

**令和 6 年度
児童館、悠々館利用者及び施設職員向け
アンケートモデル実施集計結果について**

地域のちから推進部 住区推進課

I 調査の概要

1 目的

(1) 利用者向けアンケート

今後参加したいイベントや教室、施設職員の接し方等について調査し、児童館、悠々館利用者の実態把握やニーズの検証を行い、施設職員の接客向上や新規利用者の拡大に繋げる。

(2) 施設職員向けアンケート

職場環境や接客、日常の運営方法等について調査し、働きやすい環境づくりや運営改善に繋げる。

(3) 対象施設

住区センター 8 館及び分館 2 館

(4) 実施期間

令和 6 年 1 0 月から 1 1 月のうち 1 週間程度

(5) 配布方法

ア 施設職員からアンケート用紙を配付し、鍵付き回収箱により回収する。

イ 利用者アンケートと施設職員向けアンケートは同時期に実施する。

(6) 配付数、回収数、回収率

	児童館 利用者	悠々館 利用者	児童館 職員	学童 職員	悠々館 職員
配付数	1, 0 0 0 枚	8 0 0 枚	5 8 枚	7 0 枚	4 4 枚
回収数	6 4 6 枚	6 7 9 枚	4 6 枚	6 8 枚	4 4 枚
回収率	6 4 %	8 4 %	7 9 %	9 7 %	1 0 0 %

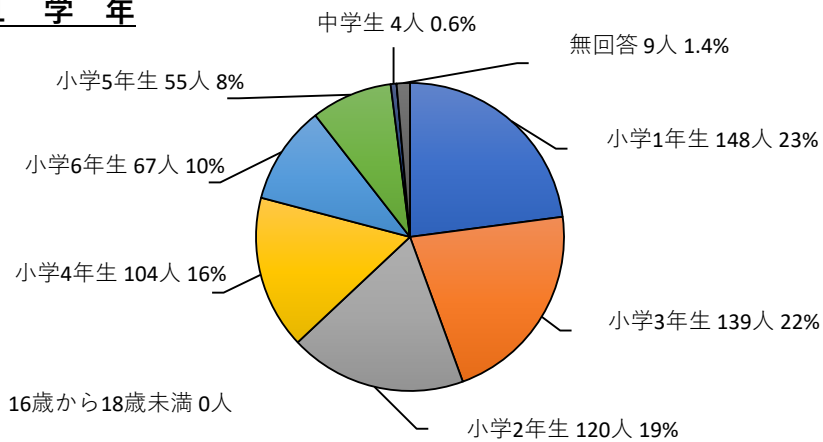
※児童館利用者、悠々館利用者については、各 1 0 0 部を住区センターに配付依頼。

Ⅱ 令和6年度 住区センター児童館利用者アンケート集計

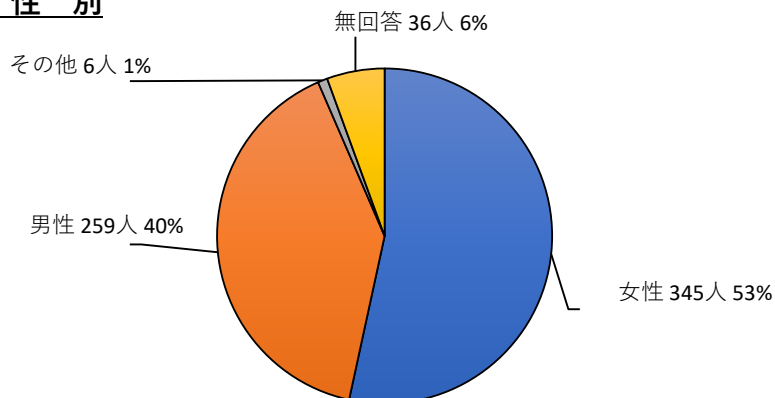
10館 有効回答数 646

【あなたのことを教えてください】

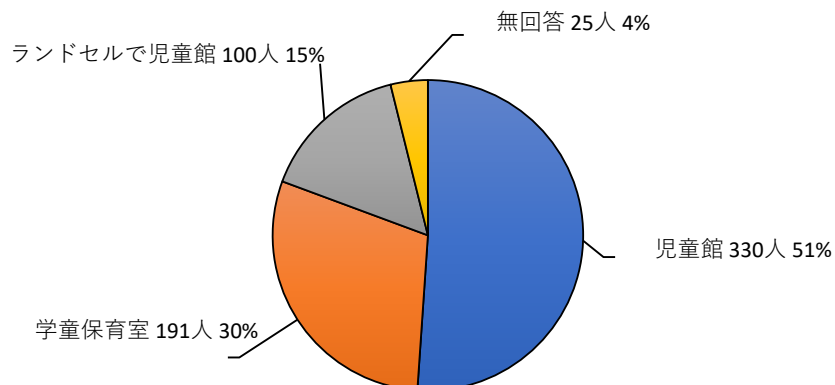
1 学年



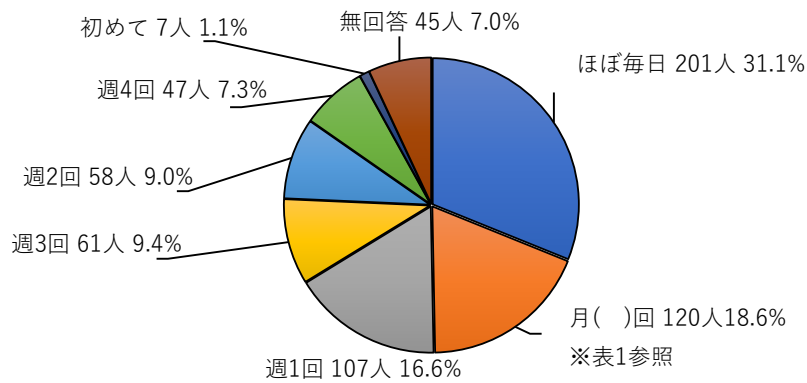
2 性別



3 今日はどこに来ましたか



4 児童館にはどのくらい来ていますか

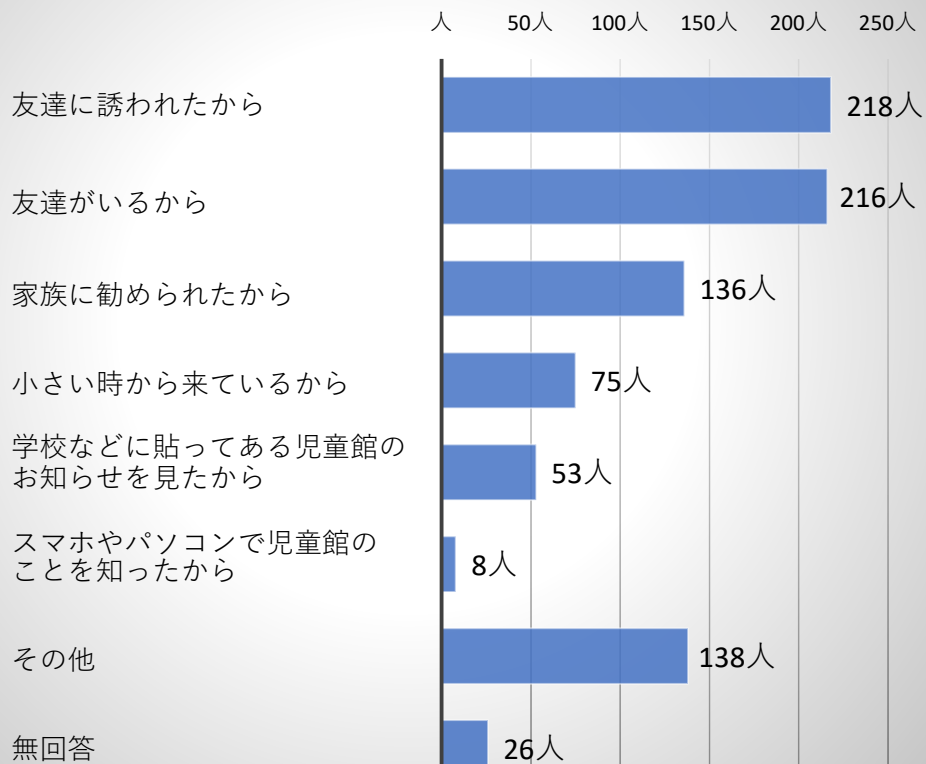


※表1 月()回 内訳

月1回	56人	月4回	3人	月7回	1人
月2回	28人	月5回	3人	月11回	1人
月3回	9人	月2～3回	3人	月0～6回	1人
月1～2回	6人	月3～4回	3人	月1～12回	1人
月0～1回	4人	月6回	1人		

5 どうして児童館に来るようになりましたか

(複数回答可)

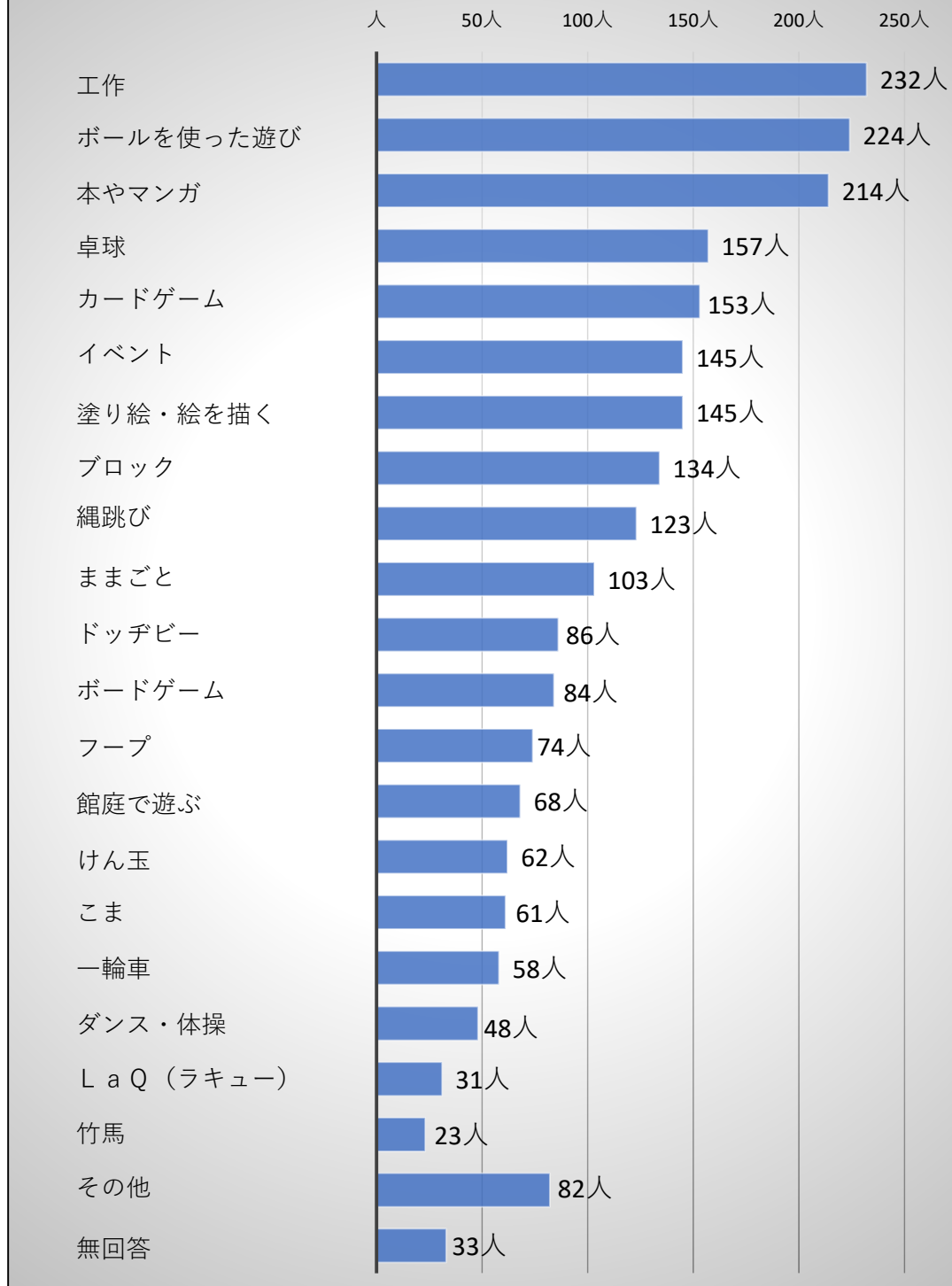


【その他の主な回答】

- ① 児童館が楽しいから
- ② 家に家族がいないから
- ③ 学童にいつも来ているから

【児童館のことを聞かせてください】

1 児童館で好きなこと（複数回答可）



【その他の主な回答】

- ① ドッジボール
- ② 鬼ごっこ
- ③ ブロック

2 児童館でやってみたいと思うことを自由に記入してください

【体を動かす遊びの主な回答】

- ① ドッジボール
- ② サッカー
- ③ 一輪車
- ④ 鬼ごっこ

【座ってできる遊びの主な回答】

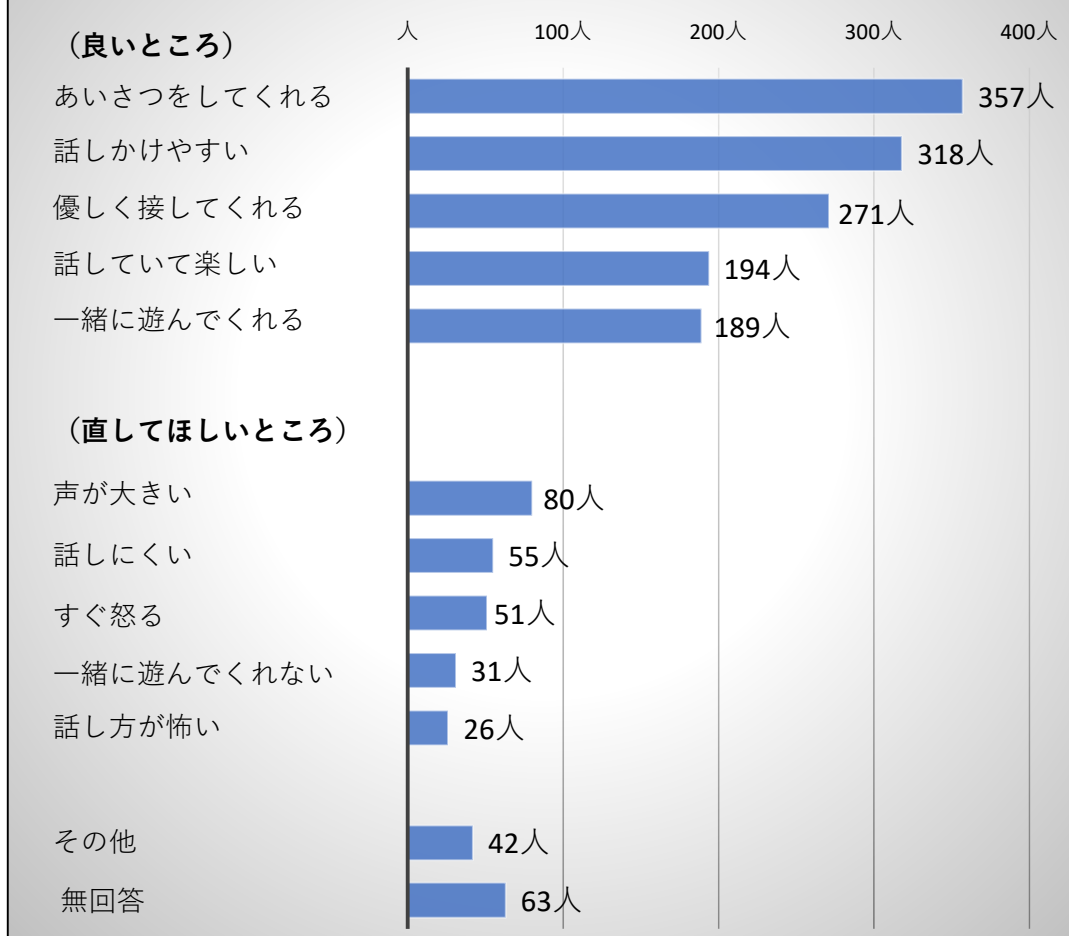
- ① テーブルゲーム
- ② ブロック
- ③ 工作
- ④ 本・マンガ
- ⑤ 電子ゲーム機
- ⑥ カードゲーム

【イベント等の主な回答】

- ① スポーツ大会
- ② 料理・お菓子作り
- ③ クリスマス・ハロウィン

3 児童館の先生の良いところ、直してほしいところ

(複数回答可)



【その他先生の良いところの主な回答】

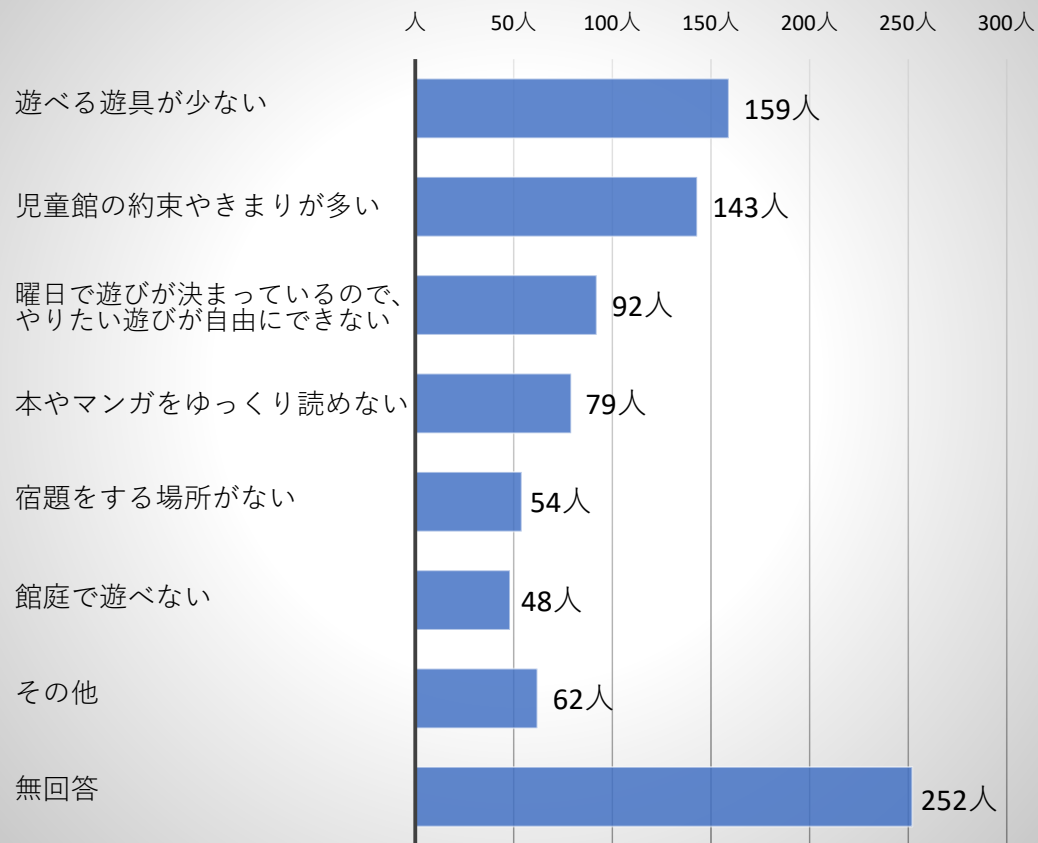
- ① 優しい
- ② 褒めてくれる
- ③ いけないことを注意してくれる

【その他先生の直してほしいところの主な回答】

- ① あれこれうるさく煩わしい

4 児童館で遊んでいて、直してほしいところ

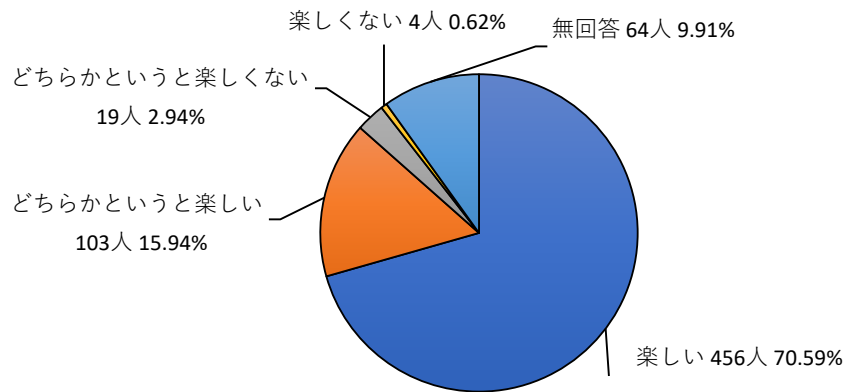
(複数回答可)



【その他の意見の主な回答】

- ① 遊具の数が少ない
- ② 工作の実施期間が短い
- ③ 館庭で遊べない

5 児童館で過ごしてどうですか



【楽しいの主な理由】

- ① いろいろな遊びができる
- ② 遊具が沢山ある
- ③ 友達やいろいろな人がいて、一緒に遊べる
- ④ 先生が優しくて、遊んだり話したりすることが楽しい
- ⑤ 雨が降っていても遊べる

【どちらかというと楽しいの主な理由】

- ① 決まりは多いが、マンガや本が読めたり、工作ができたりする
- ② 体を動かして遊べる
- ③ 友達がいて遊べる

【どちらかというと楽しくない主な理由】

- ① 遊ぶ遊具が少ない
- ② 決まりが多過ぎる
- ③ 来館回数が少ない

【楽しくない理由】

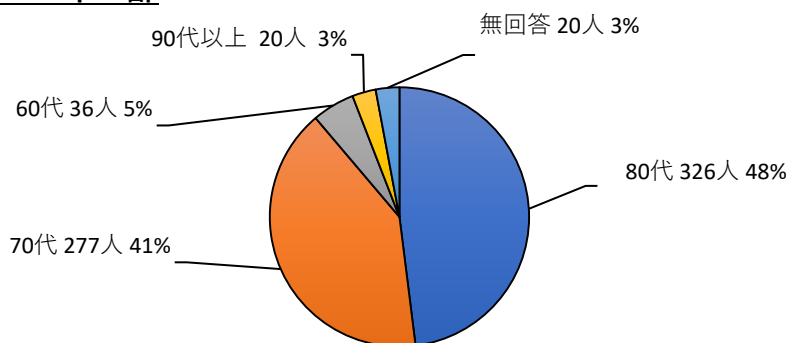
- ① 遊びが少ない
- ② 苦手な友達がいる

Ⅲ 令和6年度 住区センター悠々館利用者アンケート集計

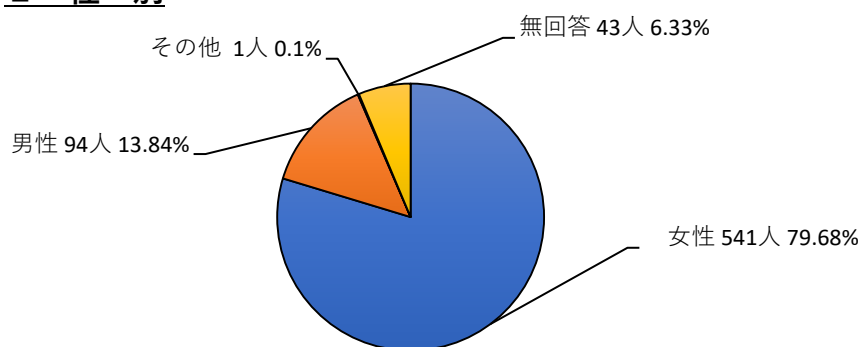
8館 有効回答数 679

【あなたのことを教えてください】

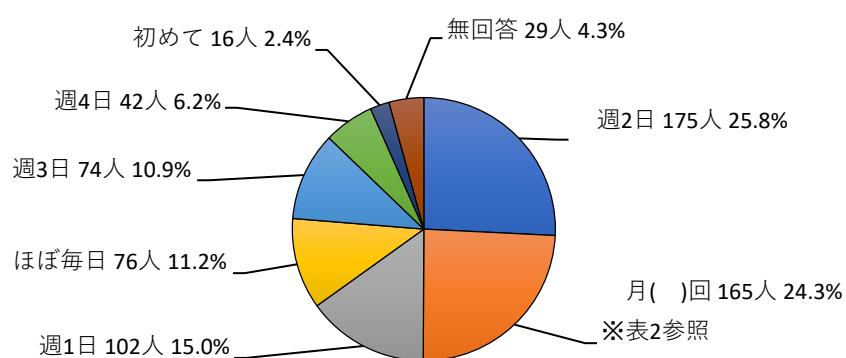
1 年 齢



2 性 別



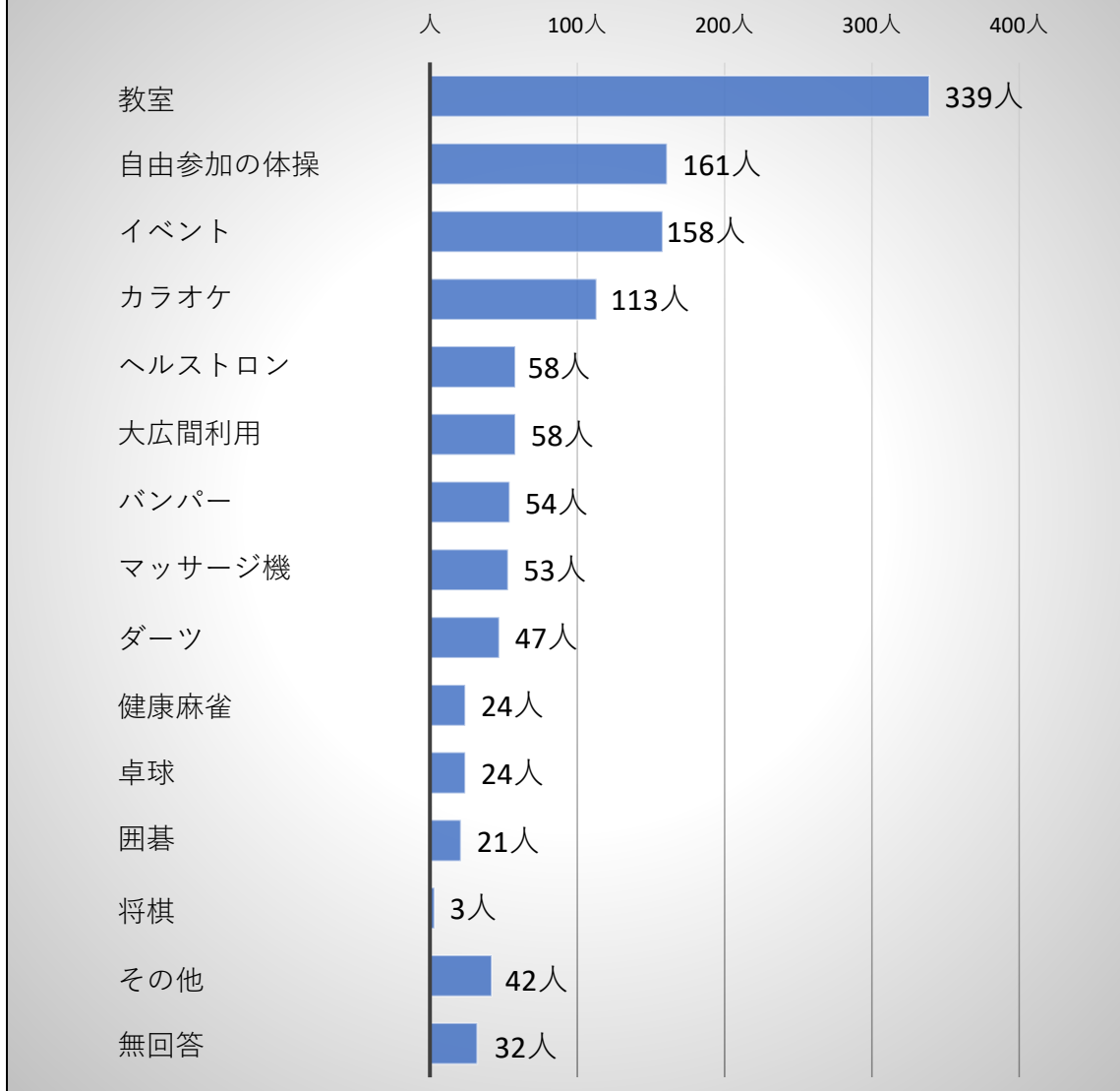
3 悠々館にはどのくらいの頻度で来ていますか



※表2 月()回内訳

月2回	80人	月8～12回	2人	月4回以上	1人
月1回	31人	月7回	1人	2回目	1人
月3回	21人	月8回	1人	4回目	1人
月4回	16人	月12回	1人	不明	1人
月5回	3人	月2～3回	1人		
月6回	3人	月4～8回	1人		

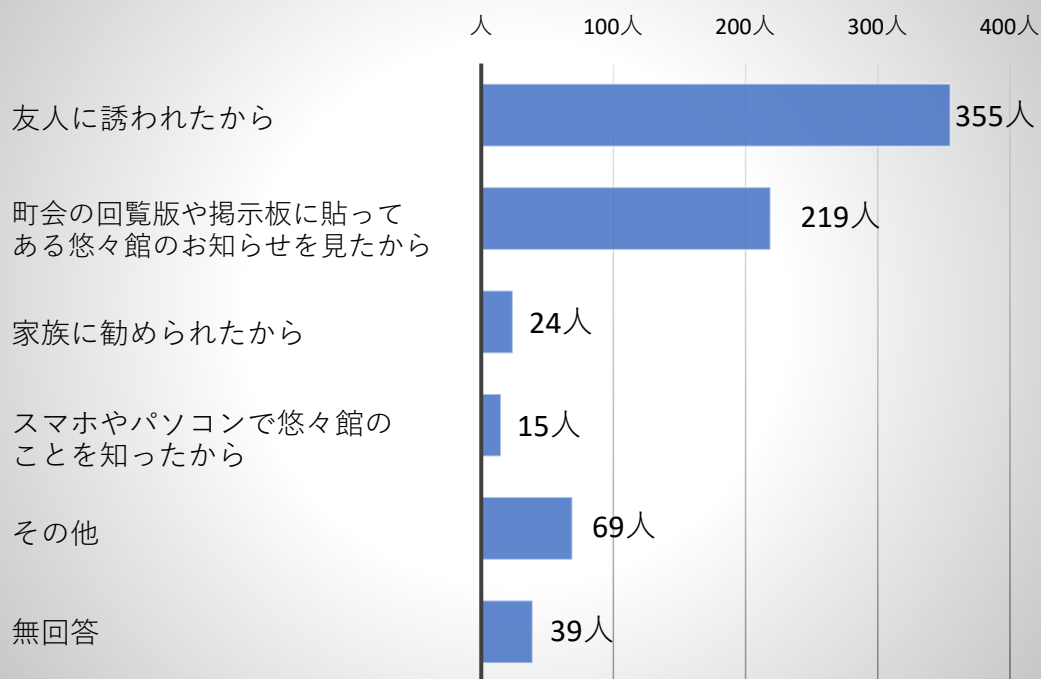
4 悠々館の利用目的（複数回答可）



【その他の主な回答】

- ① ストレッチ・体操
- ② ダンス教室
- ③ 太極拳
- ④ 生け花

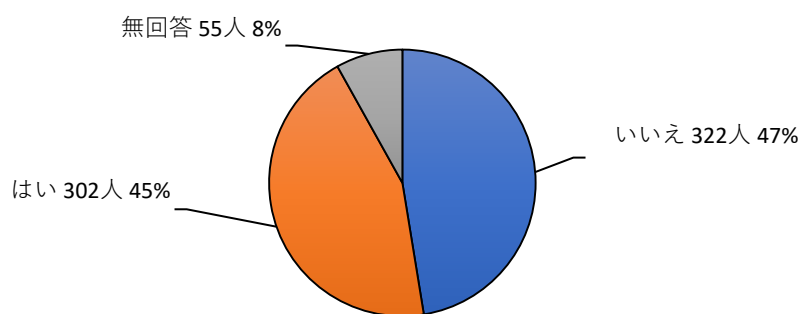
5 悠々館を知ったきっかけ（複数回答可）



【悠々館を知ったきっかけの主な回答】

- ① 居住地から近いので自主的に利用
- ② 町会等の役員
- ③ お知らせを見て
- ④ 紹介されて

6 他に利用している悠々館はありますか

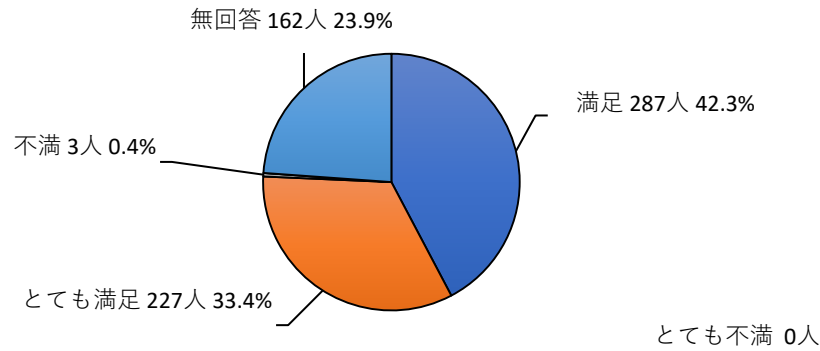


【はいと答えた方の主な傾向】

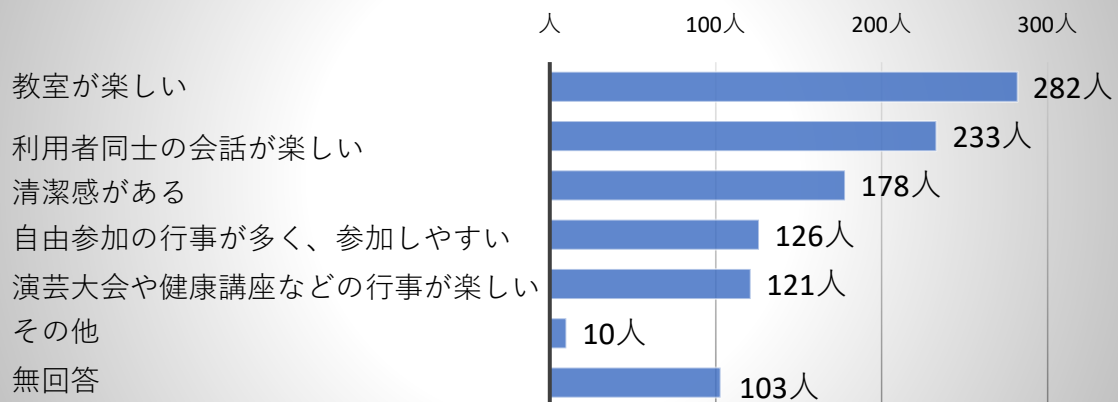
- ① 居住地から近く、徒歩や自転車で利用できる
- ② バス停が近い
- ③ 駅から近い
- ④ 居住地から離れていても、参加したい教室やイベントがある

【悠々館のことについて聞かせてください】

1 悠々館で過ごしてみているいかがですか



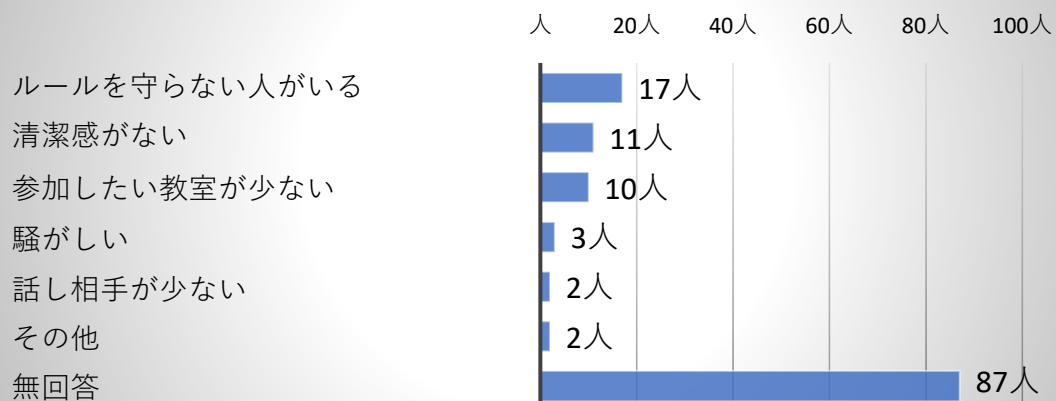
1-1 とても満足・満足の回答（複数回答可）



【1-1 とても満足・満足のその他の主な回答】

- ① 利用し始めたばかりだが楽しい
- ② 色々と楽しい企画がある
- ③ 自分の健康のため
- ④ 職員が親切で優しい

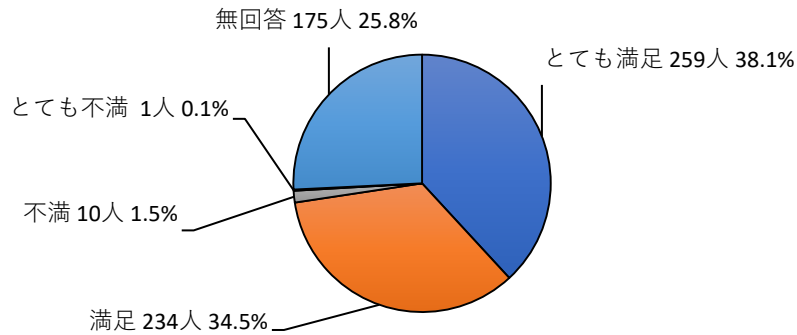
1-2 不満・とても不満の回答（複数回答可）



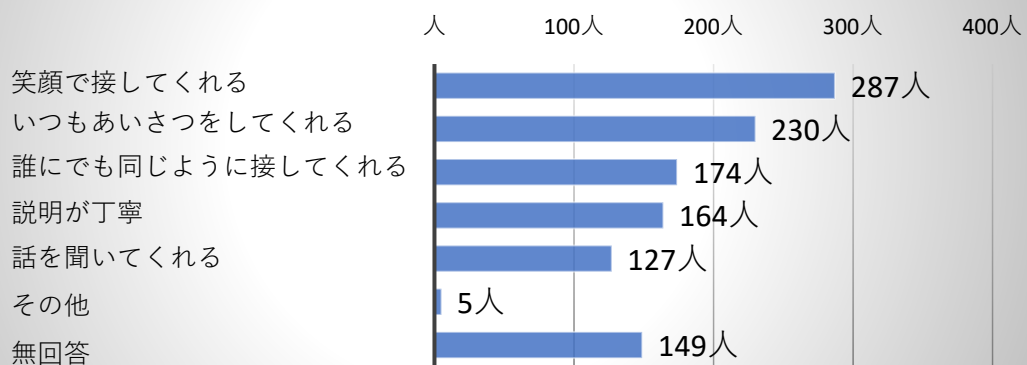
【1-2 不満・とても不満のその他の主な回答】

- ① 一部の人がマッサージチェアを使いすぎている
- ② トイレの埃が目につく

2 悠々館の職員の対応はいかがですか



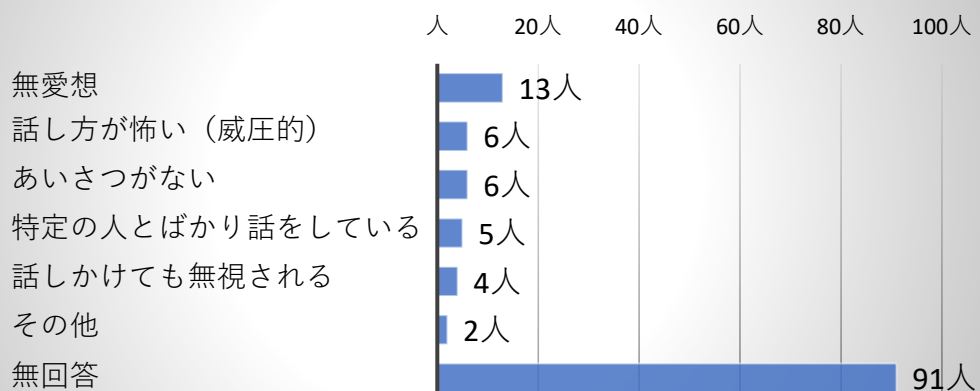
2-1 とても満足・満足の回答（複数回答可）



【2-1 とても満足・満足のその他の主な回答】

- ① 親切
- ② 感じが良い
- ③ 職員の対応がまた来館したくなる

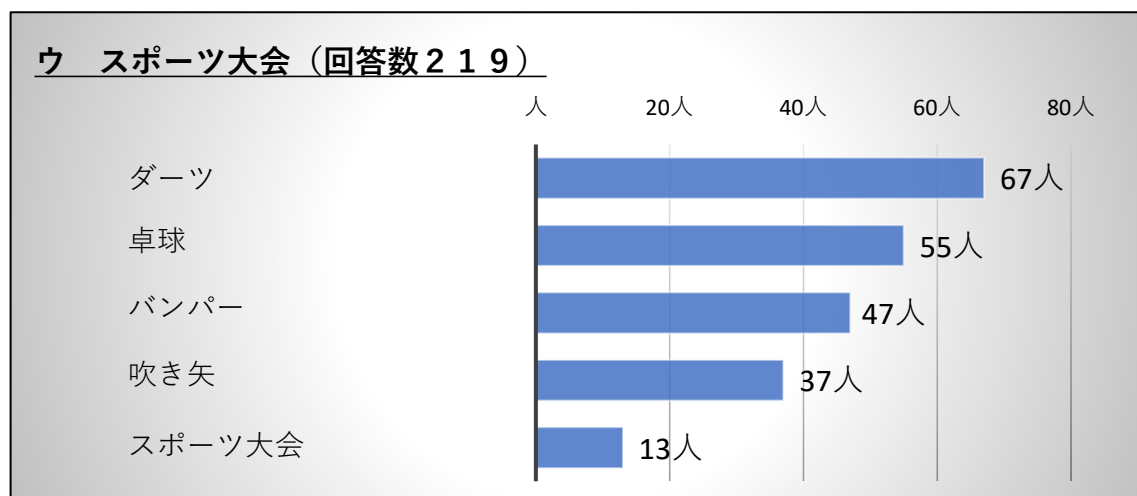
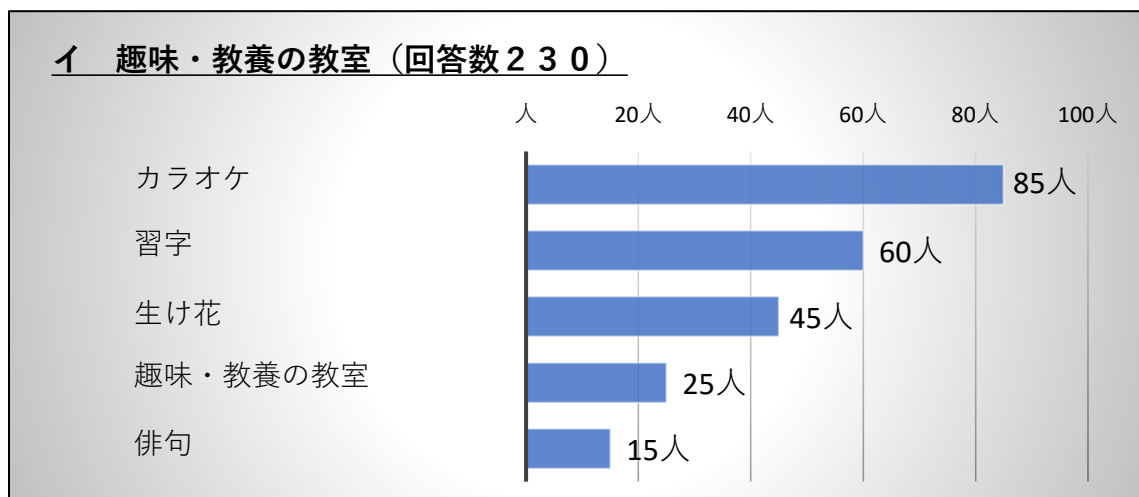
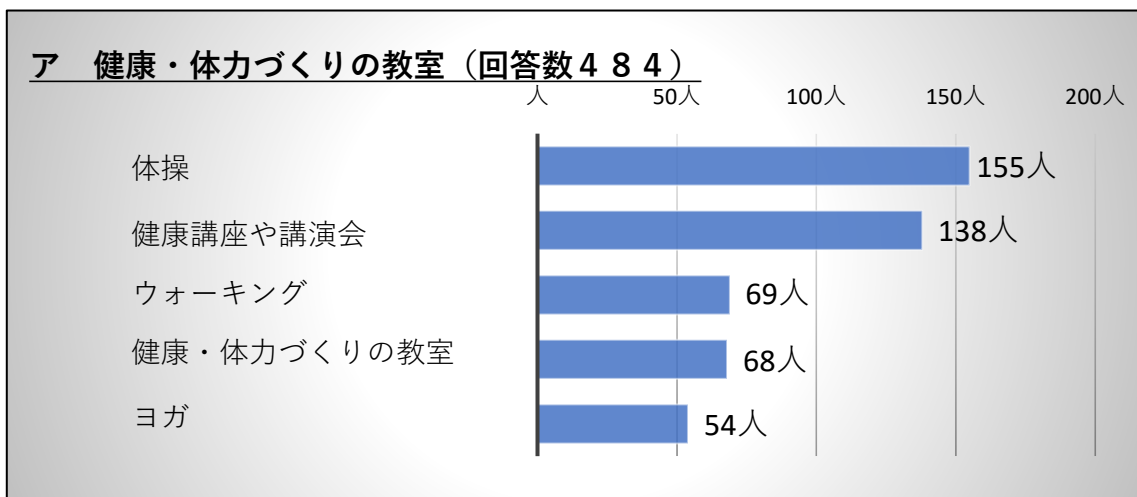
2-2 不満・とても不満の回答（複数回答可）



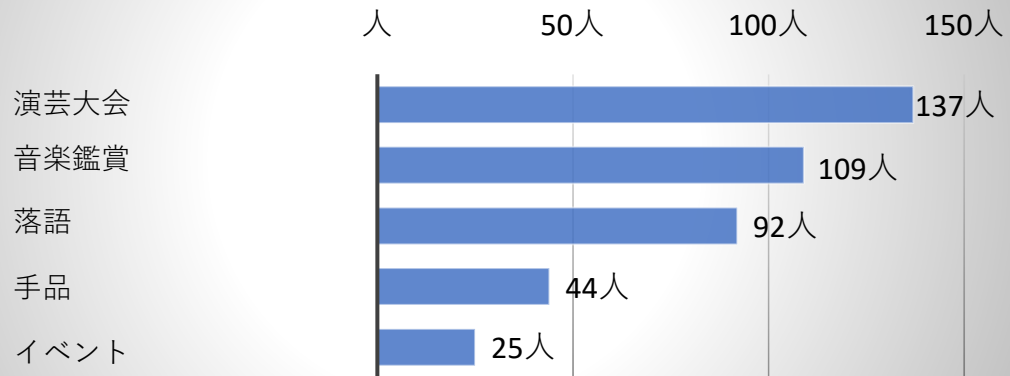
【2-2 不満・とても不満のその他の主な回答】

- ① 説明不足のときがある
- ② 電話対応が不慣れ
- ③ 接遇の意識が低い

3 今後参加したいイベントや教室はありますか（複数回答可）



エ イベント（回答数407）



オ 住区で団らん（回答数76）



4 より良い悠々館となるためのアイデア、ご意見をお願いします

【アイデア、意見の主な回答】

- ① 教室を増やして欲しい（卓球・太極拳・健康麻雀・外国語等）
- ② イベントや教室を企画する時に、メニューの入れ替えや時間帯を検討してほしい
- ③ 利用者同士、もう少し気軽に話したい
- ④ 近くに住区センターがあるので助かる
- ⑤ 楽しい、とても満足している
- ⑥ 住区で団らんはカラオケ以外にしてほしい

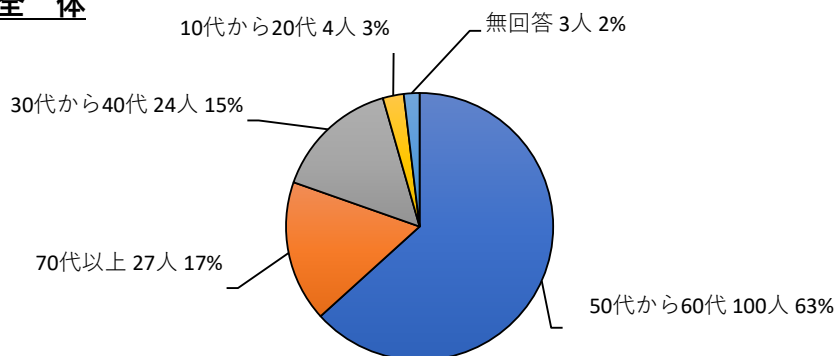
IV 令和6年度 住区センター施設職員アンケート集計

有効回答数	児童館 10 館	学童 9 館	悠々館 8 館	合計
	4 6	6 8	4 4	1 5 8

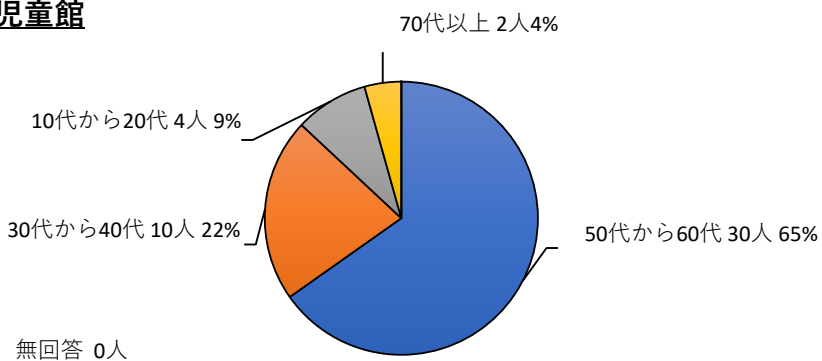
【あなたのことを教えてください】

1 年 齢

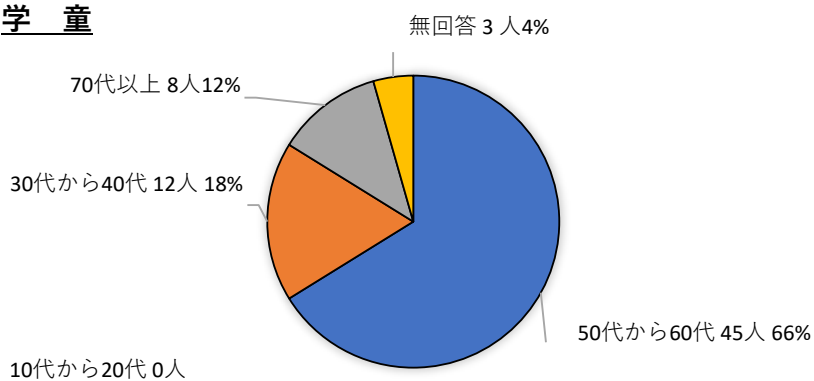
全 体



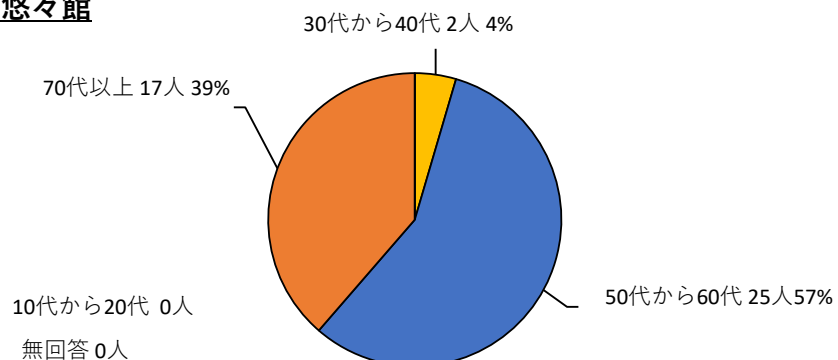
児童館



学 童

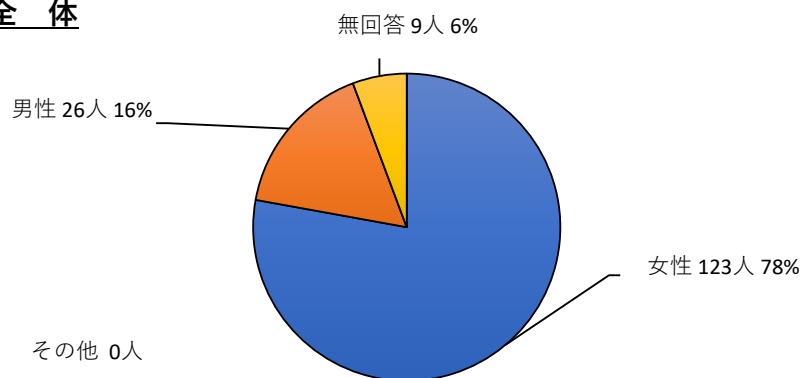


悠々館

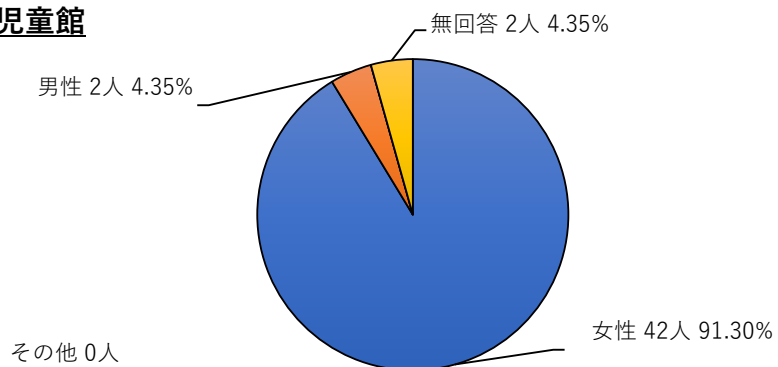


2 性 別

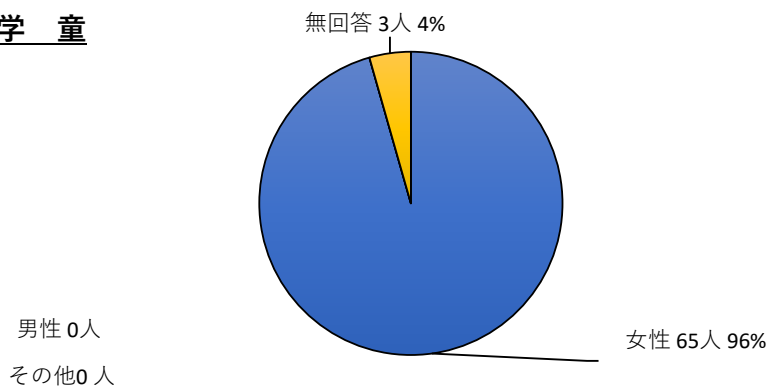
全 体



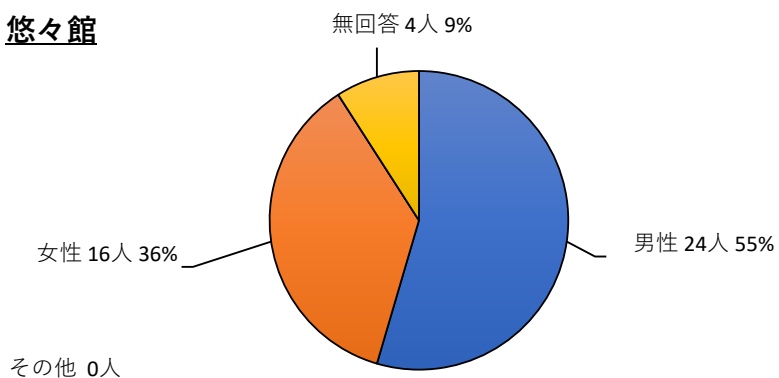
児童館



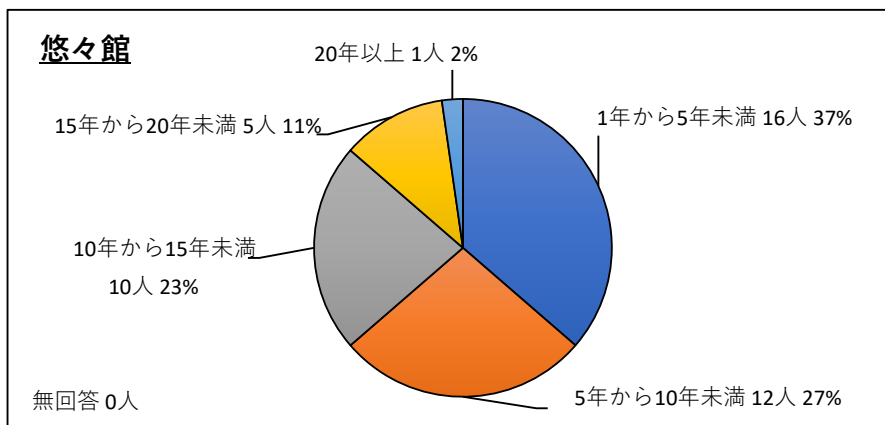
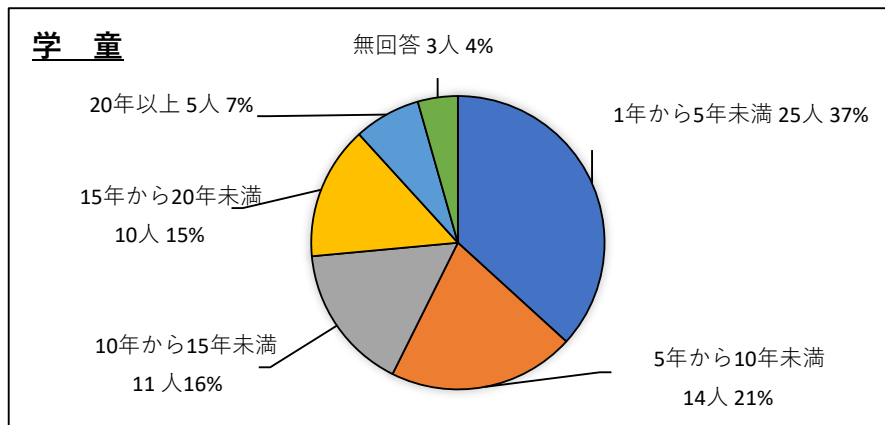
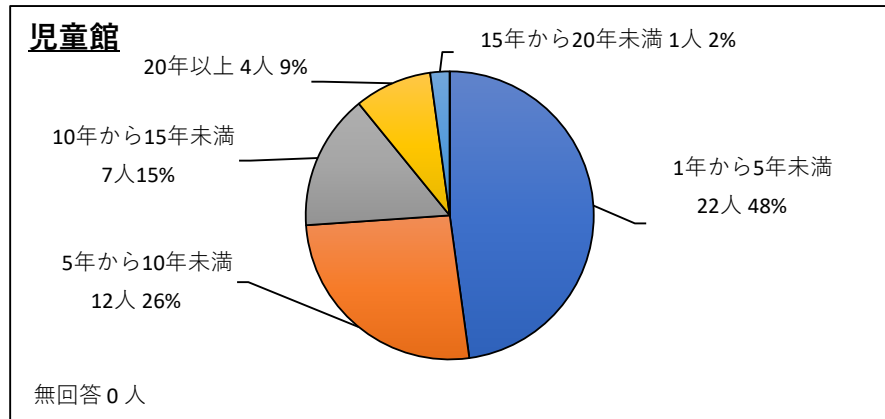
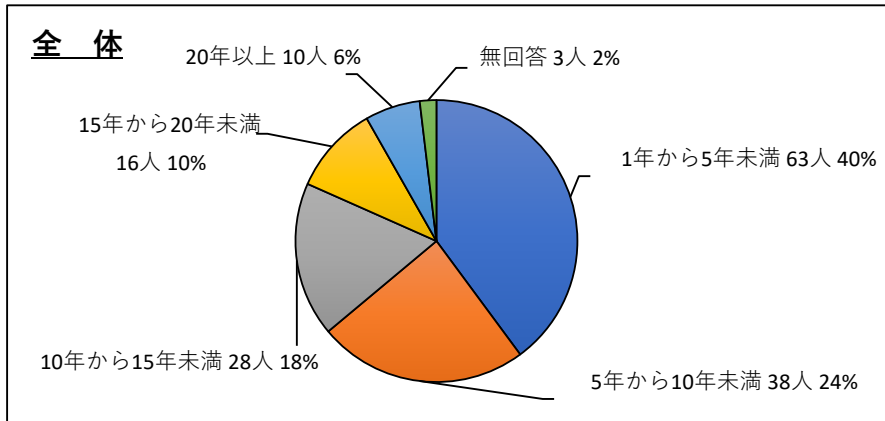
学 童



悠々館

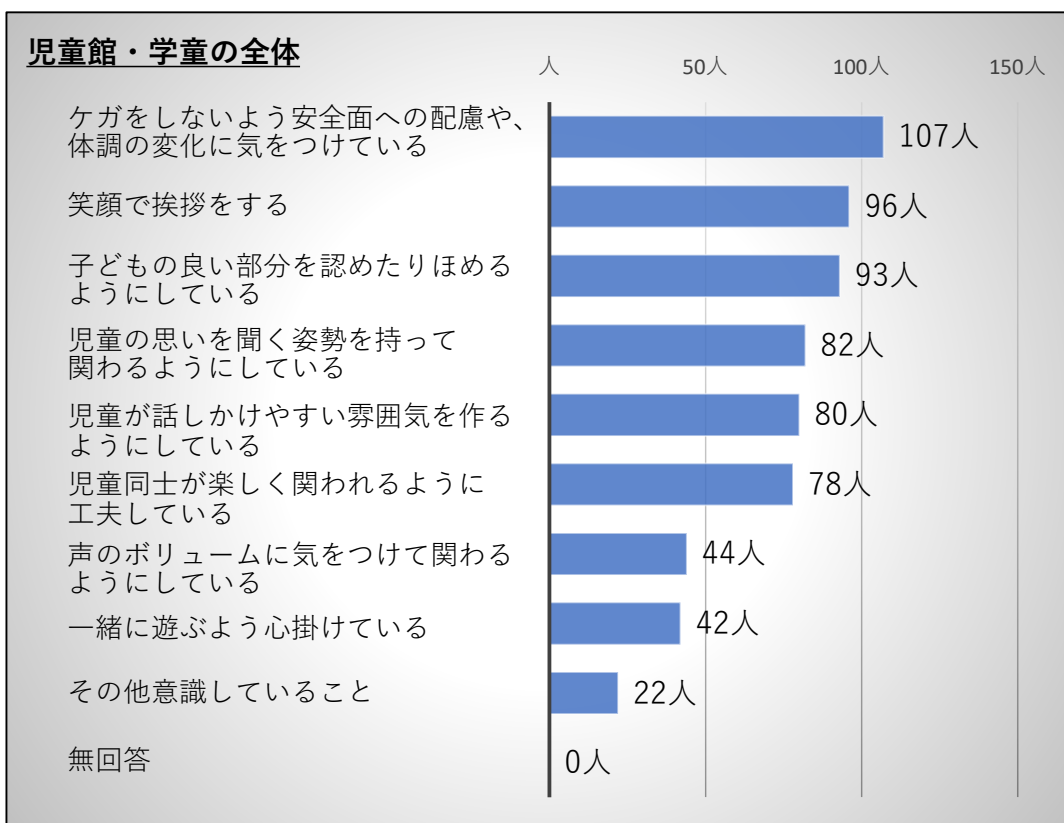


3 勤続年数

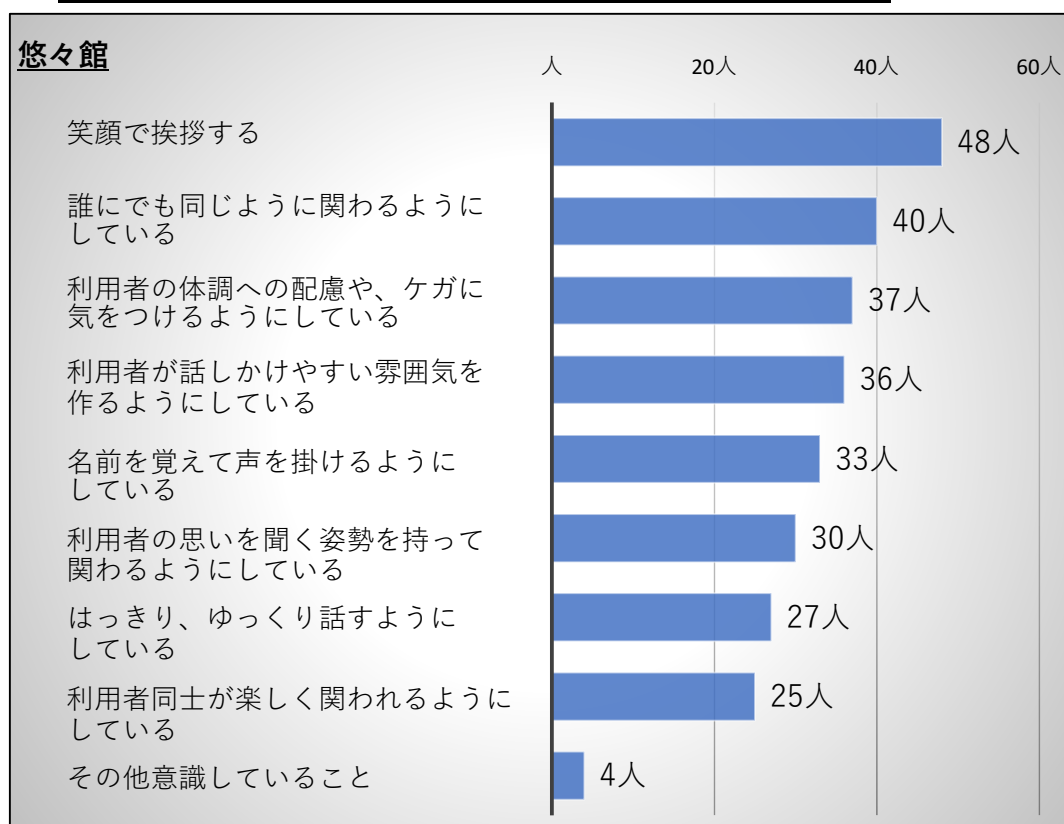


【仕事・処遇について聞かせてください】

1 児童への対応で意識していること（複数回答可）

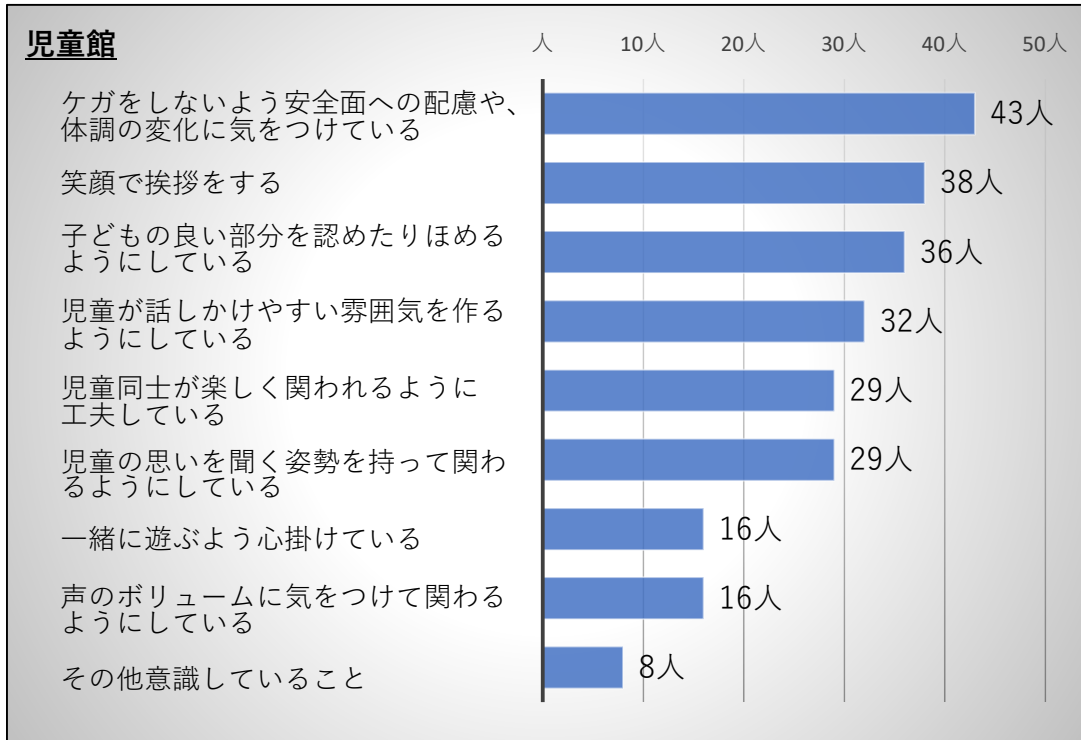


利用者への対応で意識していること（複数回答可）



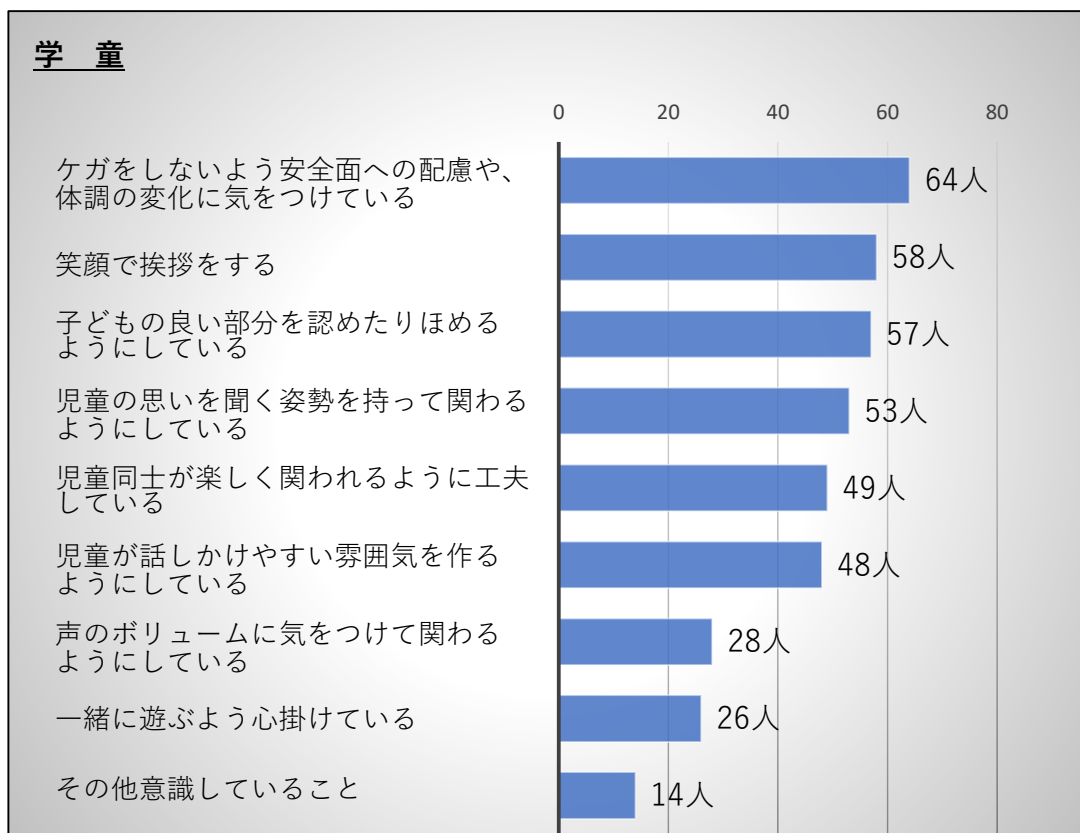
【その他意識している主な回答】

- ① 来館された方には、必ず声をかけるようにしている
- ② 利用器具の説明書きをわかりやすいように工夫している
- ③ 一人暮らしの方には、ゆっくりと相手の話を聞いてあげるよう心掛けている



【その他意識している主な回答】

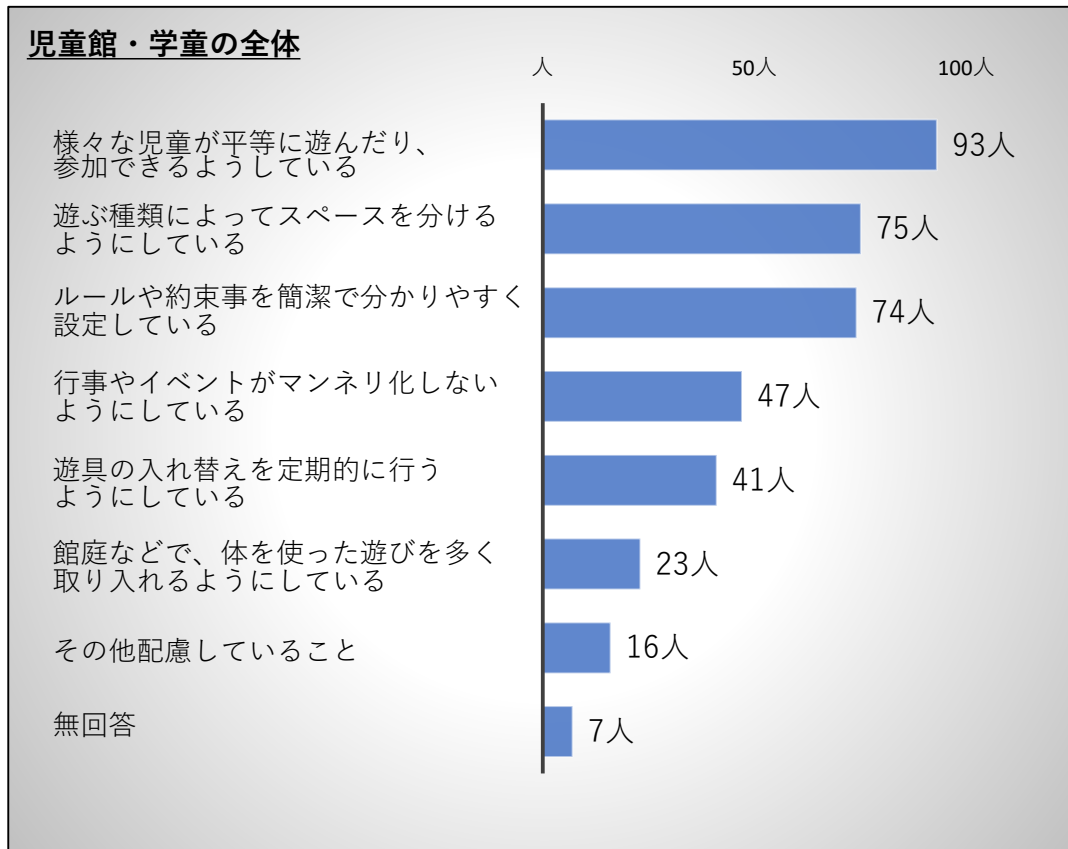
- ① 来館した児童全員に一度は声を掛けるように心がけている
- ② 仲立ちをする中で、子どもたち同士で関わり、遊べるようにしている
- ③ 児童同士のトラブルを事前に回避できるよう声掛けをしている
- ④ 子どもの遊びたい思いに合わせられるようにしている



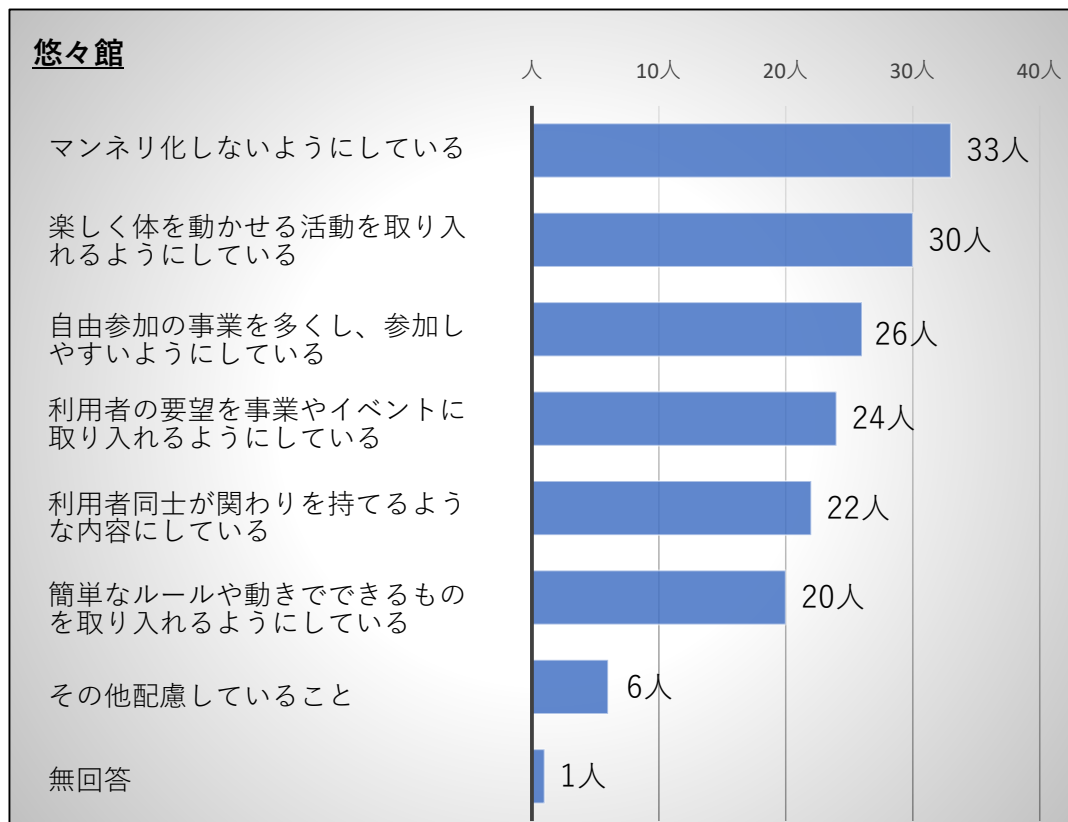
【その他意識している主な回答】

- ① 全体が見える位置に立ち保育をしている
- ② 遊びや行事、生活について子どもの意見を取り入れている
- ③ 支援児と健常児が心地よく関われるようなサポート

2 遊びやイベントを計画するとき配慮していること（複数回答可）



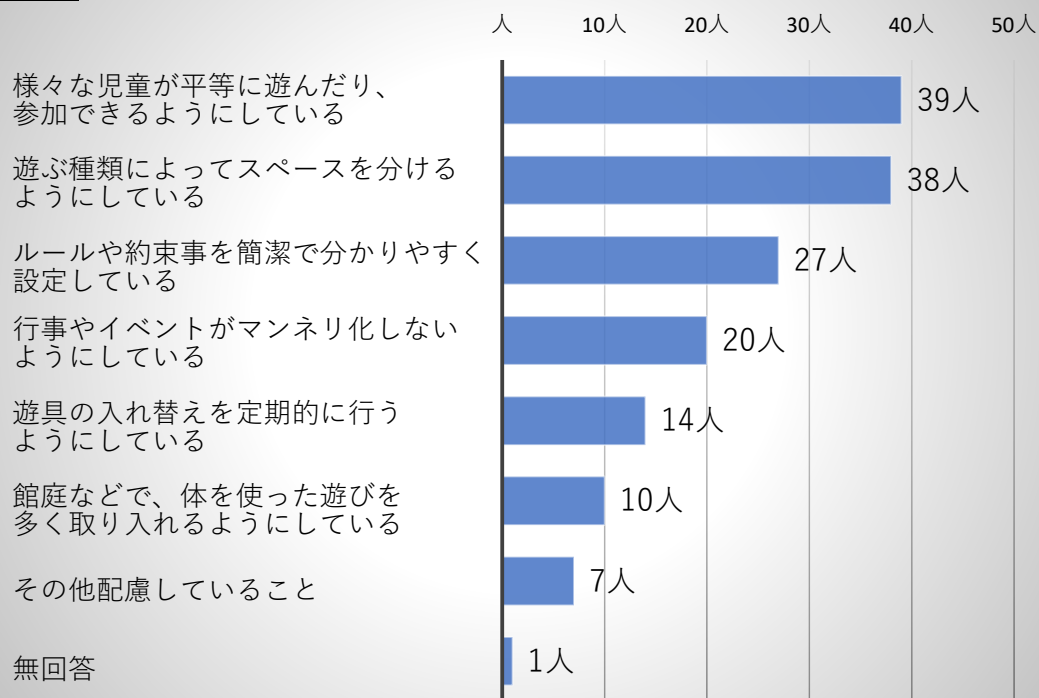
事業やイベントを計画するとき配慮していること（複数回答可）



【その他配慮している主な回答】

- ① イベント中に10分休憩を入れる
- ② 事業実施のときは、初めての参加者に次回の予定をお伝えする
- ③ 利用者の要望を事業やイベントに取り入れることを今後の課題と考えている

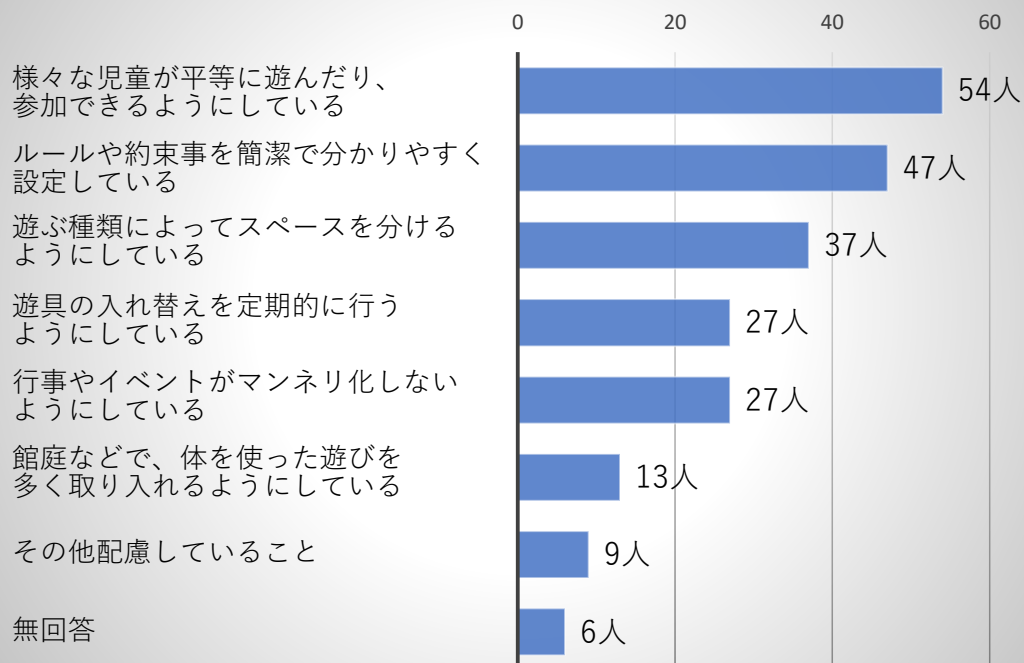
児童館



【その他配慮している主な回答】

- ① ルールや約束事を分かりやすくしている
- ② 児童の意見を取り入れるようにしている
- ③ 学年を問わず楽しめるように工夫している

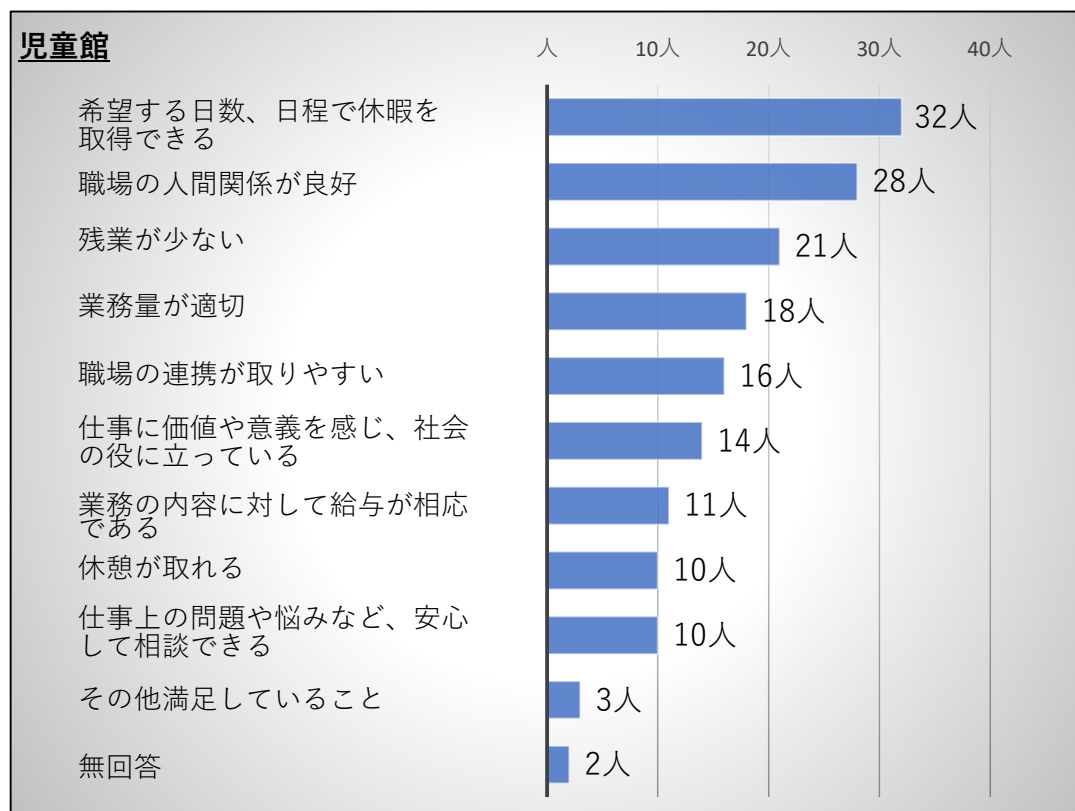
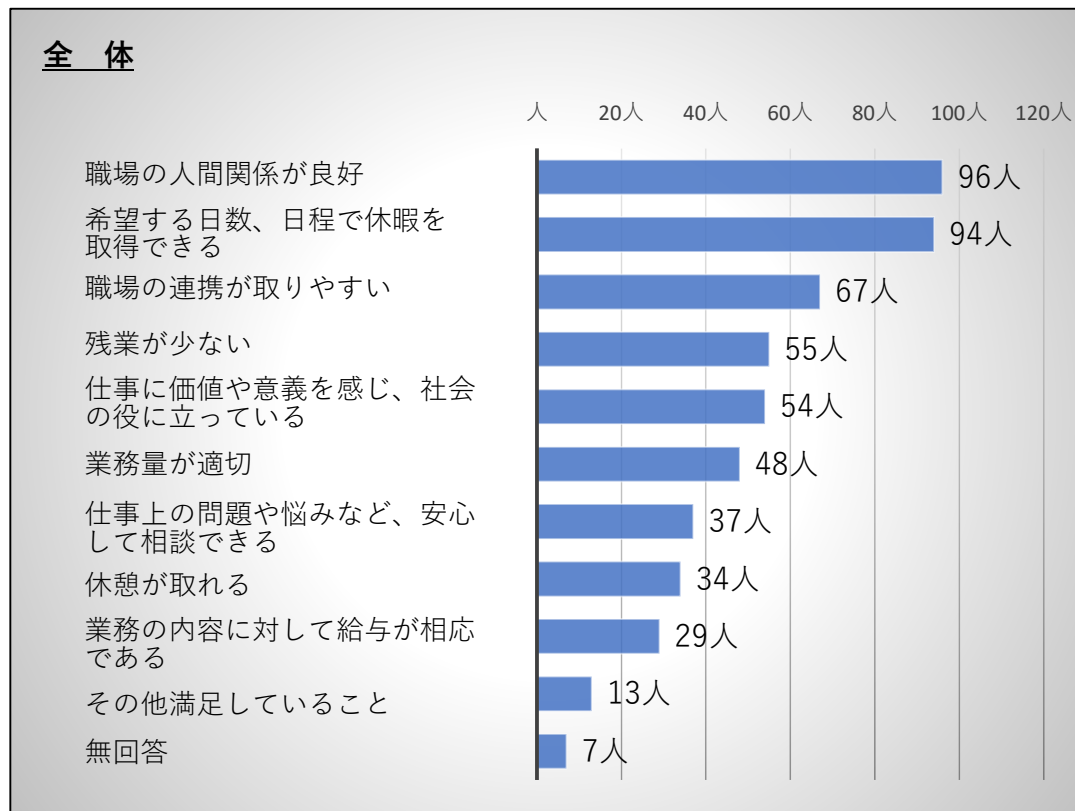
学 童



【その他配慮している主な回答】

- ① 子どもたちの意見を聞いて取り入れている
- ② 遊びに加わりながら、子どもたち同士で遊べるように仲立ちをしている
- ③ 参加したくない子への配慮をしている

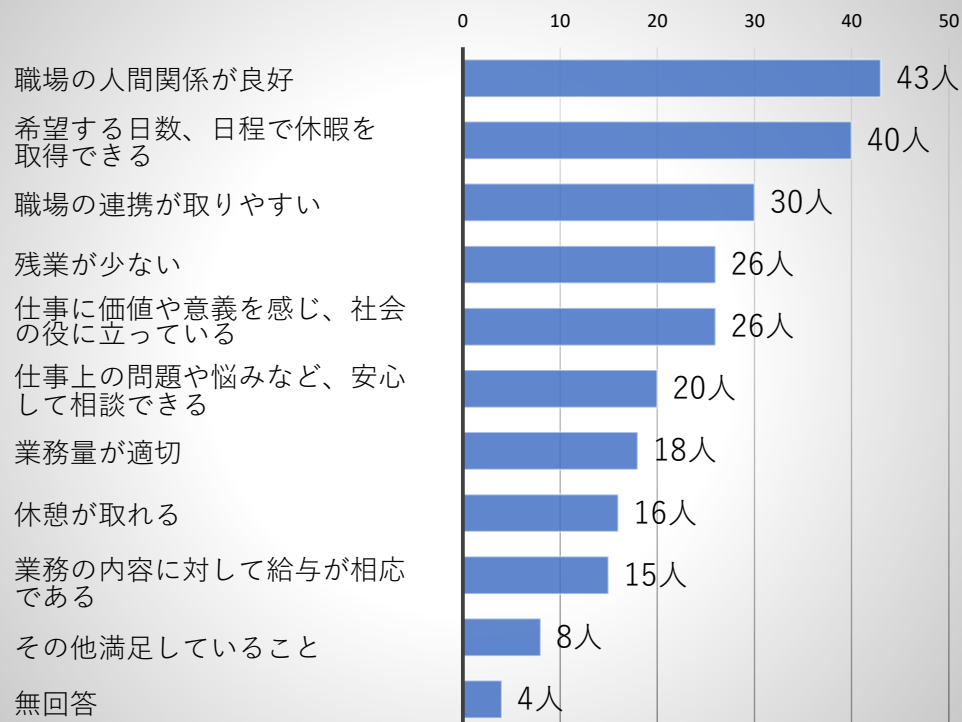
3 仕事について満足していること（複数回答可）



【その他満足している主な回答】

- ① 児童に関わる仕事であること

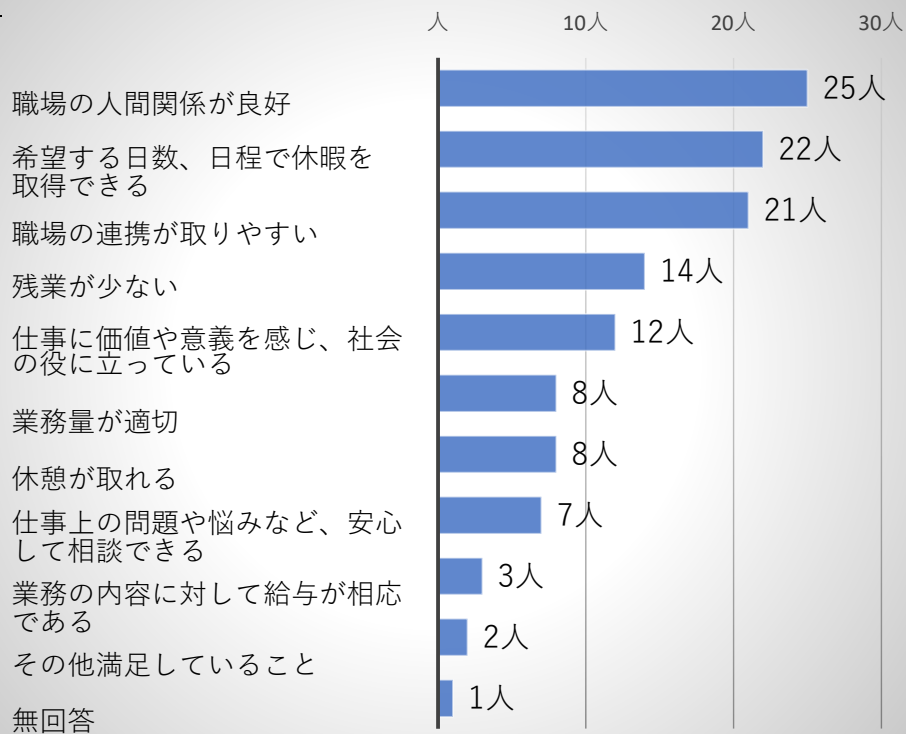
学 童



【その他満足している主な回答】

- ① 子どもとの関わりから新しい発見や、喜びがある
- ② 職員間が良好な関係、バランスが取れている
- ③ 子どもたちの成長が分かる
- ④ 勤務地が近い

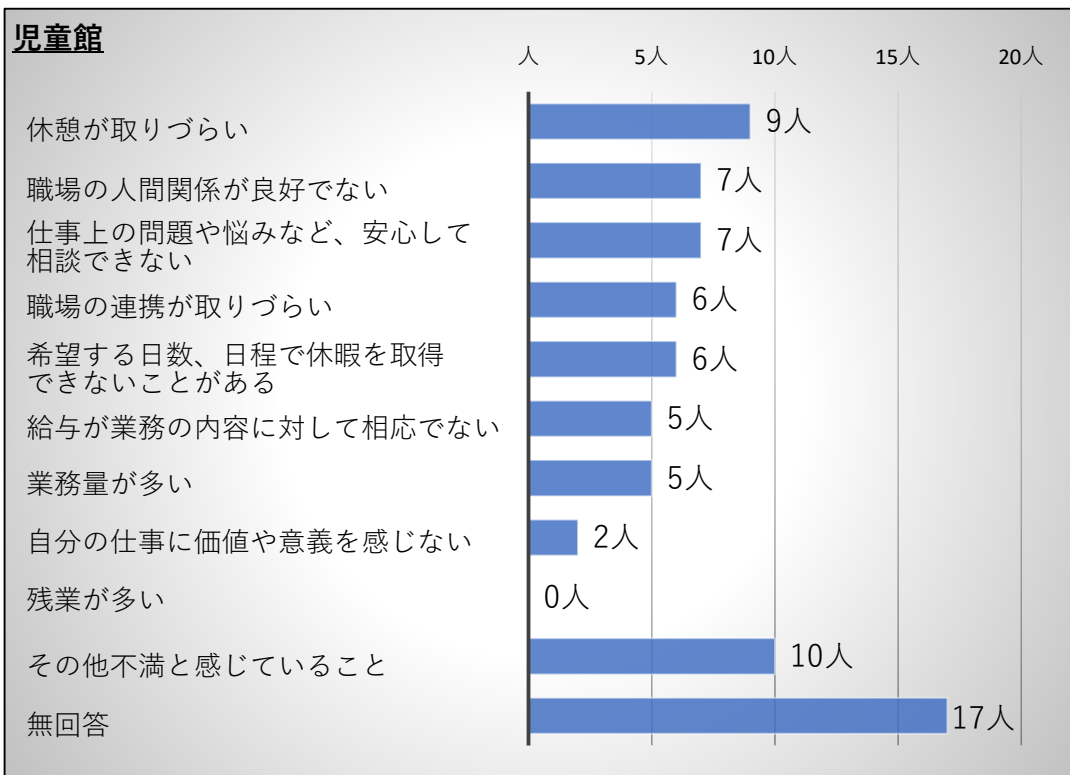
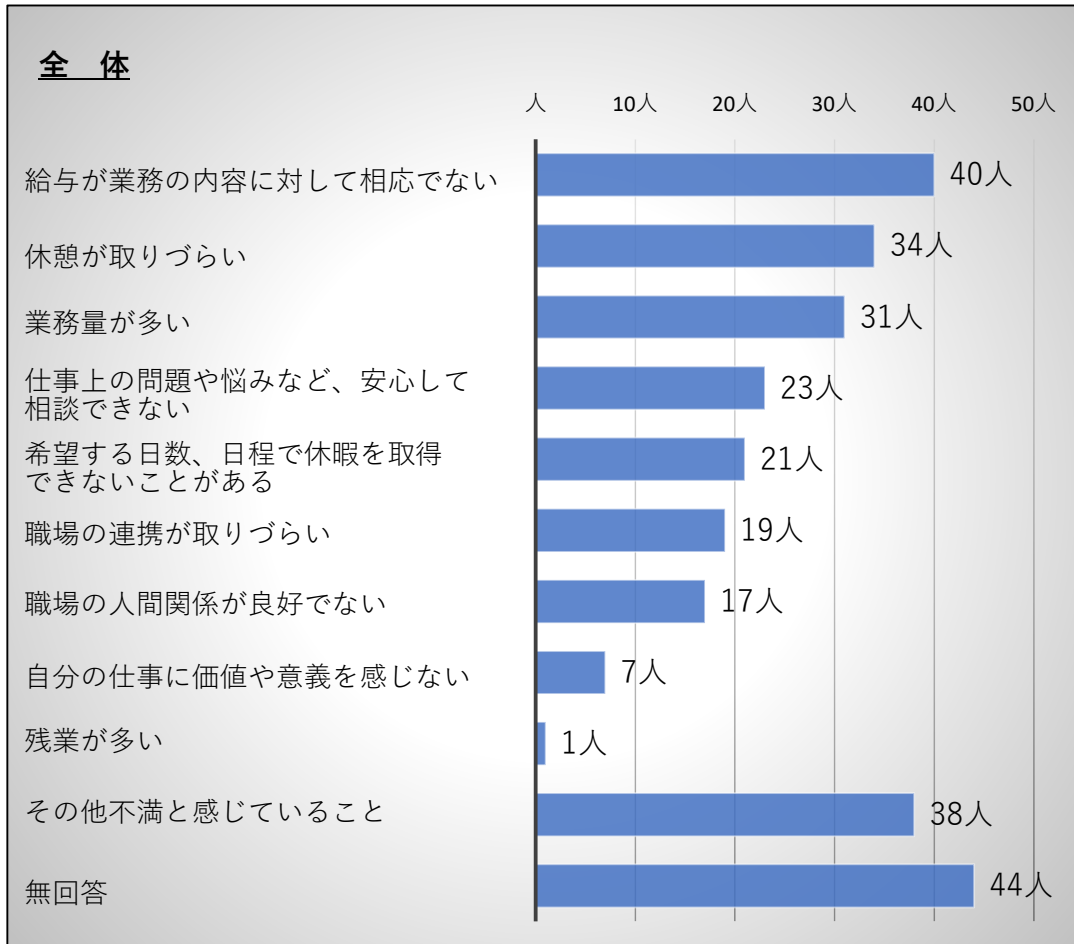
悠々館



【その他満足している主な回答】

- ① 担当者会議を増やし、全員で何事も共有している
- ② 公平、公正に業務を年度毎に分担している

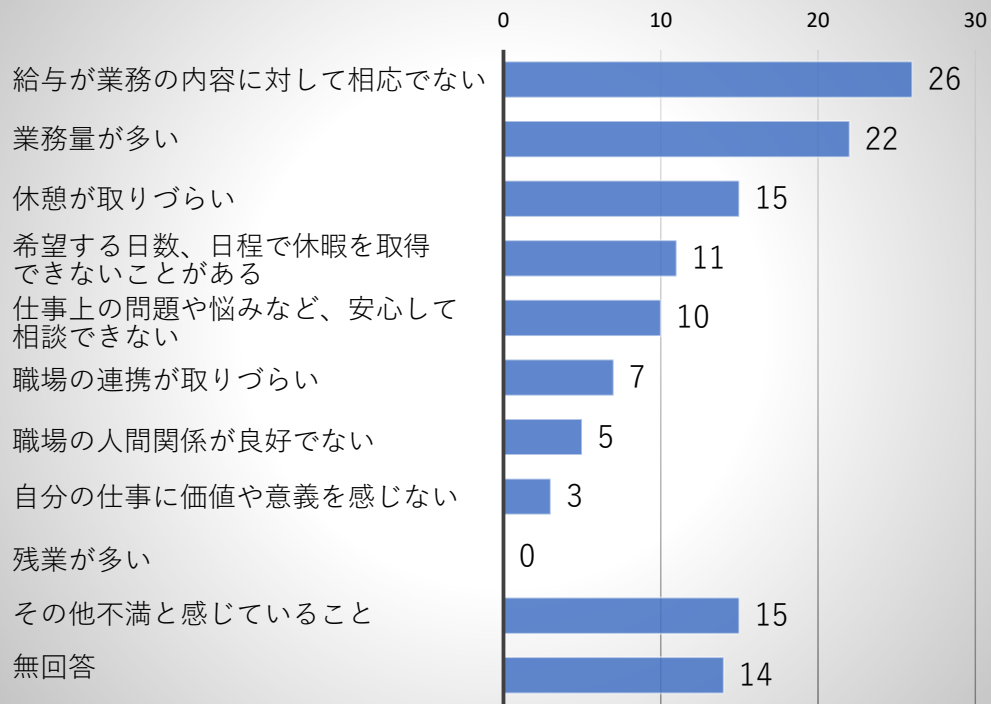
4 仕事について不満と感じていること（複数回答可）



【その他不満と感じている主な回答】

- ① 他部署との連携、人間関係
- ② 仕事の進め方や違いを改善して欲しい
- ③ 休憩の取得の改善（場・時間）

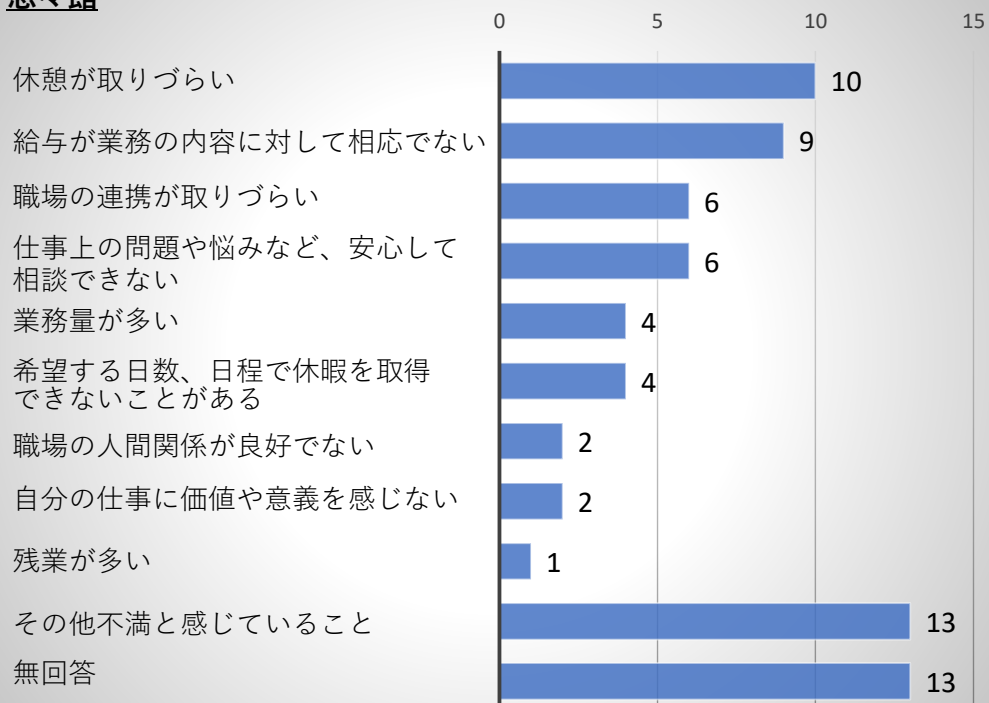
学 童



【その他不満と感じている主な回答】

- ① 人員不足
- ② 他部署との連携の取りづらさ
- ③ 人間関係

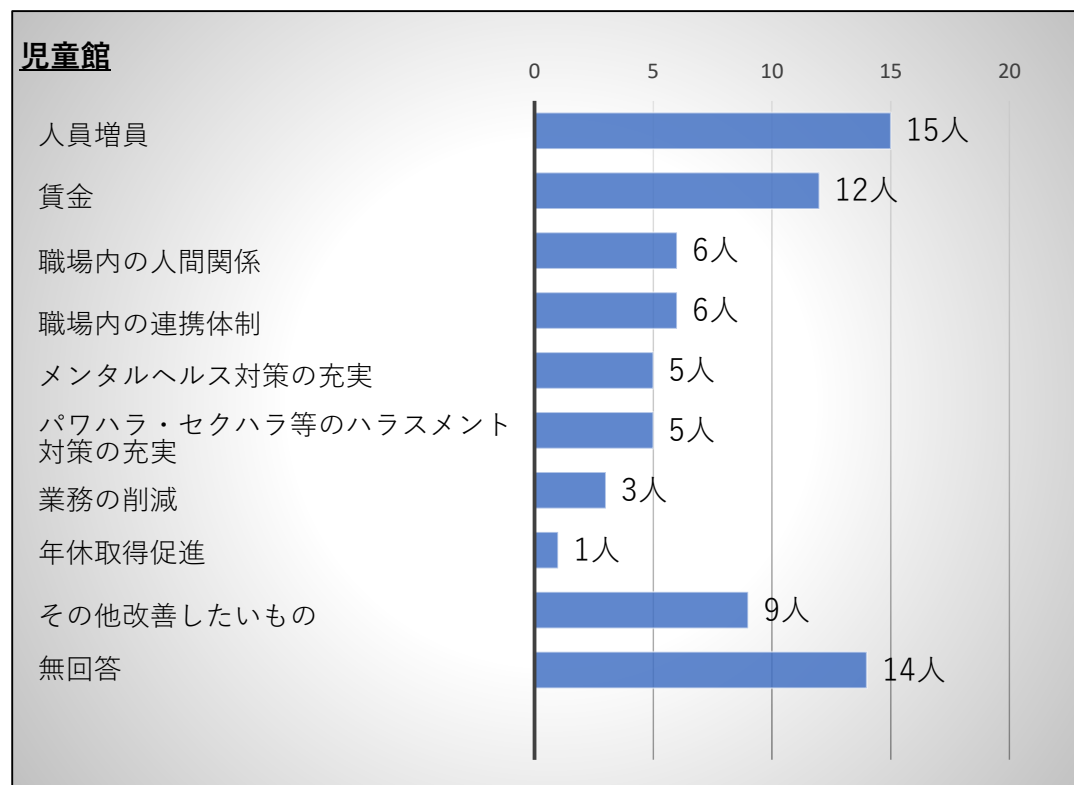
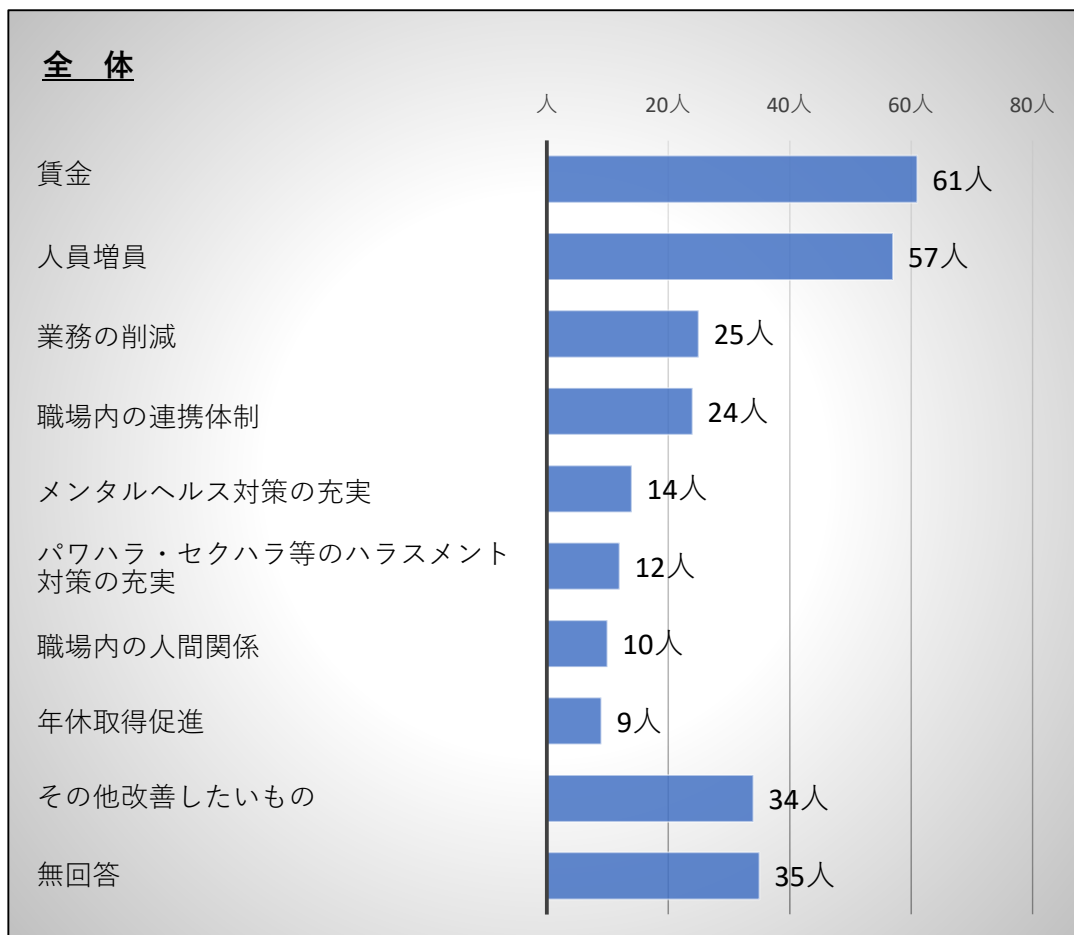
悠々館



【その他不満と感じていることの主な回答】

- ① セキュリティが万全ではないので、夜間貸し出しの一人勤務は不安
- ② 教室や部共催行事・住区まつりなど管理運営委員会が年々減少しているため、委員の方の負担が増えてきている

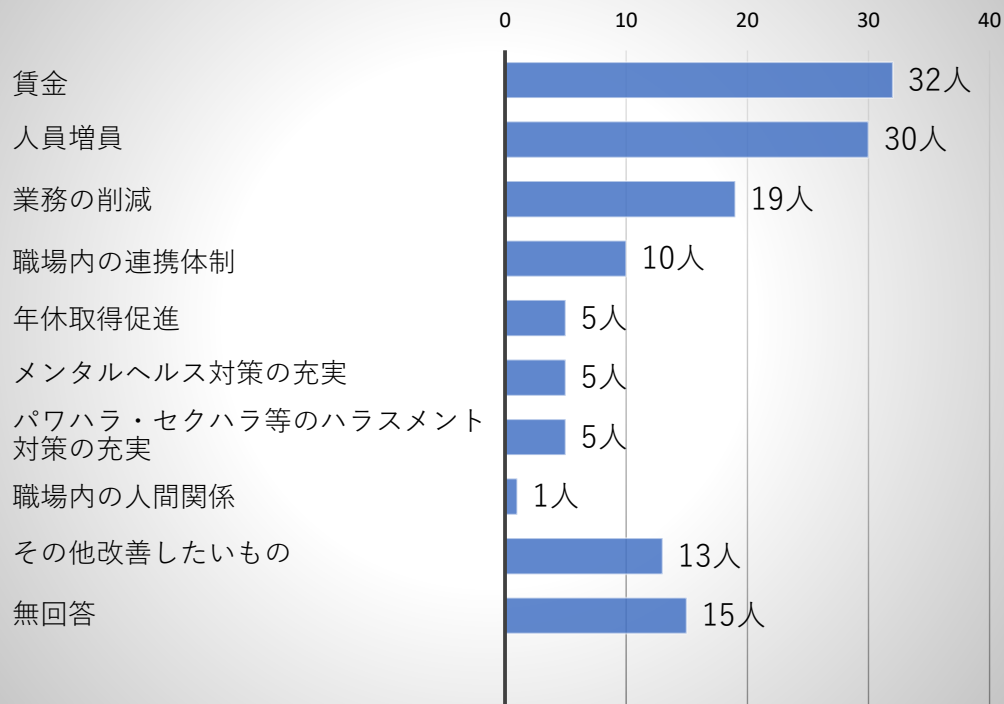
5 職場の働く条件で改善して欲しいこと



【その他改善してほしいことの主な回答】

- ① 他部署職員との人間関係
- ② 他部署との連携
- ③ インターネットがない為、必要時に本館まで行かなくてはならない。
分館にもインターネットを接続して欲しい。

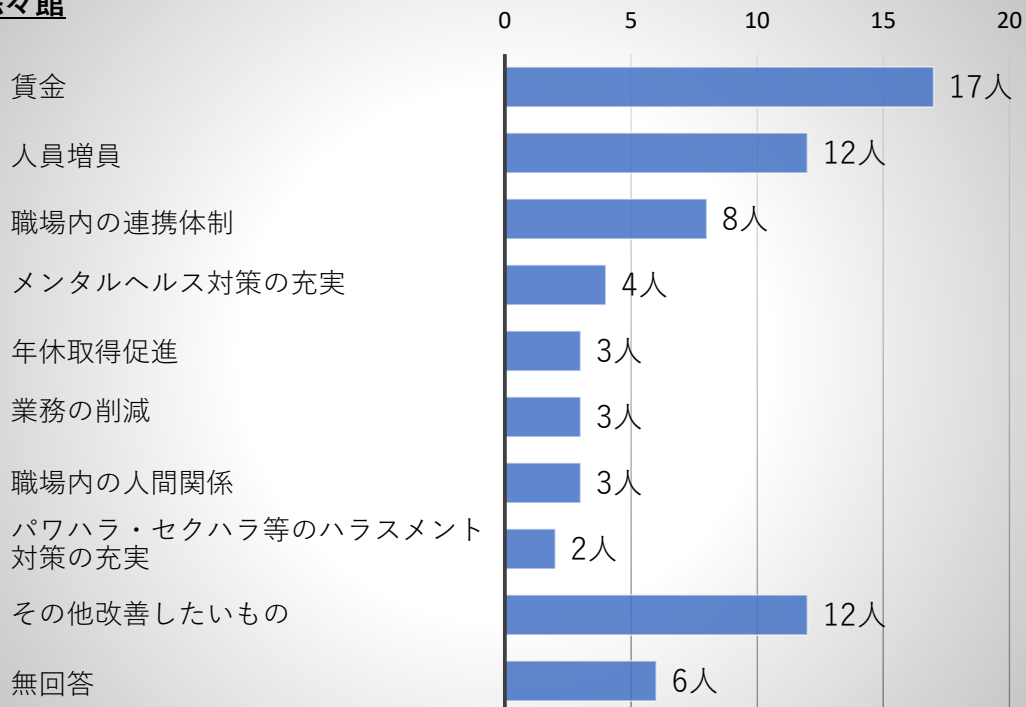
学 童



【その他不満と感じている主な回答】

- ① 新人職員に対しての対応・育成方法の改善
- ② 年休が取りづらい

悠々館

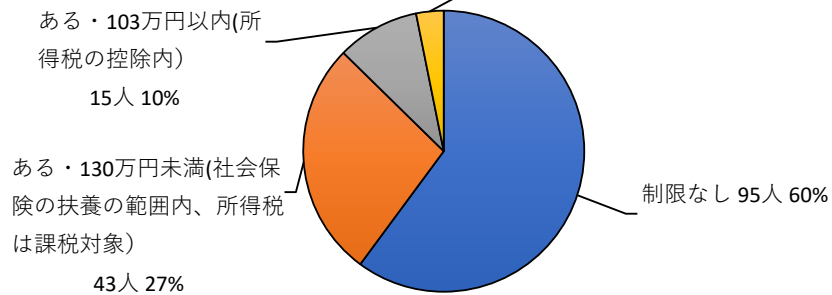


【その他改善したいこと】

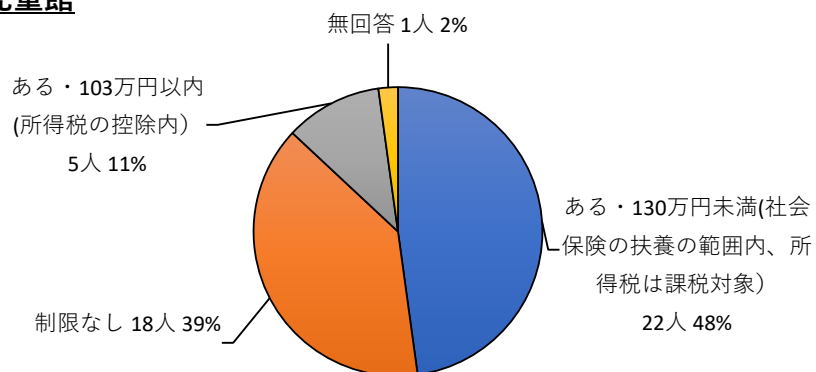
- ① 専門知識の向上（推進課の指導を望む）
- ② 賃金シートの改善（単価が高いまましか入力できない）
- ③ 特になし

6 働くにあたり収入制限はありますか

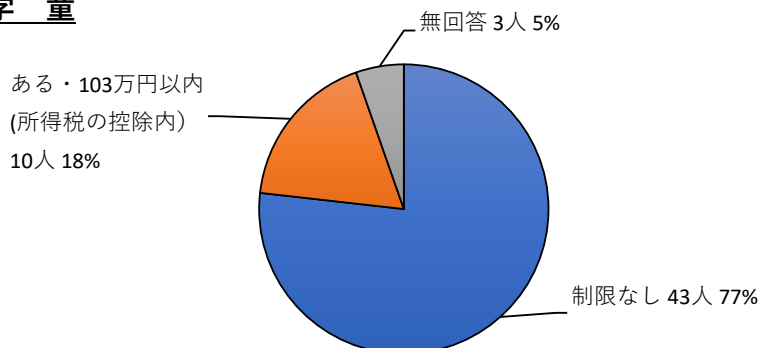
全 体



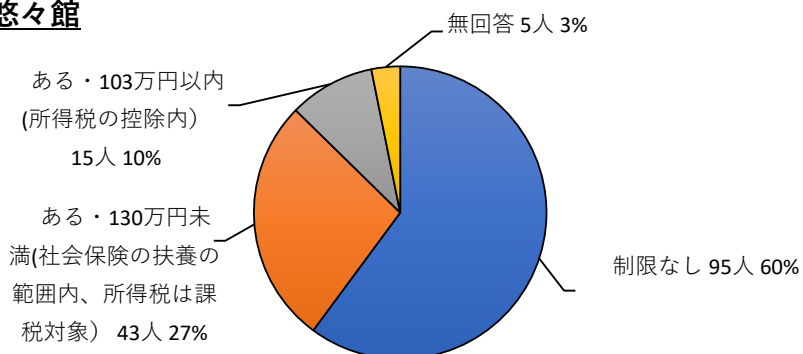
児童館



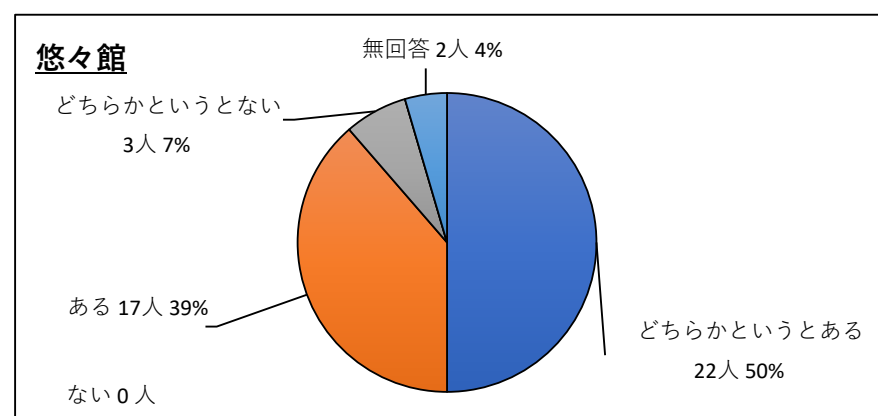
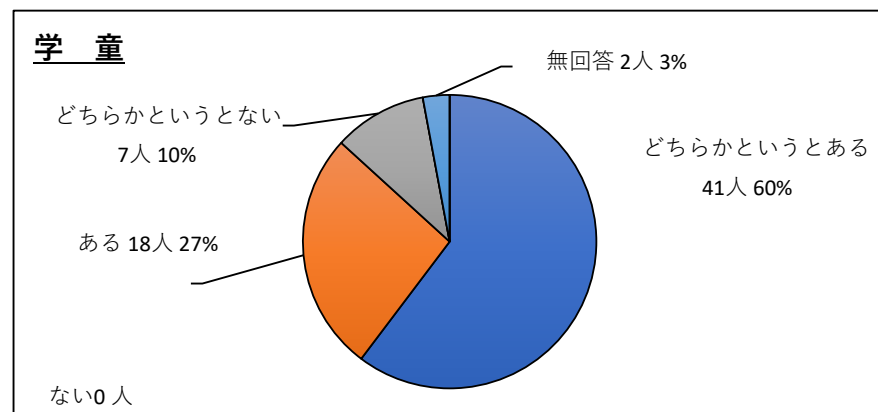
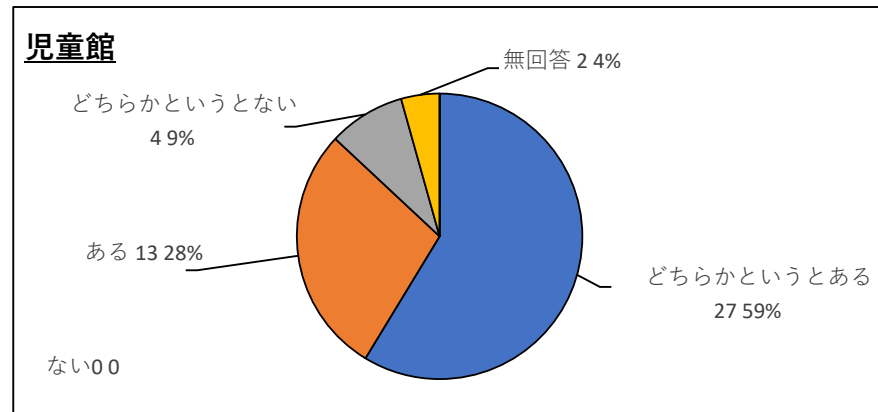
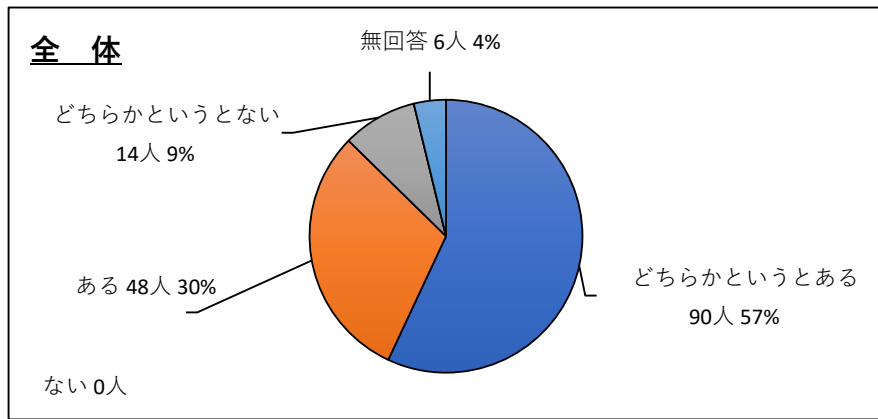
学 童



悠々館



7 今の仕事にやりがいがありますか



あるの主な理由

【児童館職員】

- ① 子どもたちとの関わりから学ぶことがあるから
- ② 子どもたちとの関わりで、元気をもらい楽しく過ごせている
- ③ 子どもたちの成長を見ることができる
- ④ インクルーシブを考えられる環境でもある
- ⑤ 職場内の人間関係が良い
- ⑥ 家庭と仕事のバランスが良い
- ⑦ 毎月の工作やイベントの計画を立てることが楽しい

【学童職員】

- ① 子どもたちの成長する姿を見ることが楽しい・嬉しい
- ② 子育て中の方の役に立っている

【悠々館職員】

- ① 安心安全な憩いの居場所そして交流の場
- ② 利用者から「ありがとう」「楽しかった」と声をかけてくれる
- ③ 行事等を企画して利用者に楽しんでもいただくと達成感を感じる
- ④ 後期高齢者になっても元気（健康）であれば社会の一員として役に立つことができる

どちらかというところあるの主な理由

【児童館職員】

- ① やりたいことに近い
- ② 子どもたちが安心安全で過ごせるための仕事である
- ③ 子どもが無料で利用できる場なので楽しんでもらいたい
- ④ 来館者からの反応があると嬉しい
- ⑤ 行事や工作を企画から実施まででき、達成感がある
- ⑥ 教諭でもなく、親でもなく関われる存在は大きいと感じているから

【学童職員】

- ① 働く保護者と子どもに安心して過ごせる場を提供できているから
- ② 良好な職場内の人間関係
- ③ 自分のスキルを活かせる
- ④ 社会の役に立っている

【悠々館職員】

- ① 会話から学ぶことや発見があり楽しい
- ② 多くの方と触れ合うことができる

どちらかというところないの主な理由

【児童館職員】

- ① 子どもの対応が難しい（言葉遣い、保護者対応）
- ② 精神的肉体的に限界
- ③ パートであるが、職員とパートの違いが分からない
- ④ 業務が多すぎる
- ⑤ 部署ごとの雰囲気が悪い

【学童職員】

- ① 職員不足
- ② 保護者への対応の難しさ
- ③ 役に立っているか実感・評価が不明

【悠々館職員】

- ① 管理運営委員会が運営することに限界がある