

平成23年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市児童館及び豊川市交通児童遊園

【調査概要】

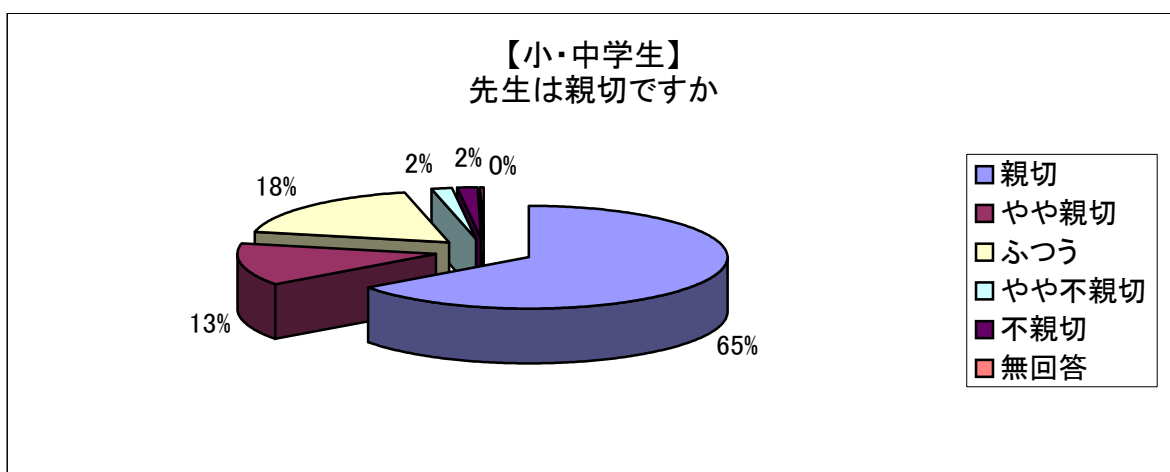
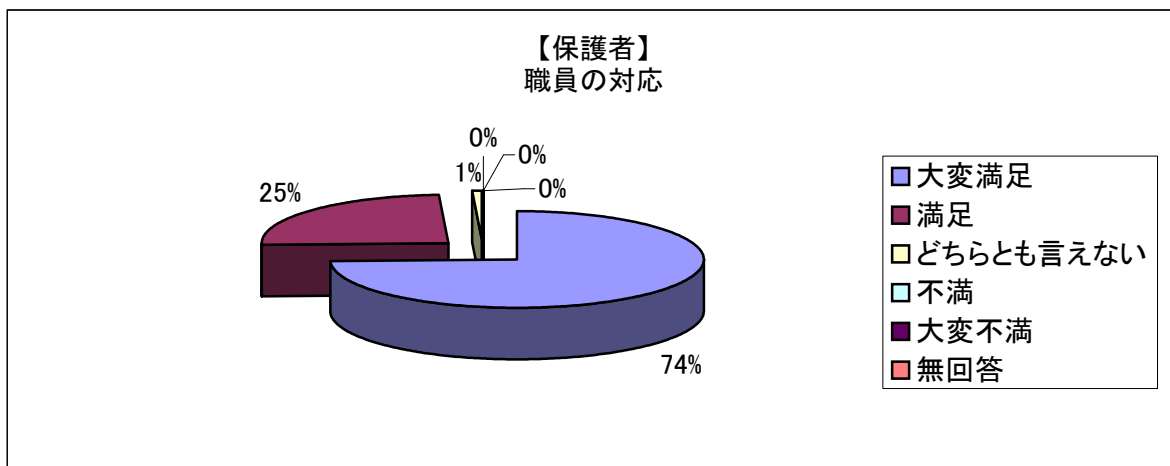
- 1 調査期間
平成24年1月20日から平成24年2月19日
- 2 調査対象
豊川市9児童館及び豊川市交通児童遊園利用者
- 3 調査方法
各児童館及び交通児童遊園の受付窓口にアンケートを設置し、回収箱に投函
- 4 回答数
保護者 278名
小・中学生 322名
計 600名

平成24年3月

豊川市健康福祉部子ども課

1 調査項目

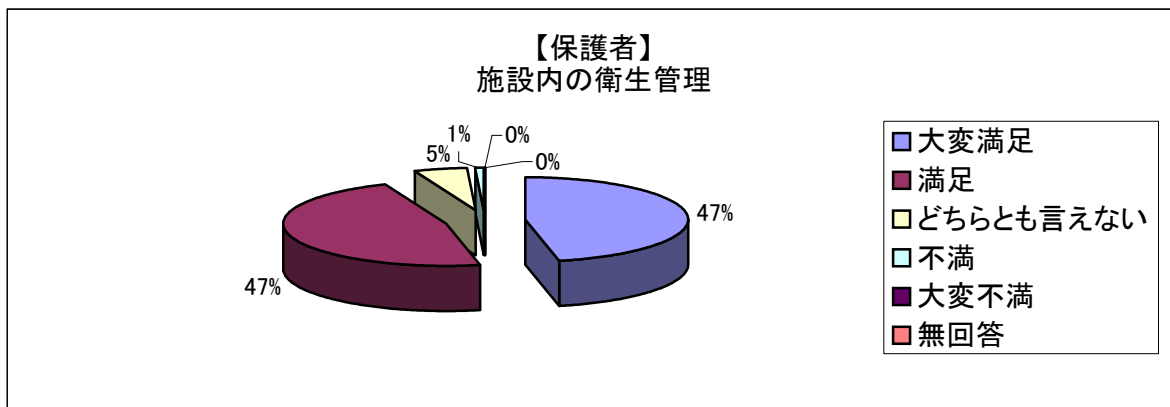
(1) 職員の対応



職員の対応について、保護者対象の調査では、99%の方が5段階評価で「満足」以上の回答であり、高い評価を得られました。

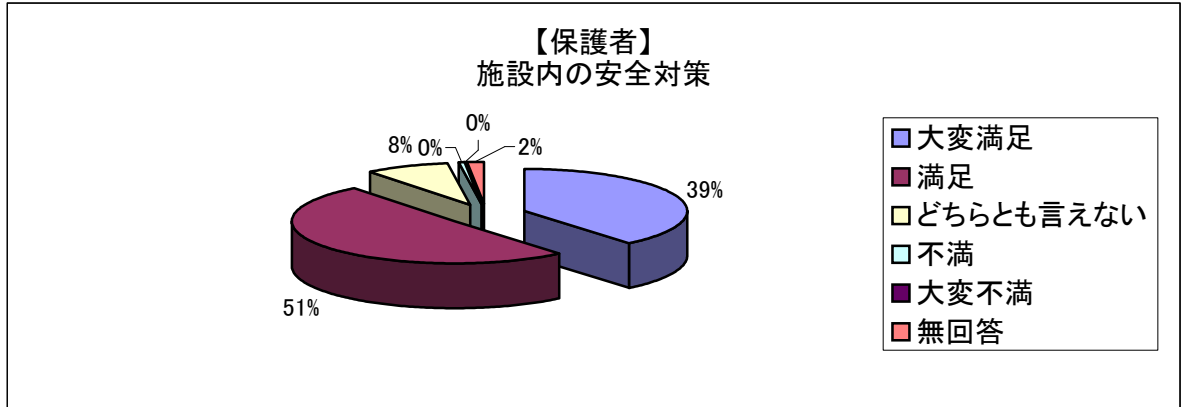
小・中学生対象の調査では、78%の方が「親切」、「やや親切」と良い評価を得られました。

(2) 施設内の衛生管理



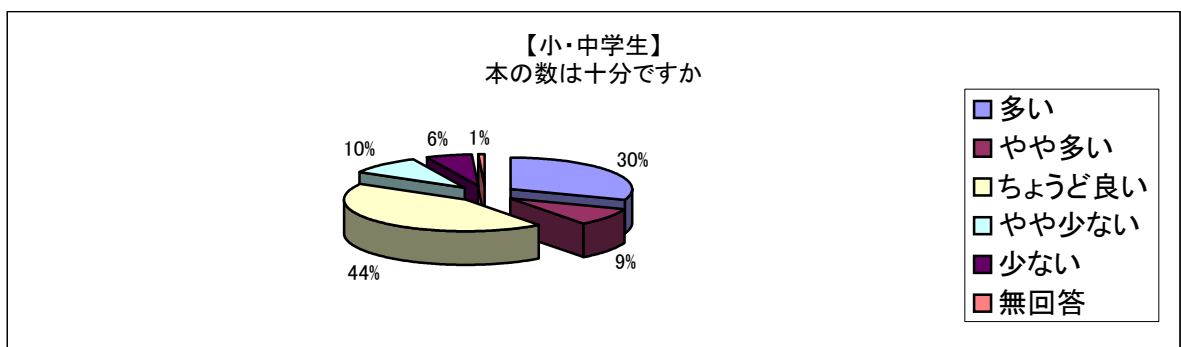
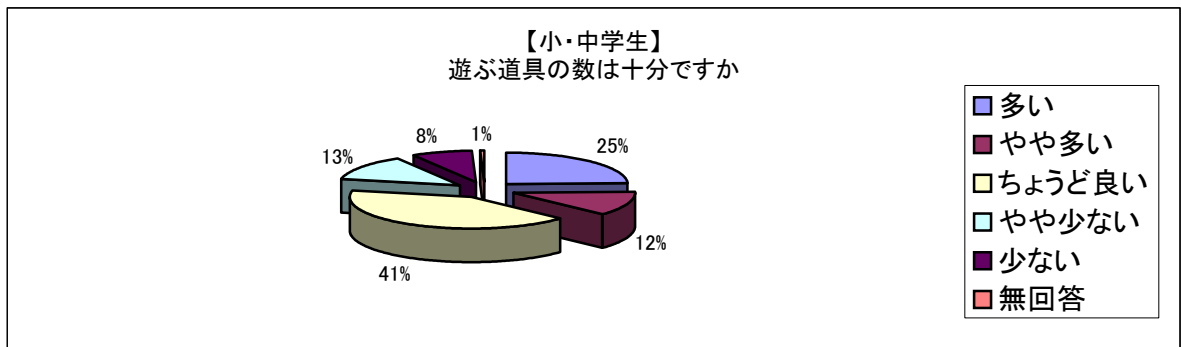
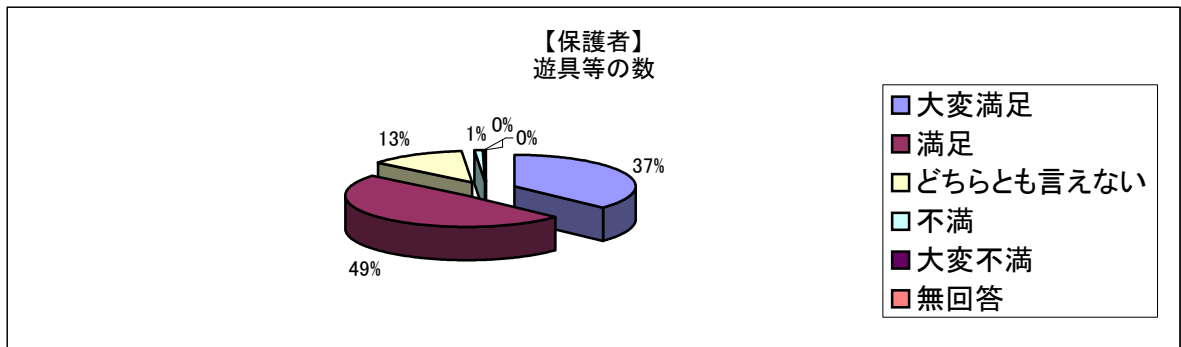
保護者対象の調査では、施設内の衛生管理について94%の方が「満足」以上の回答であり高い評価を得られました。

(3) 施設内の安全対策



保護者対象の調査では、施設内の安全対策について90%の方が「満足」以上の回答であり高い評価を得られました。

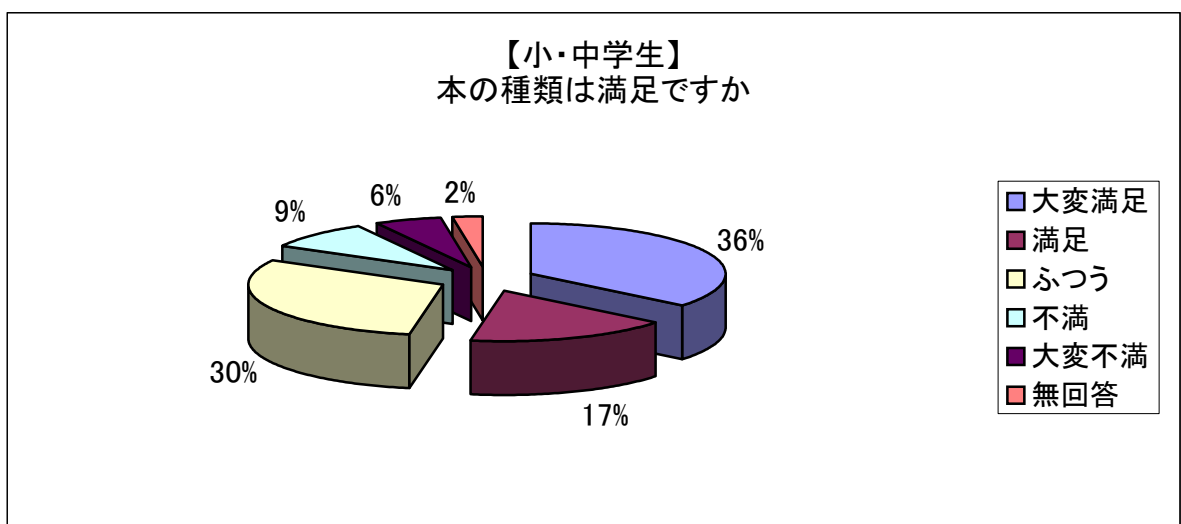
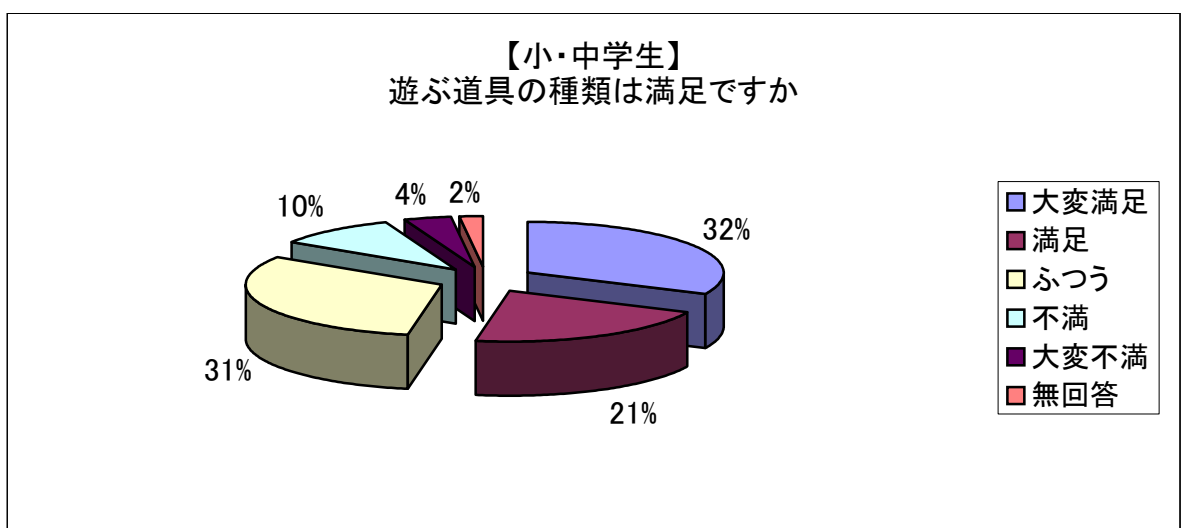
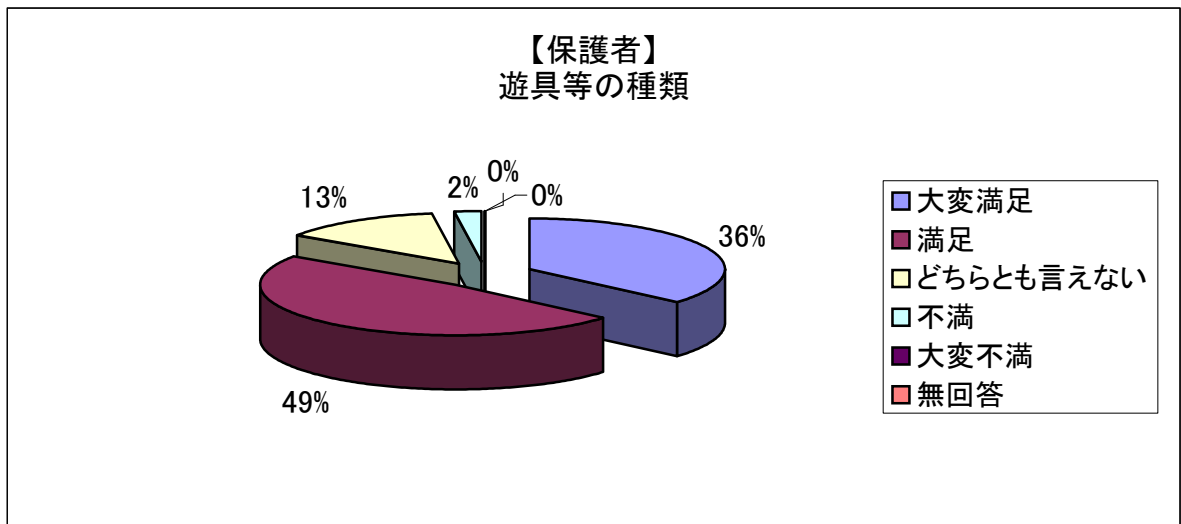
(4) 遊具（遊ぶ道具・本）等の数



遊具等の数については、保護者対象の調査では86%の方が「満足」以上の回答をしています。

小・中学生対象の調査では、遊具については78%の方が、本については83%の方が「ちょうど良い」、「やや多い」、「多い」と回答しています。

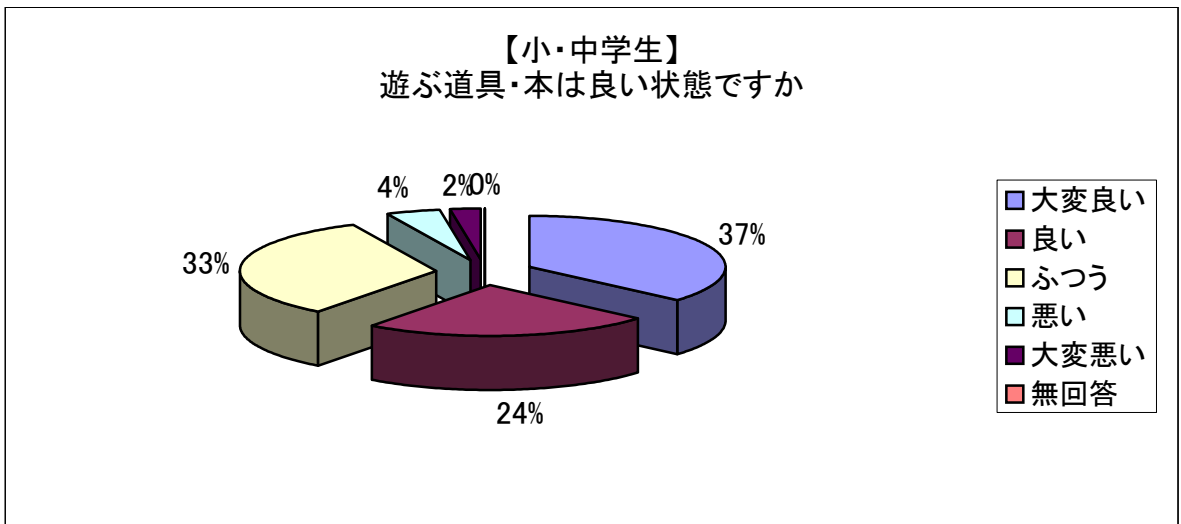
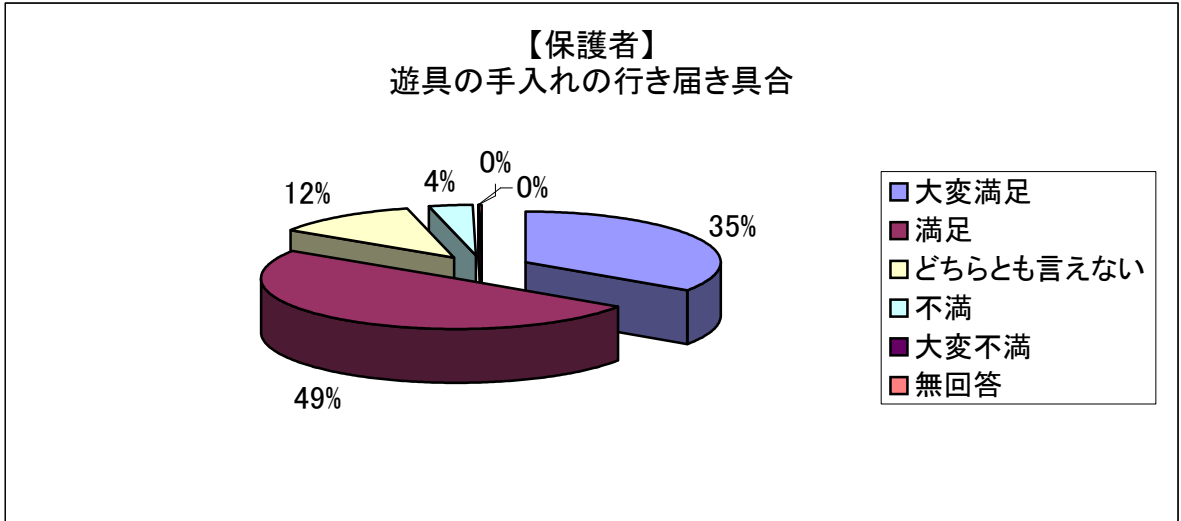
(5) 遊具（遊ぶ道具・本）等の種類



保護者対象の調査では、遊具等の種類について85%の方が「満足」以上の回答をしています。

小・中学生対象の調査で、遊具の種類及び本の種類については53%の方が「満足」以上の回答をしています。

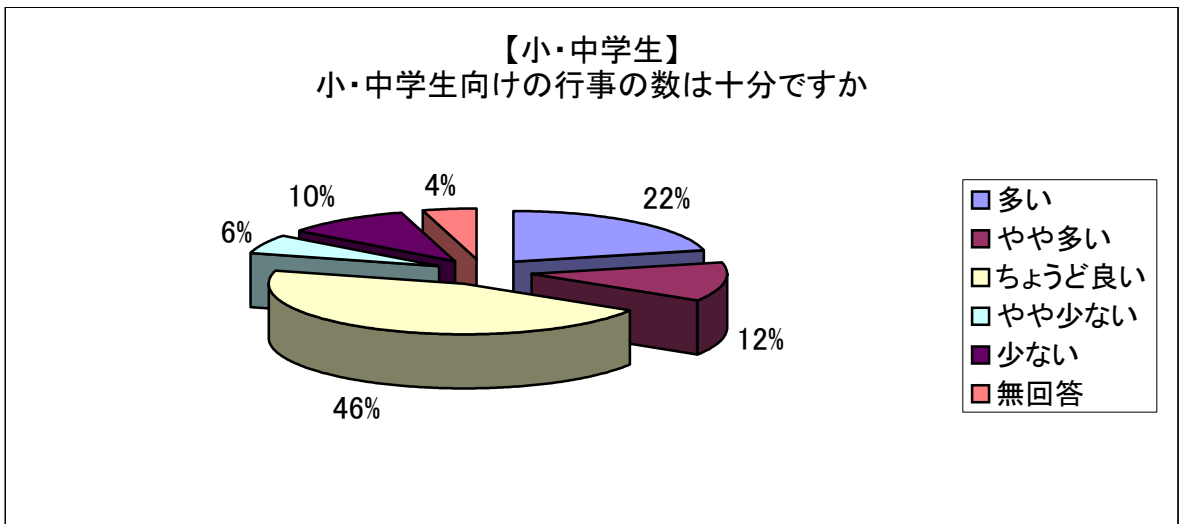
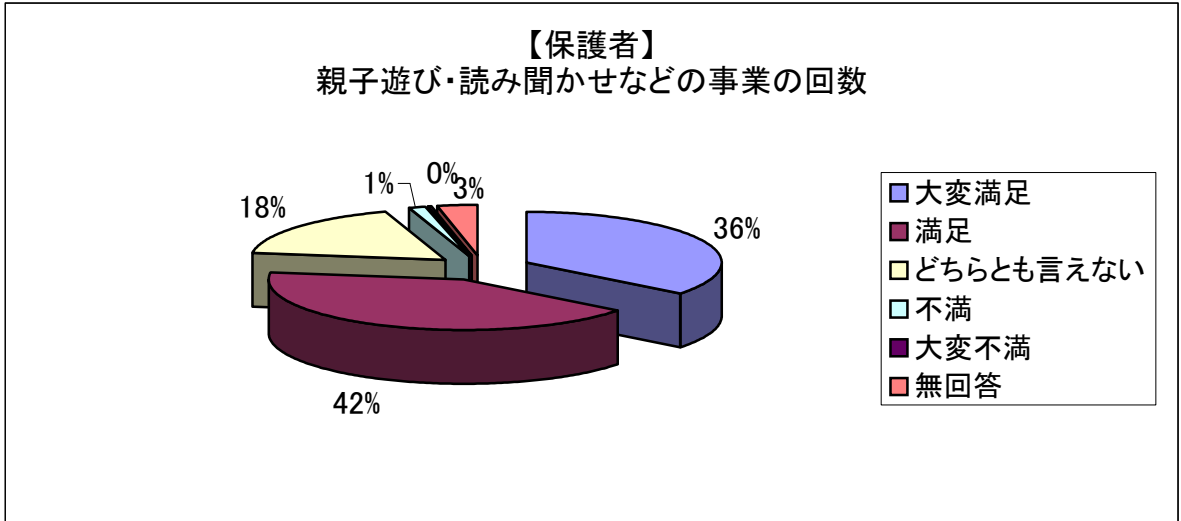
(6) 遊具の手入れの行き届き具合



保護者対象の調査では、遊具の手入れの行き届き具合について84%の方が「満足」以上の回答をしています。

小・中学生対象の調査では、61%の方が「良い」以上の回答をしています。

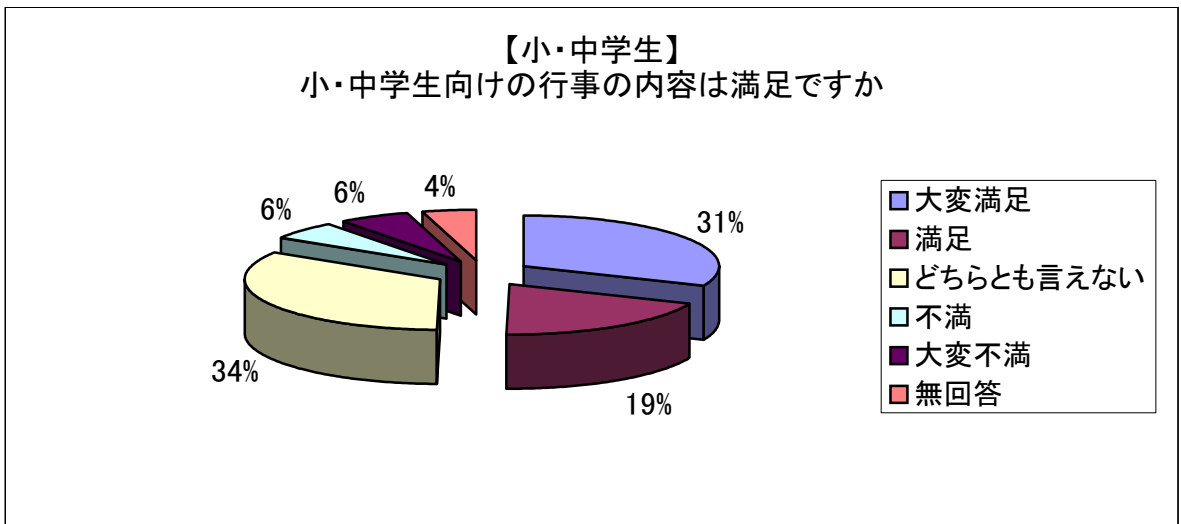
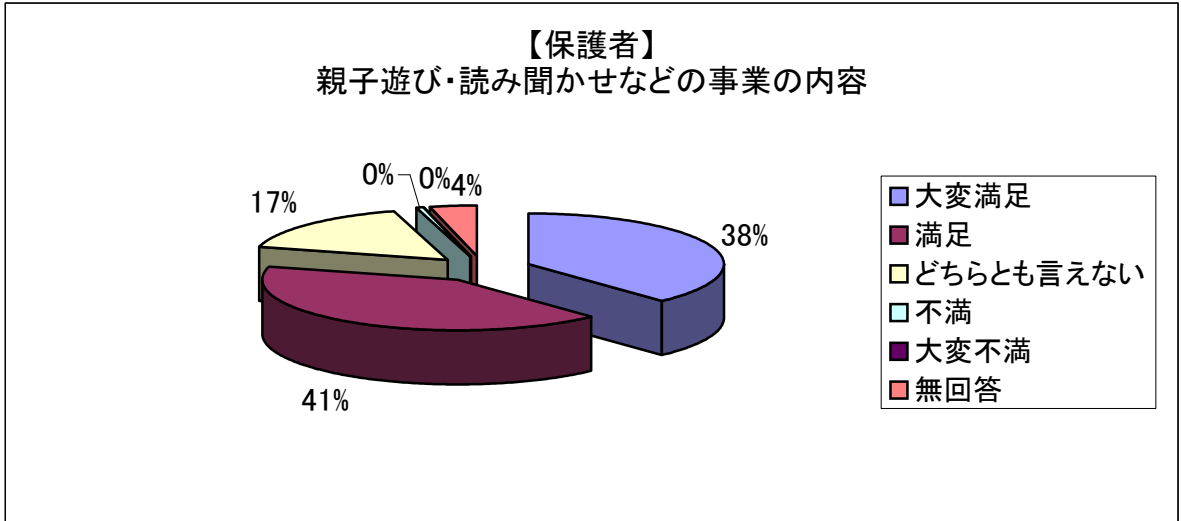
(7) 親子遊び・読み聞かせなどの事業の回数



保護者対象の調査では、親子遊び・読み聞かせなどの事業の回数について78%の方が「満足」以上の回答をしています。

小・中学生対象の調査では、80%の方が「ちょうど良い」、「やや多い」、「多い」と回答しています。

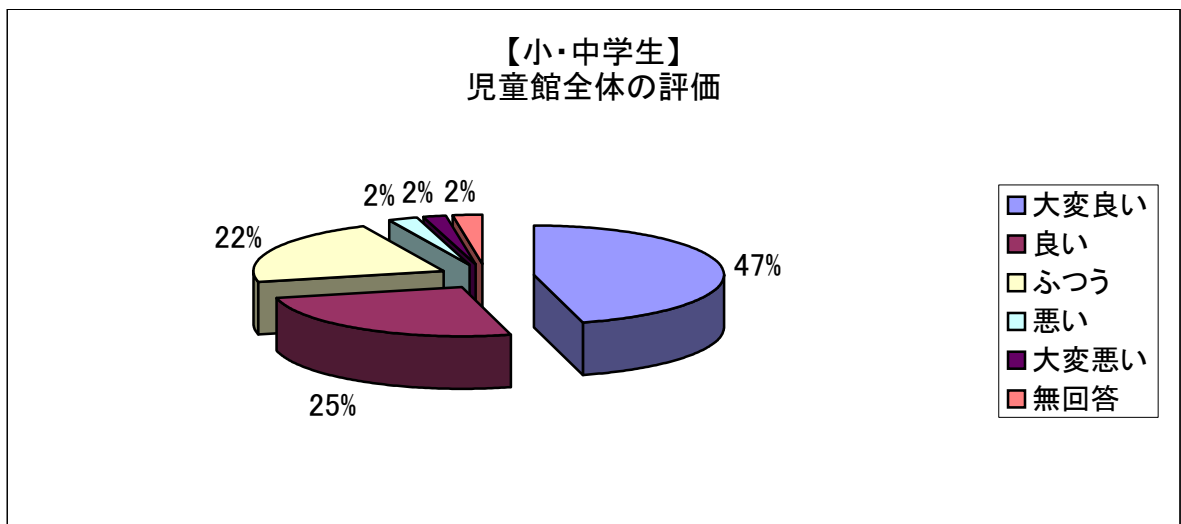
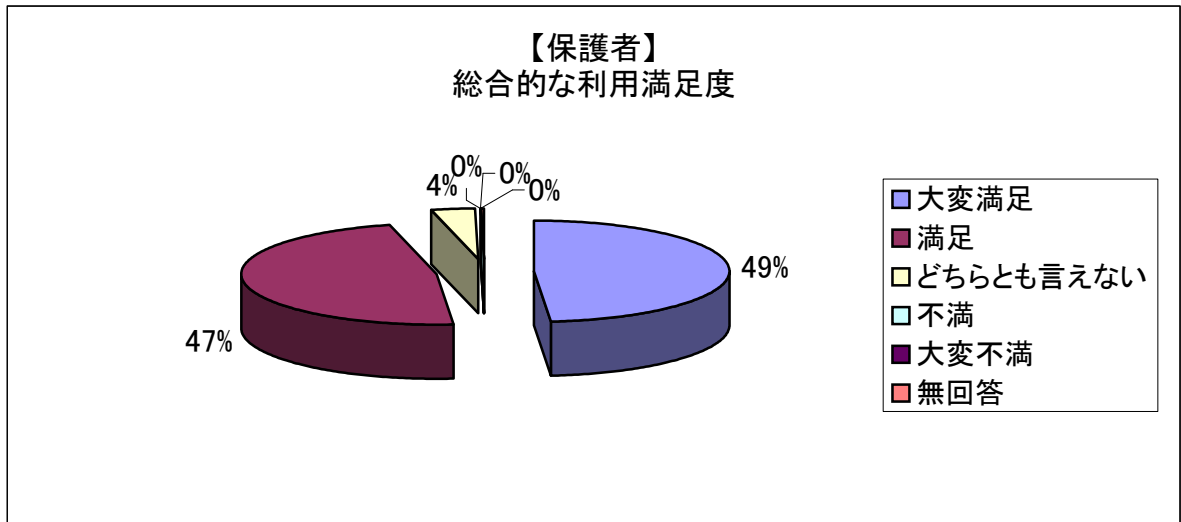
(8) 親子遊び・読み聞かせなどの事業の内容



保護者対象の調査では、親子遊び・読み聞かせなどの事業の内容について79%の方が「満足」以上の回答をしています。

小・中学生対象の調査では、50%の方が「満足」以上の回答をしています。

(9) 総合的な利用満足度



保護者対象の調査では、総合的な利用満足度について96%の方が「満足」以上の回答をしています。

小・中学生対象の調査では、児童館全体の評価について72%の方が「良い」以上の回答をしています。

(10) 自由意見

◎保護者の意見

職員について

- ・先生がいつも笑顔で対応していただけてうれしい。子どものことも覚えていてくださり、「大きくなったね」とおっしゃってくださる。継続的に見ていただいているんだと思うとありがたい（月の利用回数2，3回）。年度ごとの職員の変更はあまりない方がいいと思います。
- ・とても来やすい所です。人が多いのも仕方ない。子育ての悩みも聞いてもらえて、大変ありがたいです。
- ・第二子を妊娠中に娘を「高い高い」の抱っこしてくださって感激しました（私ができなかったので）。
- ・いつも先生方が手作りで色々な工夫をされ、大変感謝しています。
- ・子ども達が、児童館へ行くのを、また、先生に会いに行くのを楽しみにしています。ありがとうございます。

- ・おもちゃが壊れた時、すぐに直してくれたり、たくさん話しかけてくれたりと、職員の方の対応がとてもよいです。
- ・まだ数回しか参加できていないが、初めての時の質問に丁寧に対応してくれ、活動中の遊びに途中参加させてもらえ、優しい対応がうれしかった。
- ・職員の方の名前が分からないので名札を付けてくれたら、子どもも先生を名前と呼べるのと思います。
- ・子どもの躰など、子育ての悩みをいつも真剣に相談に乗って頂き感謝しています。
- ・職員の方が優しく子どもと一緒に遊んでくれて大変満足しています。

施設・設備について

- ・床が冷たいのでカーペット等敷いていただけるとありがたいです（玄関入口、トイレ前等）。
- ・駐車場が少ないので、行きたいと思ってもやめてしまうことが多い。
- ・車の駐車場台数が少ない、雨の日が特に困る。自転車置き場も狭い。
- ・自転車が自転車置き場に入っていないので車が1台停められなく困った。
- ・授乳室があると良い。
- ・昼ごはんを食べれるスペースがあると長時間利用できる。
- ・児童館の自動扉は、危険なので手動にさせていただきたいです。
- ・遊べる部屋がコーナーで分かれているので安心がある。これからも参加していきたいのでよろしくお願いします。
- ・昼からの利用だと小学生と一緒にいる事が多いので、小さい子とスペースを分けていただけるとありがたい。
- ・館内に貼ってあるポスターやチラシが古い。
- ・公園の砂場が不衛生のため、児童館にあるといいなと思うことがあります。
- ・加湿器を置いて欲しい。
- ・耐震性が気になります。
- ・館内が寒い（暖房の温度が低い）。
- ・上着を着せていないと遊べないくらい寒い時があるので、もう少し暖かくしてもらえると嬉しいです。
- ・洋式トイレが必要

安全・衛生管理について

- ・今日、初めて来ましたので、詳しくは分かりません。衛生面の行き届いていること、遊具の数が多く、遊具がきれいなこととてもありがたいです。
- ・子どもが舐めてしまった後に拭くウェットティッシュがあればいいと思う。

遊具・本について

- ・おもちゃの電池切れが改善されると嬉しいです。
- ・おままと道具が少なくなって行って残念。
- ・ぬり絵を定期的に入れ替えてもらえるといいかなと思います。
- ・木のおもちゃを増やしてほしい。
- ・トランポリンがある児童館があり、子どもがとても喜んでました。跳び箱などもあってもいいかなと思います。
- ・5, 6歳の子どもが喜ぶおもちゃを置いて欲しい。
- ・手作りの遊具があり参考にさせていただいています。
- ・遊び道具の位置も1つ1つ名前が貼ってあり片付けやすいです。
- ・おもちゃや建物が古い。
- ・1歳未満の子どもが遊べるおもちゃをもう少し増やしてほしいです。
- ・室内用のジャングルジムなど、体を使える遊具もあると、冬の季節は助かります。
- ・新めの優良図書があるといいと思います。
- ・0, 1, 2歳児向けの絵本がもう少しほしいです（おもちゃはたくさんあり、とてもうれしいですが・・・）。

事業について

- ・ どの児童館でもエアロビクス、親子ヨガ、ストレッチなど親子で一緒にできる体操の日数をもっと増やしてほしい。
- ・ 英語の活動があるといいなと思う。
- ・ いつも楽しい催しありがとうございます。親子ともにとっても楽しんでます。これからも今のようにあたたかい企画をお願いします。
- ・ 親子遊びの回数がたくさんあるとうれしいです。
- ・ 昨年より親子遊びの回数も増えていつも楽しめています。
- ・ 行事が週2回あると良いです。
- ・ 今日、初めて来ました。リトミックに参加しましたが、子どもも楽しめていたようで満足でした。
- ・ おふろの体操が大好きです。
- ・ 親子遊びの日が重なったりするので、バラけてもらえると、いろいろ行けて良いのですが。

その他

- ・ 近くの児童館は定休日が重なるため、困る事があります。
- ・ 午前も開けてほしいです。（さわき児童館）
- ・ 児童館は、家で煮詰まる育児をリフレッシュしてくれる場所だし、話も聞いてくれるから、気軽に行けていいと思う。
- ・ 月のおたよりがネットで見れるといい。小さな子がいるとおたよりをもらいに行くのがなかなかできない。
- ・ 各児童館だよりがいろいろな児童館で手に入るとありがたいです。
- ・ 明るい雰囲気や広々して遊びやすいです。児童館が好きな息子は「児童館に行くよ」と言うと、とても喜び、急いで靴を履いてくれます。いつもありがとう。
- ・ 幼児の教室中（できたら児童館内全て）でのカメラ撮影、動画撮影を禁止していただきたい。撮影をしている保護者は、撮るのに集中していて、子どものことをきちんと見ていないし、撮っている人の前を横切るのは気が引けます。

◎小・中学生の意見

- ・ 手作りの大きいカルタがやってみたい。
- ・ ゲームがたくさんできてうれしい。
- ・ 児童館の中で飲んだり、食べたりしてはいけないけど、飲むのだけはやってほしい。
- ・ 小さい子がいない時は、バスケができるようにする。
- ・ お菓子作りをやりたい。
- ・ 「ことばさがし」がむずかしかった。記念日とか知りませんでした。
- ・ もうちょっと小学生むきの遊びや遊戯室におもしろい遊具がほしい。
- ・ カードゲームができるようにしてほしい。
- ・ 工作がいろいろあって、おもしろいです。
- ・ 児童館でお化け屋敷のようなことをやってほしい。
- ・ もっと高学年向けのつくるものなどを増やしてほしい。
- ・ 休みがないようにしてほしい。
- ・ おばけの話がいっぱいほしい。
- ・ 先生をふやしてほしい。1日3人がいい。
- ・ サッカーの試合を行事にしてください。
- ・ 自動販売機をおいてほしい。

(11) 総合分析

多くの調査項目で高い評価を得ており、概ね利用者の満足を得ていると推測できます。

とりわけ、職員の対応は高い評価をえられましたが、遊具や事業については、更なる向上の余地があるため、今後の検討課題と考えられます。

また、調査項目以外での自由意見にて、利用者からの不満やご意見も寄せられております。これらの中で財政的、物理的、運営上に対応が出来ないものもありますが、指定管理者にて対応が可能なものは改善に向けての指示を行い、即対応が出来ないものについては、継続的に解決方法を市と指定管理者の双方で考えていく必要があります。