

利用者アンケート結果（児童会館）

1. 調査回収人数/児童会館

	中央Ⅰ	中央Ⅱ	北Ⅰ	北Ⅱ	東Ⅰ	東Ⅱ	白石Ⅰ	白石Ⅱ	厚別	豊平Ⅰ	豊平Ⅱ	清田	南Ⅰ	南Ⅱ	西Ⅰ	西Ⅱ	手稲	全館
小学校（低学年）	78	51	135	118	111	99	46	54	120	76	69	108	79	112	62	71	126	1,515
小学校（高学年）	37	41	66	75	58	88	28	44	68	40	56	76	51	34	44	37	92	935
中学生	8	23	31	33	43	63	12	17	24	18	29	40	11	1	9	20	89	471
高校生	12	13	45	26	38	46	7	13	8	38	7	14	9	6	22	1	15	320
大人	60	50	76	93	64	109	41	52	99	57	66	82	50	23	54	47	106	1,129
合計	195	178	353	345	314	405	134	180	319	229	227	320	200	176	191	176	428	4,370

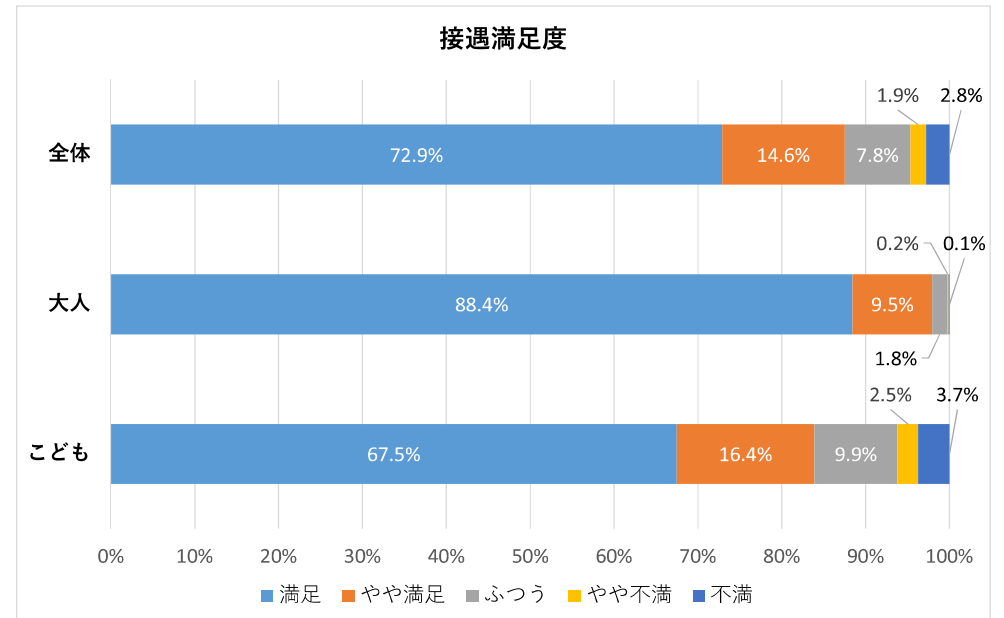
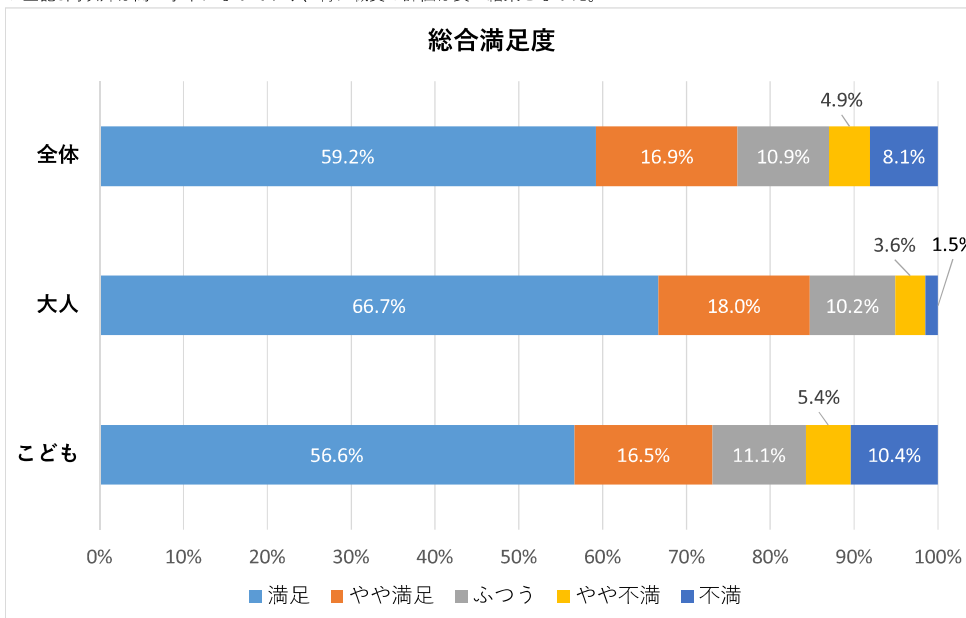
2. 単純集計/児童会館/全館

	設問1		設問2		設問3		設問4		設問5		設問6		設問7		設問8		設問9		設問10		設問11		総合満足度		接遇満足度		
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	
回答	5	3,254	74.5%	936	21.4%	2,256	51.6%	1,588	36.3%	1,717	39.3%	2,613	59.8%	3,361	76.9%	3,149	72.1%	2,892	66.2%	3,324	76.1%	3,378	77.3%	28,468	59.2%	12,743	72.9%
	4	705	16.1%	825	18.9%	965	22.1%	797	18.2%	782	17.9%	855	19.6%	627	14.3%	711	16.3%	751	17.2%	545	12.5%	551	12.6%	8,114	16.9%	2,558	14.6%
	3	231	5.3%	1,043	23.9%	470	10.8%	744	17.0%	614	14.1%	500	11.4%	269	6.2%	365	8.4%	331	7.6%	366	8.4%	301	6.9%	5,234	10.9%	1,363	7.8%
	2	109	2.5%	639	14.6%	317	7.3%	401	9.2%	269	6.2%	217	5.0%	75	1.7%	73	1.7%	143	3.3%	57	1.3%	59	1.4%	2,359	4.9%	332	1.9%
	1	71	1.6%	927	21.2%	362	8.3%	840	19.2%	988	22.6%	185	4.2%	38	0.9%	72	1.6%	253	5.8%	78	1.8%	81	1.9%	3,895	8.1%	484	2.8%
3~5	4,190	95.9%	2,804	64.2%	3,691	84.5%	3,129	71.6%	3,113	71.2%	3,968	90.8%	4,257	97.4%	4,225	96.7%	3,974	90.9%	4,235	96.9%	4,230	96.8%	41,816	87.0%	16,664	95.3%	
合計	4,370	100%	4,370	100%	4,370	100%	4,370	100%	4,370	100%	4,370	100%	4,370	100%	4,370	100%	4,370	100%	4,370	100%	4,370	100%	48,070	100%	17,480	100%	

【傾向など】

>設問2は回答が横並び、設問4・5は「1~2」が2割となっており、新型コロナウイルスの流行が地域活動や行事に影響していると感じられる。

>上記3問以外は高い水準になっており、特に職員の評価は良い結果となった。



児童会館 アンケート

・設問1 児童会館・ミニ児童会館で友達と遊んでいますか？

学年	小(低)			小(高)			中			高			大人			合計			
	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	
回答	5	504	681	1185	274	354	628	285	72	357	217	26	243	130	711	841	1410	1844	3254
	4	82	118	200	71	109	180	54	16	70	34	8	42	22	191	213	263	442	705
	3	28	40	68	32	38	70	14	14	28	13	3	16	6	43	49	93	138	231
	2	19	20	39	19	15	34	3	4	7	5	1	6	2	21	23	48	61	109
	1	11	12	23	9	14	23	6	3	9	11	2	13	1	2	3	38	33	71
計	644	871	1515	405	530	935	362	109	471	280	40	320	161	968	1129	1852	2518	4370	

【傾向など】

男女差はあまり見られないが、年齢が上がるにつれ友達と遊ぶ機会が減る傾向がある。

また、保護者のほとんどは子供が友達と遊んでいると感じている。

・設問2 児童会館・ミニ児童会館で地域の人と一緒に活動することはありますか？

学年	小(低)			小(高)			中			高			大人			合計			
	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	
回答	5	164	198	362	82	82	164	64	20	84	86	14	100	47	179	226	443	493	936
	4	109	155	264	91	118	209	53	17	70	31	4	35	37	210	247	321	504	825
	3	121	159	280	86	122	208	76	26	102	55	6	61	46	346	392	384	659	1043
	2	75	117	192	63	109	172	37	11	48	30	3	33	24	170	194	229	410	639
	1	175	242	417	83	99	182	132	35	167	78	13	91	7	63	70	475	452	927
計	644	871	1515	405	530	935	362	109	471	280	40	320	161	968	1129	1852	2518	4370	

【傾向など】

新型コロナウイルスの流行により、子供達は地域の人との活動する機会がなかったと思う人が多い結果になった。

大人は子供達との交流について、どちらでもないという回答が目立っている。

・設問3 児童会館・ミニ児童会館で他の学年と遊んでいますか？

学年	小(低)			小(高)			中			高			大人			合計			
	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	
回答	5	409	437	846	249	276	525	129	38	167	118	13	131	95	492	587	1000	1256	2256
	4	101	207	308	67	115	182	60	19	79	39	9	48	48	300	348	315	650	965
	3	56	80	136	36	53	89	60	13	73	42	9	51	12	109	121	206	264	470
	2	33	69	102	32	50	82	38	14	52	21	4	25	4	52	56	128	189	317
	1	45	78	123	21	36	57	75	25	100	60	5	65	2	15	17	203	159	362
計	644	871	1515	405	530	935	362	109	471	280	40	320	161	968	1129	1852	2518	4370	

【傾向など】

どの世代も高い傾向ではあるが、中・高校生は「5」が半数を下回り、「1」が1~2割となる結果となった。

全体では男性のほうが他学年と遊ぶ機会が多いと感じられる。

児童会館 アンケート

・設問4 児童会館・ミニ児童会館で、やりたい遊びや行事について、職員と一緒に考えたことがありますか？

学年	小(低)			小(高)			中			高			大人			合計			
	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	
回答	5	220	308	528	120	181	301	66	18	84	73	13	86	96	493	589	575	1013	1588
	4	101	151	252	81	125	206	37	17	54	29	6	35	30	220	250	278	519	797
	3	116	127	243	64	78	142	74	19	93	52	12	64	25	177	202	331	413	744
	2	58	80	138	60	59	119	42	16	58	29	2	31	8	47	55	197	204	401
	1	149	205	354	80	87	167	143	39	182	97	7	104	2	31	33	471	369	840
計	644	871	1515	405	530	935	362	109	471	280	40	320	161	968	1129	1852	2518	4370	

【傾向など】

子供は職員と一緒に考えたことがある人とそうではない人で分かれていると感じる。

一方、大人は職員が子供の事を考えて遊びや行事を企画していると考えている人が多い結果となった。

・設問5 児童会館・ミニ児童会館で、読み聞かせの行事に参加したり、読み聞かせをしたことがありますか？

学年	小(低)			小(高)			中			高			大人			合計			
	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	
回答	5	275	467	742	147	215	362	64	14	78	57	14	71	71	393	464	614	1103	1717
	4	96	127	223	80	108	188	28	11	39	25	4	29	44	259	303	273	509	782
	3	80	72	152	37	60	97	46	17	63	41	4	45	35	222	257	239	375	614
	2	36	46	82	36	49	85	23	8	31	19	0	19	3	49	52	117	152	269
	1	157	159	316	105	98	203	201	59	260	138	18	156	8	45	53	609	379	988
計	644	871	1515	405	530	935	362	109	471	280	40	320	161	968	1129	1852	2518	4370	

【傾向など】

中・高校生は読み聞かせに参加したことがないの方が圧倒的に多く、小学生も1/4の人が読み聞かせの行事に消極的であると感じられる。

大人については読み聞かせの現状について満足している人がほとんどであった。

・設問6 児童会館・ミニ児童会館には、遊ぶ広さが十分ありますか？

学年	小(低)			小(高)			中			高			大人			合計			
	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	
回答	5	461	596	1057	218	284	502	167	59	226	153	18	171	92	565	657	1091	1522	2613
	4	89	124	213	81	111	192	81	25	106	62	7	69	43	232	275	356	499	855
	3	48	87	135	49	70	119	52	15	67	34	10	44	20	115	135	203	297	500
	2	21	28	49	18	31	49	34	5	39	22	1	23	5	52	57	100	117	217
	1	25	36	61	39	34	73	28	5	33	9	4	13	1	4	5	102	83	185
計	644	871	1515	405	530	935	362	109	471	280	40	320	161	968	1129	1852	2518	4370	

【傾向など】

全体的に施設の広さは十分であると考えている人が多い。

世代別でみると、小学校高学年と中・高校生は狭いと感じる人が目立つ。

児童会館 アンケート

・設問7 児童会館・ミニ児童会館は楽しいですか？

学年	小(低)			小(高)			中			高			大人			合計			
	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	
回答	5	516	684	1200	253	342	595	294	91	385	228	32	260	129	792	921	1420	1941	3361
	4	72	103	175	82	96	178	48	15	63	35	4	39	28	144	172	265	362	627
	3	38	56	94	45	64	109	15	3	18	13	4	17	4	27	31	115	154	269
	2	10	20	30	15	22	37	2	0	2	1	0	1	0	5	5	28	47	75
	1	8	8	16	10	6	16	3	0	3	3	0	3	0	0	0	24	14	38
計	644	871	1515	405	530	935	362	109	471	280	40	320	161	968	1129	1852	2518	4370	

【傾向など】

子供・大人ともに児童会館を（大人は子供が）楽しんでいると感じる人がほとんどであった。

・設問8 いつも職員は笑顔で話してくれますか？

学年	小(低)			小(高)			中			高			大人			合計			
	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	
回答	5	407	605	1012	213	312	525	264	84	348	227	34	261	144	859	1003	1255	1894	3149
	4	126	148	274	101	115	216	51	19	70	39	5	44	15	92	107	332	379	711
	3	75	80	155	71	74	145	32	5	37	11	1	12	2	14	16	191	174	365
	2	14	23	37	8	17	25	6	1	7	1	0	1	0	3	3	29	44	73
	1	22	15	37	12	12	24	9	0	9	2	0	2	0	0	0	45	27	72
計	644	871	1515	405	530	935	362	109	471	280	40	320	161	968	1129	1852	2518	4370	

【傾向など】

年齢が高くなるにつれ、笑顔で話してくれると感じている人が多くなる傾向となった。

・設問9 職員と一緒に遊んだり、活動したことがありますか？

学年	小(低)			小(高)			中			高			大人			合計			
	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	
回答	5	425	613	1038	231	342	573	148	56	204	128	24	152	133	792	925	1065	1827	2892
	4	103	161	264	87	118	205	57	19	76	43	5	48	19	139	158	309	442	751
	3	57	47	104	45	35	80	46	14	60	41	8	49	7	31	38	196	135	331
	2	29	25	54	18	18	36	25	7	32	17	0	17	1	3	4	90	53	143
	1	30	25	55	24	17	41	86	13	99	51	3	54	1	3	4	192	61	253
計	644	871	1515	405	530	935	362	109	471	280	40	320	161	968	1129	1852	2518	4370	

【傾向など】

中・高校生は職員と触れ合う機会がない人も少なくはないが、全体としては職員と一緒に活動している人が多い結果となった。

特に大人は「5」が8割を超えている。

児童会館 アンケート

・設問10 職員は清潔な服装をしていますか？

学年	小(低)			小(高)			中			高			大人			合計			
	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	
回答	5	432	597	1029	254	359	613	291	90	381	240	37	277	144	880	1024	1361	1963	3324
	4	106	122	228	74	74	148	36	12	48	28	2	30	15	76	91	259	286	545
	3	69	112	181	47	80	127	28	7	35	9	1	10	2	11	13	155	211	366
	2	17	22	39	8	5	13	3	0	3	2	0	2	0	0	0	30	27	57
	1	20	18	38	22	12	34	4	0	4	1	0	1	0	1	1	47	31	78
計	644	871	1515	405	530	935	362	109	471	280	40	320	161	968	1129	1852	2518	4370	

【傾向など】

全ての世代で「3～5」が9割を超えている。

特に女性からの評価が良い。

・設問11 いつも職員は丁寧に対応してくれますか？

学年	小(低)			小(高)			中			高			大人			合計			
	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	男	女	計	
回答	5	478	603	1081	245	346	591	296	86	382	246	36	282	150	892	1042	1415	1963	3378
	4	73	137	210	83	105	188	36	17	53	23	3	26	10	64	74	225	326	551
	3	58	86	144	53	55	108	21	5	26	9	1	10	1	12	13	142	159	301
	2	13	19	32	11	12	23	2	1	3	1	0	1	0	0	0	27	32	59
	1	22	26	48	13	12	25	7	0	7	1	0	1	0	0	0	43	38	81
計	644	871	1515	405	530	935	362	109	471	280	40	320	161	968	1129	1852	2518	4370	

【傾向など】

小学生の5%は対応に不満があるものの、全体的に職員の対応が丁寧であると回答している。

【総合満足度について】

総合的には高い満足度を得ることができた。設問2や4の満足度は他の設問と比べると低い。新型コロナウイルス流行による地域連携事業や集合型お祭り事業の中止・縮小が影響したと考える。オンラインや屋外型などコロナ禍においてもさまざまな工夫で事業実施が可能となってきた。今後も地域との繋がりを意識した会館運営や子ども運営委員会などを通じ子どものやりたいことの実現を図ることが必要であるとする。

【接遇満足度について】

職員の「笑顔」「服装」「丁寧さ」などに対して、高い満足度を得ることができた。今後も職員一人ひとりが、児童会館で関わる子ども・保護者はもちろんのこと、公共施設を運営する職員として全ての市民に見られていることを意識して業務に取り組んでいく。