

# [第三者評価]

～ アンケート集計結果 ～

## 港区立豊岡児童館

### 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】

#### 利用者調査における調査方法

##### ① 児童館内でのアンケート調査

受付にて調査票と返信用封筒を配布した。また、学童クラブの保護者に対しては、①との重複を防ぎ、①以外の学校の在籍児童に対して連絡帳とともに配布し、調査を実施した。返信用封筒に密閉後、館内のポスト、または、郵便ポストにて投函する方法で行い、評価機関にて開封した。



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

港区立豊岡児童館

### 回答対象者

- ◆ 放課後学童クラブ登録者回収率:約60.6%(66名中40名)。
- ◆ 回答者の児童の年齢:未就学児童が26.9%、小学1～3年生が51.3%、小学4～6年生が9.0%、中学生が2.6%。
- ◆ 居住地:三田5丁目が33.3%、白金・高輪が23.8%、三田1～4丁目が17.5%、芝・芝浦・海岸が6.3%、港区内他の地域が7.9%、港区以外が0.0%。
- ◆ 利用頻度:ほとんど毎日が41.3%、週4回が17.5%、週1回が11.1%、月に1～2回が7.9%、週2回が6.3%、週3回が1.6%。
- ◆ 利用開始時期:2年以上が30.2%、1年以上～2年未満、6ヶ月以上～1年未満が28.6%、3ヶ月以上～6ヶ月未満が1.6%、3ヶ月未満が0.0%。

	館内
配布数(人)	108
回収数(人)	63
回収率	58.3%

### 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65.1%、“ややよい”が31.7%、“ややよくない”が1.6%、“どちらともいえない”、“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、「ルールへの納得(問4)」が90%以上、「自主的な遊び(問5)」「友達作り(問7)」「学童でのくつろぎ(問10)」「個別児童の把握(問11)」「相談対応(問16)」「職員の目線(問21)」「職員意欲(問23)」がともに80%以上“はい”と回答している。
- ◆ 「学童クラブの開設時間(問9)」「学童保護者の交流(問13)」「育児情報の提供(問15)」「来てない子どもへの働きかけ(問24)」に関しては“いいえ”が15%以上であるものの他児童館と比較すると全体的に高く、否定的な意見が少ない傾向にある。
- ◆ 自由記述欄では、“声かけ”、“安心”など職員に対する信頼の言葉や乳幼児クラブ活動のプログラムに対して高い評価の声が多くあげられている。一方、遊具や授乳スペース、小児用便座など設備面に関する点、学童クラブ児童の受入れ時間等に関する要望があげられている。

## ■利用者アンケート集計結果【保護者】

事業所名	港区立豊岡児童館				
評 点					計
はい	いいえ		無記入		
◆ <乳幼児プログラム>に参加したことがありますか	25	29		9	63
	39.7%	46.0%		14.3%	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？	19	6	0	0	25
	76.0%	24.0%	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？	11	11	3	0	25
	44.0%	44.0%	12.0%	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？	12	9	3	1	25
	48.0%	36.0%	12.0%	4.0%	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	40	19		4	63
	63.5%	30.2%		6.3%	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？	36	4	0	0	40
	90.0%	10.0%	0.0%	0.0%	100%
問5 お子さんは児童館で自主的に遊んでいますか？	34	6	0	0	40
	85.0%	15.0%	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？	20	15	0	5	40
	50.0%	37.5%	0.0%	12.5%	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？	32	6	1	1	40
	80.0%	15.0%	2.5%	2.5%	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？	25	10	2	3	40
	62.5%	25.0%	5.0%	7.5%	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	40	18		5	63
	63.5%	28.6%		7.9%	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？	26	7	7	0	40
	65.0%	17.5%	17.5%	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？	32	8	0	0	40
	80.0%	20.0%	0.0%	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？	35	4	0	1	40
	87.5%	10.0%	0.0%	2.5%	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？	23	13	2	2	40
	57.5%	32.5%	5.0%	5.0%	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？	15	18	7	0	40
	37.5%	45.0%	17.5%	0.0%	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？	29	22	5	7	63
	46.0%	34.9%	7.9%	11.1%	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？	36	13	10	4	63
	57.1%	20.6%	15.9%	6.3%	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	35	24		4	63
	55.6%	38.1%		6.3%	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？	31	3	0	1	35
	88.6%	8.6%	0.0%	2.9%	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？	48 76.2%	9 14.3%	0 0.0%	6 9.5%	63 100%
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？	47 74.6%	11 17.5%	0 0.0%	5 7.9%	63 100%
問19 児童館には苦情を言いやすい雰囲気がありますか？	37 58.7%	16 25.4%	2 3.2%	8 12.7%	63 100%
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？	36 57.1%	15 23.8%	1 1.6%	11 17.5%	63 100%
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？	51 81.0%	7 11.1%	0 0.0%	5 7.9%	63 100%
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？	39 61.9%	16 25.4%	1 1.6%	7 11.1%	63 100%
問23 児童館職員は意欲的に仕事に取り組んでいますか？	56 88.9%	5 7.9%	0 0.0%	2 3.2%	63 100%
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？	21 33.3%	19 30.2%	12 19.0%	11 17.5%	63 100%
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？	43 68.3%	12 19.0%	1 1.6%	7 11.1%	63 100%
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？	23 36.5%	20 31.7%	9 14.3%	11 17.5%	63 100%
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？	39 61.9%	16 25.4%	3 4.8%	5 7.9%	63 100%
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？	22 34.9%	25 39.7%	1 1.6%	15 23.8%	63 100%

《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	41	65.1%
	ややよい	20	31.7%
	どちらともいえない	0	0.0%
	ややよくない	1	1.6%
	よくない	0	0.0%
	無記入	1	1.6%
	計	63	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回  
 ・月に4～5回

	回答数	割合
1. 年に数回	0	0.0%
2. 月に1～2回	5	7.9%
3. 週1回	7	11.1%
4. 週2回	4	6.3%
5. 週3回	1	1.6%
6. 週4回	11	17.5%
7. ほとんど毎日	26	41.3%
8. その他	2	3.2%
無記入	7	11.1%
計	63	100%

F2. 利用開始時期

→

1. 3ヶ月未満	0	0.0%
2. 3ヶ月以上～6ヶ月未満	1	1.6%
3. 6ヶ月以上～1年未満	18	28.6%
4. 1年以上～2年未満	18	28.6%
5. 2年以上	19	30.2%
無記入	7	11.1%
計	63	100%

F3. 居住地

→

【その他回答】  
 ・

1. 三田5丁目	21	33.3%
2. 三田1～4丁目	11	17.5%
3. 白金・高輪	15	23.8%
4. 芝・芝浦・海岸	4	6.3%
5. 港区内の他の地域	5	7.9%
6. 港区以外	0	0.0%
無記入	7	11.1%
計	63	100%

F4. お子さんの学年  
 (複数回答)

→

1. 未就学児	21	26.9%
2. 小学1年生～小学3年生	40	51.3%
3. 小学4年生～小学6年生	7	9.0%
4. 中学1年生～中学3年生	2	2.6%
5. 高校生以上	0	0.0%
無記入	8	10.3%
計	78	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

港区立豊岡児童館

### 調査対象

- ◆ 回答者の年齢：小学校4年生47.1%、5年生29.4%、6年生23.5%。
- ◆ 居住地：三田5丁目が41.2%、三田1～4丁目が35.3%、白金・高輪、芝・芝浦・海岸がともに5.9%、港区内の他の地域が11.8%。
- ◆ 利用頻度：月に1～2回が29.4%、年に数回、週2回が23.5%、週1回、ほとんど毎日が11.8%、その他なし。
- ◆ 利用開始時期：2年以上が64.7%、1年以上～2年未満が17.6%、3ヶ月未満が11.8%、3ヶ月以上～6ヶ月未満が5.9%。
- ◆ 性別：男性が17.6%、女性が82.4%。

	館内
配布数(人)	23
回収数(人)	17
回収率	73.9%

### 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”、“ややよい”がともに23.5%、“どちらともいえない”が41.2%、“ややよくない”が11.8%、“よくない”が0.0%であった。
- ◆ 個々の質問に対する回答状況は、「1人来館時の対応(問3)」が64.7%と他設問と比較すると高い回答となっている。「相談時の対応(問9)」は、100%ではあるが、相談経験者1名のみでの回答である。
- ◆ 一方、比較的否定的な回答が多かったのは、「職員への相談(問8)」(64.7%)、「企画への参画(問4)」(47.1%)であった。
- ◆ 学童OB・GOは、17名中3名(17.6%)であった。
- ◆ 全体の回収数が少ないことも影響するが、他児童館と比較すると全般的に設問への肯定的意見が少ない傾向にある。今後、要因把握もしくは独自アンケート調査などを実施することも検討の余地がある。
- ◆ 自由記述欄には、料理や図工などが楽しいという意見やボール遊びの時間延長など子ども達の様々な要望があげられていた。

## ■利用者アンケート集計結果【小学4年生～6年生】

事業所名	港区立豊岡児童館
------	----------

(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、豊岡児童館に気軽に来ることができますか？	8 47.1%	9 52.9%	0 0.0%	0 0.0%	17 100%
問2 あなたは、豊岡児童館で新しい友達ができましたか？	10 58.8%	3 17.6%	4 23.5%	0 0.0%	17 100%
問3 あなたが、ひとりで来たとき豊岡児童館の職員は話しかけてくれますか？	11 64.7%	5 29.4%	1 5.9%	0 0.0%	17 100%
問4 豊岡児童館のきまり、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？	4 23.5%	5 29.4%	8 47.1%	0 0.0%	17 100%
問5 豊岡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？	6 35.3%	7 41.2%	4 23.5%	0 0.0%	17 100%
問6 豊岡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？	5 29.4%	11 64.7%	1 5.9%	0 0.0%	17 100%
問7 子ども同士のけんかや言いあそいがあったときに豊岡児童館の職員は間に入ってくれますか？	4 23.5%	10 58.8%	1 5.9%	2 11.8%	17 100%
問8 あなたは、豊岡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	1 5.9%	5 29.4%	11 64.7%	0 0.0%	17 100%
問9 【問8で「はい」と答えた人のみ】豊岡児童館の職員は、あなたの気持ちをきちんと聞いてくれますか？	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100%
問10 あなたは、豊岡児童館にいるとき、“いやだなあ”と思ったことがありますか？	6 35.3%	8 47.1%	2 11.8%	1 5.9%	17 100%
問11 【問10で「はい」と答えた人のみ】豊岡児童館の職員は、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？	1 16.7%	3 50.0%	2 33.3%	0 0.0%	6 100%

## 《総合的な感想について》

	回答数	割合
〔1〕 豊岡児童館は、あなたにとって良いところだと思いますか	とてもよい	4 23.5%
	ややよい	4 23.5%
	どちらともいえない	7 41.2%
	ややよくない	2 11.8%
	よくない	0 0.0%
	無記入	0 0.0%
計	17 100.0%	



《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	8	47.1%
2. 小学校5年生	5	29.4%
3. 小学校6年生	4	23.5%
4. その他	0	0.0%
無記入	0	0.0%
計	17	100%

F2. あなたの性別

→

1. 男	3	17.6%
2. 女	14	82.4%
無記入	0	0.0%
計	17	100%

F3. 利用頻度

→

【その他回答】

.

1. 年に数回	4	23.5%
2. 月に1～2回	5	29.4%
3. 週1回	2	11.8%
4. 週2回	4	23.5%
5. 週3回	0	0.0%
6. 週4回	0	0.0%
7. ほとんど毎日	2	11.8%
8. その他	0	0.0%
無記入	0	0.0%
計	17	100%

F4. 利用開始時期

→

1. 3ヶ月未満	2	11.8%
2. 3ヶ月以上～6ヶ月未満	1	5.9%
3. 6ヶ月以上～1年未満	0	0.0%
4. 1年以上～2年未満	3	17.6%
5. 2年以上	11	64.7%
無記入	0	0.0%
計	17	100%

F5. 居住地

→

【その他回答】  
・あざぶちゅーばん

	回答数	割合
1. 三田5丁目	7	41.2%
2. 三田1～4丁目	6	35.3%
3. 白金・高輪	1	5.9%
4. 芝・芝浦・海岸	1	5.9%
5. 港区内の他の地域	2	11.8%
6. 港区以外	0	0.0%
無記入	0	0.0%
計	17	100%

F6. 学童OB・OG

→

1. はい	3	17.6%
2. いいえ	14	82.4%
無記入	0	0.0%
計	17	100%

## ■利用者アンケート集計結果【中学生～高校生】

事業所名

港区立豊岡児童館

### 調査対象

- ◆ 回答者の年齢：中学2年生50.0%、高校3年生50.0%。
- ◆ 居住地：三田5丁目、三田1～4丁目、港区内の他の地域、港区以外がともに25.0%。
- ◆ 利用頻度：月に1～2回が25.0%、その他75.0%、その他記述には、ときどきなど不定期な表現があった。
- ◆ 利用開始時期：全員が2年以上。
- ◆ 性別：男性、女性がともに50.0%。

	館内
配布数(人)	6
回収数(人)	4
回収率	66.7%

### 利用者調査全体のコメント

- ◆ 今回の回答者数は、わずか4名であった。そのため、回答内容も参考値と捉えることが妥当である。総合的な評価では、“とてもよい”が75.0%、“どちらともいえない”が25.0%であった。
- ◆ 個々の質問に対する回答状況は、「来館の気軽さ(問1)」、「リーダー的役割(問3)」、「異年齢他校との交流(問4)」、「トラブルの仲裁(問8)」、「相談対応(問9)」がともに3名(75.0%)が“はい”と回答しており比較的高い評価であった。
- ◆ 一方、「企画への参画(問5)」、「ボランティアとの交流(問6)」、「職員の共通意識(問7)」は否定的な意見が2名(50.0%)であった。
- ◆ 自由記述欄には、“おちつく”という言葉とともに児童館のあり方についての誠実な意見があげられており、回答した利用者は、児童館に青少年の視点を理解してもらえる相談相手を求めている可能性がうかかった。

## ■利用者アンケート集計結果【中学生～高校生】

事業所名	港区立豊岡児童館				計
	評 点				
	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？	3 75.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 100%
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？	2 50.0%	2 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 100%
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。	3 75.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 100%
問4 あなたは、豊岡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？	3 75.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 100%
問5 豊岡児童館の行事やクラブの企画に中高生の意見が生かされていると思いますか？	1 25.0%	1 25.0%	2 50.0%	0 0.0%	4 100%
問6 豊岡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？	2 50.0%	0 0.0%	2 50.0%	0 0.0%	4 100%
問7 豊岡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？	1 25.0%	1 25.0%	2 50.0%	0 0.0%	4 100%
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？	3 75.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 100%

はい	いいえ	無記入	計
3 75.0%	1 25.0%	0 0.0%	4 100%

◆ 児童館で職員に相談したことはありますか

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？	3 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 100%

## 《総合的な感想について》

	回答数	割合
〔1〕 豊岡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	3 75.0%
	ややよい	0 0.0%
	どちらともいえない	1 25.0%
	ややよくない	0 0.0%
	よくない	0 0.0%
	無記入	0 0.0%
	計	4 100.0%

## 《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	2	50.0%
3. 中学3年生	0	0.0%
4. 高校1年生	0	0.0%
5. 高校2年生	0	0.0%
6. 高校3年生	2	50.0%
7. その他	0	0.0%
無記入	0	0.0%
計	4	100%

F2. 性別

→

1. 男	2	50.0%
2. 女	2	50.0%
無記入	0	0.0%
計	4	100%

F3. 利用頻度

→

【その他回答】

- ・ときどき
- ・まちまち
- ・半年に1回くらい

1. 年に数回	0	0.0%
2. 月に1～2回	1	25.0%
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	0	0.0%
8. その他	3	75.0%
無記入	0	0.0%
計	4	100%

F4. 利用開始時期

→

1. 3ヶ月未満	0	0.0%
2. 3ヶ月以上～6ヶ月未満	0	0.0%
3. 6ヶ月以上～1年未満	0	0.0%
4. 1年以上～2年未満	0	0.0%
5. 2年以上	4	100.0%
無記入	0	0.0%
計	4	100%

## F5. 居住地

→

【その他回答】  
・東京都

	回答数	割合
1. 三田5丁目	1	25.0%
2. 三田1～4丁目	1	25.0%
3. 白金・高輪	0	0.0%
4. 芝・芝浦・海岸	0	0.0%
5. 港区内の他の地域	1	25.0%
6. 港区以外	1	25.0%
無記入	0	0.0%
計	4	100%