

# [第三者評価]

～ アンケート集計結果 ～

港区白金台児童館

## 目 次

- 1 利用者調査集計結果【保護者】
- 2 利用者調査集計結果【小学4年生～6年生】
- 3 利用者調査集計結果【中学生～高校生】



株式会社 川原経営総合センター

## ■利用者アンケート集計結果【保護者】

事業所名

港区白金台児童館

### 回答対象者

- ◆ 今回の調査では、放課後学童クラブ登録者の回収率は、約53.0%(66人中35)であった。
- ◆ 回答者の児童の年齢：小学1～3年生が45.5%、未就学児が39.6%、小学4～6年生が9.7%。
- ◆ 居住地：白金地区が50.0%、高輪地区が15.7%、三田地区が13.0%、白金台地区が4.6%。
- ◆ 利用頻度：ほとんど毎日が30.6%、月に1～2回が19.4%、週1回が14.8%、週2回が13.0%、週3回が9.3%。
- ◆ 利用開始時期：2年以上が43.5%、6ヶ月以上～1年未満が23.1%、1年以上～2年未満が18.5%、3ヶ月未満、3ヶ月以上～6ヶ月未満がともに5.6%。

配布数(人)	196
回収数(人)	108
回収率	55.1%

### 利用者調査全体のコメント

- ◆ 総合的な評価では、“とてもよい”が63.9%、“ややよい”が29.6%となっている。“どちらともいえない”が2.8%、“ややよくない”、“よくない”がともに0.0%であった。
- ◆ 個々の質問に対する回答状況は、「状態を考慮した企画(問1)」「自主的な遊び(問5)」「学童でのくつろぎ(問10)」「個々の児童の把握(問11)」「相談対応(問16)」がともに90%以上と高い評価となっている。その他「ルールへの納得(問4)」「職員意欲(問23)」が80%以上、「乳幼児保護者の交流(問3)」「友だち作り(問7)」「企画への参画(問8)」「登録児以外との交流(問12)」「児童の目線(問21)」「地域住民来館の気楽さ(問27)」に対しても70%以上“はい”と回答しており全体的に高い傾向にある。
- ◆ 一方、「地域住民との交流(問26)」に関しては“いいえ”が30%以上と比較的否定的意見が多くなっている。「学童クラブの開設時間(問9)」「子育て情報の提供(問15)」「来ない子への働きかけ(問24)」に関しては、15%以上が“いいえ”と回答しているが、全体的には“いいえ”という回答が少ない傾向にある。
- ◆ 自由記述欄では、“熱意やあたたかい”など職員に対して好意的な意見が多くあげられている。また、企画のバリエーションや行事案内のコラムに対しても好意的な意見が多くあげられている。一方、不満として一番多くあげられているのは、館内の混雑である。また、職員対応の“子どもと同じ目線”に好印象をあげる意見が多い中、呼び名など対等すぎる職員対応に何人かから疑問の声があげられている。全体的に好意的な意見をあげながらこの部分は改善して欲しいといった記述が多く、児童館に対しての期待値が高いことがうかがえる。

## ■利用者アンケート集計結果【保護者】

事業所名	港区白金台児童館			
------	----------	--	--	--

評 点				計
はい	いいえ		無記入	
44	52		12	108
40.7%	48.1%		11.1%	100%

## 《乳幼児対応について》

◆ <乳幼児プログラム>に参加したことがありますか	44	52		12	108
	40.7%	48.1%		11.1%	100%
以下、問3までは、上の設問で「はい」と答えた方に ↓					
	ある	どちらとも いえない	いいえ	無記入	計
問1 児童館の乳幼児プログラムや活動内容は、参加者の状態を考慮して企画されていますか？	41	3	0	0	44
	93.2%	6.8%	0.0%	0.0%	100%
問2 乳幼児活動以外の児童館全体の活動についてご存知ですか？	28	11	5	0	44
	63.6%	25.0%	11.4%	0.0%	100%
問3 児童館では乳幼児の保護者同士の交流活動がありますか？	34	9	0	1	44
	77.3%	20.5%	0.0%	2.3%	100%

## 《小学生対応について》

	はい	いいえ		無記入	計
◆ 児童館を利用している<小学生>のお子さんをお持ちですか	64	29		15	108
	59.3%	26.9%		13.9%	100%
以下、問8までは、上の設問で「はい」と答えた方に ↓					
	ある	どちらとも いえない	いいえ	無記入	計
問4 児童館で遊ぶ際に守るべきルールや決まりをお子さんは納得していますか？	55	8	0	1	64
	85.9%	12.5%	0.0%	1.6%	100%
問5 お子さんは児童館で自主的に遊んでいますか？	62	2	0	0	64
	96.9%	3.1%	0.0%	0.0%	100%
問6 児童館に一人で来館した子どもへの援助がありますか？	43	14	2	5	64
	67.2%	21.9%	3.1%	7.8%	100%
問7 お子さんは児童館でいろいろな子どもと友達になれていますか？	50	10	4	0	64
	78.1%	15.6%	6.3%	0.0%	100%
問8 児童館の行事やクラブの企画に子どもの意見が活かされていますか？	45	16	1	2	64
	70.3%	25.0%	1.6%	3.1%	100%

《放課後児童＜学童クラブ＞対応について》

	はい	いいえ		無記入	計
◆ お子さんは、＜学童クラブ＞に入っていますか	35	65		8	108
	32.4%	60.2%		7.4%	100%
以下、問13までは、上の設問で「はい」と答えた方に ↓					
	ある	どちらとも いえない	いいえ	無記入	計
問9 ＜学童クラブ＞の開設時間は適切ですか？	21	8	6	0	35
	60.0%	22.9%	17.1%	0.0%	100%
問10 お子さんは児童館でリラックスしていますか？	33	1	1	0	35
	94.3%	2.9%	2.9%	0.0%	100%
問11 児童館職員は個々の児童の状況を把握する努力をしていますか？	34	1	0	0	35
	97.1%	2.9%	0.0%	0.0%	100%
問12 ＜学童クラブ＞登録児以外の子どもたちと友達になれていますか？	27	5	3	0	35
	77.1%	14.3%	8.6%	0.0%	100%
問13 ＜学童クラブ＞に参加している保護者同士が話し合う機会がありますか？	14	16	4	1	35
	40.0%	45.7%	11.4%	2.9%	100%

《全員の方に》

	ある	どちらとも いえない	いいえ	無記入	計
問14 児童館の企画や運営に保護者の意向が反映される機会がありますか？	52	37	9	10	108
	48.1%	34.3%	8.3%	9.3%	100%
問15 児童館で子育てに関する情報提供や支援を受けたことがありますか？	63	22	17	6	108
	58.3%	20.4%	15.7%	5.6%	100%

	はい	いいえ		無記入	計
◆ 児童館で職員に相談したことはありますか	49	55		4	108
	45.4%	50.9%		3.7%	100%
以下、問16までは、上の設問で「はい」と答えた方に ↓					
	ある	どちらとも いえない	いいえ	無記入	計
問16 相談したとき、児童館の職員は、あなたの話や相談を親身になって聴きましたか？	47	0	0	2	49
	95.9%	0.0%	0.0%	4.1%	100%

《全員の方向》	ある	どちらとも いえない	いいえ	無記入	計
問17 初めての児童館利用者に対して適切な対応や援助が行なわれていますか？	70 64.8%	19 17.6%	2 1.9%	17 15.7%	108 100%
問18 児童館の利用の案内、利用に際しての決まり、活動の紹介等は分かりやすく表示されていますか？	72 66.7%	19 17.6%	2 1.9%	15 13.9%	108 100%
問19 児童館には苦情を言いやすい雰囲気がありますか？	64 59.3%	23 21.3%	4 3.7%	17 15.7%	108 100%
問20 児童館では苦情に対して適切に対応してくれますか？	51 47.2%	29 26.9%	1 0.9%	27 25.0%	108 100%
問21 児童館職員は児童の目線に合った適切なかかわり方をしていますか？	83 76.9%	17 15.7%	0 0.0%	8 7.4%	108 100%
問22 子ども同士のトラブルがあったとき、職員は適切に対応してくれますか？	72 66.7%	19 17.6%	1 0.9%	16 14.8%	108 100%
問23 児童館職員は意欲的に仕事に取り組んでいますか？	92 85.2%	9 8.3%	0 0.0%	7 6.5%	108 100%
問24 児童館に来ていない子どもに対して、職員や児童館からの働きかけはありますか？	24 22.2%	47 43.5%	17 15.7%	20 18.5%	108 100%
問25 児童館では行政施策、各種サービス、地域の情報等の紹介がありますか？	68 63.0%	21 19.4%	7 6.5%	12 11.1%	108 100%
問26 児童館の活動で、職員以外のボランティア（民生・児童委員を含む）と触れ合う機会がありますか？	41 38.0%	19 17.6%	35 32.4%	13 12.0%	108 100%
問27 児童館には、地域住民が気軽に立ち寄れる雰囲気がありますか？	78 72.2%	20 18.5%	1 0.9%	9 8.3%	108 100%
問28 地域住民の声や要望は児童館の運営や活動に反映されていますか？	48 44.4%	39 36.1%	3 2.8%	18 16.7%	108 100%

《総合的な感想について》		回答数	割合
〔1〕 児童館はあなたにとってよいところだと思いますか	とてもよい	69	63.9%
	ややよい	32	29.6%
	どちらともいえない	3	2.8%
	ややよくない	0	0.0%
	よくない	0	0.0%
	無記入	4	3.7%
	計	108	100.0%

《あなた、または、お子さんについて》

F1. 利用頻度

→

【その他回答】  
・週5日

	回答数	割合
1. 年に数回	3	2.8%
2. 月に1～2回	21	19.4%
3. 週1回	16	14.8%
4. 週2回	14	13.0%
5. 週3回	10	9.3%
6. 週4回	6	5.6%
7. ほとんど毎日	33	30.6%
8. その他	1	0.9%
無記入	4	3.7%
計	108	100%

F2. 利用開始時期

→

1. 3ヶ月未満	6	5.6%
2. 3ヶ月以上～6ヶ月未満	6	5.6%
3. 6ヶ月以上～1年未満	25	23.1%
4. 1年以上～2年未満	20	18.5%
5. 2年以上	47	43.5%
無記入	4	3.7%
計	108	100%

F3. 居住地

→

【その他回答】  
・杉並  
・品川区(4)  
・品川区東五反田  
・品川区上大崎(3)  
・上大崎  
・渋谷区

1. 白金台	5	4.6%
2. 白金	54	50.0%
3. 高輪	17	15.7%
4. 三田	14	13.0%
5. 港区内の他の地域	3	2.8%
6. 港区以外	2	1.9%
無記入	13	12.0%
計	108	100%

F4. お子さんの学年  
(複数回答)

→

1. 未就学児	53	39.6%
2. 小学1年生～小学3年生	61	45.5%
3. 小学4年生～小学6年生	13	9.7%
4. 中学1年生～中学3年生	1	0.7%
5. 高校生以上	2	1.5%
無記入	4	3.0%
計	134	100%

## ■利用者アンケート集計結果【小学4年生～6年生】

事業所名

港区白金台児童館

### 調査対象

- ◆ 回答者の年齢：小学校4年生34.8%、5年生22.7%、6年生16.7%。
- ◆ 居住地：白金台地区が27.3%、高輪地区が15.2%、港区以外が10.6%、港区内の他の地域が9.1%、白金地区が7.6%、三田地区が4.5%。
- ◆ 利用頻度：週2回、ほとんど毎日がともに15.2%、月に1～2回、週1回がともに10.6%、年に数回が7.6%、週3回、週4回がともに6.1%。
- ◆ 利用開始時期：2年以上が63.6%、1年以上～2年未満が7.6%、3ヶ月未満、6ヶ月以上～1年未満がともに1.5%。
- ◆ 性別：男性が54.5%、女性が19.7%。

配布数(人)	73
回収数(人)	66
回収率	90.4%

### 利用者調査全体のコメント

- ◆ 総合的な評価では、“とてもよい”が45.5%、“ややよい”が28.8%、“どちらともいえない”が10.6%、“ややよくない”が3.0%、“よくない”が4.5%であった。
- ◆ 個々の質問に対する回答状況は、「相談時の対応(問9)」「来館の気軽さ(問1)」「友だち作り(問2)」「職員の声かけ(問3)」「けんかの仲裁(問7)」が60%以上と高い評価となっている。
- ◆ 一方、「職員への相談(問8)」「地域住民との交流(問5)」に関しては、否定的な回答が30%以上であった。自由記述欄には、楽しいという意見や遊びへの要望があげられている。また、職員との関わりについての賛否両論があげられており、比較的孩子達との関わりが深いことがうかがえる。

## ■利用者アンケート集計結果【小学4年生～6年生】

事業所名	港区白金台児童館
------	----------

(評価凡例) 1…はい 2…どちらともえない 3…いいえ

	評 点				計
	ある	どちらとも いえない	いいえ	無記入	
問1 あなたは、白金台児童館に気軽に来ることができますか？	43 65.2%	13 19.7%	7 10.6%	3 4.5%	66 100%
問2 あなたは、白金台児童館で新しい友達ができましたか？	44 66.7%	8 12.1%	11 16.7%	3 4.5%	66 100%
問3 あなたが、ひとりで来たとき白金台児童館の職員は話しかけてくれますか？	45 68.2%	6 9.1%	10 15.2%	5 7.6%	66 100%
問4 白金台児童館のきまり、やってみたい遊び、などについて、あなたの意見を聞かれたことはありますか？	26 39.4%	18 27.3%	19 28.8%	3 4.5%	66 100%
問5 白金台児童館でボランティアや地域の大人など職員以外の人と一緒に遊んだりしたことは、ありますか？	30 45.5%	12 18.2%	21 31.8%	3 4.5%	66 100%
問6 白金台児童館での決まりごとについて、どの職員の言うことも同じですか？	21 31.8%	25 37.9%	15 22.7%	5 7.6%	66 100%
問7 子ども同士のけんかや言いあそいがあったときに白金台児童館の職員は間に入ってくれますか？	45 68.2%	10 15.2%	8 12.1%	3 4.5%	66 100%
問8 あなたは、白金台児童館の職員に自分の気持ちを話したことがありますか	25 37.9%	12 18.2%	26 39.4%	3 4.5%	66 100%
問9 【問8で「はい」と答えた人のみ】白金台児童館の職員は、あなたの気持ちをきちんと聞いてくれますか？	19 76.0%	6 24.0%	0 0.0%	0 0.0%	25 100%
問10 あなたは、白金台児童館にいるとき、“いやだなあ”と思ったことがありますか？	19 28.8%	16 24.2%	25 37.9%	6 9.1%	66 100%
問11 【問10で「はい」と答えた人のみ】白金台児童館の職員は、あなたが“いやだなあ”と思ったことをきちんと聞いてくれましたか？	7 36.8%	2 10.5%	9 47.4%	1 5.3%	19 100%

## 《総合的な感想について》

	回答数	割合
〔1〕 白金台児童館は、あなたにとって良いところだと思いますか	とてもよい	30 45.5%
	ややよい	19 28.8%
	どちらともいえない	7 10.6%
	ややよくない	2 3.0%
	よくない	3 4.5%
	無記入	5 7.6%
	計	66 100.0%



《あなたについて》

F1. あなたの学年

→

【その他回答】  
.

	回答数	割合
1. 小学校4年生	23	34.8%
2. 小学校5年生	15	22.7%
3. 小学校6年生	11	16.7%
4. その他	0	0.0%
無記入	17	25.8%
計	66	100%

F2. あなたの性別

→

1. 男	36	54.5%
2. 女	13	19.7%
無記入	17	25.8%
計	66	100%

F3. 利用頻度

→

【その他回答】  
・たまに2ヶ月に2回ていど


1. 年に数回	5	7.6%
2. 月に1～2回	7	10.6%
3. 週1回	7	10.6%
4. 週2回	10	15.2%
5. 週3回	4	6.1%
6. 週4回	4	6.1%
7. ほとんど毎日	10	15.2%
8. その他	2	3.0%
無記入	17	25.8%
計	66	100%

F4. 利用開始時期

→

1. 3ヶ月未満	1	1.5%
2. 3ヶ月以上～6ヶ月未満	0	0.0%
3. 6ヶ月以上～1年未満	1	1.5%
4. 1年以上～2年未満	5	7.6%
5. 2年以上	42	63.6%
無記入	17	25.8%
計	66	100%

## F5. 居住地



【その他回答】  
・五反田  
・目黒区(2)  
・品川(4)

	回答数	割合
1. 白金台	18	27.3%
2. 白金	5	7.6%
3. 高輪	10	15.2%
4. 三田	3	4.5%
5. 港区内の他の地域	6	9.1%
6. 港区以外	7	10.6%
無記入	17	25.8%
計	66	100%

## ■利用者アンケート集計結果【中学生～高校生】

事業所名

港区白金台児童館

### 調査対象

- ◆ 回答者の年齢：中学2年生78.6%、高校1年生、高校2年生、高校3年生がともに7.1%。
- ◆ 居住地：高輪地区が42.9%、港区以外が35.7%、白金台地区が21.4%。
- ◆ 利用頻度：年に数回が50.0%、ほとんど毎日、月1～2回が21.4%、その他(初めて)が7.1%。
- ◆ 利用開始時期：2年以上が57.1%、1年以上～2年未満が21.4%、3ヶ月未満が14.3%、6ヶ月以上～1年未満が7.1%。
- ◆ 性別：男性が85.7%、女性が14.3%。

配布数(人)	14
回収数(人)	14
回収率	100.0%

### 利用者調査全体のコメント

- ◆ 総合的な評価では、“とてもよい”が42.9%、“ややよい”が35.7%、“どちらともいえない”、“ややよくない”、“よくない”がともに7.1%となっている。
- ◆ 個々の質問に対する回答状況は、「来館の気軽さ(問1)」「中高生の場所時間(問2)」「異年齢他校との交流(問4)」に関して肯定的な意見が50%以上であった。また、やや否定的傾向が見受けられる設問は、「地域住民との交流(問5)」の35.7%であった。その他の設問も「来館の気軽さ(問1)」以外20%が否定的な意見となっている。
- ◆ 自由記述欄には、“雰囲気がい”、“いごちがよい”という反面、“中高生が入るのに抵抗がある”という意見があげられている。

## ■利用者アンケート集計結果【中学生～高校生】

	事業所名		江東区白金台児童館			
	評 点				計	
	ある	どちらとも いえない	いいえ	無記入		
問1 中高生が気軽に立ち寄れる雰囲気があると思いますか？	8 57.1%	4 28.6%	2 14.3%	0 0.0%	14 100%	
問2 日常的に中高生だけで使える場や時間を設定していると思いますか？	7 50.0%	3 21.4%	4 28.6%	0 0.0%	14 100%	
問3 中高生が小学生のリーダー的役割を担えるよう働きかけがなされていますか。	5 35.7%	5 35.7%	4 28.6%	0 0.0%	14 100%	
問4 あなたは、白金台児童館で異年齢や他校の人と友達になる機会がありますか？	7 50.0%	3 21.4%	4 28.6%	0 0.0%	14 100%	
問5 白金台児童館の行事やクラブの企画に中高生の意見が活かされていると思いますか？	4 28.6%	5 35.7%	4 28.6%	1 7.1%	14 100%	
問6 白金台児童館でボランティアや地域の大人と接することはありますか？	4 28.6%	5 35.7%	5 35.7%	0 0.0%	14 100%	
問7 白金台児童館での決まりごとについて、どの職員の言うことも同じですか？	6 42.9%	4 28.6%	3 21.4%	1 7.1%	14 100%	
問8 子どもや中高生同士のトラブルがあったとき、職員は間に入ってくれますか？	5 35.7%	5 35.7%	3 21.4%	1 7.1%	14 100%	

	はい	いいえ	無記入	計
◆ 児童館で職員に相談したことはありますか	1 7.1%	11 78.6%	2 14.3%	14 100%

以下、問9までは、上の設問で「はい」と答えた方に  
↓

	ある	どちらとも いえない	いいえ	無記入	計
問9 相談したとき、児童館の職員は、あなたの話や相談を親身になって聴いてくれましたか？	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100%

## 《総合的な感想について》

	回答数	割合
〔1〕 白金台児童館はあなたにとってよいところだと思いますか	とてもよい	6 42.9%
	ややよい	5 35.7%
	どちらともいえない	1 7.1%
	ややよくない	1 7.1%
	よくない	1 7.1%
	無記入	0 0.0%
	計	14 100.0%

《あなた自身について》

F1. 学年

→

【その他回答】  
・

	回答数	割合
1. 中学1年生	0	0.0%
2. 中学2年生	11	78.6%
3. 中学3年生	0	0.0%
4. 高校1年生	1	7.1%
5. 高校2年生	1	7.1%
6. 高校3年生	1	7.1%
7. その他	0	0.0%
無記入	0	0.0%
計	14	100%

F2. 性別

→

1. 男	12	85.7%
2. 女	2	14.3%
無記入	0	0.0%
計	14	100%

F3. 利用頻度

→

【その他回答】  
・初めて

1. 年に数回	7	50.0%
2. 月に1～2回	3	21.4%
3. 週1回	0	0.0%
4. 週2回	0	0.0%
5. 週3回	0	0.0%
6. 週4回	0	0.0%
7. ほとんど毎日	3	21.4%
8. その他	1	7.1%
無記入	0	0.0%
計	14	100%

F4. 利用開始時期

→

1. 3ヶ月未満	2	14.3%
2. 3ヶ月以上～6ヶ月未満	0	0.0%
3. 6ヶ月以上～1年未満	1	7.1%
4. 1年以上～2年未満	3	21.4%
5. 2年以上	8	57.1%
無記入	0	0.0%
計	14	100%

F5. 居住地

- 
- 【その他回答】
- ・かつしか区 亀有
  - ・中国
  - ・大田区
  - ・フィリピン
  - ・神奈川

	回答数	割合
1. 白金台	3	21.4%
2. 白金	0	0.0%
3. 高輪	6	42.9%
4. 三田	0	0.0%
5. 港区内の他の地域	0	0.0%
6. 港区以外	5	35.7%
無記入	0	0.0%
計	14	100%