

(1) 児童会館・ミニ児童会館で友達と遊んでいますか？

【考察】高学年になるとやや数値は下がるものの、概ね友達と遊んでいると思われる。

		5	4	3	2	1	総数
小学生	男	255	32	23	6	4	320
	女	324	46	31	9	3	413
小学生	男	167	31	22	11	7	238
	女	220	45	18	13	2	298
小学生計	男	422	63	45	17	11	558
	女	544	91	49	22	5	711
大人	男	44	12	2	0	0	58
	女	364	70	17	5	1	457
合計		1374	236	113	44	17	1784

		5	4	3	2	1	総数
小学生	男	79.7%	10.0%	7.2%	1.9%	1.3%	100%
	女	78.5%	11.1%	7.5%	2.2%	0.7%	100%
小学生	男	70.2%	13.0%	9.2%	4.6%	2.9%	100%
	女	73.8%	15.1%	6.0%	4.4%	0.7%	100%
小学生計	男	75.6%	11.3%	8.1%	3.0%	2.0%	100%
	女	76.5%	12.8%	6.9%	3.1%	0.7%	100%
大人	男	75.9%	20.7%	3.4%	0.0%	0.0%	100%
	女	79.5%	15.3%	3.7%	1.1%	0.2%	100%
平均		77.0%	13.2%	6.3%	2.5%	1.0%	100%

(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？

【考察】小学生と比べて大人の「3」が多いことから、活動の認知度不足が予想される。

		5	4	3	2	1	総数
小学生	男	114	68	41	39	58	320
	女	128	108	67	63	47	413
小学生	男	75	51	47	38	27	238
	女	119	86	44	37	12	298
小学生計	男	189	119	88	77	85	558
	女	247	194	111	100	59	711
大人	男	15	15	20	7	1	58
	女	151	117	98	62	29	457
合計		602	445	317	246	174	1784

		5	4	3	2	1	総数
小学生	男	35.6%	21.3%	12.8%	12.2%	18.1%	100%
	女	31.0%	26.2%	16.2%	15.3%	11.4%	100%
小学生	男	31.5%	21.4%	19.7%	16.0%	11.3%	100%
	女	39.9%	28.9%	14.8%	12.4%	4.0%	100%
小学生計	男	33.9%	21.3%	15.8%	13.8%	15.2%	100%
	女	34.7%	27.3%	15.8%	14.1%	8.3%	100%
大人	男	25.9%	26.9%	34.5%	12.1%	1.7%	100%
	女	33.0%	25.6%	21.4%	13.6%	6.3%	100%
平均		33.7%	24.9%	17.8%	13.8%	9.8%	100%

(3) 児童会館・ミニ児童会館で他の学年と遊んでいますか？

【考察】(1)の設問と比べると下がるものの、概ね遊んでいると考える。

		5	4	3	2	1	総数
小学生	男	212	55	28	16	9	320
	女	247	80	41	33	12	413
小学生	男	157	42	17	10	12	238
	女	196	58	21	20	3	298
小学生計	男	369	97	45	26	21	558
	女	443	138	62	53	15	711
大人	男	28	18	8	4	0	58
	女	283	115	35	16	8	457
合計		1123	368	150	99	44	1784

		5	4	3	2	1	総数
小学生	男	66.3%	17.2%	8.8%	5.0%	2.8%	100%
	女	59.8%	19.4%	9.9%	8.0%	2.9%	100%
小学生	男	66.0%	17.6%	7.1%	4.2%	5.0%	100%
	女	65.0%	19.5%	7.0%	6.7%	1.0%	100%
小学生計	男	66.1%	17.4%	8.1%	4.7%	3.8%	100%
	女	62.3%	19.4%	8.7%	7.5%	2.1%	100%
大人	男	48.3%	31.0%	13.8%	6.9%	0.0%	100%
	女	61.9%	25.2%	7.7%	3.5%	1.8%	100%
平均		62.9%	20.6%	8.4%	5.5%	2.5%	100%

(4) 児童会館・ミニ児童会館の行事で、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？

【考察】小学生高学年の男子で数値が低いことから、男女で参画度合いに開きが見られると考える。

		5	4	3	2	1	総数
小学生	男	111	51	43	35	80	320
	女	131	87	55	54	76	413
小学生	男	61	47	40	43	47	238
	女	128	67	38	35	29	297
小学生計	男	172	98	83	78	127	558
	女	259	154	103	89	105	710
大人	男	30	16	7	5	0	58
	女	243	119	71	17	7	457
合計		704	387	264	189	239	1783

		5	4	3	2	1	総数
小学生	男	34.7%	15.9%	13.4%	10.9%	25.0%	100%
	女	31.7%	21.1%	15.7%	13.1%	18.4%	100%
小学生	男	25.6%	19.7%	16.8%	18.1%	19.7%	100%
	女	43.1%	22.6%	12.8%	11.8%	9.8%	100%
小学生計	男	30.8%	17.6%	14.9%	14.0%	22.8%	100%
	女	36.5%	21.7%	14.5%	12.5%	14.8%	100%
大人	男	51.7%	27.6%	12.1%	8.6%	0.0%	100%
	女	53.2%	26.0%	15.5%	3.7%	1.5%	100%
平均		39.5%	21.7%	14.8%	10.6%	13.4%	100%

(5) 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？

【考察】低学年よりも高学年の参加が低い。また、男女でも開きが見られる。

		5	4	3	2	1	総数
小学生	男	164	46	30	23	57	320
	女	232	72	27	31	51	413
小学生	男	93	40	36	27	42	238
	女	154	64	36	22	22	298
小学生計	男	257	86	66	50	99	558
	女	386	136	63	53	73	711
大人	男	24	22	7	3	2	58
	女	214	110	78	27	28	457
合計		881	354	214	133	202	1784

		5	4	3	2	1	総数
小学生	男	51.3%	14.4%	9.4%	7.2%	17.8%	100%
	女	56.2%	17.4%	6.5%	7.5%	12.3%	100%
小学生	男	39.1%	16.8%	15.1%	11.3%	17.6%	100%
	女	51.7%	21.5%	12.1%	7.4%	7.4%	100%
小学生計	男	46.1%	15.4%	11.8%	9.0%	17.7%	100%
	女	54.3%	19.1%	8.9%	7.5%	10.3%	100%
大人	男	41.4%	37.9%	12.1%	5.2%	3.4%	100%
	女	46.8%	24.1%	17.1%	5.9%	6.1%	100%
平均		49.4%	19.8%	12.0%	7.5%	11.3%	100%

(6) 児童会館・ミニ児童会館には、遊ぶ広さが十分にありますか？

【考察】高学年男子の「不満」が著しく目立つ。

		5	4	3	2	1	総数
小学生	男	200	49	36	19	15	319
	女	277	76	36	13	10	412
小学生	男	107	45	31	26	29	238
	女	186	58	31	12	11	298
小学生計	男	307	94	67	45	44	557
	女	463	134	67	25	21	710
大人	男	34	12	6	5	1	58
	女	229	109	79	31	9	457
合計		1033	349	219	106	75	1782

		5	4	3	2	1	総数
小学生	男	62.7%	15.4%	11.3%	6.0%	4.7%	100%
	女	67.2%	18.4%	8.7%	3.2%	2.4%	100%
小学生	男	45.0%	18.9%	13.0%	10.9%	12.2%	100%
	女	62.4%	19.5%	10.4%	4.0%	3.7%	100%
小学生計	男	55.1%	16.9%	12.0%	8.1%	7.9%	100%
	女	65.2%	18.9%	9.4%	3.5%	3.0%	100%
大人	男	58.6%	20.7%	10.3%	8.6%	1.7%	100%
	女	50.1%	23.9%	17.3%	6.8%	2.0%	100%
平均		58.0%	19.6%	12.3%	5.9%	4.2%	100%

(7) 児童会館・ミニ児童会館は楽しいですか？

【考察】他の設問と同様に高学年男子の満足度は低いが、全体的に満足度は高水準であると考えられる。

		5	4	3	2	1	総数
小学生	男	245	33	29	9	4	320
	女	330	39	31	8	5	413
小学生	男	140	43	34	8	12	237
	女	191	53	37	9	8	298
小学生計	男	385	76	63	17	16	557
	女	521	92	68	17	13	711
大人	男	42	13	3	0	0	58
	女	360	76	18	3	0	457
合計		1308	257	152	37	29	1783

		5	4	3	2	1	総数
小学生	男	76.6%	10.3%	9.1%	2.8%	1.3%	100%
	女	79.9%	9.4%	7.5%	1.9%	1.2%	100%
小学生	男	59.1%	18.1%	14.3%	3.4%	5.1%	100%
	女	64.1%	17.8%	12.4%	3.0%	2.7%	100%
小学生計	男	69.1%	13.6%	11.3%	3.1%	2.9%	100%
	女	73.3%	12.9%	9.6%	2.4%	1.8%	100%
大人	男	72.4%	22.4%	5.2%	0.0%	0.0%	100%
	女	78.8%	16.6%	3.9%	0.7%	0.0%	100%
平均		73.4%	14.4%	8.5%	2.1%	1.6%	100%

(8) 職員は、いつも笑顔で話してくれますか？

【考察】小学生低・高学年ともに男子の数値が女子と比べて低い。

		5	4	3	2	1	総数
小学生	男	200	67	34	15	4	320
	女	302	67	33	9	2	413
小学生	男	132	44	38	14	10	238
	女	185	69	33	9	2	298
小学生計	男	332	111	72	29	14	558
	女	487	136	66	18	4	711
大人	男	49	9	0	0	0	58
	女	399	43	11	4	0	457
合計		1267	299	149	51	18	1784

		5	4	3	2	1	総数
小学生	男	62.5%	20.9%	10.6%	4.7%	1.3%	100%
	女	73.1%	16.2%	8.0%	2.2%	0.5%	100%
小学生	男	55.5%	18.5%	16.0%	5.9%	4.2%	100%
	女	62.1%	23.2%	11.1%	3.0%	0.7%	100%
小学生計	男	59.5%	19.9%	12.9%	5.2%	2.5%	100%
	女	68.5%	19.1%	9.3%	2.5%	0.6%	100%
大人	男	84.5%	15.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100%
	女	87.3%	9.4%	2.4%	0.9%	0.0%	100%
平均		71.0%	16.8%	8.4%	2.9%	1.0%	100%

(9) 職員と一緒に遊んだり、活動したことがありますか？

【考察】他の設問と同様に小学生は女子と比べて男子が低く、高学年ほど差が見られる。

		5	4	3	2	1	総数
小学生	男	219	55	24	17	5	320
	女	291	88	18	7	8	412
小学生	男	141	46	27	12	12	238
	女	214	53	18	8	5	298
小学生計	男	360	101	51	29	17	558
	女	505	141	36	15	13	710
大人	男	43	10	5	0	0	58
	女	355	63	30	3	6	457
合計		1263	315	122	47	36	1783

		5	4	3	2	1	総数
小学生	男	68.4%	17.2%	7.5%	5.3%	1.6%	100%
	女	70.6%	21.4%	4.4%	1.7%	1.9%	100%
小学生	男	59.2%	19.3%	11.3%	5.0%	5.0%	100%
	女	71.8%	17.8%	6.0%	2.7%	1.7%	100%
小学生計	男	64.5%	18.1%	9.1%	5.2%	3.0%	100%
	女	71.1%	19.9%	5.1%	2.1%	1.8%	100%
大人	男	74.1%	17.2%	8.6%	0.0%	0.0%	100%
	女	77.7%	13.8%	6.6%	0.7%	1.3%	100%
平均		70.8%	17.7%	6.8%	2.6%	2.0%	100%

(10) 職員は清潔な服装をしていますか？

【考察】2・1の数値が低いから、一定以上の水準であると考えられる。

		5	4	3	2	1	総数
小学生	男	210	59	38	6	7	320
	女	277	74	50	7	5	413
小学生	男	140	46	38	5	7	236
	女	197	56	41	2	2	298
小学生計	男	350	105	76	11	14	556
	女	474	130	91	9	7	711
大人	男	48	8	2	0	0	58
	女	414	34	9	0	0	457
合計		1286	277	178	20	21	1782

		5	4	3	2	1	総数
小学生	男	65.6%	18.4%	11.9%	1.9%	2.2%	100%
	女	67.1%	17.9%	12.1%	1.7%	1.2%	100%
小学生	男	59.3%	19.5%	16.1%	2.1%	3.0%	100%
	女	66.1%	18.8%	13.8%	0.7%	0.7%	100%
小学生計	男	62.9%	18.9%	13.7%	2.0%	2.5%	100%
	女	66.7%	18.3%	12.8%	1.3%	1.0%	100%
大人	男	82.8%	13.8%	3.4%	0.0%	0.0%	100%
	女	90.6%	7.4%	2.0%	0.0%	0.0%	100%
平均		72.2%	15.5%	10.0%	1.1%	1.2%	100%

(11) 職員は、いつも丁寧に対応してくれていますか？

【考察】 (9) (10) 同様に高水準である。

		5	4	3	2	1	総数
小学生 (低)	男	223	46	34	11	5	319
	女	327	46	30	9	1	413
小学生 (高)	男	136	49	33	9	11	238
	女	184	66	36	9	3	298
小学生計	男	359	95	67	20	16	557
	女	511	112	66	18	4	711
大人	男	46	11	1	0	0	58
	女	415	31	7	3	1	457
合計		1331	249	141	41	21	1783

		5	4	3	2	1	総数
小学生 (低)	男	69.9%	14.4%	10.7%	3.4%	1.6%	100%
	女	79.2%	11.1%	7.3%	2.2%	0.2%	100%
小学生 (高)	男	57.1%	20.6%	13.9%	3.8%	4.6%	100%
	女	61.7%	22.1%	12.1%	3.0%	1.0%	100%
小学生計	男	64.5%	17.1%	12.0%	3.6%	2.9%	100%
	女	71.9%	15.8%	9.3%	2.5%	0.6%	100%
大人	男	79.3%	19.0%	1.7%	0.0%	0.0%	100%
	女	90.8%	6.8%	1.5%	0.7%	0.2%	100%
平均		74.6%	14.0%	7.9%	2.3%	1.2%	100%

(1~11) 計

		5	4	3	2	1	総数
小学生計	男	3502	1045	723	399	464	6133
	女	4840	1458	782	419	319	7818
大人	男	403	146	61	24	4	638
	女	3427	887	453	171	89	5027
合計		12172	3536	2019	1013	876	19616

		5	4	3	2	1	総数
小学生計	男	57.1%	17.0%	11.8%	6.5%	7.6%	100%
	女	61.9%	18.6%	10.0%	5.4%	4.1%	100%
大人	男	63.2%	22.9%	9.6%	3.8%	0.6%	100%
	女	68.2%	17.6%	9.0%	3.4%	1.8%	100%
平均		62.1%	18.0%	10.3%	5.2%	4.5%	100%
全体満足度		90.4%					

(8~11) 計

		5	4	3	2	1	総数
小学生計	男	1401	412	266	89	61	2229
	女	1977	519	259	60	28	2843
大人	男	186	38	8	0	0	232
	女	1583	171	57	10	7	1828
合計		5147	1140	590	159	96	7132

		5	4	3	2	1	総数
小学生計	男	62.9%	18.5%	11.9%	4.0%	2.7%	100%
	女	69.5%	18.3%	9.1%	2.1%	1.0%	100%
大人	男	80.2%	16.4%	3.4%	0.0%	0.0%	100%
	女	86.6%	9.4%	3.1%	0.5%	0.4%	100%
平均		72.2%	16.0%	8.3%	2.2%	1.3%	100%
全体満足度		96.4%					

【総合満足度について】  
 全体的に、児童の年齢が上がるにつれて数値が減少傾向にある。また、女と比べて男の満足度が低い結果が出ている。設問7の「児童会館は楽しいか」という問いについては、全体満足度よりも高い数字が出ている一方で、設問4の「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るか」という問いは著しく低い数字が出ている。今後、総合満足度をより高めるためには、子ども運営委員会などを通じて子どもの権利をあらためて意識し、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考えます。

【接遇満足度について】  
 いずれの設問も、小学生よりも大人（保護者）の方で高い数字が出ており、大人（保護者）の8割以上が「満足」と感じているようである。また、小学生の接遇満足度は、男・女や小・高学年で総合満足度と同様の差が見られる。これらの結果から、子どもたちと一緒に遊ぶ時間（設問9）を増やすなど、引き続き個々に合わせて関係を構築していくことが接遇満足度の向上にもつながると考える。