

令和5年度 北区ファミリー・サポート・センター ご利用者満足度調査

ファミリー会員様からのご意見・ご要望

■サポート利用の感想

◎困った時に迅速に対応していただき感謝しています。

◎2人目を妊娠中に上の子どものお世話をお願いしました。妊婦健診のときに預けていましたが子どもも楽しそうでもともとよかったと思いました。下の子が産まれて主人の育休があけてからまたお願いしようと思っています。

◎サポート制度大変助かっています。ありがとうございます。

◎サポート会員の方が、とても良い方で、親子共々大変お世話になっています。こんな素敵なお縁がいただける機会は、とても貴重です。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

◎親としてホッとする安心になっている

◎兄弟でお世話になり、大変助かっております。おかげで習い事させてあげられて、こどもは中学に行っても部活で続けたいと言っております。これからも継続して欲しいと思っております。

◎いつも親切、丁寧な対応をしていただき、大変ありがたいです。子供もファミサポさんの事を信頼しております。私もお蔭様で、安心して仕事に集中することができてます。ありがとうございます。

◎いつもお世話になり、ありがとうございます。どうしても子供を連れて行けない用事の際、地域の方に助けていただけるのは大変助かります。

◎サポートしてくださる方がとても優しい方でとてもとてもありがたかったです。本当にありがとうございます。

◎サポートをお願いしている方が、とても素晴らしい方で長く子供のサポートをお願いしています。安心してお任せ出来る事で長くお世話になっています。

◎近親者が近くにいない共働きとしては、とても安心できる方と出会えてありがたいです

◎いつもサポーター様にお世話になっております。子どももサポーター様に会うのを楽しみにしています。引き続き宜しくお願い致します。

◎いつもお世話になり、本当に助かっています。ありがとうございます。これからもどうぞよろしくお願いいたします。

◎ファミサポさんにはとてもお世話になっています。が、センターとの接点はないため回答は全て真ん中にさせて頂きました。

◎働きながら子育てをする上でサポート頂けるのは大変助かります。

◎紹介くださったサポートの〇〇さん(※個人名の為、省略)は非常に慣れており、てきぱきとサポートくださって本当に助かっています。素晴らしい方を紹介してくださったことに、感謝申し上げます。今後ともよろしく願いいたします。

◎急ぎでサポートが必要な状態になりましたが、登録～マッチングまでスムーズに進めていただき、素敵なサポーターさんに出会えて大変助かりました！

◎サポート会員の方とは5年前にお世話になり、一度サポートが終了していましたが、この度お助けいただきたい状況になり、サポート会員の方と運営職員の方にご相談し、迅速にご対応いただきました。つらい状況も乗りきることができ、心から感謝しています。

◎サポート会員の方にはいつも大変お世話になっております。本当にありがとうございます。

◎いつも助かっています

◎いつもありがとうございます。

◎対応が早く助かりました

◎いつもありがとうございます。なじみのあるInstagramで活動を拝読しております。Instagramでみているので、サポート依頼も安心してお願いしやすいです。

【回答】

ご利用ありがとうございます。このような感謝のお言葉は、サポート会員様が活動を続けていく上で、大きな励みになるかと思えます。

ファミリー・サポート事業を通じ、会員様同士の良好な関係が続いていることは、非常に喜ばしく、お子様にとっても、親・先生方以外に、地域の中で、顔見知りの存在、安心できる大人との出会いに繋がりますね。当事業へのご理解、ご協力の程、ありがとうございます。

今後とも、引き続きよろしく願い申し上げます。

■ご要望・質問

《事業について》

◎利用していて唯一不便なことは、センターへ届出をしてからの活動となるため、急にサポートが必要になった時や、子どもの体調不良でサポート不要になった時の機転は効かないことです。サポート会員さんはとてもよくしてくださる方で、大変助かっています。子どもにとっても、家族以外の大人と関わる良い機会となっています。勤務先からの補助が出るので今後も利用させていただきます。ありがとうございます。

【回答】

ご意見ありがとうございます。ご指摘の通り、初回依頼時には、サポート会員様への打診や、事前打ち合わせにて、サポート場所のご確認、会員様・お子様との顔合わせの手順がある為、直前のご依頼ですと、時間が取りづらく、困難な場合がございます。

サポートが当日不要になった場合(ファミリー会員様の都合、お子様の体調不良など)、サポート日を振り替えても、当日の場合はキャンセル料が発生する点も、引き続きご理解、ご協力頂けますと幸いです。現在、サポート会員様と、お子様も含め、よい関係性を築けていらっしゃることは、非常に喜ばしく思います。今後とも、どうぞよろしくお願い致します。

◎ファミサポさんにはいつも大変お世話になっています。初回お願いするまでのハードルが少し高いので、もう少し頼みやすい制度に変えてもらいたいです。

◎最初は利用したかったが、希望の日時に申し込むにはかなり前々からの調整が必要なのと、メールやLINEではなく電話連絡しか手段がないので、子育てをしながらだと負担になり、利用しなくなった。

【回答】

ご意見ありがとうございます。ご多忙中、ご依頼連絡を頂くお手間をおかけいたします。

初回依頼、再依頼は、今まで電話を限定としておりましたが、難しい場合はメールでのご依頼でも支障ございません。下記をご参照の上、ご依頼をお願い申し上げます。

■宛先：kitaku-family-support@foryou.or.jp

■内容：会員名、会員番号、対象のお子様、依頼日時、サポート場所、送迎の場合は移動手段、配慮事項など

また、依頼申込は、希望日の1か月前～10日前を推奨しておりますが、マッチングした会員とは、直接相談が可能ですので、余裕がある時に、試しにご依頼いただき、事前に繋がっておくとスムーズな点もございます。どうぞ、ご検討ください。

◎夕方のお迎えが希望ですが、これまでご紹介いただけておらず、本当にこの組織が運営されているのかも不透明、不信があります。以前の地域では活動報告などの公開があり、可視化できる部分が多かったので、その様にしてもらいたい。対応キャパが超えているなら他の組織を取り入れるなど、対策をしてほしい。その責任は区にもあるのではないかと思う。支援会員と依頼会員との情報公開レベルが異なる事に非常に違和感を感じる。個人として子供を預ける時に、どこに住んでいる人かを確認出来ない人に預けさせる事は何かあった時、責任はどうなるのでしょうか。キャパが超えているなら、それを解決する方法を検討し、解決してほしいと思います。問題提議を区にして、みんなで解決すれば良いと思います。宜しくお願いいたします。

【回答】

ご意見ありがとうございます。サポート会員が見つからず、大変お待たせしている点に、お詫びを申し上げます。活動実績、両会員数の可視化につきましても、今後、ホームページ、ファミサポ通信にて情報公開予定です。両会員様はもちろん、これからご利用を考える皆様が、地域の子育て支援状況を把握できるよう、改善して参ります。

情報公開の差については、マッチング・事前打ち合わせの進捗時に、会員名、電話番号が両者とも判明しますが、両会員様のご住所につきましては、会員宅預かりでない場合は、個人情報の為、お伝えするのを控えております。(例：児童館・公園などで見守り、送迎サポートなど)

サポート会員の紹介時には、お住まいの地域(例：王子6丁目の会員様)を大まかに伝えておりますが、支援場所が会員宅でない場合、会員様同士が詳細住所を伝えるか否かは、会員様個人の判断にお任せしております。お話に行き違いがあった場合や、相性、トラブルが生じる可能性がある場合は、ご遠慮せず、お早めにセンターまでご相談ください。センターが仲介し、状況確認や、他の会員様へ再依頼など、ご希望に応じ対応致します。

◎下記は、サポート会員様の個人特定に繋がることより、一部要約にて掲載させていただきます。

- ・他の子のベビーカーに乗って帰宅された（※事前打ち合わせでも確認。ベビーカーに名前を貼り、写真でも共有）
- ・送迎時に上着を着せず、靴も履いておらず、風邪を引いてしまった。サポート会員より謝罪なし。
- ・送迎中に、現在地を頻りに連絡してきたが、子どもから目を離すことは危険であり、緊急性もなく不要。
- ・前日の早い時間(お昼ごろ)にキャンセル連絡したが、日を跨いでも既読にならず、言われた通りの金額を払った。サポートをお願いしている立場上、意見が言えなかった。

【回答】

ご意見ありがとうございます。ファミリー会員様より、上記後にご連絡があり、私共も事態の把握に繋がりました。十分に間違い対策された上でのベビーカーの誤りに加え、サポート会員様の対応や行き違いにより、大変ご迷惑、ご不快な思いをおかけたことを、お詫びを申し上げます。

おっしゃる通り、活動中は、送迎に限らず、室内のサポート中も、お子様から目を離さないことが原則です。活動中の連絡は、お子様の対応の上で判断に迷うことや、異変が起きた時など、会員様同士で決めておくと、スムーズです。安全第一に活動されているサポート会員様が多いかと思いますが、改めてご理解、ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

また、前日昼にファミリー会員様にご連絡しているのであれば、キャンセル料は発生致しませんので、キャンセル料のご請求を言われた際は、センターが仲介しますので、ご遠慮せずご相談くださいませ。

《会員不足について》

◎料金が安いのは魅力 サポート会員を探すのに一人一人に電話しているため時間がかかる

【回答】

ご意見ありがとうございます。会員探しにお時間を要し、お詫び申し上げます。サポートの可否、状況報告を、お急ぎの場合、ご依頼時に「〇日まで」とお申しつけいただけますと、期日にセンターよりご連絡を差し上げます。

現在、サポート会員様には、電話、メールにてご依頼の可否を伺っております。即時に、可否の返答をされるサポート会員様もいれば、仕事、家庭の都合を確認の為、数日後にご返答をされる会員様もいらっしゃいます。ご依頼状況によって、時間を要することをご了承くださいませ。

◎コロナ禍とはいえ、人材不足の感は否めません。希望通りの時間にサポートしていただける人とマッチングできず、サービスを利用したことが徒労に終わりました。今後は更なる人材確保をお願い致します。

◎欲しい人のところには手が届かないのが現実かなと思う。

◎新しい方がいないのか紹介してくださらないイメージです。人手不足なのかなあとは思っています。

【回答】

ご意見ありがとうございます。両会員様の人数差があり、ご依頼内容、タイミングによって、会員紹介が難しい点で、ご希望通りの頻度でマッチングに至らなかった点に、お詫びを申し上げます。

少しでも多くのファミリー会員様が、地域の中で子育て支援を受けられる機会提供とご希望添えるよう、サポート会員養成講座の開催数の増加、会員募集の広報など、会員数の拡大に努めてまいります。

《情報管理について》

◎初回利用時に名前を伝えても登録がないと言われた。ふりがなが誤って登録されていた。提出した書類にふりがなを記入していたはずなので、正確に入力して欲しい。危うくもう一度講習を受けなければならないところだった。利用したい時が妊娠中で体調が悪い時だったので、再度講習を受ける余裕がなかったため、大変困った。

【回答】

ご意見ありがとうございます。この度は、大変ご迷惑、ご不快な思いをおかけしたことを、お詫びを申し上げます。ご提出いただいた登録書をもとに、会員情報を入力、所内でダブルチェックをしておりますが、ふりがなの誤りにより、会員名の検索時に情報が表示されず、未登録もしくは退会の可能性も含め、登録説明会の案内をしたとお見受け致します。

こちらの誤入力の発覚前に、先走り案内してしまった点、大変申し訳ございませんでした。

今後、同様なことがないように、情報管理の徹底に気をつけてまいります。

◎コロナ禍は利用した事無いので判らないが、概ね満足している。センターに子の追加した際に承認連絡がないので手続き済んだか判らない。

【回答】

ご意見ありがとうございます。事業利用に概ね満足と評価いただき、感謝申し上げます。

お子様の追加登録の場合は、聞き間違い防止の為、電話では「仮登録」とし、メールにてお子様の情報(名前・読み方・性別・生年月日・在籍施設)をお送り頂くようお願いした後、「登録完了」のメールを返信しております。センターより追加後の連絡がないとの事で、①メールの未受信、②完了メールの返信漏れの可能性があります。大変恐れいたしますが、センターまでご連絡いただけましたら、会員情報の確認、メールの受信履歴より、確認をさせていただきます。お手数お掛けいたしますが、ご連絡いただけますと幸いです。

《その他について》

◎ファミリーサポートセンターへはファミサポの登録をする時にしか行ったことがないのでこのアンケートの趣旨がよく分からなかった。ファミサポの支払いがPayPay や LINE ペイなどで支払れば小銭を用意するのが手間が省けて利便性が上がると思うので検討してもらいたい。北区のベビーシッターの助成がファミサポでも適用されたらいいと思う。

【回答】

ご意見ありがとうございます。アンケートの協力の送付書にて、主旨の説明が不足した点をお詫び申し上げます。謝礼につきましては、ご指摘の通り、ファミリー会員様の場合は、細かい金額のご用意いただき、サポート会員様は、念の為に謝礼のおつりを用意しておくなどの配慮もあり、両者ともご不便な点があるようです。

以前は原則「現金のみ」でしたが、現在は、両会員様が納得であれば、PayPay などのキャッシュレス決済も可としております。謝礼の支払い方法は、事前打ち合わせでご相談ください。また、サポート会員様の中には、キャッシュレス未対応の方もいらっしゃいます。ご理解、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

◎こどもの宿題を見ってくれる制度があると良いと思います。

◎ひとり親に対しての免除があると助かります。

◎病児、病後児を自宅で安く利用できる制度を作って欲しい。施設型のところは定員が少なすぎる&朝に病院に行き診断書を持っていくところも多く仕事に間に合わない。

【回答】

ご意見ありがとうございます。皆様のご意見、ご要望については、今後の課題として、行政に報告し、情報共有をすすめてまいります。