり、ありがとうございます。
- ・ 充分満足しています。これからもよろしくお願いします。
- ・ いつもお世話になりありがとうございます。年に2回来て頂いていたのですが、日頃、出来るだけ私たちが子守が出来ればと努力しています。また、どうしても手が足りない時がありましたら、ぜひゆいま～るさんをお願いしたいと思っています。よろしくお願いします。
- ・ 初めて利用させて頂きましたが、丁寧な対応で大変満足しています。ありがとうございます。
- ・ いつも大変お世話になっており、心から感謝しております。臨機応変に対応していただいで大変助かります。唯一、利用料金がもう少し低いと助かるのですが…。
- ・ いつも助かっています。今後ともよろしくお願いします。

- ・ 今後ともよろしくお願ひ致します。
- ・ 忘れっぽい私に、月度毎に電話をしてくれたり、とても助かっています。これからも宜しくお願ひします。
- ・ いつもお世話になり、有難うございます。丁寧でプロフェッショナルなお仕事ぶりにいつも感謝しております。今後ともどうぞ宜しくお願ひします。
- ・ さまざまなイベント会場での託児をこれからもお願ひします。
- ・ いつもありがとうございます。安心してお子様を預けられるので、大変助かっています。
- ・ 毎年、卒園式時の訪問託児をお願ひさせて頂いています。時間もピッタリ、しっかり丁寧に託児を下さっています。ありがとうございます。今後ともよろしくお願ひ致します。

以上