

令和7年度
清瀬市行政評価（外部評価）
市民アンケート報告書

令和7年9月
清瀬市

I 市民アンケートの概要

1. 背景・実施目

(1) 背景

本市では、平成 17 年度より市の行政活動を評価し、評価結果を次年度の予算編成などに反映させる行政評価制度に取り組んでいます。

平成 28 年度より、「第 4 次清瀬市長期総合計画(平成 28 年度～平成 37 年度)」(以下、「4 次長総」)に基づく計画的なまちづくりを推進するため、4 次長総で掲げる「施策」を単位とした「施策評価」を実施しています。

また、より透明性が高く、効率的かつ効果的な市政運営を推進するため、平成 24 年度より外部評価(第三者評価)を実施し、平成 28 年度より無作為抽出等による市民公募を行い、普段市政に関わりの薄い方々の関心を高めるとともに、サイレントマジョリティ(物言わぬ多数派)の意見を聴取することで、市民への説明責任や透明性について強化を図っています。

今回は、令和 7 年 4 月 1 日時点の住民基本台帳から、無作為で 1,000 名選ばせていただき、「清瀬市行政評価(外部評価)市民アンケート」として「青少年の健全育成」及び「誕生から就労に至るまでの総合的な相談体制の整備」の施策についてご意見をいただきました。

(2) 実施目的

4 次長総に基づく取組について、市民の皆様からご意見をいただき、二次評価(行政評価委員会)の中で一次評価結果と併せて協議し、次年度以降の取組や予算編成の参考とすることを目的とします。

2. 実施概要

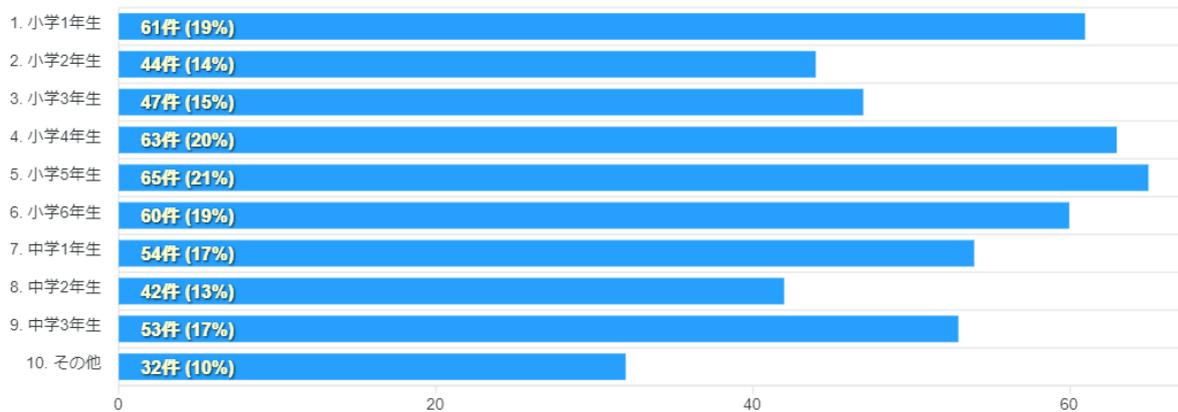
(1)アンケート発送日	令和 7 年 6 月 16 日(月)
(2)回答期間	令和 7 年 6 月 27 日(金)
(3)対象者	令和 7 年 4 月 1 日時点の住民基本台帳から、無作為で選ばれた小中学生のお子様をお持ちの保護者
(4)抽出人数	1,000 人
(5)回答人数	317 人
(6)アンケート対象施策	施策 331 青少年の健全育成 施策 332 誕生から就労に至るまでの総合的な相談体制の整備

II アンケート結果

質問及び回答は次頁以降のとおりです。

※自由記載欄の掲載については、類似の回答については集約するとともに、回答文書の体裁を一部整えています。

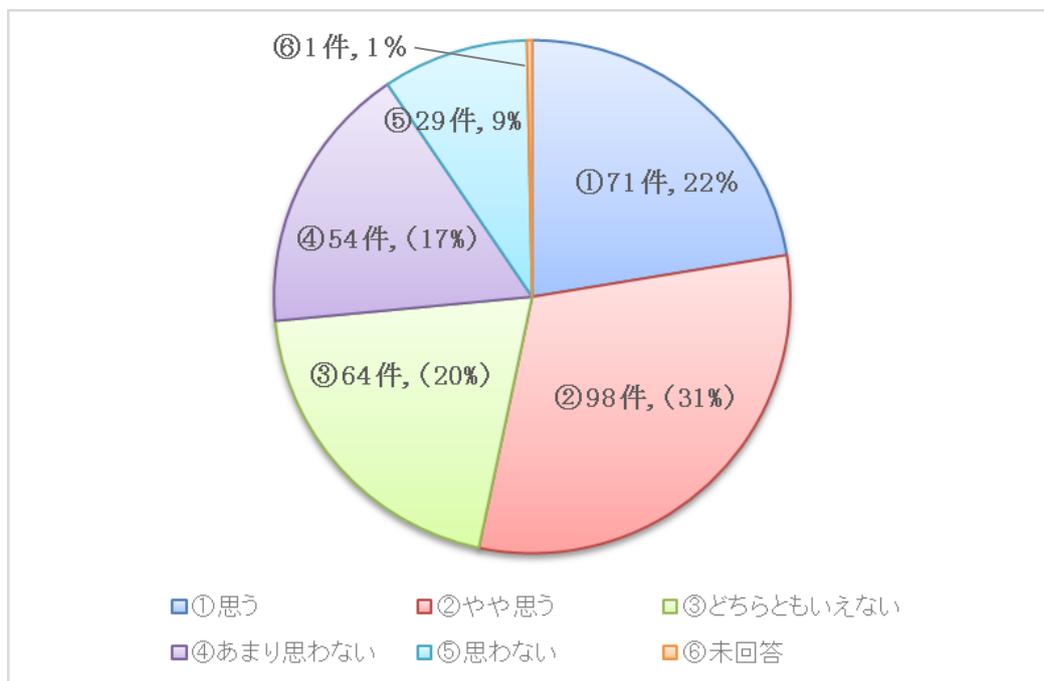
Q1 お子様の学年を教えてください。なお、ごきょうだいがいる場合は、複数選択してください。また、同じ学年にごきょうだいが複数いる場合はその他を選択の上、記載をお願いします(記載例:小学1年生に2人)。



※10.その他の回答については詳細省略

施策331 青少年の健全育成

Q2 お子様にとってご家庭以外での居場所が確保されていると思いますか。
⇒「あまり思わない」又は「思わない」を選択した方は Q7、Q8 も回答してください。

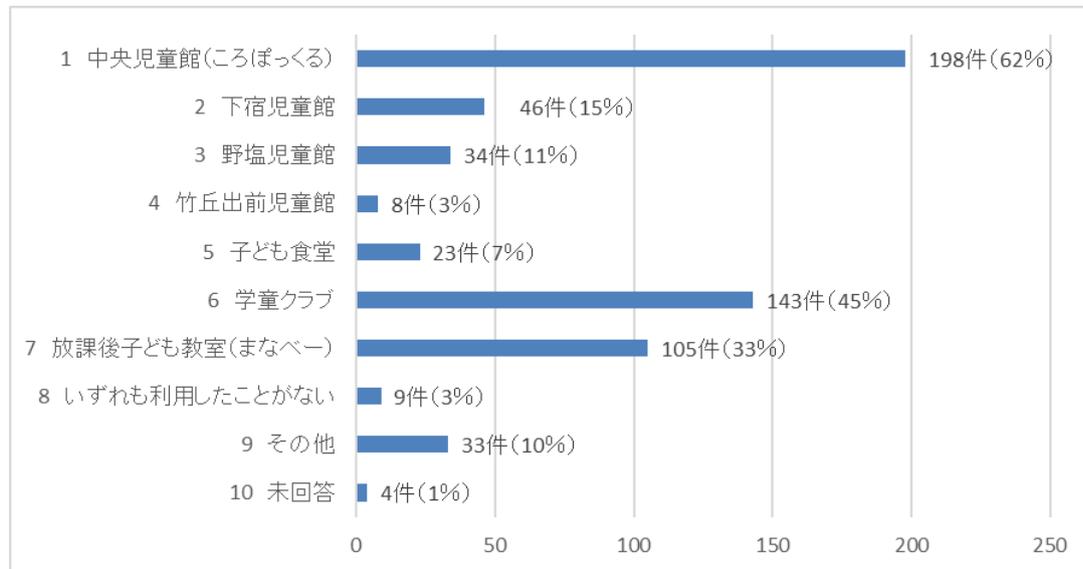


Q3 お子様がよく利用されている又はこれまで利用されていた施設(子どもの居場所)はどこですか(複数選択可)。

⇒いずれかの施設を選択して回答した方は Q4、Q5 を回答してください。

⇒「いずれも利用したことがない」と回答した方は Q6 を回答してください。

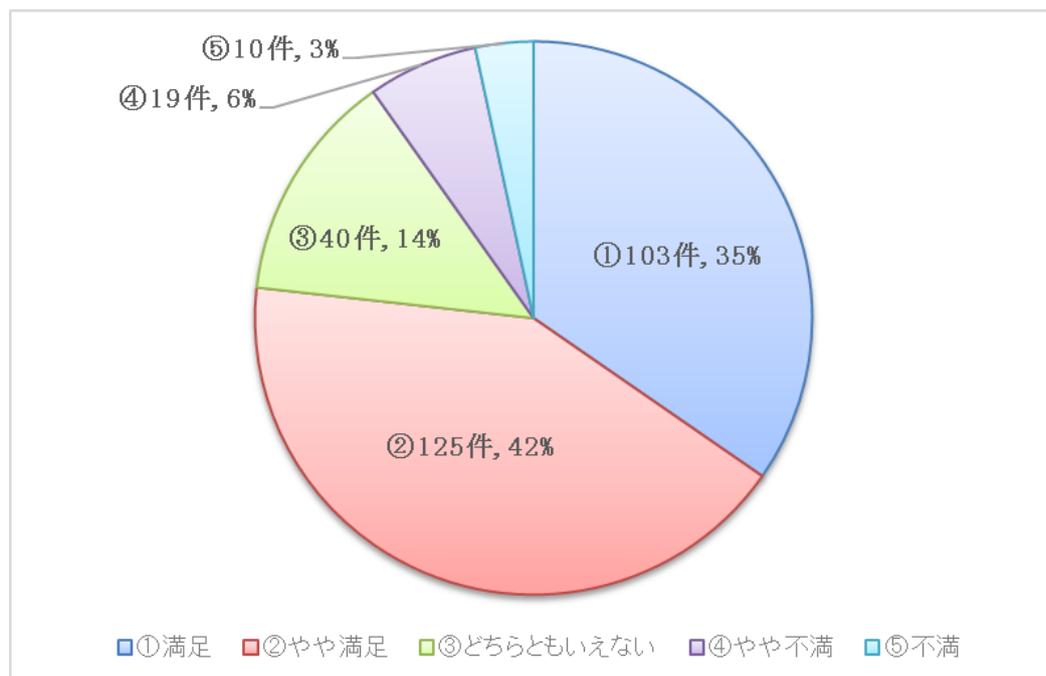
※その他を回答した場合の記載例:他市の児童館、民間の居場所等(具体的な名称も記載してください)



9 その他においては、以下のような回答があった。

市役所市民交流スペース、コミュニティーセンターひまわり、放課後等デイサービス、駅前図書館、習い事など。

Q4 Q3 において、いずれかの施設(子どもの居場所)を利用したことある方に伺います。子どもの居場所について満足度を教えてください。



Q5 Q4の回答理由

①満足している、②やや満足

「共働きのため、学童クラブは放課後、長期休みの間大変助かっている」、「学童クラブは指定管理者になり質がとて上上がった」、「上の子の下校時間がくるまで、下の子はまなべーを利用して待たせている。まなべーのおかげで上の子と一緒に下校できるので助かっている。」、「今は留守番ができるので利用していないが、低学年の時はまなべーがあつてとても助かった」など、特に共働き世帯からは学童クラブや放課後子ども教室(まなべー)が利用できて助かったとの回答があつた。

また、「子どもの遊び場や友だち同士の交流の場として有意義だと感じる」、「成長過程の中で家庭外の場所で人と信頼関係を結べるという経験は、他者や社会に対しての信頼感を持つことに繋がり、自分で人間関係を作り上げた経験は自信になる」、「成長発達によって居場所は変化して然るべきなので、どの年代でもどこかしら帰属できる場所があればいいと思う」など、居場所における人との交流に満足しているとの回答があつた。

その他、児童館については、特に中央児童館(ころぼっくる)においては「ゲームが充実していることや工作室があること、また卓球台があるから」などの回答があり、運営面について、「子どもだけでも安心して過ごせるようにスタッフの方が配慮してくださっているの、のびのびと過ごせている」、「子どもの安全と健全な育成をよく理解して運営されていると感じる」などの回答があつた。

子ども食堂については、「ご飯が美味しいから」、「1人で行っても常に顔の知っている友達がいて外遊びをしているので輪に入りやすい環境が整っている」などの回答があつた。

③どちらともいえない

「学童クラブは良い環境だったが、それ以外の施設は自宅(清瀬駅近辺)から遠かつたので利用しづらさがあつた」、「ころぼっくるの二階をもっと有効活用出来ればよいと思う」、「ころぼっくるは、十小の子が1番近く、周辺の小学校の子たちは頑張って自転車で行っているが、少し遠い」などの回答があつた。

④やや不満、⑤不満

「野塩児童館については、主に中学生が学習室を利用しているが、席数が少ない」、「中・高学年が遊べる施設を増やしてほしい」、「学童クラブは6年生まで対象だが実質3年生までしか入れない。学校のある時期はいいが夏休みに一日中ひとりで留守番させるのは不安。」などの回答があつた。

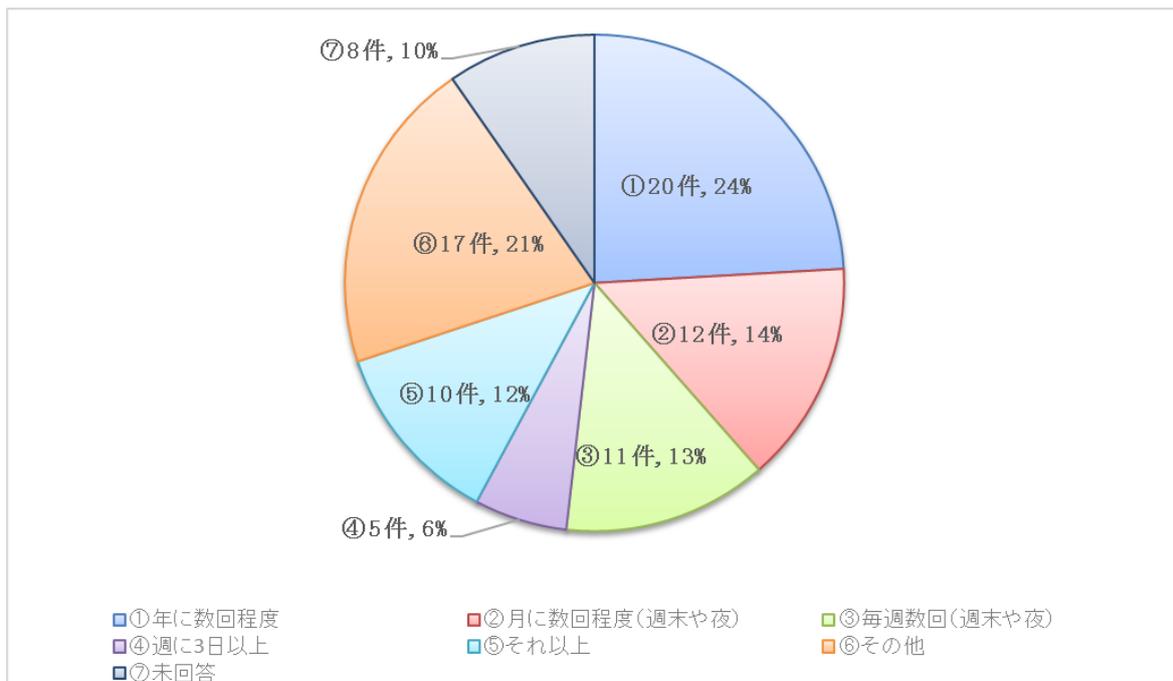
Q6 Q3において「いずれも利用したことがない」と回答した方へ伺います。利用したことがない理由は何ですか。また、児童館などの施設にどのような機能や設備があつたら、利用してみようと思いませんか。

「利用してみたい施設(特にころぼっくる)については家から遠い」、「場所を知らないといった理由で使えなかつた」、「市外から転入後、施設のことがわからず利用できなかつた」などの立地的な理由、情報不足という理由で利用したことがないという回答があつた。

また、「話をしても良い学習スペースがあれば利用したい」などの中高生の保護者からの回答もあった。

その他、「私立中学校に通っているため、近所(公立小中学校)に知り合いの友達がいなため」、「習い事や民間学童を利用しているため」などの回答があった。

Q7 Q2において「あまり思わない」、「思わない」と回答した方に伺います。居場所が確保できずに困っている頻度をお答えください。



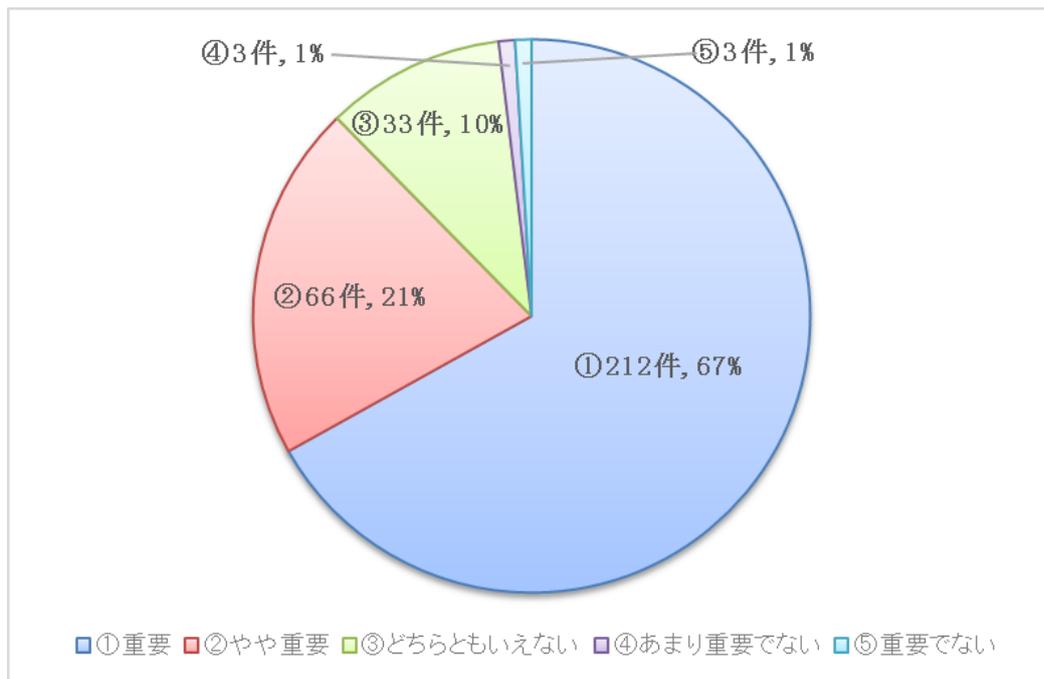
Q8 Q2において「あまり思わない」、「思わない」と回答した方に伺います。どのような日、時間帯にどのような居場所が確保されると良いと思いますか。

「放課後や夏休みなどの長期休みの居場所を充実させてほしい」、「放課後、仕事で遅くなる時、自宅に子どもだけを残す事が心配なのでそのような時の居場所が少ない」、「学校は休みであっても親の仕事は通常通りのため、日中の過ごし方に不安がある」など、保護者が働いている時間帯の居場所が確保されると良いとの回答があった。

また、「大人の目が届き、子どもが自由に行き来できる遊び場、宿題ができる場所が家の近くにない」、「中高生になるとファミレスなどを利用することもあるが、子どもたちだけでお金をかけずに過ごせる場所が必要」、「ころぼっくるのような、ある程度のびのびと自由に過ごすことができ、かつ大人の目もあるような場所が増えたら嬉しい」、「仕方なく親が不在時でも家を開放して、友達とゲームをして過ごしているが、出来れば子どもだけで家にいるのは避けたいという思いがある」など青少年の健全な居場所が必要との回答があった。

他に「出勤時に早くでかけるため、朝の1時間の居場所がなく困った」という回答があった。

Q9 市の施策として、青少年の居場所の確保についての重要度をどのように考えますか。



Q10 Q9の回答理由

①重要、②やや重要

「子どもが危険な遊びや、不適切な場所に行ってしまうことを防ぐため」、「特に親が不在の時に、大人の目がある場所にももらえるのはとても安心」、「健全な成長のために学校や家庭以外の居場所は重要と考える」、「子どもが過ごす空間、場所は子どもの心身の健康に大きく影響すると思うから」、「自宅にこもってゲームなど一人でやるのではなく、友達や親以外の大人と接する場所があると心の拠り所が多く見いだせるから」など、子どもの健全育成のために重要との回答があった。

また、「子どもの帰宅時間に合わせて仕事をセーブしているため」、「共働きであり、放課後すぐに下校することが出来ないため」など、共働き世帯にとって重要という回答があった。

他にも「小学校への入学はその家族が清瀬に定住することに直結するため、子どもの居場所が充実することは、子育て世代の流入に寄与すると考えられるため」、「家だけではなく色々な友達と安心して遊べる場所や色々な体験や経験、色々な人との出会いも大切だと思うから」、「子どもの事を学校以外の場所や大人が関わる事は大切だと思う」など、家族以外の人との交流のためにも重要との回答があった。

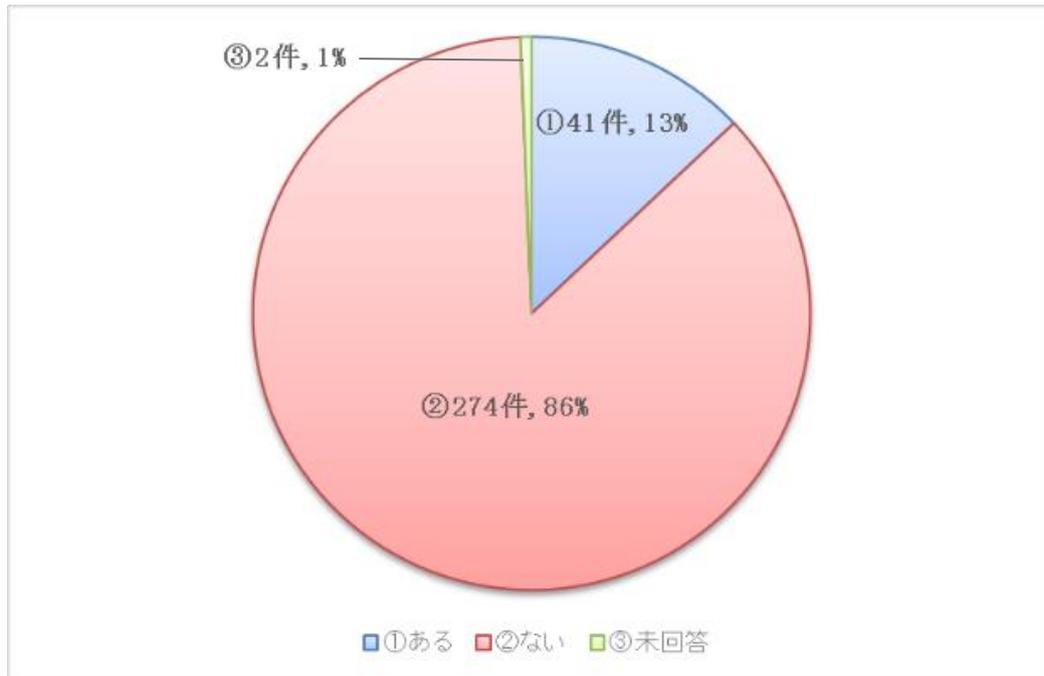
③どちらともいえない

「利用したことがないのでわからない」、「青少年は自分で居場所を探せるのではないか」、「必要としている子どもはいると思うが、利用者数はかなり少ないと思う」、「学年により必要度が異なると思う」、「塾や習い事をしている子どもが多く、利用したくてもできない」などの回答があった。

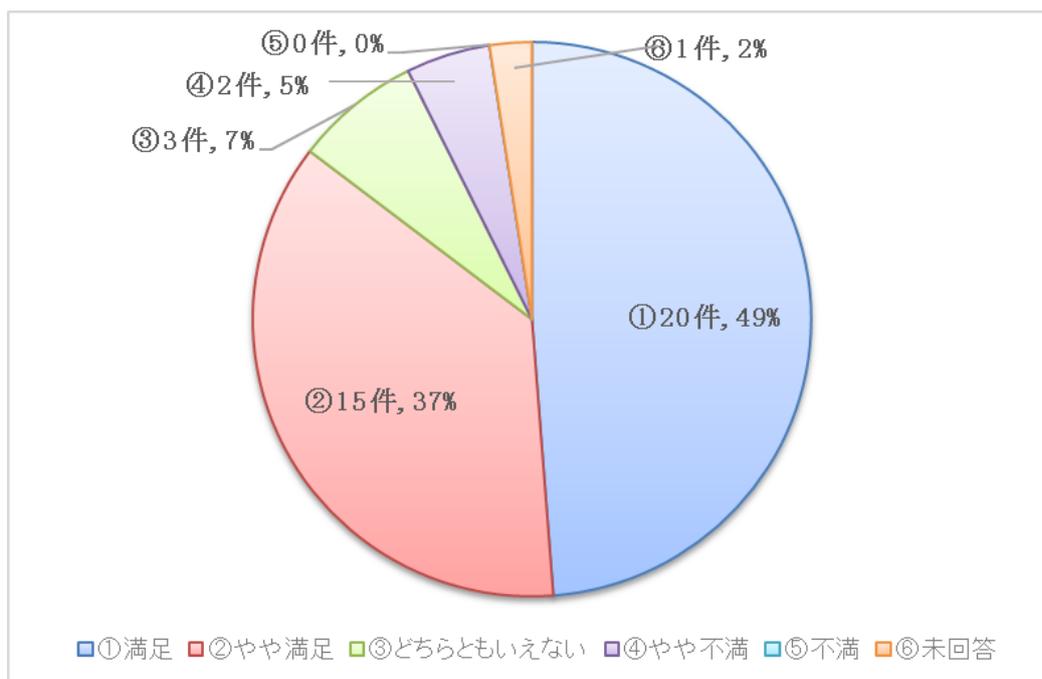
④あまり重要でない、⑤重要でない

「クラブ活動に参加するため」、「場所を確保しても子どもが行くとは限らないので」などの回答があった。

Q11 子ども食堂を利用したことはありますか。「ある」と回答した方は Q12、Q13 を回答してください。「ない」と回答した方は Q14、Q15 を回答してください。



Q12 Q11 において利用したことがあると回答した方に伺います。子ども食堂の満足度を教えてください。



Q13 Q12の回答理由

①満足、②やや満足

「食事は美味しく、栄養も考えられたバランス良い食事をお腹いっぱい食べられるから」、「料理を作るのが辛い日も、家ではこんなに何品も作れないので助かった」など、食事の提供に対して満足したという回答があった。

また、「色々な人と触れ合え、色々な体験ができて楽しかった」、「地域コミュニティの場所として意義があるから」というような居場所として満足しているという回答があった。

③どちらともいえない

「子どもがつまらなかったと言っていた。しかし、何を求めて利用するかは個人個人違うと思うので、正解はないと思う」、「アレルギーの確認・署名の為にわざわざ親が出向く必要があり、時間がないため困った」などの回答があった。

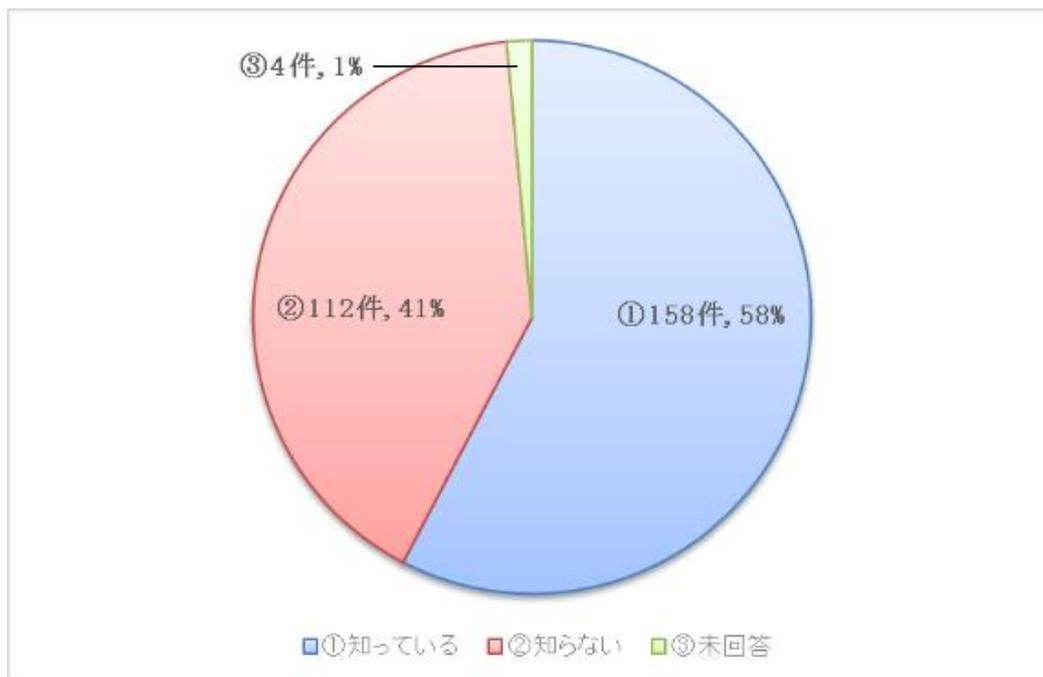
④やや不満、⑤不満

「利用の仕方がわからなかったことがある」など、利用以前に困った経験があるという回答があった。

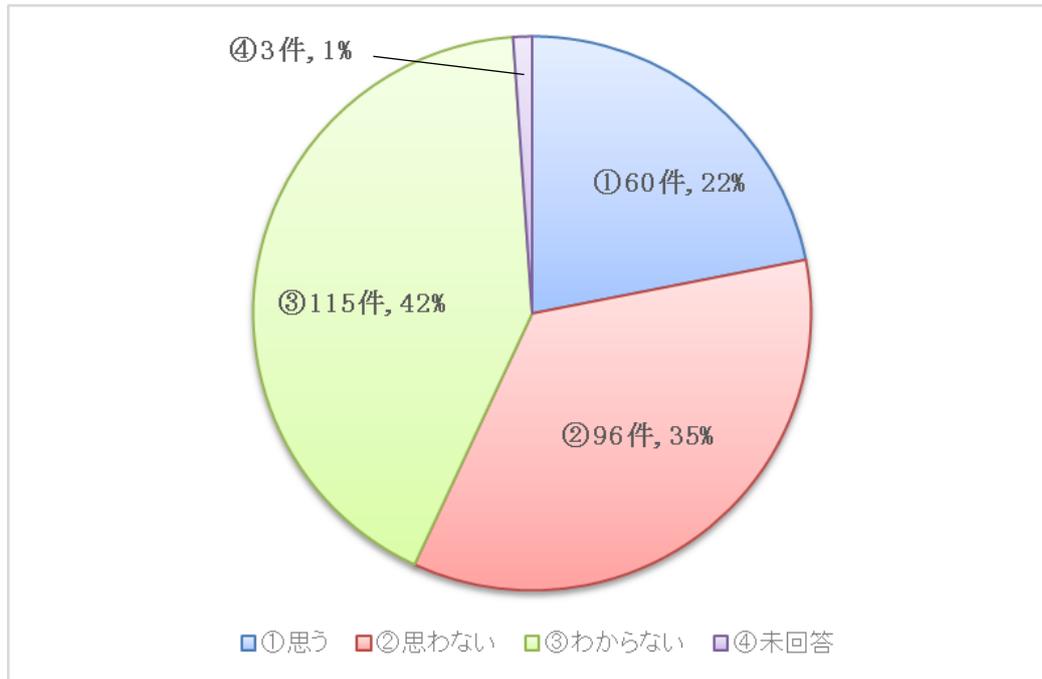
また、「お礼をいいたくても、開催者となかなか繋がる機会がない」、「あれば有難いが、メンバーの固定化等で嫌な思いをした事がある」、「近隣の子どものみのおやつとご飯が出る溜まり場になる」など、運営者、利用者同士の繋がりを得られなかったという回答があった。

その他に、「あることは良いと思うが、夕食を用意してあるにもかかわらず食べ物をもらってしまっ困っている」、「困る度合いは人それぞれだと思うが、困っている人に分け隔てなく行き届く場所であってほしい」などの回答があった。

Q14 Q11において、利用したことがないと回答した方に伺います。市内に子ども食堂があることをご存じですか。



Q15 Q11において、利用したことがないと回答した方に伺います。子ども食堂を利用したいと思えますか。



Q16 子ども食堂にどんな機能やイベント、活動があれば利用してみたいと思えますか。

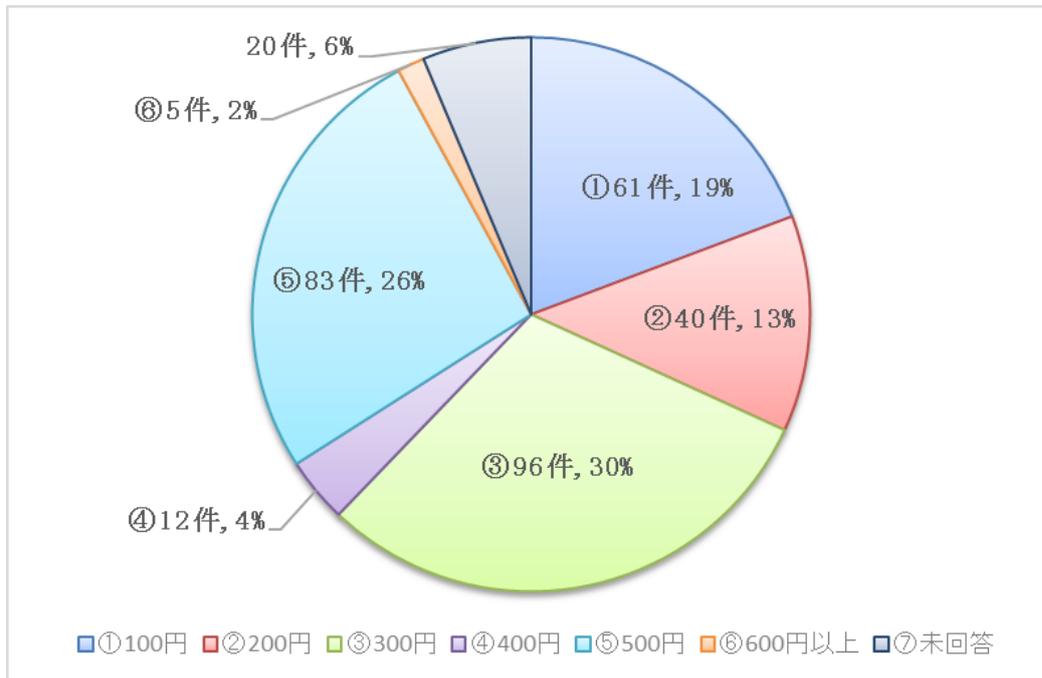
「年齢問わず誰でも参加できる季節のイベントがあるとよい」、「食事だけでなく、親の相談窓口になるとよい」、「地域のさまざまな年齢の方とふれあう場所になったら良いと思う」など、イベントの開催や交流の場として利用してみたいという回答が多かった。

また、「料理教室があるとよい」、「子どもが集まる場所とはいえ、食事の最低限のマナーとしてのお互いを思いやる気持ちがあると良い」など、食事の場を通しての食育のような機能があるとよいというような回答があった。

さらに、「まずは子ども食堂がどんなものか知りたい」、「利用して良いのか、我が子に合っているのかなど知りたい」、「利用の仕方がよくわからないので、どのようにして利用するのか、どのような立場の方が利用するのか分かると行きやすいと思う」、「子ども食堂がどこにあるのか知らない。利用方法もよく分からない。」など、施設及び利用の周知の必要性の回答があった。

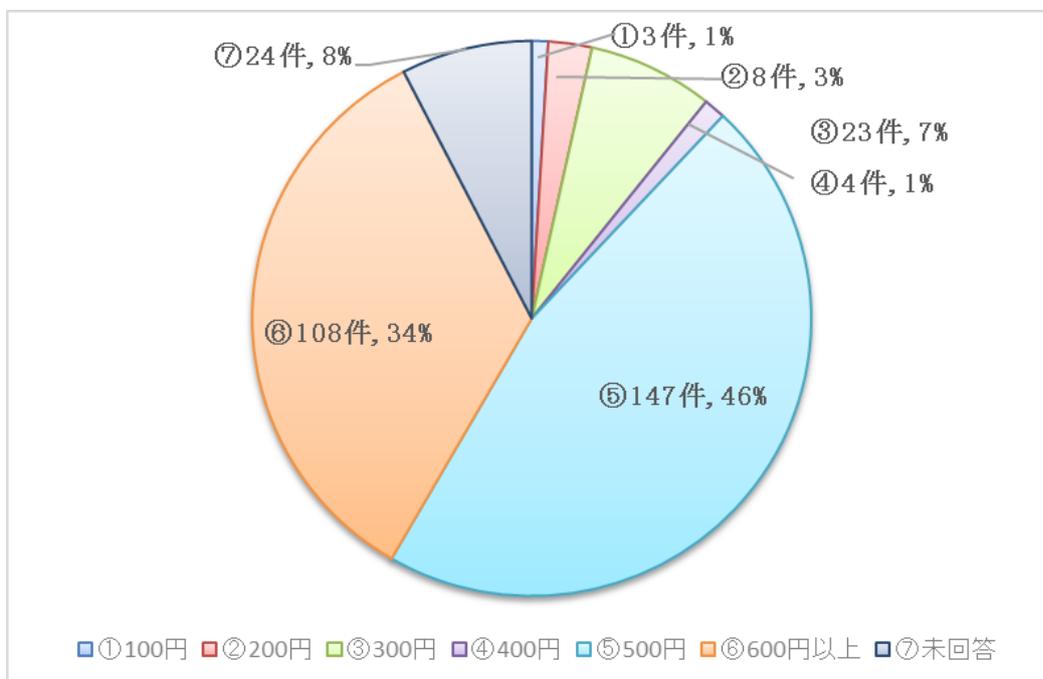
一方で、「生活困窮者のイメージが強く、行きたいと思わない」、「子ども食堂を利用しなくてはならない背景が何か、利用率を上げるより利用しなくても済むような環境を作ることも重要だと思う」、「子ども食堂は母子家庭や生活保護のような人ではないと利用出来ないような気がする。親は行かせてみたいと思っても子どもが行きたいと思ってくれない」、「色々機能やイベントをするよりも食堂としての機能のみの方が良いと考える」など、困っている人に対して食事を提供することの重要性についての回答があった。

Q17 子ども食堂の利用料金(子ども)は1回くらいが適切だと思いますか。(材料費等でおおよそ500円程度の食事等が目安です。)



子どもの利用料金は、目安の500円よりも安い金額が適切との回答が多かった。

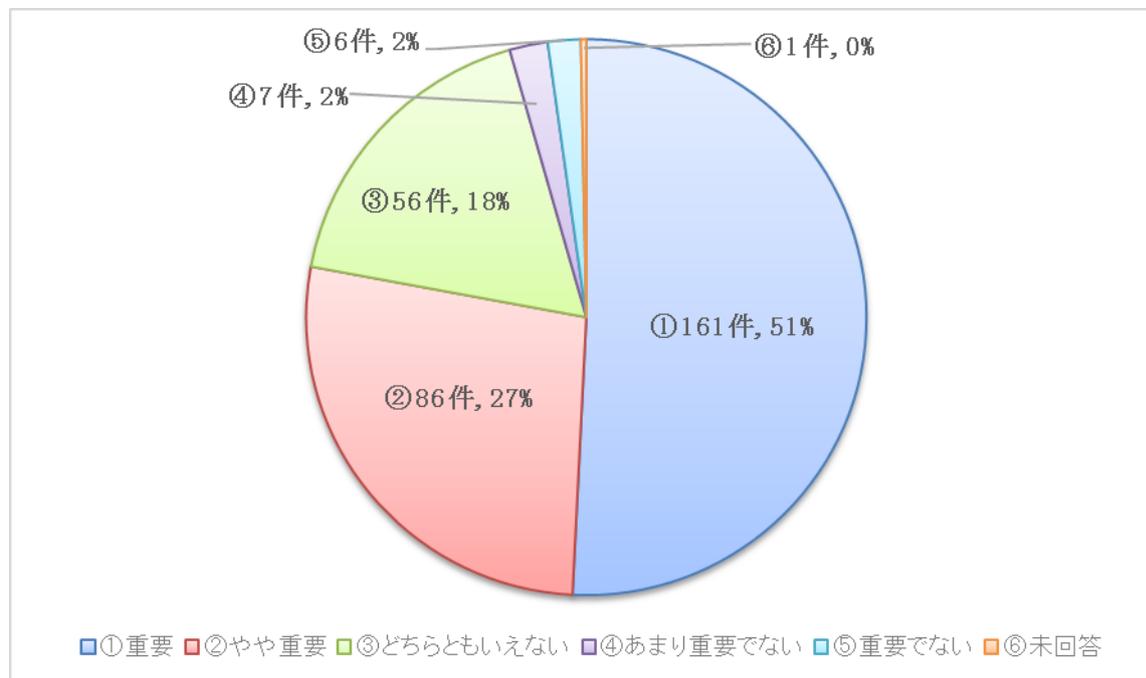
Q18 子ども食堂の利用料金(大人)は1回くらいが適切だと思いますか。(材料費等でおおよそ500円程度の食事等が目安です。)



大人の利用料金は、目安の500円またはそれ以上の金額が適切との回答が多かった。

施策332 誕生から就労に至るまでの総合的な相談体制の整備

Q19 市の施策として、誕生から就労に至るまでの悩みごとを相談できる体制についての重要度をどのように考えますか。



Q20 Q19の回答理由

①重要、②やや重要

「成長につれ子育ての悩みは変わるし、親同士の関わりが苦手なのでこういう場は有難い」、「子育てに不慣れな若い人、ママ友や相談できる人がいない人等は相談窓口がないときつい時があると思う」、「子どもの特性、病気、家庭環境、保護者の健康などにより、子育ての不安は多様なうえ、実際に誰かと話をしてリフレッシュしたり相談できる人間関係は希薄化しているため」、「保育園や学校など、子どもと関係が近すぎると相談しづらいため、中立的な公の相談機関があったほうが良い」など、親同士の関わりが苦手であったり、関係性が希薄化しているため重要との回答があった。

また、「親も知識がないため情報が必要」、「インターネットの普及などもあるが、対話をしながら悩み事を相談できる場所が必要」、「さまざまな家庭事情を抱えている人がネットだけではなく、直接話せて対応できる環境はとても大切」、「自分で調べるにも限界があると思うので、相談できる場所があるのは心強く感じる」など、自ら調べるだけでなく、相談できる場所があることが重要との回答があった。

その他、「子どもだけでなく、大人の支援にもなるから」、「困った時はこの場所を頼ればなんとかなるという場所があると安心して子育てができる」、「生活スタイルの変化、子どもの成長に伴いその都度悩みが出てきてしまうため、小さな事でも気軽に相談できる環境があるのはとても嬉しい」、「子どもが小さい時は、どこに行けば良いか、行った方がいのかも判断できなかった」、「発達障害など増えているので身近に支援してくれると良いと思う」などの回答があった。

③どちらともいえない

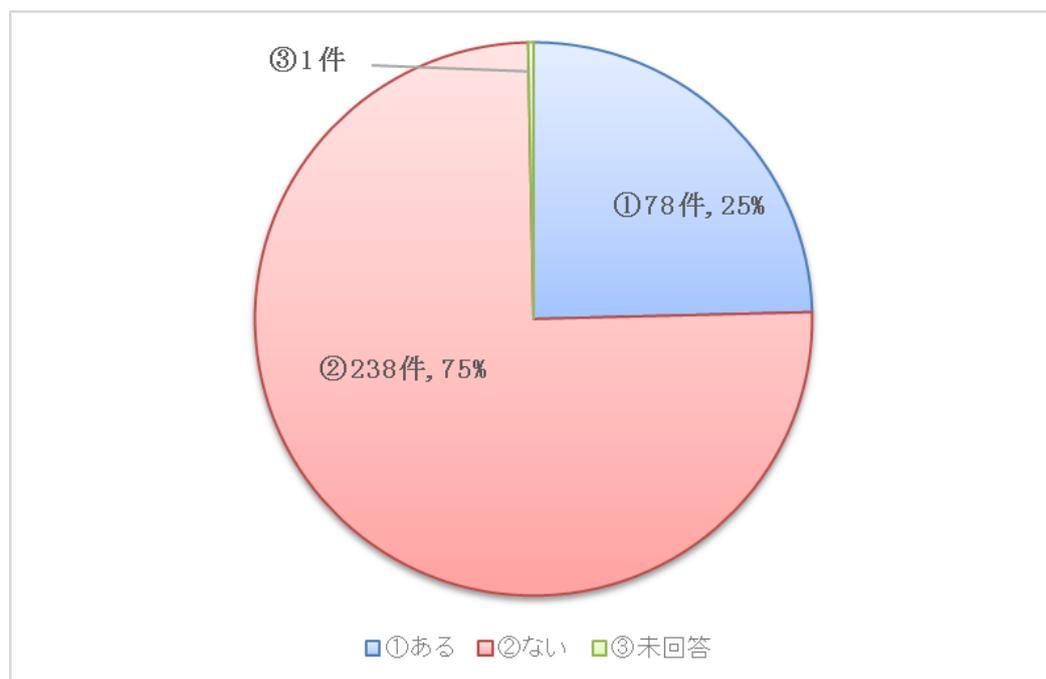
「特に相談を考えた事がない」、「利用する予定や機会がないため」、「何を相談したら良いのか又、相談して解決出来るのか疑問」など、相談する機会がなかったとの回答があった。

また、「全てが市の仕事であると大変になると、専門性が薄いため相談しても回答は薄いと感じたことがある。有料の専門を斡旋できるように提携していく方がいいと思う」、「就労まで市が面倒見る必要はないと考える」、「幅が広すぎて何をどの様に相談して良いかわからない」、「市ではなくても他に相談するところがあるため」など、誕生から就労に至るまでの相談体制が広いことに対する回答があった。

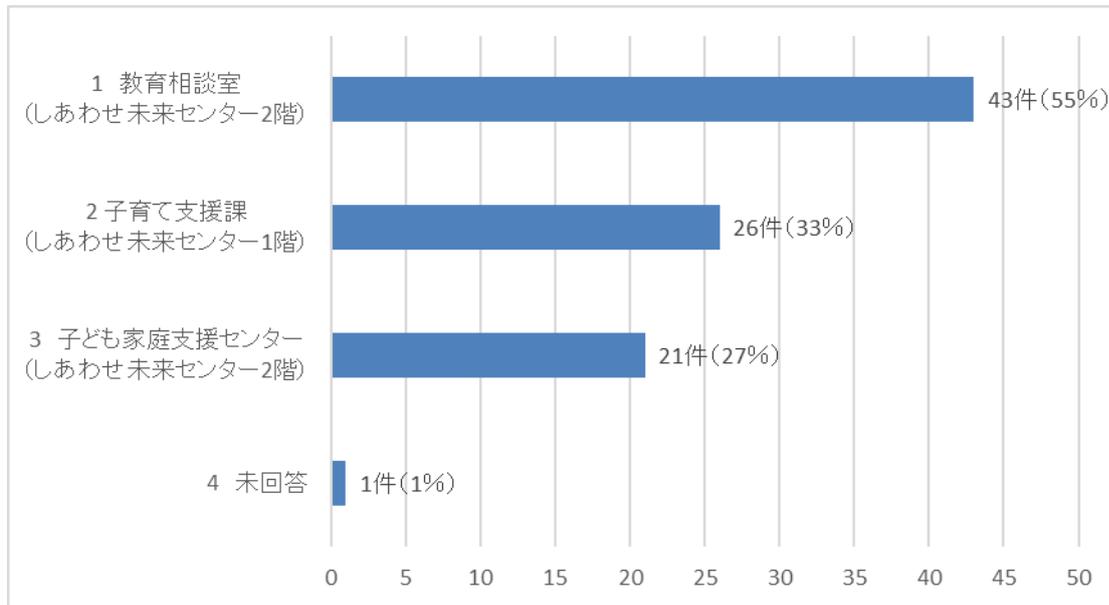
④あまり重要でない、⑤重要でない

「高校等その時々に応じた相談先を用意する方がよいと思う」、「親の責任で行うべきであるから」、「利用したことがない為、必須とは思えない」、「悩み事は市に相談しても解決はしない。あまりいい話を聞かない。」というような回答があった。

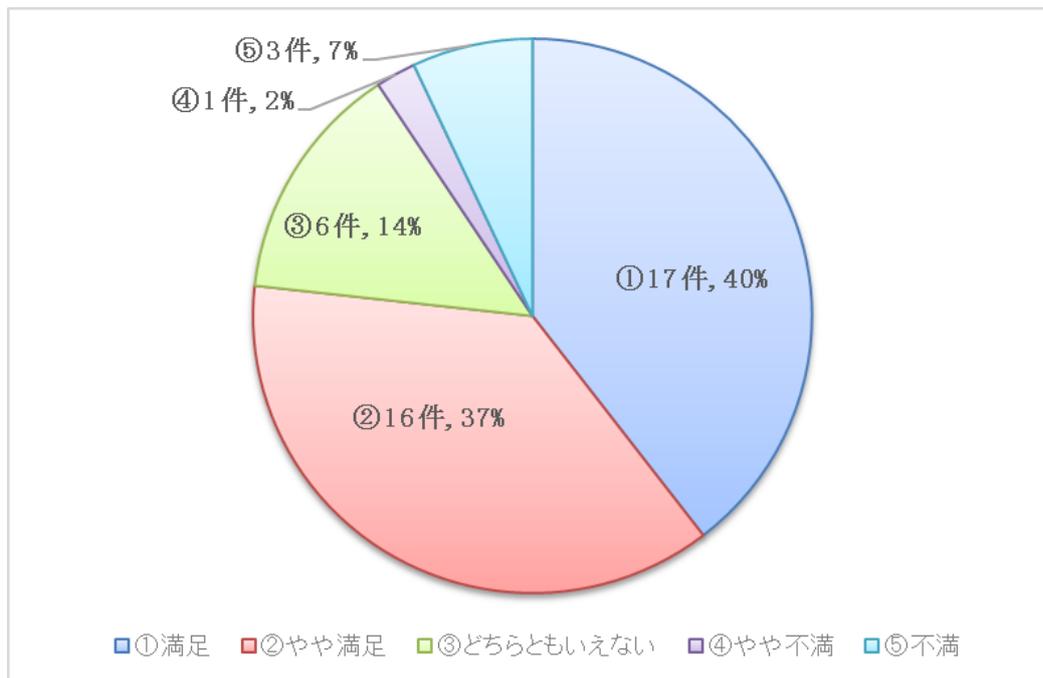
Q21 市役所やしあわせ未来センター等の市の施設で子育てや子どもの教育に関する相談をしたことはありますか。 ※しあわせ未来センターの設置により、以下の相談機関は一箇所に集約されましたが、集約前に各施設で相談をしたことがある場合は、その施設を選択して回答してください。
相談機関名：教育相談室、子育て支援課(母子保健係)、子ども家庭支援センター



Q22 Q21で「ある」と回答した方に伺います。利用したことがある相談機関について教えてください。(複数選択可)



Q23 Q21で「教育相談室」と回答いただいた方に伺います。相談対応の満足度を教えてください。また、その理由も教えてください。



Q24 Q23の回答理由

①満足、②やや満足

「子どもの抱えている問題、悩みを相談することができた」、「知能検査の際、子どもの得意・不得意を的確に見極めてもらった」、「検査中の様子を詳しく書面に記載して頂いたことで、学校での困り事も知ることができた」、「子どもに感じていた違和感を、本人と一緒に考える事で特性を理解する

事ができ納得が出来た」、「悩んで、落ち込んでいる時にじっくり話を聞いてくださり、アドバイスだけでなく『間違っはけませんよ』と声掛けして下さい、前向きになれた」などの回答があった。

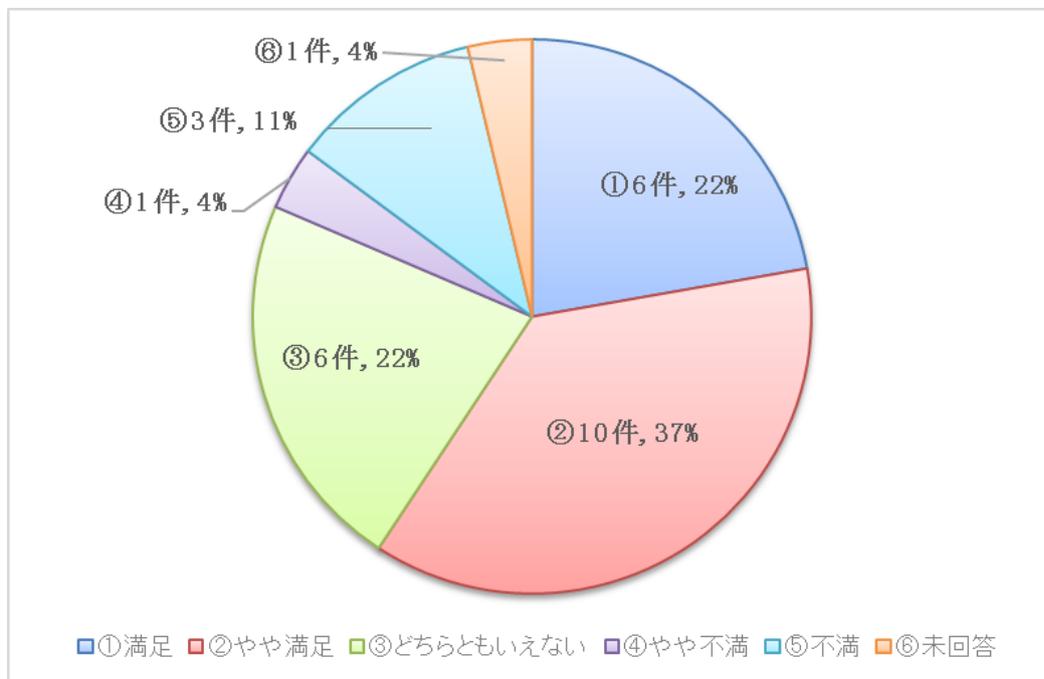
③どちらともいえない

「親身になって頂いたが、解決には至らなかった」、「まだ数回しか利用していないのでわからない」などの回答があった。

④やや不満、⑤不満

「質問ばかりで専門的な回答が得られなく参考にならなかった」、「対応の悪い人もいて相談する気になれなかった」、「どうすればいいのか、相談を受けた側が戸惑ってしまっていたため」などの回答があった。

Q25 Q22で「子育て支援課(母子保健事業(ネウボラ事業))」と回答いただいた方に伺います。相談対応の満足度を教えてください。また、その理由も教えてください。



Q26 Q25の回答理由

①満足、②やや満足

「丁寧な対応だった」、「親身に相談に乗ってくれた」、「その時の悩みが解決したから」などの回答があった。

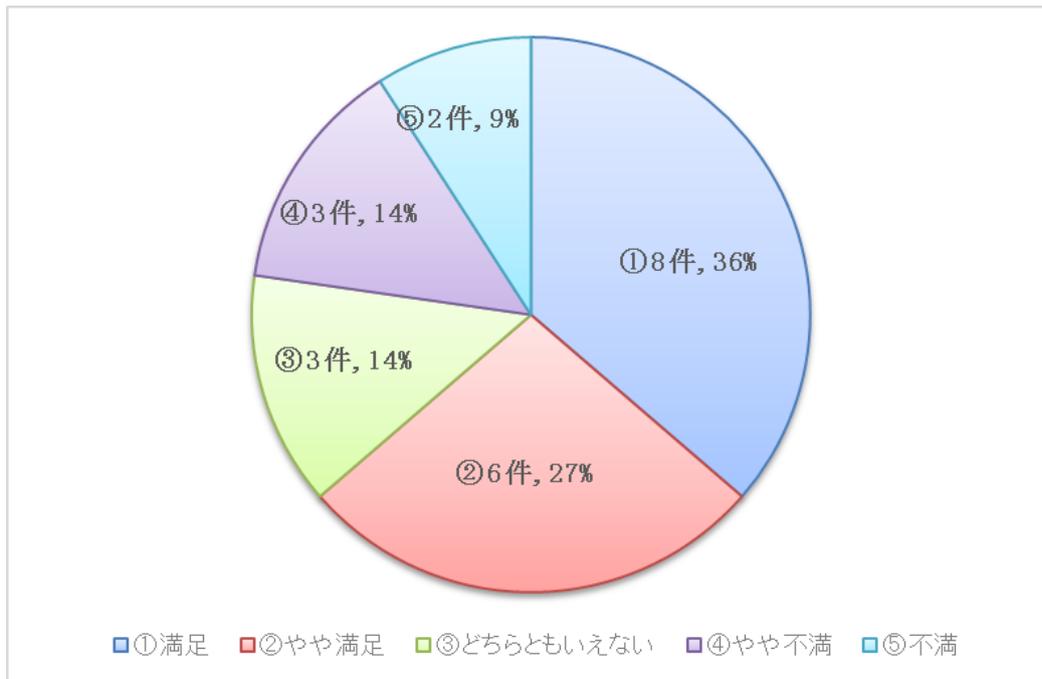
③どちらともいえない

「事務的なことだけしか、相談出来ない」、「食物アレルギーについての適切な情報と支援がなかった」などの回答があった。

④やや不満、⑤不満

「1歳児検診で子育ての不安を聞いてもらったが、何も感じないひとときだった」、「子どもが体調の異変があり相談したが、意義のある回答が得られなかった。結局、病院を自ら探した」など回答があった。

Q27 Q22で「子ども家庭支援センター」と回答いただいた方に伺います。相談対応の満足度を教えてください。また、その理由も教えてください。



Q28 Q27の回答理由

①満足、②やや満足

「優しく話を聞いてくれた」、「子どもはもちろん、親にも寄り添った対応をしていただいた」、「必要な情報提供やひとり親ヘルパーでお世話になった」などの回答があった。

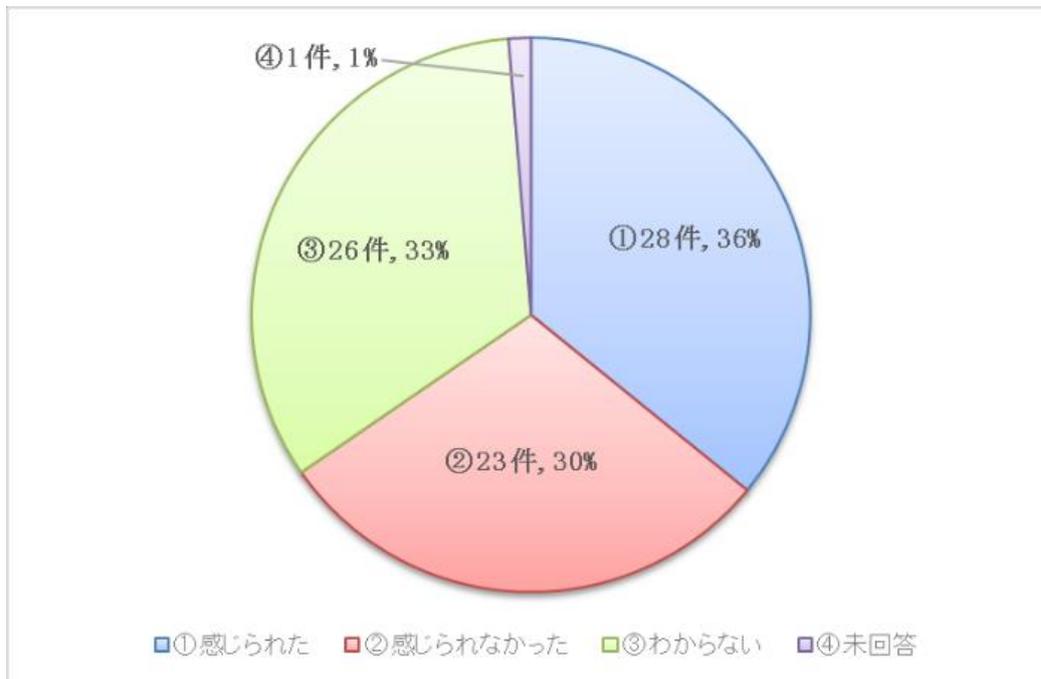
③どちらともいえない

「職員の知識にムラを感じるため」、「動きが遅く、こちらの求める支援が受けられなかった」などの回答があった。

④やや不満、⑤やや不満

「相談しても担当職員が不在なことがあった。翌日には折り返しの連絡が欲しい」、「結局なんの解決にもならなかった」、「人によってかなり良し悪しの差がある」、「子どもの成長についての様子見が長い事(説明が不十分で余計不安になる)」などの回答があった。

Q29 Q22 でいずれかの相談機関で相談をしたことがあると回答した方に伺います。各相談機関から他の機関へ繋がったなどの連携を感じられましたか。



Q30 Q29 の回答理由

① 感じられた

「市内の NPO 法人を紹介された」、「検査結果の書類を学校に提出し、正確な情報を共有してもらうことができた」、「子どもの発達支援・交流センターとところを紹介してもらえた」、「学校～相談機関～病院の連携が出来ていた」、「ヘルパー事業所に繋がった」、「幼稚園に通えなくなってしまったときに、市内の相談施設を紹介してもらった」などの回答があった。

② 感じられなかった

「あくまでも個人情報なのでといわれ、各機関への連絡は親が行ったため」、「紹介された場所がどこも予約でいっぱいだったり、受付停止だったりハードルが高かったり合わなかったりあまり良くなかった」、「相談しても様子見期間が長く、結局自分で調べて支援施設を探して、自分から繋がりに行った為」、「連携が意識できている機関もあればそうでない機関もあるように感じられる」などの回答があった。

Q31 各相談機関の改善点等があれば教えてください。

●相談体制についての以下の回答があった。

- ・チャットや LINE などで気軽に相談できるツールがあるとよい。
- ・どんな相談ができるのか、その機関を利用した人の声を聞きたい。
- ・もっと優しい雰囲気が出るとよいと思う。
- ・聞き取りだけでなく、よりきめ細やかなアドバイスが出来る専門知識のある人が対応してくれると良い。
- ・仕事をしている保護者が利用しやすい時間帯、場所があるとよいと思う。
- ・相談機関のその先に医療機関など別の機能した場所に困っている人を繋げなければ意味がない。
- ・出生率・人口はどんどん減っており、労働人口も今より少なくなるため、市役所でいろいろな施策をしようにも人手不足で無理が生じる。手を広げ過ぎないようにするか、アウトソーシングを活用するか、持続可能な取り組み方が肝要と思う。
- ・全ての相談機関において、今現在起きている困りごとに対応する、ではなく全体像やその先を見据えた対応をしていただけると良いと思う。
- ・電話するのに不安であったが、とても優しく対応してくださってよかった。このような機関に相談に行くことが気軽にできる世間の雰囲気や個人の心のハードルの低さがあると良いと思った。
- ・市の保健師さんでは、発達相談などしても的確な答えが返ってこないとよく耳にするので、専門的な資格を持つ人に 1 歳半検診や 3 歳児検診で診てもらい、早期発見をし、療育に繋がられるといいと思う。
- ・産後うつになり、自分から相談という発想なんてなかったくらい普通の状態ではなかった。後からうつと気づいた。積極的に細やかなサポートを願う。

●相談機関の周知不足について、以下のような回答があった。

- ・相談機関があること自体知らなかった。知らなかったのもっとオープンにしてほしい。
- ・困り事があっても、相談に足を運ぶことはハードルが高いし、考えも及ばない。
- ・しあわせ未来センターという施設がどういうものなのかもっと発信した方がいいと思う。そしてどのように利用できるのか、子どもだけでなく保護者の拠り所も必要だと思う。
- ・何処で何を聞けば良いかわからない。利用してみたいが具体的な関わり方を知りたい。
- ・子ども家庭支援センター事業では、具体的にどんな支援をしているのか、情報が入ってこないのかわかりづらい。何のためにある機関なのか、情報をもっと開示してほしい。

●相談機関の施設面について、以下のような回答があった。

- ・場所が遠い、市内に1か所しかない。
- ・子どもが遊べる環境(プレイルーム等)があるとなお良いと思う。
- ・子ども家庭支援センターが、以前はころぼっくる内にあり、気軽に相談しやすかったが、今の場所は、子どもを遊ばせておく場所もなく、気軽には相談できなくなったと感じる。