

令和2年度 利用者満足度アンケート集計結果

(学童クラブ保護者対象)

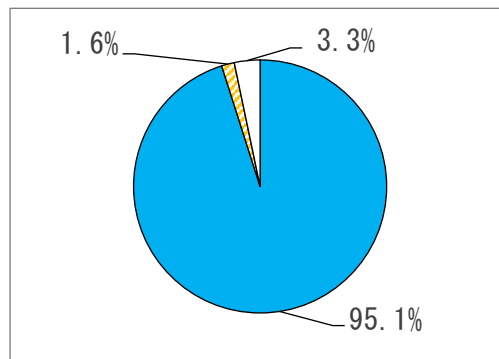
施設名：上高野児童館

配付枚数	82	回収枚数	61
------	----	------	----

アンケート用紙配付期間：令和2年10月

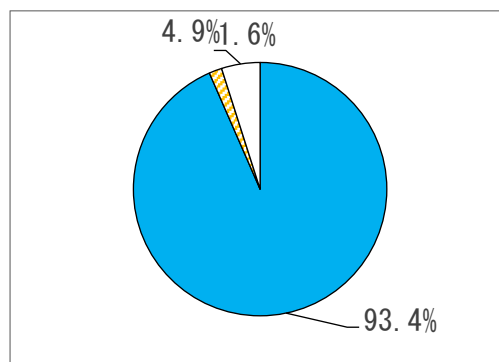
1 お子さんは、喜んで学童クラブに通っていますか？また、楽しそうに過ごしていますか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	58	1	2
割合	95.1%	1.6%	3.3%



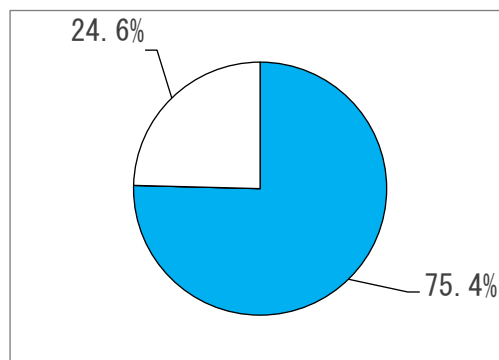
2 子どもたちが興味を持ち、楽しめる取組が行われていると思いますか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	57	1	3
割合	93.4%	1.6%	4.9%



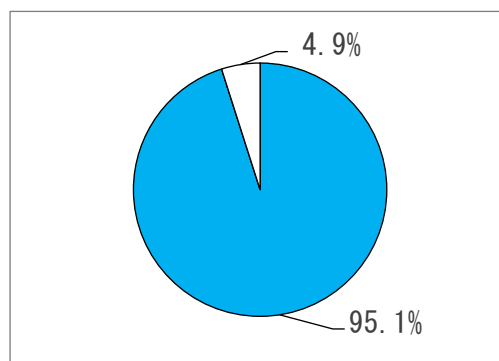
3 子どもたちの自立につながる取組がされていると思いますか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	46	0	15
割合	75.4%	0.0%	24.6%



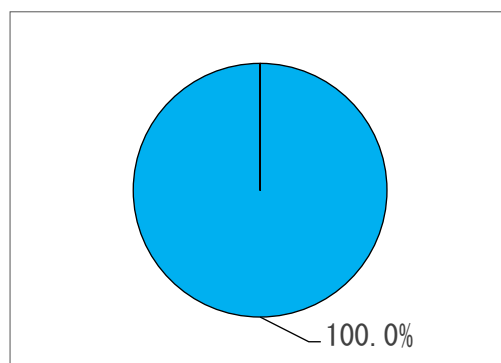
4 子どもたちの生活やあそびの空間として、児童館の環境、雰囲気はおおむね好ましいですか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	58	0	3
割合	95.1%	0.0%	4.9%



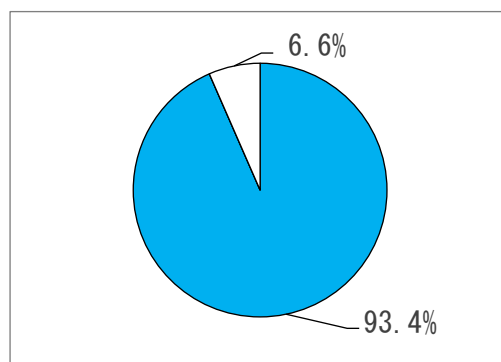
5 児童館利用開始の際、児童館の理念や運営方針、活動内容、利用方法等について説明がありましたか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	61	0	0
割合	100.0%	0.0%	0.0%



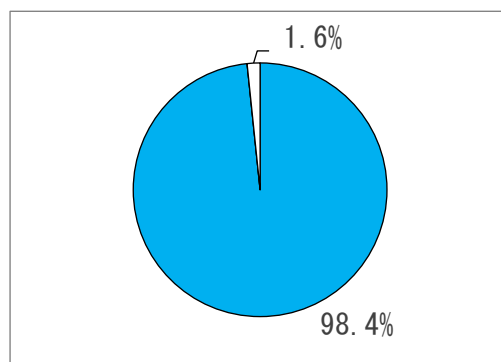
6 職員の対応は好ましいと思いますか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	57	0	4
割合	93.4%	0.0%	6.6%



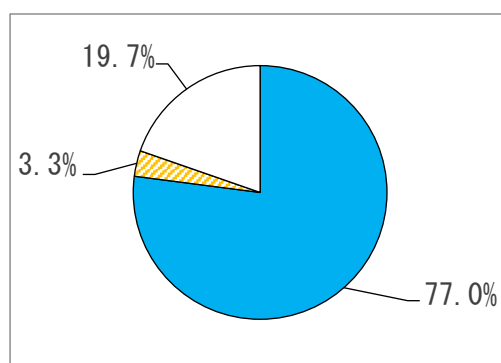
7 職員は話しかけやすい雰囲気ですか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	60	0	1
割合	98.4%	0.0%	1.6%



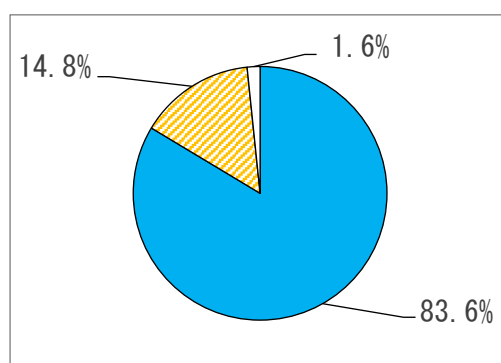
8 おやつの内容や量は適切ですか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	47	2	12
割合	77.0%	3.3%	19.7%



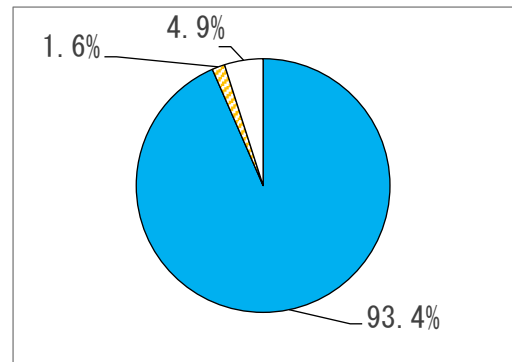
9 おやつ代や諸費用は内容に見合った金額だと感じますか？

回答	適切	高い	安い
人数	51	9	1
割合	83.6%	14.8%	1.6%



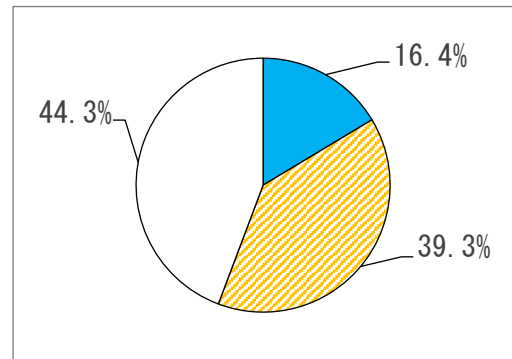
10 学童クラブのおたよりはわかりやすいですか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	57	1	3
割合	93.4%	1.6%	4.9%



11 学童クラブに取り入れてほしい取組等がありますか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	10	24	27
割合	16.4%	39.3%	44.3%

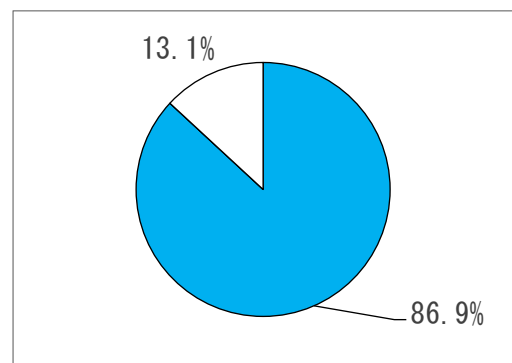


どのような取組ですか？

- ・英会話（有料）、手芸、ダンス、卓球
- ・おまつり、きもだめし、粘土遊び、宿題
- ・外遊び（かけっこ、サッカー、一輪車、竹馬など）
- ・縦割り活動、少人数活動
- ・保護者のつながり

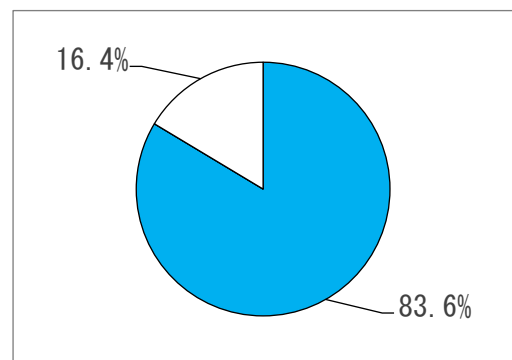
12 台風、地震、火災等の対策や緊急時における連絡体制は整っていると思いますか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	53	0	8
割合	86.9%	0.0%	13.1%



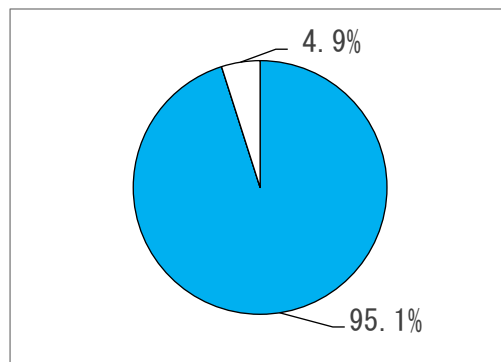
13 感染症対策や施設全体の衛生管理など、衛生面での配慮がなされていると思いますか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	51	0	10
割合	83.6%	0.0%	16.4%



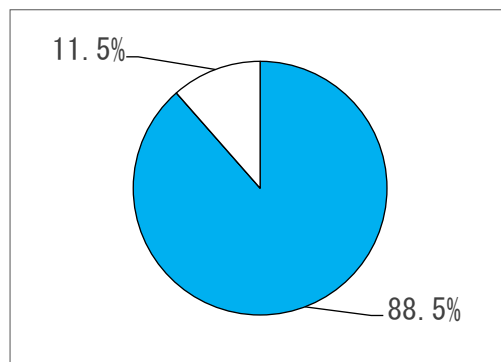
14 児童館は、防犯対策など、安全面の配慮がなされていると思いますか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	58	0	3
割合	95.1%	0.0%	4.9%



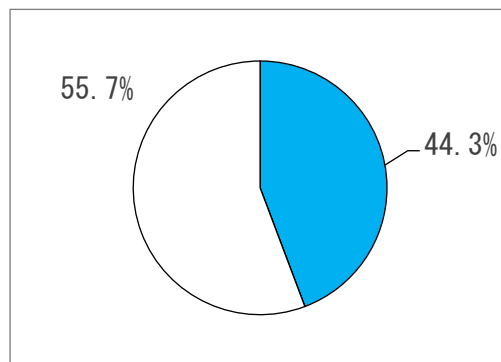
15 お子さんや保護者の皆様の個人情報やプライバシーに配慮がなされていると思いますか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	54	0	7
割合	88.5%	0.0%	11.5%



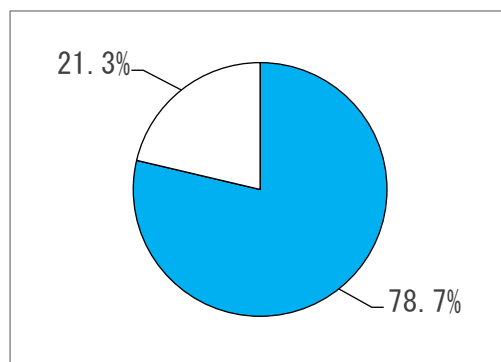
16 障害のある子どもへの配慮がなされていると感じますか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	27	0	34
割合	44.3%	0.0%	55.7%



17 地域の方がボランティアで来ていただいたり、児童館と一緒に活動する等、地域との連携がとれていると思いますか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	48	0	13
割合	78.7%	0.0%	21.3%



18 学童クラブ事業について、ご意見・ご要望がありましたらご自由にお書きください。

- ・ 感謝の言葉（多数）
- ・ 写真の購入希望
- ・ 外遊びを増やしてほしい。
- ・ おやつを少し増やしてもらってもいい。
- ・ おやつにチョコレート、ジュースを控えてほしい。
- ・ 先生に対しての言葉遣いが乱れているときは注意してほしい。
- ・ 入学前に親子交流がしたい。

令和2年度 利用者満足度アンケート集計結果

(学童クラブ登録児童対象)

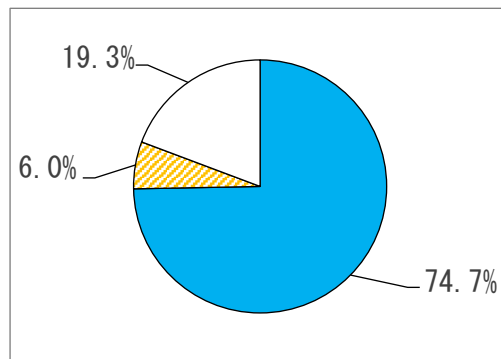
施設名：上高野児童館

配付枚数	83	回収枚数	83
------	----	------	----

アンケート用紙配付期間：令和2年10月

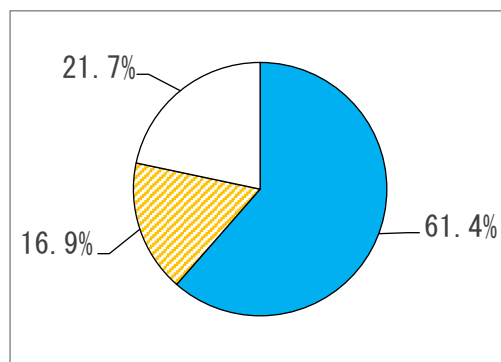
1 学童クラブは楽しいですか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	62	5	16
割合	74.7%	6.0%	19.3%



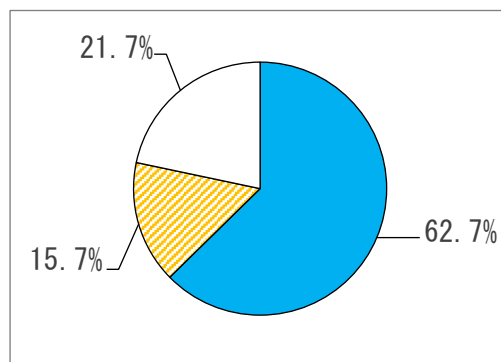
2 児童館の中でゆっくりできる場所がありますか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	51	14	18
割合	61.4%	16.9%	21.7%



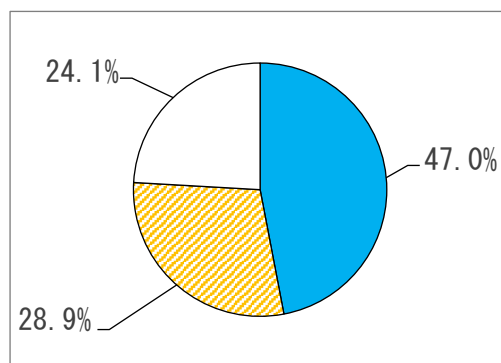
3 児童館の先生と色々な話ができますか？また、話しやすいですか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	52	13	18
割合	62.7%	15.7%	21.7%



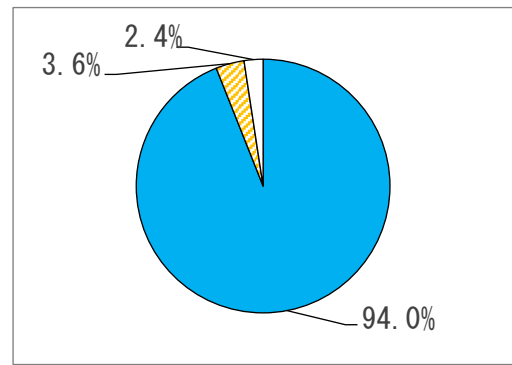
4 元気がないときやしんどいとき、先生は声をかけてくれますか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	39	24	20
割合	47.0%	28.9%	24.1%



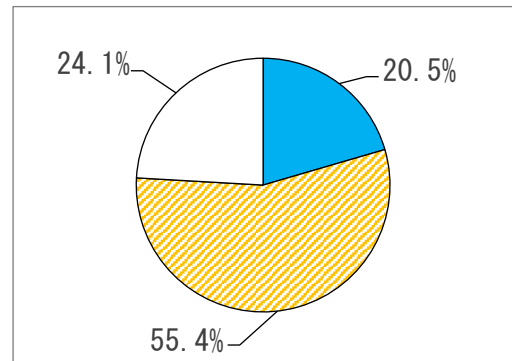
5 台風や地震、火災がおこったとき、どのように避難するか、知っていますか？（先生から聞いていますか？）

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	78	3	2
割合	94.0%	3.6%	2.4%



6 児童館で危ないと思う場所がありますか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	17	46	20
割合	20.5%	55.4%	24.1%



どこが危ないか教えてください。

- ・ 裏庭
- ・ 卓球台
- ・ 廊下
- ・ 脱衣室

7 「こんな児童館だったらいいのになあ」「こんなことしたいなあ」と思うことがあれば自由に書いてください。

- ・ おもちゃを増やしてほしい（お手玉・風船・こま・ルービックキューブ・ぬりえなど）
- ・ いつでも自由に卓球がしたい。
- ・ マンガ・本を増やしてほしい（ドラベース・怖いストーリーなど）
- ・ お菓子がいっぱい食べたい。
- ・ もっと外遊びに行きたい（野球・リレー・鬼ごっこなど）

令和2年度 利用者満足度アンケート集計結果

(児童館利用者(18歳以上)対象)

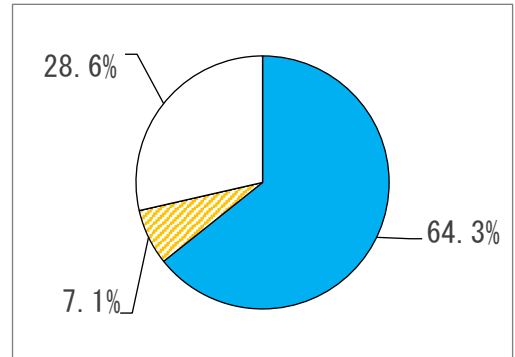
施設名：上高野児童館

配付枚数	14	回収枚数	14
------	----	------	----

アンケート用紙配付期間：令和2年10月

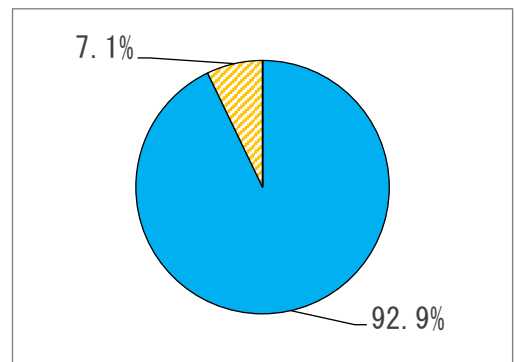
お住いの学区

回答	上高野	修学院	その他	無回答
人数	9	1	0	4
割合	64.3%	7.1%	0.0%	28.6%



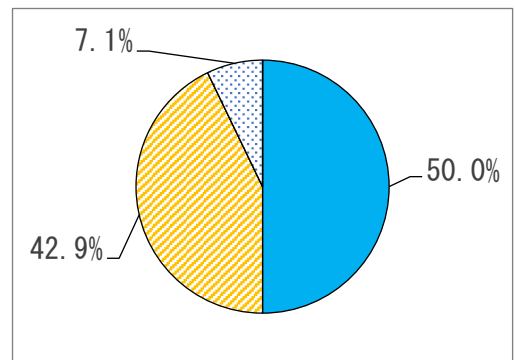
1 ご利用の目的(サービス)は何ですか？

回答	乳幼児親子	ボランティア	その他	無回答
人数	13	1	0	0
割合	92.9%	7.1%	0.0%	0.0%



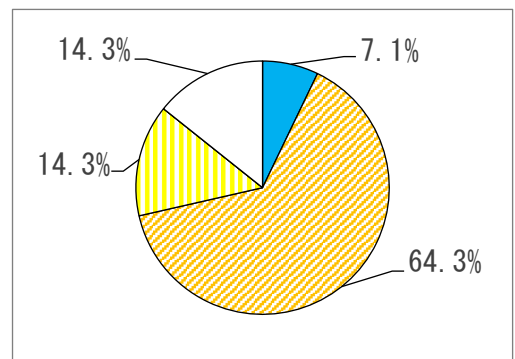
2 児童館を知ったきっかけは何ですか？

回答	児童館だより	HP	知人の紹介	その他	無回答
人数	7	6	0	1	0
割合	50.0%	42.9%	0.0%	7.1%	0.0%



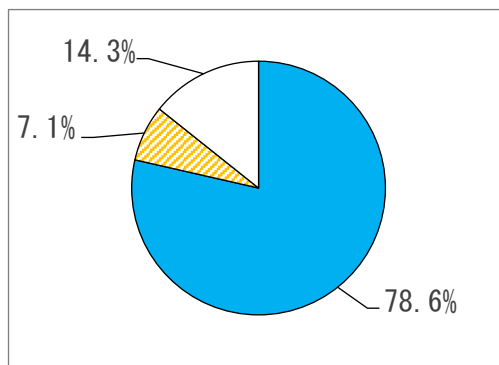
3 児童館の利用頻度はどれくらいですか？

回答	はじめて	週に1~3回	月に1~3回	年に1~3回	その他無回答
人数	1	9	2	0	2
割合	7.1%	64.3%	14.3%	0.0%	14.3%



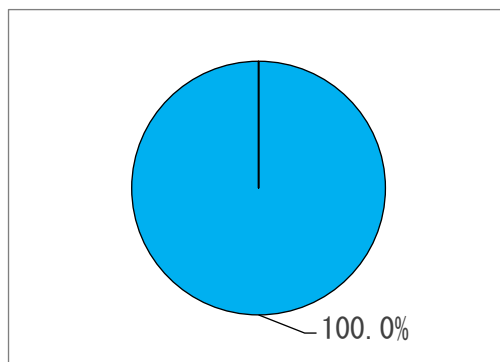
4 児童館利用開始の際、児童館の理念や運営方針、活動内容、利用方法等について説明がありましたか？

回答	はい	いいえ	わからない・無回答
人数	11	1	2
割合	78.6%	7.1%	14.3%



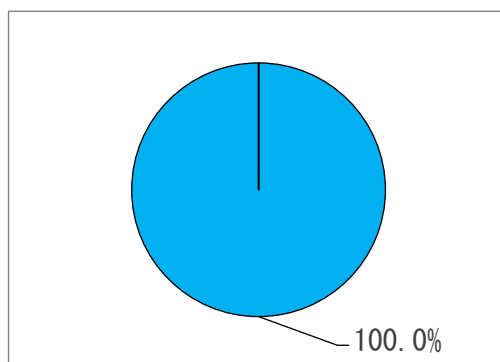
5 子どもたちの生活やあそびの空間として、児童館の環境、雰囲気はおおむね好ましいですか？

回答	はい	いいえ	わからない・無回答
人数	14	0	0
割合	100.0%	0.0%	0.0%



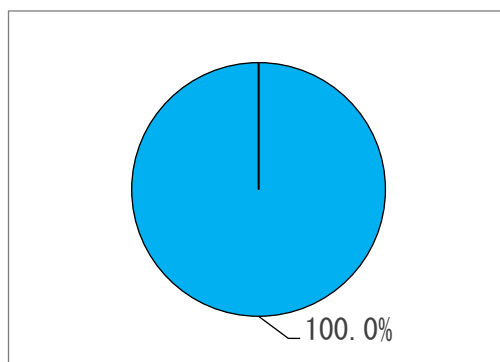
6 職員の対応は好ましいと思いますか？

回答	はい	いいえ	わからない・無回答
人数	14	0	0
割合	100.0%	0.0%	0.0%



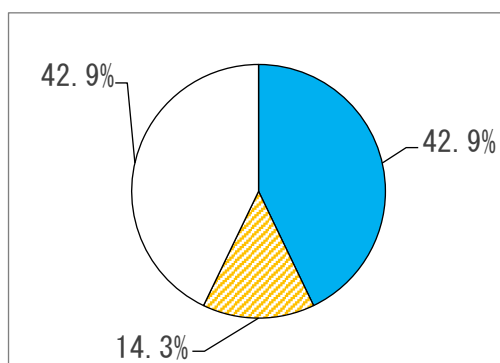
7 職員は話しかけやすい雰囲気ですか？

回答	はい	いいえ	わからない・無回答
人数	14	0	0
割合	100.0%	0.0%	0.0%



8 児童館での地震・火災・水害などの時の避難のしかたの説明や掲示物などがありましたか？

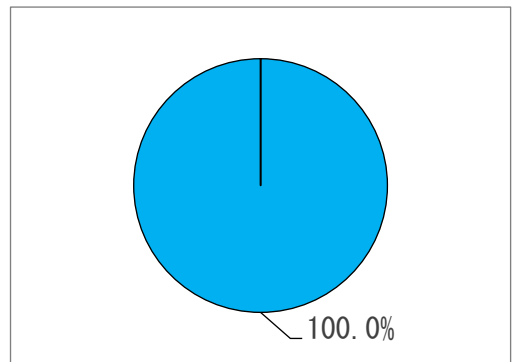
回答	はい	いいえ	わからない・無回答
人数	6	2	6
割合	42.9%	14.3%	42.9%





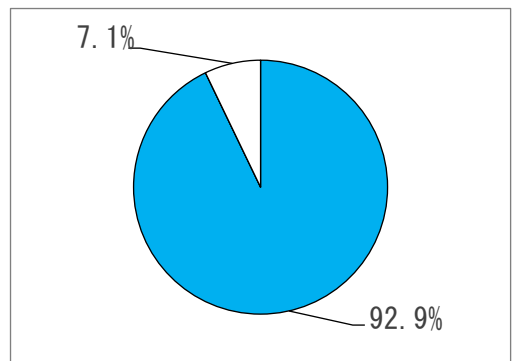
9 感染症対策や施設全体の衛生管理など、衛生面での配慮がなされていると思いますか？

回答	はい	いいえ	わからない・無回答
人数	14	0	0
割合	100.0%	0.0%	0.0%



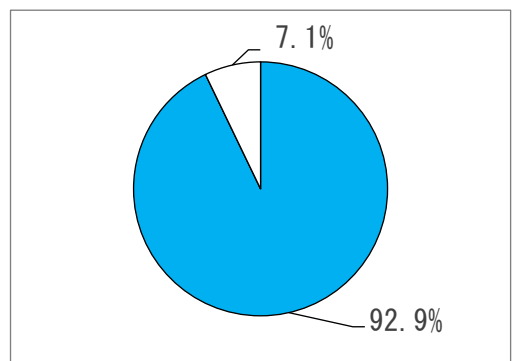
10 児童館は、防犯対策など、安全面の配慮がなされていると思いますか？

回答	はい	いいえ	わからない・無回答
人数	13	0	1
割合	92.9%	0.0%	7.1%



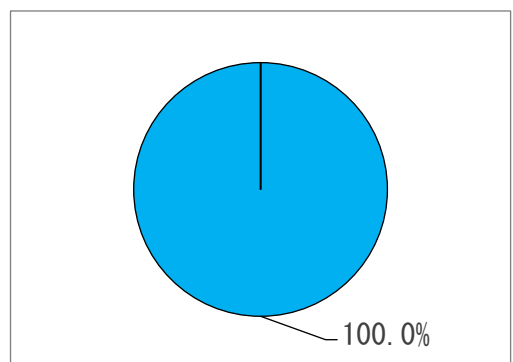
11 お子さんや保護者の皆様の個人情報やプライバシーに配慮がなされていると思いますか？

回答	はい	いいえ	わからない・無回答
人数	13	0	1
割合	92.9%	0.0%	7.1%



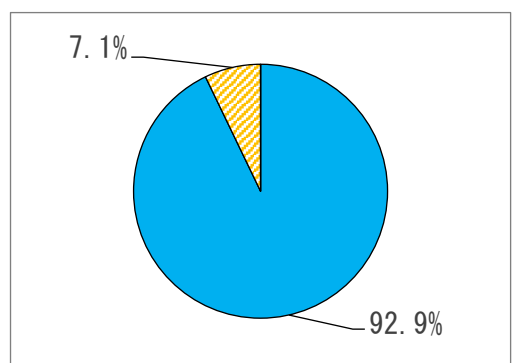
12 児童館の設備は整っていますか？

回答	はい	いいえ	わからない・無回答
人数	14	0	0
割合	100.0%	0.0%	0.0%



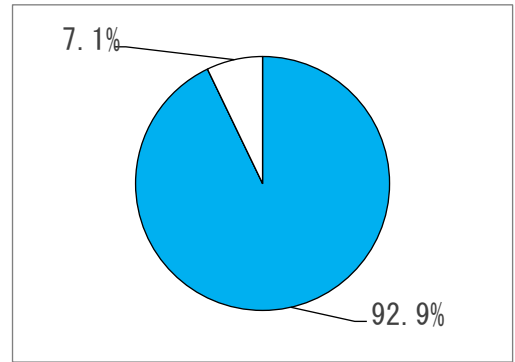
13 児童館の遊具やおもちゃ、絵本に満足していますか？

回答	はい	いいえ	わからない・無回答
人数	13	1	0
割合	92.9%	7.1%	0.0%



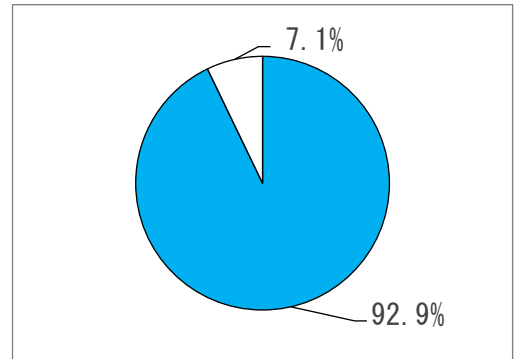
14 児童館だよりやホームページはご覧になっていますか？

回答	はい	いいえ	わからない・無回答
人数	13	0	1
割合	92.9%	0.0%	7.1%



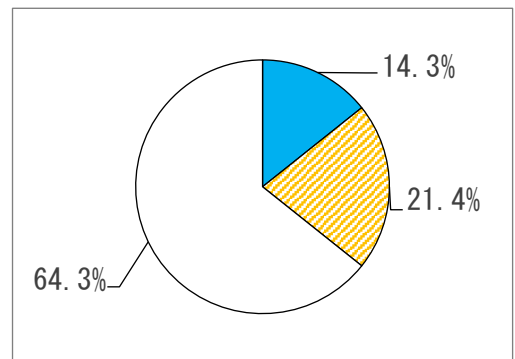
15 児童館内の掲示や行事案内はわかりやすいですか？

回答	はい	いいえ	わからない・無回答
人数	13	0	1
割合	92.9%	0.0%	7.1%



16 実施してほしい取組や講演会、講座はありますか？

回答	はい	いいえ	わからない・無回答
人数	2	3	9
割合	14.3%	21.4%	64.3%

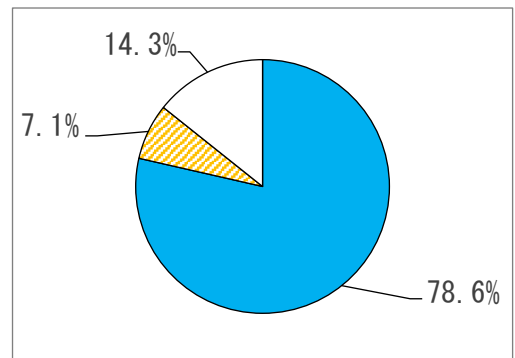


どのような取組ですか？

・ヨガ・ストレッチ・書道・ペン習字・絵手紙・書き方

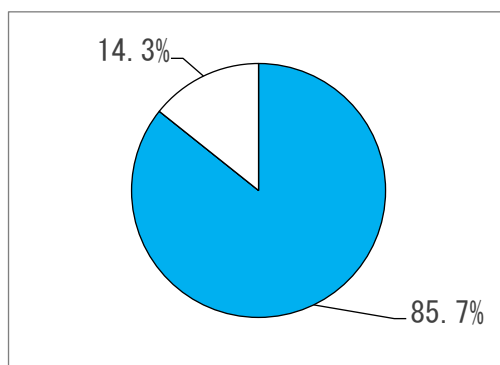
17 児童館で保護者同士のつながりが生まれましたか？

回答	はい	いいえ	わからない・無回答
人数	11	1	2
割合	78.6%	7.1%	14.3%



18 地域の方がボランティアで来ていただいたり、児童館と一緒に活動する等、地域との連携がとれていると思いますか？

回答	はい	いいえ	わからない・無回答
人数	12	0	2
割合	85.7%	0.0%	14.3%



19 児童館に対するご意見・ご要望がありましたらご自由にお書きください。

- ・リトミックがしたい。
- ・親子で書道体験がしたい。

令和2年度 利用者満足度アンケート集計結果

(自由来館児童対象)

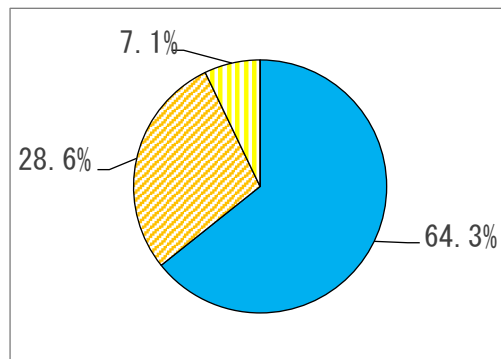
施設名：上高野児童館

配付枚数	14	回収枚数	14
------	----	------	----

アンケート用紙配付期間：令和2年10月

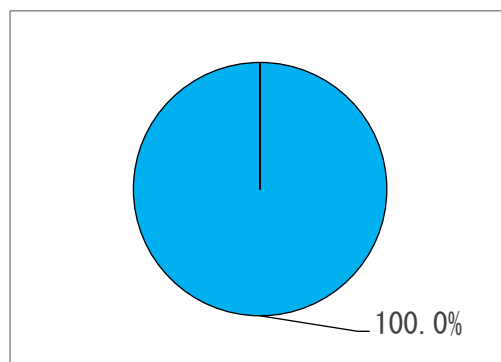
学校等

回答	小学生	中学生	高校生	無回答
人数	9	4	1	0
割合	64.3%	28.6%	7.1%	0.0%



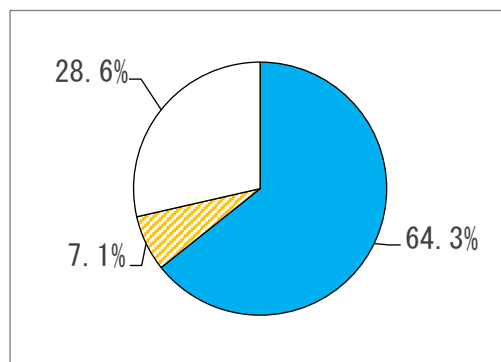
1 児童館では楽しくあそんでいますか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	14	0	0
割合	100.0%	0.0%	0.0%



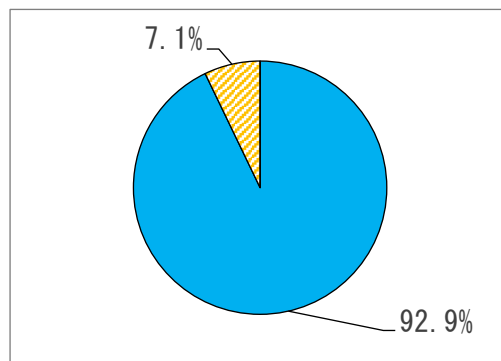
2 児童館の中でゆっくりできる場所がありますか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	9	1	4
割合	64.3%	7.1%	28.6%



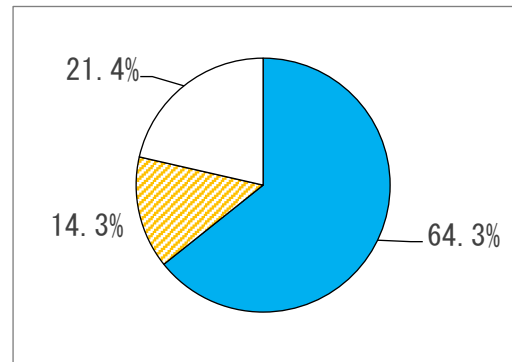
3 児童館は入りやすいですか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	13	1	0
割合	92.9%	7.1%	0.0%



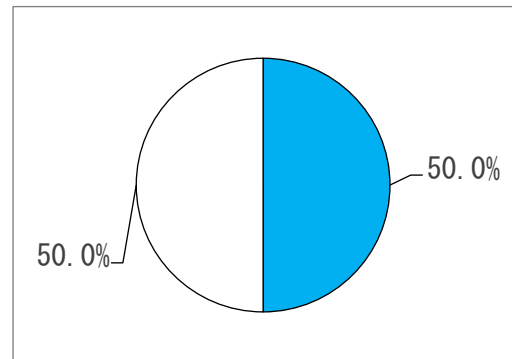
4 児童館の先生と色々な話ができますか？また、話しやすいですか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	9	2	3
割合	64.3%	14.3%	21.4%



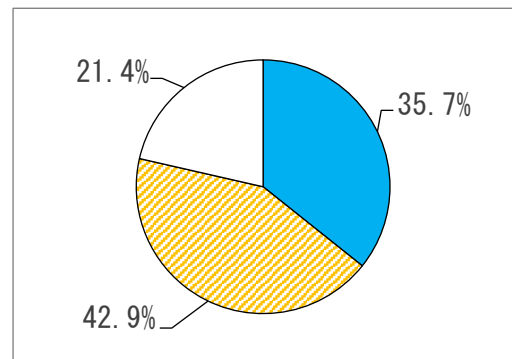
5 お願いごとややりたいことに対して、できないときはどうしてできないか先生は説明してくれますか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	7	0	7
割合	50.0%	0.0%	50.0%



6 児童館でやってみたいことはありますか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	5	6	3
割合	35.7%	42.9%	21.4%

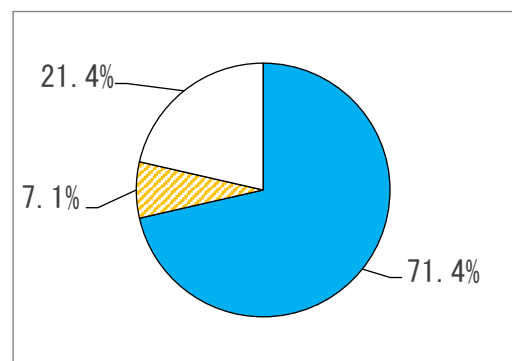


どんなことをやってみたいか書いてください。

- ・ 中高生が小学生に勉強を教える
- ・ 中高生企画（カードゲーム・ドッジボール）

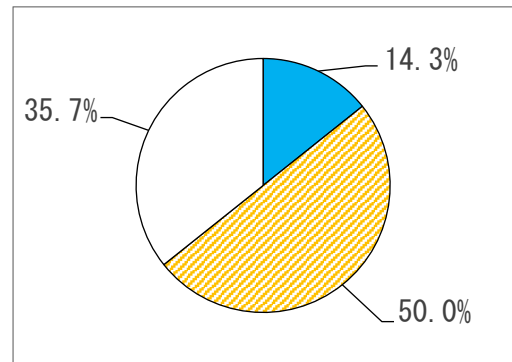
7 台風や地震、火災がおこったとき、どのように避難するか、知っていますか？先生から聞いていますか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	10	1	3
割合	71.4%	7.1%	21.4%



8 児童館で危ないと思う場所がありますか？

回答	はい	いいえ	わからない 無回答
人数	2	7	5
割合	14.3%	50.0%	35.7%



どこが危ないか教えてください。

- ・大きな掛け時計

9 「こんな児童館だったらいいのになあ」「こんなことしたいなあ」と思うことがあれば自由に書いてください。

- ・学年を問わず交流できる。
- ・みんなが仲良く遊べる。
- ・みんなで泊まれる。
- ・ゲームができる。
- ・おもちゃがたくさんある。

## アンケート結果を受けて

### <上高野児童館>

#### ■学童クラブ（保護者）

感染症予防対策や災害時の対策について「わからない」という回答が10%あった。今後、説明会や懇談会、または文書等を通じて、児童館の対策を知っていただく機会を作るなど対策する。

宿題を集中してできるスペースと環境については、コロナ禍で3密を防ぐために子どもを分散させており、常時その部屋を用意するのは難しいが5時以降などに設けていけるようにする。

おやつについては、食育を意識して、様々な楽しめるおやつを提供していく。

多くのご家庭に学童クラブ事業をご理解いただいているので、関わりや雰囲気などは変えずに、これからもアットホームな児童館を築いていく。

#### ■学童クラブ登録児童

本を増やしてほしい意見が多数あり、本への関心が高いのがよくわかった。ゆっくりできる場所の確保については、コロナ禍で授業が詰められて大変な時期でもあり、「ここがゆっくりできる場所」というのが明確ではなかったため、早急に環境づくりを進めていく。（図書室の有効活用など）

外遊びについては、小学校の部活との兼ね合いで、部活のない月、木曜日に出るようにし、それ以外の曜日は裏庭で遊べるよう職員配置をしている。

危ないと思われる場所では卓球台が上がっていた。密を避けるために遊戯室に設置しているため、様々な子どもが出入りすることもあるため、注意喚起はしているものの、危険と感じさせてしまっていた。注意喚起の仕方を工夫するか設置場所を変えるのか検討する。

またアンケートの設問の中で、元気のない時やしんどい時に先生が声をかけてくれるかの項目では、過半数の児童が「いいえ・わからない」と回答があった。より良い児童館を築くためにも、現状に満足せず、これからも一人ひとりに寄り添い、見えない信号をキャッチできるように厚生員としての質を高めていく。そこに向かっては、研修や会議はもちろん、意識を変えるように職員間で意見交換や指導なども行っていき、子ども達にとって安心安全で過ごせる場となるよう努めていきたい。

#### ■児童館利用者・自由来館

中高生が中高生企画だけに来るのではなく中高生企画を通して児童館に気軽に来館できるように心掛けながら子どもたちと沢山かかわっていき、職員にいつでも相談に来れるような場所にしていきたい。その中でも児童館の中はゆっくりできる場所があるかという問いに3分の1が「いいえ・わからない」と回答していた。特に中高生に対しては落ち着いて話ができる場所が必要だと思うので、5時以降は遊戯室を専用の部屋にするなど対策をしていく。

児童館でやってみたいことに対する意見がいくつか上がっていた。実施できそうな案ばかりなので、中高生企画やお楽しみとして計画していく。

敷地内の危険箇所について2点意見が上がっていた。外の飛び石は現在使用禁止にしている。大きな時計についても、壁に固定されているが、日ごろからチェックを行い破損箇所がないように点検を行う。

災害時の避難の仕方の説明や掲示物があるかという問いには半数以上の保護者が「いいえ・わからない」と回答。注意喚起のための「お・は・し・も・て」等の表示をしているが、災害時の避難の手順や避難経路を示した館内図などをわかりやすく掲示するなど工夫していきたい。

実施してほしい取組や講演会、講座について、ストレッチ・書道・ペン字・絵手紙などたくさんの要望があり、具体的なニーズが把握できたので、意見を反映させていきたい。

職員に話しかけやすいかについて、乳幼児さん親子は全員「はい」小学生以上は3分の1が「いいえ・わからない」と回答していた。どんな時でも話しかけやすいように、丁寧な対応を心掛ける。