

■ 令和3年度 児童館利用者アンケート集計結果

児童館利用者アンケートの結果につきまして、下記のとおりお知らせいたします。ご協力いただき、ありがとうございます。皆さまの貴重なお声を踏まえ、より良い児童館運営に取り組んでまいります。なお、自由記述の各欄に記載いただきましたご意見・ご要望等につきましては、当財団担当課と該当各館で共有し、継続的に利用者サービスの向上に努めてまいります。

実施期間：令和4年2月16日（水）から3月12日（土）まで

実施方法：ウェブサイトのアンケート入力フォーム

対象館：非公募64館

回答件数：1,554件（児童クラブ児童の保護者1,492件、乳幼児の保護者56件、その他6件）

◆ 児童館の行事などの情報は何で知りますか？ ※複数回答可

| 回答者 | 児童館だより | ホームページ | チラシ・ポスター | 職員からの声かけ | クチコミ | 学校から | その他 |
|-------------|--------|--------|----------|----------|------|------|-----|
| 児童クラブ児童の保護者 | 1,322 | 46 | 254 | 319 | 21 | 188 | 21 |
| 乳幼児の保護者 | 43 | 41 | 5 | 17 | 3 | 2 | - |
| その他 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | - |

◆ 日頃利用している児童館の印象について、お答えください。

(1) あいさつ・職員の声かけ・言葉づかい

| 回答者 | 良い | 普通 | 悪い |
|-------------|----------------------------|--------------------------|------------------------|
| 児童クラブ児童の保護者 | 1,186件 | 284件 | 22件 |
| 乳幼児の保護者 | 48件 | 8件 | - |
| その他 | 4件 | 2件 | - |
| | 79.7% 1,238件 | 18.9% 294件 | 1.4% 22件 |

(2) 職員の対応

| 回答者 | 良い | 普通 | 悪い |
|-------------|----------------------------|--------------------------|------------------------|
| 児童クラブ児童の保護者 | 1,145件 | 313件 | 34件 |
| 乳幼児の保護者 | 49件 | 7件 | - |
| その他 | 4件 | 2件 | - |
| | 77.1% 1,198件 | 20.7% 322件 | 2.2% 34件 |

(3) 案内表示や掲示物のわかりやすさ

| 回答者 | 良い | 普通 | 悪い |
|-------------|--------------------------|--------------------------|------------------------|
| 児童クラブ児童の保護者 | 879件 | 595件 | 18件 |
| 乳幼児の保護者 | 40件 | 16件 | - |
| その他 | 3件 | 3件 | - |
| | 59.3% 922件 | 39.5% 614件 | 1.2% 18件 |

(4) 館内の環境（清潔さ、整理整頓）

| 回答者 | 良い | 普通 | 悪い |
|-------------|----------------------------|--------------------------|------------------------|
| 児童クラブ児童の保護者 | 1,035件 | 442件 | 15件 |
| 乳幼児の保護者 | 47件 | 9件 | - |
| その他 | 3件 | 3件 | - |
| | 69.8% 1,085件 | 29.2% 454件 | 1.0% 15件 |

(5) お子さまの様子について

| 回答者 | 楽しく利用している | 楽しそうではない |
|-------------|----------------------------|------------------------|
| 児童クラブ児童の保護者 | 1,407件 | 85件 |
| 乳幼児の保護者 | 56件 | - |
| その他 | 6件 | - |
| | 94.5% 1,469件 | 5.5% 85件 |