

[第三者評価]

～ アンケート集計結果 ～

江東区立東雲児童館

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】

■利用者アンケート集計結果【保護者】

事業所名

江東区立東雲児童館

回答対象者

- ◆ 回収率: 67.7%(133名中89名)。
- ◆ 回答者の児童の年齢: 未就学児が56.7%、小学1年生～小学3年生が29.8%、小学4年生～小学6年生が2.9%、中学1年生～中学3年生が1.0%、無記入9.6%。
- ◆ 居住地: 東雲1丁目・東雲2丁目が64.4%、有明が20.0%、辰巳が1.1%、江東区内他地域が4.4%。
- ◆ 利用頻度: 年に数回が8.9%、月に1～2回が28.9%、週1回が28.9%、週2回が7.8%、週3回が3.3%、ほとんど毎日が11.1%、その他が2.2%、無記入が8.9%。
- ◆ 利用開始時期: 2年以上が35.6%、1年以上～2年未満が15.6%、6ヶ月以上～1年未満が14.4%、3ヶ月以上～6ヶ月未満が6.7%、3ヶ月未満が17.8%。

	館内
配布数(人)	133
回収数(人)	90
回収率	67.7%

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83.3%、“ややよい”が4.4%、“どちらともいえない”が2.2%、“ややよくない”1.1%、“よくない”が1.1%、無記入が7.8%であった。
- ◆ 個々の質問で“はい”と回答している割合が多いものは、＜乳幼児対応＞問1.参加者の状態を考慮した企画運営がなされているが96.5%、＜小学生対応＞ルールや決まりへの納得感、自主的に児童館で遊んでいますかが共に80%以上となっている。反対に、“いいえ”と回答している割合が多いものは、＜小学生対応＞問10.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の38.5%となっている。
- ◆ 自由記述欄では、職員の対応の良さや、乳児プログラムにおいて魅力的な企画が多いことについて、感謝の言葉が寄せられている。一方で、子供同士のトラブルへの対策や、職員が子供に対して呼び捨てをしている事が気になるとの意見が一部にあげられている。

■利用者アンケート集計結果【保護者】

事業所名	江東区立東雲児童館				
	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	57	18	15	90	
	63.3%	20.0%	16.7%	100%	
以下、問3までは、上の設問で「はい」と答えた方に ↓					
	はい	どちらとも いいえ	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？	55	2	0	0	57
	96.5%	3.5%	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？	35	19	3	0	57
	61.4%	33.3%	5.3%	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？	45	9	2	1	57
	78.9%	15.8%	3.5%	1.8%	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	27	49	14	90	
	30.0%	54.4%	15.6%	100%	
以下、問10までは、上の設問で「はい」と答えた方に ↓					
	はい	どちらとも いいえ	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？	24	3	0	0	27
	88.9%	11.1%	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？	23	4	0	0	27
	85.2%	14.8%	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？	16	8	0	3	27
	59.3%	29.6%	0.0%	11.1%	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？	19	7	1	0	27
	70.4%	25.9%	3.7%	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？	18	8	0	1	27
	66.7%	29.6%	0.0%	3.7%	100%
問9 児童館の企画や運営に保護者の意向が反映される機会はありますか？	8	12	5	2	27
	29.6%	44.4%	18.5%	7.4%	100%
問10 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？	13	4	10	0	27
	48.1%	14.8%	37.0%	0.0%	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	31	50	9	90	
	34.4%	55.6%	10.0%	100%	
以下、問11までは、上の設問で「はい」と答えた方に					
	はい	どちらとも いいえ	いいえ	無記入	計
問11 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？	30	0	0	1	31
	96.8%	0.0%	0.0%	3.2%	100%

《全員の方に》

	はい	どちらとも いいえ	いいえ	無記入	計
問12 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？	63	6	1	20	90
	70.0%	6.7%	1.1%	22.2%	100%
問13 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？	63	6	1	20	90
	70.0%	6.7%	1.1%	22.2%	100%
問14 児童館には苦情を言いやすい雰囲気がありますか？	48	21	1	20	90
	53.3%	23.3%	1.1%	22.2%	100%
問15 児童館では苦情に対して適切に対応してくれますか？	43	22	0	25	90
	47.8%	24.4%	0.0%	27.8%	100%
問16 児童館職員は児童の目線に合った適切なかわり方をしていますか？	63	5	0	22	90
	70.0%	5.6%	0.0%	24.4%	100%
問17 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？	53	10	1	26	90
	58.9%	11.1%	1.1%	28.9%	100%
問18 児童館職員は意欲的に仕事に取り組んでいますか？	68	1	0	21	90
	75.6%	1.1%	0.0%	23.3%	100%
問19 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？	30	26	6	28	90
	33.3%	28.9%	6.7%	31.1%	100%
問20 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？	54	11	2	23	90
	60.0%	12.2%	2.2%	25.6%	100%
問21 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）と触れ合う機会はありますか？	27	23	16	24	90
	30.0%	25.6%	17.8%	26.7%	100%
問22 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？	64	4	1	21	90
	71.1%	4.4%	1.1%	23.3%	100%
問23 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？	38	25	2	25	90
	42.2%	27.8%	2.2%	27.8%	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	75 83.3%
	ややよい	4 4.4%
	どちらともいえない	2 2.2%
	ややよくない	1 1.1%
	よくない	1 1.1%
	無記入	7 7.8%
	計	90 100.0%

《あなた、または、お子さんについて》

F1. 利用頻度

【その他回答】
・学童クラブ
・初めて

	回答数	割合
1. 年に数回	8 8.9%	
2. 月に1～2回	26 28.9%	
3. 週1回	26 28.9%	
4. 週2回	7 7.8%	
5. 週3回	3 3.3%	
6. 週4回	0 0.0%	
7. ほとんど毎日	10 11.1%	
8. その他	2 2.2%	
無記入	8 8.9%	
計	90 100%	

F2. 利用開始時期

1. 3ヶ月未満	16 17.8%
2. 3ヶ月以上～6ヶ月未満	6 6.7%
3. 6ヶ月以上～1年未満	13 14.4%
4. 1年以上～2年未満	14 15.6%
5. 2年以上	32 35.6%
無記入	9 10.0%
計	90 100%

F3. 居住地

【その他回答】

1. 東雲1丁目	39 43.3%
2. 東雲2丁目	19 21.1%
3. 有明	18 20.0%
4. 辰巳	1 1.1%
5. 江東区内の他の地域	4 4.4%
6. 江東区以外	0 0.0%
無記入	9 10.0%
計	90 100.0%

F4. お子さんの学年
(複数回答)



1. 未就学児	59	56.7%
2. 小学1年生～小学3年生(学童クラブ)	14	13.5%
3. 小学1年生～小学3年生(2. 以外)	17	16.3%
4. 小学4年生～小学6年生	3	2.9%
5. 中学1年生～中学3年生	1	1.0%
6. 高校生以上	0	0.0%
無記入	10	9.6%
計	104	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

江東区立東雲児童館

調査対象

- ◆ 回収率:97.0%(66名中64名)
- ◆ 回答者の年齢:小学校4年生が31.3%、小学校5年生が40.6%、小学校6年生が17.2%、無記入が10.9%。
- ◆ 居住地:東雲1丁目・2丁目が64.0%、有明が18.8%、江東区以外が1.6%、無記入が15.6%。
- ◆ 利用頻度:月に1～2回が26.6%、ほとんど毎日が17.2%、週2回と年に数回が12.5%、週1回と週3回が4.7%、その他が10.9%。
- ◆ 利用開始時期:2年以上が48.4%、1年以上2年未満が18.8%、3ヵ月未満が12.5%、その他が9.4%。
- ◆ 性別:男性が43.8%、女性が42.2%、無記入が14.1%。

	館内
配布数(人)	66
回収数(人)	64
回収率	97.0%

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62.5%、“ややよい”が18.8%、“どちらともいえない”が12.5%、“ややよくない”、“よくない”がいずれも1.6%であった。
- ◆ 個々の質問に対する回答状況は、問9.「あなたの気持ちをきちんと聞いてくれますか」が90%以上、問1.「気軽に来ることが出来ますか」が80%以上が”はい”となっている。一方、問4.「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」、問8.「職員に自分の気持ちを話したことがありますか」は、50%以上が”いいえ”と回答している。
- ◆ 自由記述欄には、館内設備では、遊具を増やして欲しいという意見が多く、職員については、一緒に遊んでくれたり、気軽に話しかけてくれることに親しみを感じているとの意見が多かった。

■利用者アンケート集計結果【小学4年生～6年生】

	事業所名		江東区立東雲児童館		
	評 点				計
	ある	どちらとも いえない	いいえ	無記入	
問1 あなたは、東雲児童館に気軽に来ることができますか？	54 84.4%	6 9.4%	2 3.1%	2 3.1%	64 100%
問2 あなたは、東雲児童館で新しい友達ができましたか？	36 56.3%	4 6.3%	22 34.4%	2 3.1%	64 100%
問3 あなたが、ひとりで来たとき東雲児童館の職員は話しかけてくれますか？	47 73.4%	10 15.6%	4 6.3%	3 4.7%	64 100%
問4 東雲児童館のきまり、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？	18 28.1%	10 15.6%	33 51.6%	3 4.7%	64 100%
問5 東雲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？	25 39.1%	9 14.1%	26 40.6%	4 6.3%	64 100%
問6 東雲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？	31 48.4%	19 29.7%	10 15.6%	4 6.3%	64 100%
問7 子ども同士のけんかや言いあそいがあったときに東雲児童館の職員は間に入ってしてくれますか？	36 56.3%	16 25.0%	8 12.5%	4 6.3%	64 100%
問8 あなたは、東雲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？	19 29.7%	9 14.1%	34 53.1%	2 3.1%	64 100%
問9 【問8で「はい」と答えた人のみ】東雲児童館の職員は、あなたの気持ちをきちんと聞いてくれますか？	18 94.7%	0 0.0%	1 5.3%	0 0.0%	19 100%
問10 あなたは、東雲児童館にいるとき、“いやだなあ”と思ったことがありますか？	18 28.1%	6 9.4%	37 57.8%	3 4.7%	64 100%
問11 【問10で「はい」と答えた人のみ】東雲児童館の職員は、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？	5 27.8%	4 22.2%	6 33.3%	3 16.7%	18 100%

《総合的な感想について》

	回答数	割合
〔1〕 東雲児童館は、あなたにとって良いところだと思いますか	とてもよい	40 62.5%
	ややよい	12 18.8%
	どちらともいえない	8 12.5%
	ややよくない	1 1.6%
	よくない	1 1.6%
	無記入	2 3.1%
	計	64 100.0%

《あなたについて》

F1. あなたの学年



	回答数	割合
1. 小学校4年生	20	31.3%
2. 小学校5年生	26	40.6%
3. 小学校6年生	11	17.2%
4. その他	0	0.0%
無記入	7	10.9%
計	64	100%

F2. あなたの性別



1. 男	28	43.8%
2. 女	27	42.2%
無記入	9	14.1%
計	64	100%

F3. 利用頻度



【その他回答】
 ・初めて
 ・月3～4回（行かない月もある）
 ・1回
 ・毎日

1. 年に数回	8	12.5%
2. 月に1～2回	17	26.6%
3. 週1回	3	4.7%
4. 週2回	8	12.5%
5. 週3回	3	4.7%
6. 週4回	0	0.0%
7. ほとんど毎日	11	17.2%
8. その他	7	10.9%
無記入	7	10.9%
計	64	100%

F4. 利用開始時期



1. 3ヶ月未満	8	12.5%
2. 3ヶ月以上～6ヶ月未満	2	3.1%
3. 6ヶ月以上～1年未満	4	6.3%
4. 1年以上～2年未満	12	18.8%
5. 2年以上	31	48.4%
無記入	7	10.9%
計	64	100%

F5. 居住地



【その他回答】
 ・住所とか特定されると怖いので止めておきます。いやな思いをするからです。それに最悪だからです。
 ・個人情報なのでダメ。
 ・個人情報いわない。

	回答数	割合
1. 東雲1丁目	15	23.4%
2. 東雲2丁目	26	40.6%
3. 有明	12	18.8%
4. 辰巳	0	0.0%
5. 江東区内の他の地域	0	0.0%
6. 江東区以外	1	1.6%
無記入	10	15.6%
計	64	100%

F6. 学童OB・OG



1. はい	15	23.4%
2. いいえ	42	65.6%
無記入	7	10.9%
計	64	100%

■利用者アンケート集計結果【中高生】

事業所名

江東区立東雲児童館

調査対象

- ◆ 回収率：95.5% (22名中21名)
- ◆ 回答者の年齢：中学1年生が33.3%、中学2年生が38.1%、中学3年生が19.0%、高校1年生が9.5%。
- ◆ 居住地：東雲1丁目・2丁目が71.4%、有明が19.0%、辰巳が9.5%。
- ◆ 利用頻度：月に1～2回が33.3%、年に数回が23.8%、週2回が14.3%、週1回、週3回が9.5%、週4回、その他が4.8%。
- ◆ 利用開始時期：2年以上が81.0%、3カ月未満が9.5%、3カ月以上6カ月未満、1年以上2年未満が4.8%。
- ◆ 性別：男性が66.7%、女性が33.3%。

	館内
配布数(人)	22
回収数(人)	21
回収率	95.5%

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76.2%、“ややよい”が9.5%となっている。“どちらともいえない”、“ややよくない”、“よくない”、“無記入”は、いずれも4.8%であった。
- ◆ 個々の質問に対する回答状況は、問1.「来館の気軽さ」が80%以上、問2.「日常的に中高生が利用しやすい」、問4.「他校の人と友達になれる」、問8.「子どもや中高生同士のトラブル仲裁」が70%以上が“ある”と回答している。一方では、問3.「中高生が小学生のリーダー的役割を担う働きかけ」、問5.「行事やクラブの企画への中高生の意見吸収」、問6.「ボランティアや地域の大人との触れ合い」について“どちらともいえない”、“いいえ”の割合が50%近くとなっている。
- ◆ 自由記述欄では、「とても良い」、「楽しく過ごしやすい」との意見が多かった。児童館内でのクラブ活動企画として卓球をしたいとの意見も散見された。
- ◆ 今回の調査に回答した多くの中高生が、児童館に満足していることが伺える。

■利用者アンケート集計結果【中学生】

	事業所名 江東区立東雲児童館				計
	評 点				
	ある	どちらとも いいない	いいえ	無記入	
問1 中学生が気軽に立ち寄れる雰囲気があると思いますか？	18 85.7%	3 14.3%	0 0.0%	0 0.0%	21 100%
問2 日常的に中学生だけで使える場や時間を設定していると思いますか？	16 76.2%	3 14.3%	1 4.8%	1 4.8%	21 100%
問3 中学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。	11 52.4%	9 42.9%	1 4.8%	0 0.0%	21 100%
問4 あなたは、東雲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？	15 71.4%	5 23.8%	0 0.0%	1 4.8%	21 100%
問5 東雲児童館の行事やクラブの企画に中学生の意見が活かされていると思いますか？	11 52.4%	7 33.3%	3 14.3%	0 0.0%	21 100%
問6 東雲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？	10 47.6%	7 33.3%	3 14.3%	1 4.8%	21 100%
問7 東雲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？	11 52.4%	8 38.1%	2 9.5%	0 0.0%	21 100%
問8 子どもや中学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？	16 76.2%	4 19.0%	1 4.8%	0 0.0%	21 100%

	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	6 28.6%	12 57.1%	3 14.3%	21 100%	
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 いいない	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聞いてくれましたか？	6 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 100%

《総合的な感想について》

	回答数	割合
〔1〕 東雲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	16 76.2%
	ややよい	2 9.5%
	どちらともいいない	1 4.8%
	ややよくない	1 4.8%
	よくない	0 0.0%
	無記入	1 4.8%
	計	21 100.0%

《あなた自身について》

F1. 学年



	回答数	割合
1. 中学1年生	7	33.3%
2. 中学2年生	8	38.1%
3. 中学3年生	4	19.0%
4. 高校1年生	2	9.5%
5. 高校2年生	0	0.0%
6. 高校3年生	0	0.0%
7. その他	0	0.0%
無記入	0	0.0%
計	21	100%

F2. 性別



1. 男	14	66.7%
2. 女	7	33.3%
無記入	0	0.0%
計	21	100%

F3. 利用頻度



【その他回答】
・たまに

1. 年に数回	5	23.8%
2. 月に1～2回	7	33.3%
3. 週1回	2	9.5%
4. 週2回	3	14.3%
5. 週3回	2	9.5%
6. 週4回	1	4.8%
7. ほとんど毎日	0	0.0%
8. その他	1	4.8%
無記入	0	0.0%
計	21	100%

F4. 利用開始時期



1. 3ヶ月未満	2	9.5%
2. 3ヶ月以上～6ヶ月未満	1	4.8%
3. 6ヶ月以上～1年未満	0	0.0%
4. 1年以上～2年未満	1	4.8%
5. 2年以上	17	81.0%
無記入	0	0.0%
計	21	100%

F5. 居住地



	回答数	割合
1. 東雲1丁目	4	19.0%
2. 東雲2丁目	11	52.4%
3. 有明	4	19.0%
4. 辰巳	2	9.5%
5. 江東区内の他の地域	0	0.0%
6. 江東区以外	0	0.0%
無記入	0	0.0%
計	21	100%