

## 子どもセンターつるっこ 2021年度利用者アンケート集計結果

【調査期間】 2022年2月7日～2月19日

【配布枚数】 (小学生～18歳)206枚、(保護者)100枚

【回収枚数】 (小学生～18歳)206枚、(保護者)100枚

【回収率】 (小学生～18歳)100%、(保護者)100%

【調査方法】 調査票手渡し回収、回収箱への投函

### 小学生～18歳

1. あなたについて、当てはまる番号に○をつけてください。

① 年代	有効回答数	%
1. 小学1～3年生	23	12.6%
2. 小学4～6年生	67	36.6%
3. 中学生	51	27.9%
4. 中学卒業～18歳	42	23.0%

② 子どもセンターつるっこをどのくらい利用していますか？	有効回答数	%
1. 週5日以上	4	2.0%
2. 週2～4日くらい	52	25.9%
3. 週1日くらい	37	18.4%
4. 月1～2日くらい	73	36.3%
5. その他	35	17.4%

2. 当てはまる番号に○をつけてください。

① 子どもセンターつるっこは好きですか？満足していますか？	有効回答数	%
1. 好き	140	68.0%
2. まあ好き	63	30.6%
3. あまり好きではない	2	1.0%
4. 好きではない	1	0.5%

② 職員の服装、言葉づかい、態度は子どもクラブにありますか？	有効回答数	%
1. そう思う	147	71.4%
2. まあそう思う	51	24.8%
3. あまり好きではないそう思わない	3	1.5%
4. そう思わない	5	2.4%

③ 子どもセンターつるっこで困ったことがあった時、職員に相談できますか？	有効回答数	%
1. 相談しやすい	71	34.8%
2. まあ相談できる	100	49.0%
3. あまり相談できない	21	10.3%
4. 相談できない	12	5.9%
④ 子どもセンターつるっこで行うイベントやプログラムは好きですか？	有効回答数	%
1. とても好き	79	47.0%
2. まあ好き	65	38.7%
3. あまり好きではない	13	7.7%
4. 好きではない	11	6.5%
⑤ 子どもセンターつるっこの中はきれいに掃除されていると思いますか？	有効回答数	%
1. そう思う	136	70.8%
2. まあそう思う	52	27.1%
3. あまり好きではないそう思わない	1	0.5%
4. そう思わない	3	1.6%
⑥ おもちゃや遊び道具の種類は十分だと思いますか？	有効回答数	%
1. そう思う	110	57.3%
2. まあそう思う	70	36.5%
3. あまり好きではないそう思わない	9	4.7%
4. そう思わない	3	1.6%
⑦ 子どもセンターつるっこに地域の方がボランティアとして来てくれていることを知っていますか？	有効回答数	%
1. 知っている	60	31.3%
2. 知らない	132	68.8%
⑧ 子ども委員会について知っていますか？	有効回答数	%
1. 知っている	71	37.0%
2. 知らない	121	63.0%

1. あなたについて、当てはまる番号に○印をつけてください。

① 年代	有効回答数	%
1. 10歳代	0	0.0%
2. 20歳代	8	8.1%
3. 30歳代	56	56.6%
4. 40歳代	28	28.3%
5. 50歳代	3	3.0%
6. 60歳以上	4	4.0%

② 一緒にご利用されるお子様の年齢、学年（複数回答可）	有効回答数	%
1. 0～2歳	48	41.7%
2. 3歳～小学校入学前	48	41.7%
3. 小学1～3年生	12	10.4%
4. 小学4年生以上	7	6.1%

③ 利用頻度	有効回答数	%
1. 週5日以上	1	1.0%
2. 週2～4日程度	13	13.1%
3. 週1日程度	20	20.2%
4. 月1～2日程度	52	52.5%
5. その他	13	13.1%

2. サービスについて、当てはまる番号に○印をつけてください。

① 職員の身だしなみ、言葉遣い、態度について、どの程度満足していますか？	有効回答数	%
1. 満足	79	79.0%
2. やや満足	21	21.0%
3. やや不満		0.0%
4. 不満		0.0%

② 子どもセンターつるっこの新型コロナウイルス等をはじめとする感染症対策は十分だと感じますか？	有効回答数	%
1. 満足	64	64.6%
2. やや満足	31	31.3%
3. やや不満	3	3.0%
4. 不満	1	1.0%

③ 館内の清潔感について、どの程度満足していますか？	有効回答数	%
1. 満足	66	67.3%
2. やや満足	30	30.6%
3. やや不満	2	2.0%
4. 不満		0.0%
④ イベントやプログラムのPR方法（HPやおたより等）について、どの程度満足していますか？	有効回答数	%
1. 満足	56	57.1%
2. やや満足	39	39.8%
3. やや不満	2	2.0%
4. 不満	1	1.0%
⑤ イベントやプログラムの内容について、どの程度満足していますか？	有効回答数	%
1. 満足	52	56.5%
2. やや満足	35	38.0%
3. やや不満	4	4.3%
4. 不満	1	1.1%
⑥ おもちゃや遊び道具の充実度について、どの程度満足していますか？	有効回答数	%
1. 満足	42	44.7%
2. やや満足	33	35.1%
3. やや不満	17	18.1%
4. 不満	2	2.1%
⑦ 館内の案内表示のわかりやすさについて、どの程度満足していますか？	有効回答数	%
1. 満足	61	64.9%
2. やや満足	30	31.9%
3. やや不満	3	3.2%
4. 不満		0.0%
⑧ 子どもセンターつるっこでは地域の方との連携が図られていると思いますか？	有効回答数	%
1. 満足	36	39.1%
2. やや満足	43	46.7%
3. やや不満	13	14.1%
4. 不満		0.0%
⑨ 子どもセンターつるっこについて、総合的にどの程度満足していますか？	有効回答数	%
1. 満足	52	55.3%
2. やや満足	41	43.6%
3. やや不満	1	1.1%
4. 不満		0.0%

## 2021年度利用者アンケート集計結果の分析

小学生～18歳	
分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体の満足度は、「好き」「まあ好き」を合わせて98.6%と高く、職員に対する自由記述欄でも、「いつもありがとうございます」や「とてもやさしい」など、良い評価をいただけた。</li> <li>・子ども委員会と地域ボランティア活動の認知度が、それぞれ37.0%と31.3%と低い結果となった。</li> <li>・施設やイベントへの要望については、運動に関するものが多かった。</li> <li>・職員に対する満足度も、96.8%と高い評価を得たが、自由記述欄には、対応への不満の記述も見られた。</li> </ul>
対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体の満足度については、利用していただいている方に伺っていることもあり、高い評価ということも考えられる。今後もこの水準を維持できるよう、満足度調査での結果を活かし、運営に努めていく。また、利用されていない方々が利用できるような取り組みも求められる。</li> <li>・子ども委員会と地域ボランティアの活動認知度が上がるよう、活動のPR方法について検討を行う。</li> <li>・職員への不満については、職員全体で共有し、丁寧な対応を心掛け、信頼につなげていきたい。</li> </ul>
保護者	
分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合的な満足度は、「満足」「やや満足」を合わせて98.9%と高い結果となった。</li> <li>・おもちゃや遊び道具の充実度について、「満足」「やや満足」が79.8%と他の指標より低い結果となった。自由記述からもおもちゃに関するご意見が7件あった。</li> <li>・地域の方との連携について、「満足」が39.1%と他の指標より低い結果となった。</li> </ul>
対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合的な満足度について、高い評価をいただいているが、自由意見から様々な改善点が見えてきた。対応できるものは、すぐに対応を行った。今後も満足度調査に限らず、利用者とのコミュニケーションを通じて、よりよい施設となるよう努めていきたい。</li> <li>・おもちゃや遊び道具については、新型コロナウイルス感染症対策で減らしている。感染状況や他の施設の取組みも踏まえ対応をしていきたい。</li> <li>・地域との連携について、ご協力いただいている地域団体の方をしっかりとPRしていくとともに、他のセンターの館外での取組みについて、地域のニーズを踏まえ実施を検討したい。</li> </ul>