

平成24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】

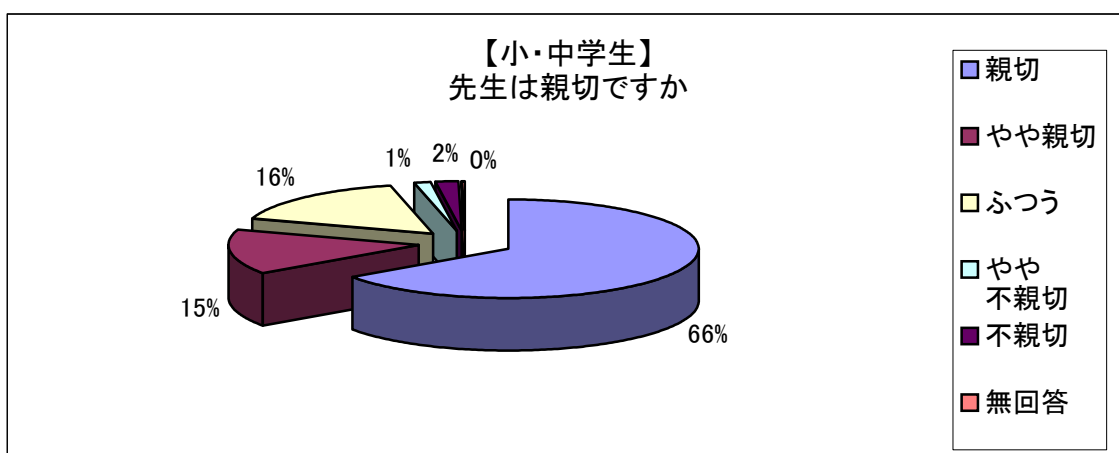
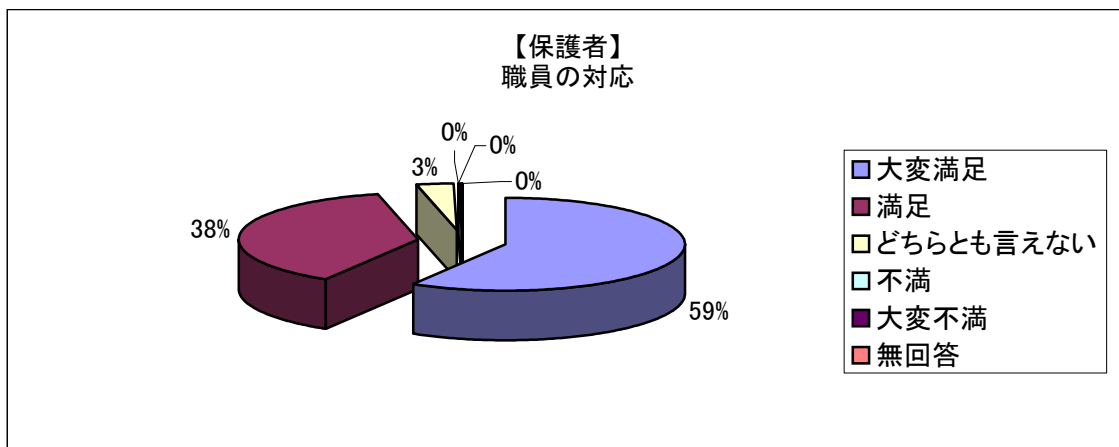
- 1 調査期間
平成25年1月25日から平成25年2月24日
- 2 調査対象
豊川市10児童館及び豊川市交通児童遊園利用者
- 3 調査方法
各児童館及び交通児童遊園の受付窓口にアンケートを設置し、回収箱に投函
- 4 回答数
保護者 251名
小・中学生 276名
計 527名

平成 25 年 3 月

豊川市健康福祉部子ども課

1 調査項目

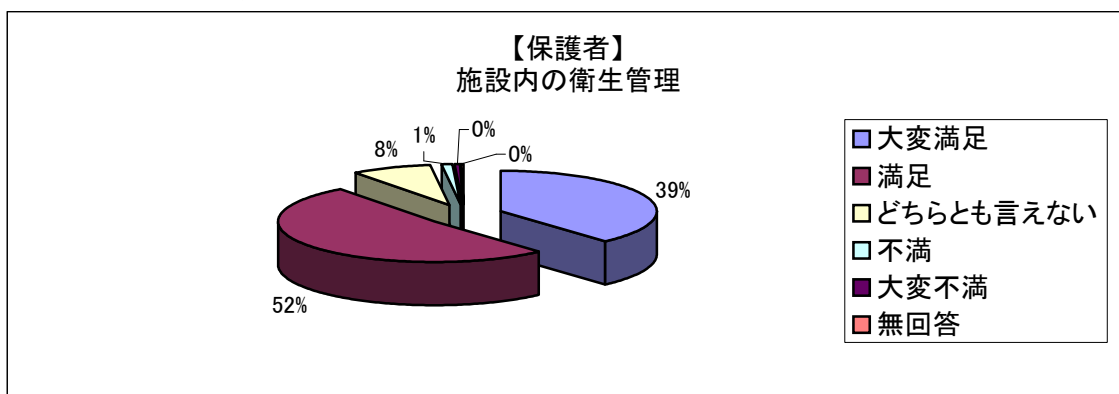
(1) 職員の対応



職員の対応について、保護者対象の調査では、97%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。

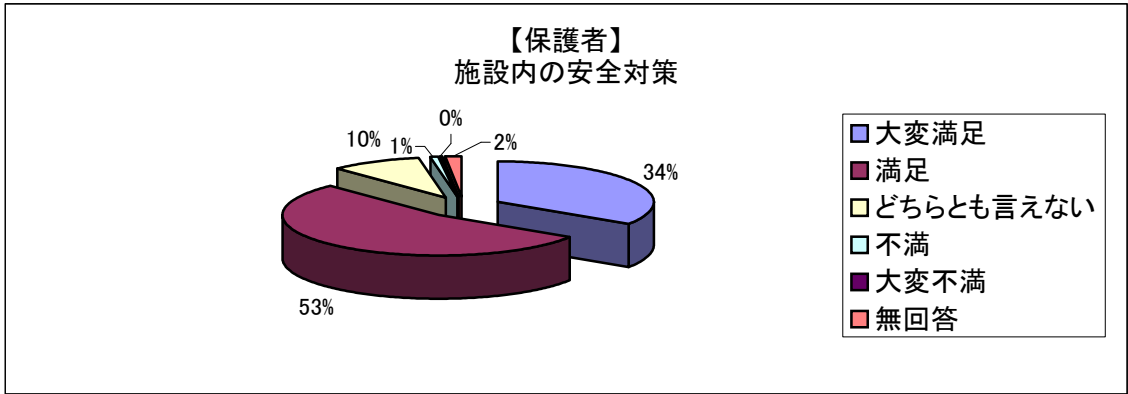
小・中学生対象の調査では、81%の方が「親切」、「やや親切」と良い評価を得られました。

(2) 施設内の衛生管理



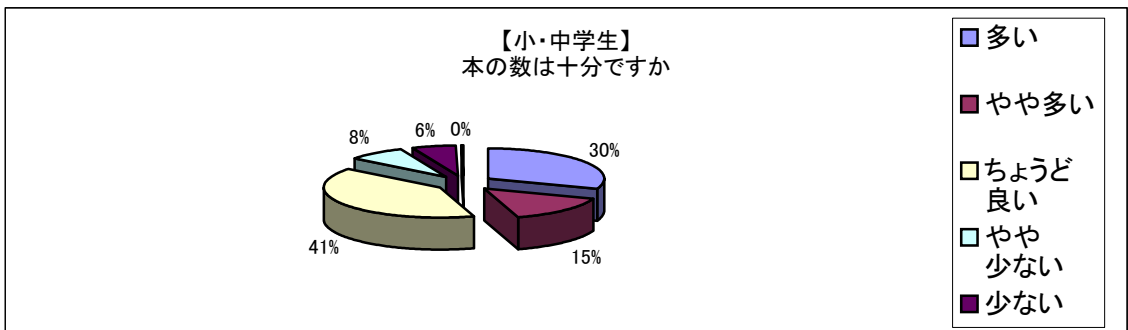
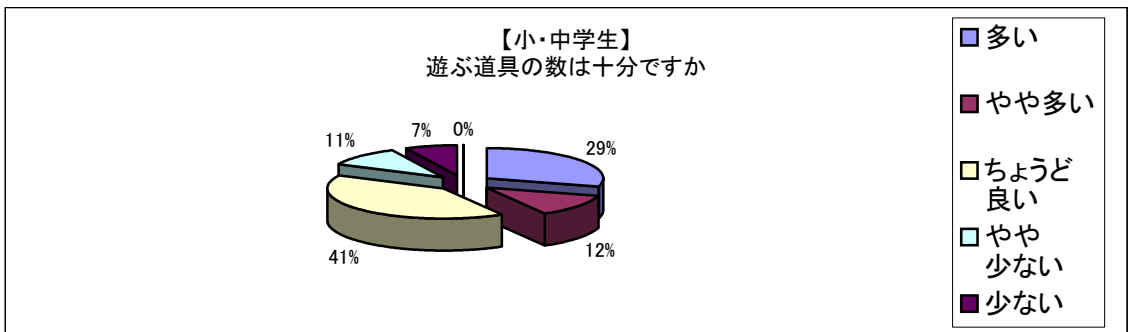
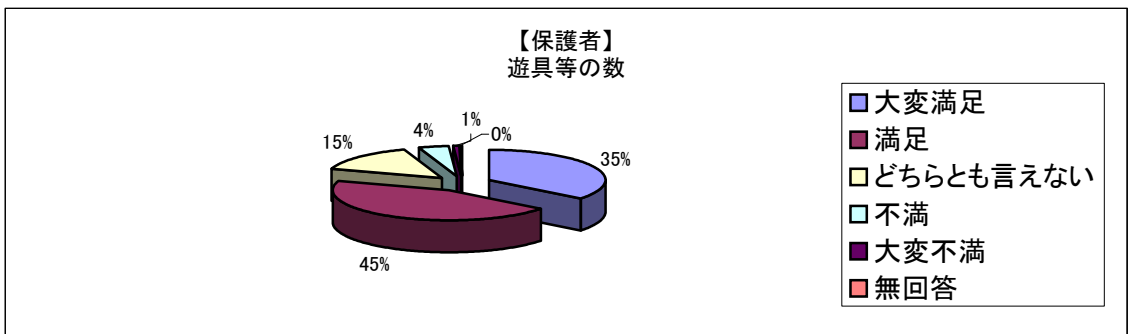
保護者対象の調査では、施設内の衛生管理について91%の方が「満足」以上の回答であり高い評価を得られました。

(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87%の方が「満足」以上の回答をしています。

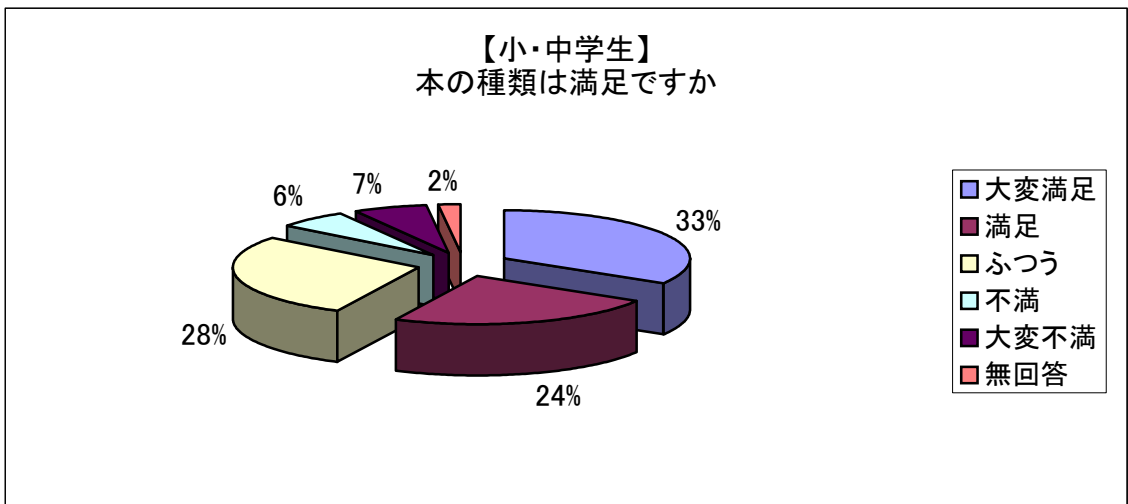
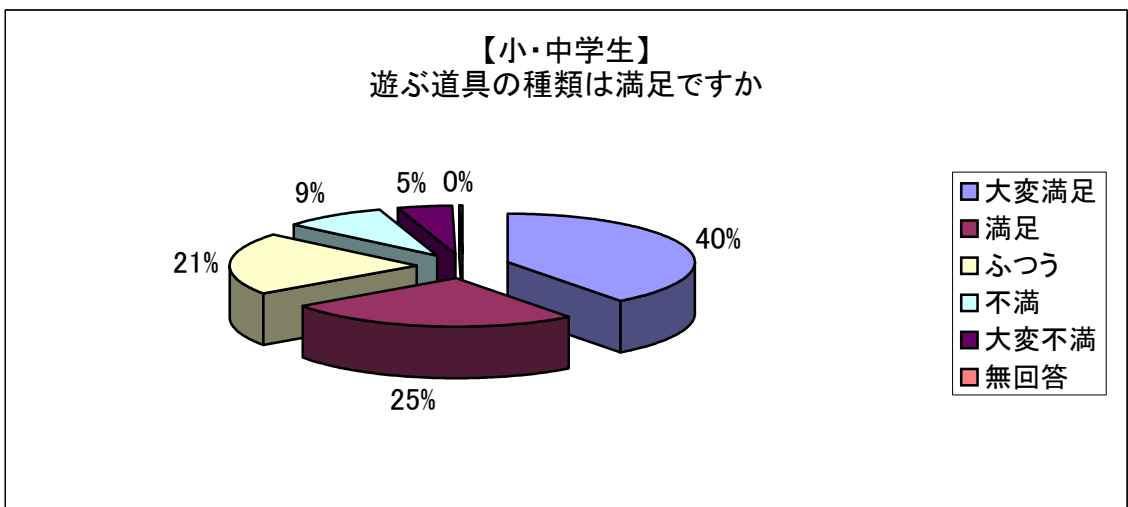
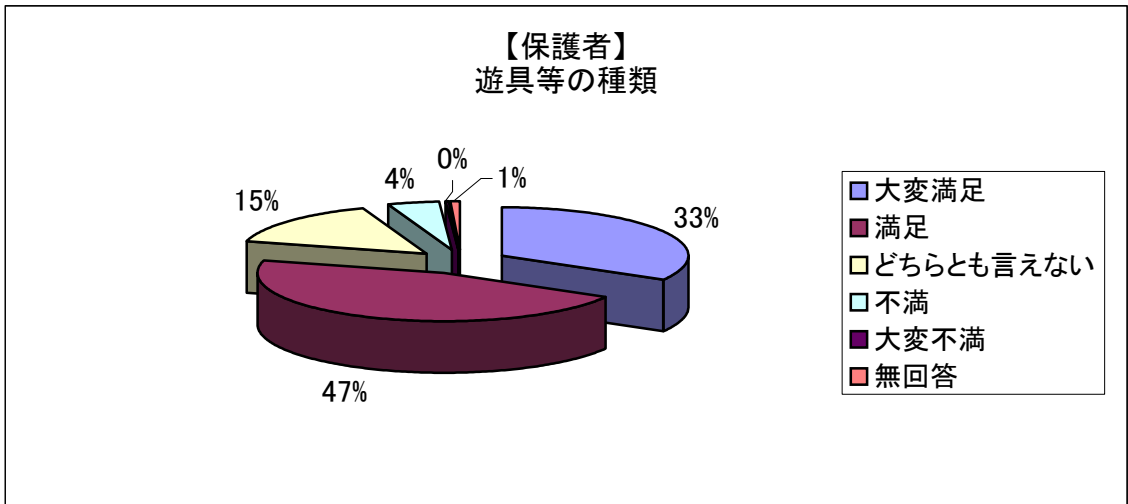
(4) 遊具（遊ぶ道具・本）等の数



遊具等の数については、保護者対象の調査では80%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82%の方が、本については86%の方が「ちょうど良い」、「やや多い」、「多い」と回答しています。

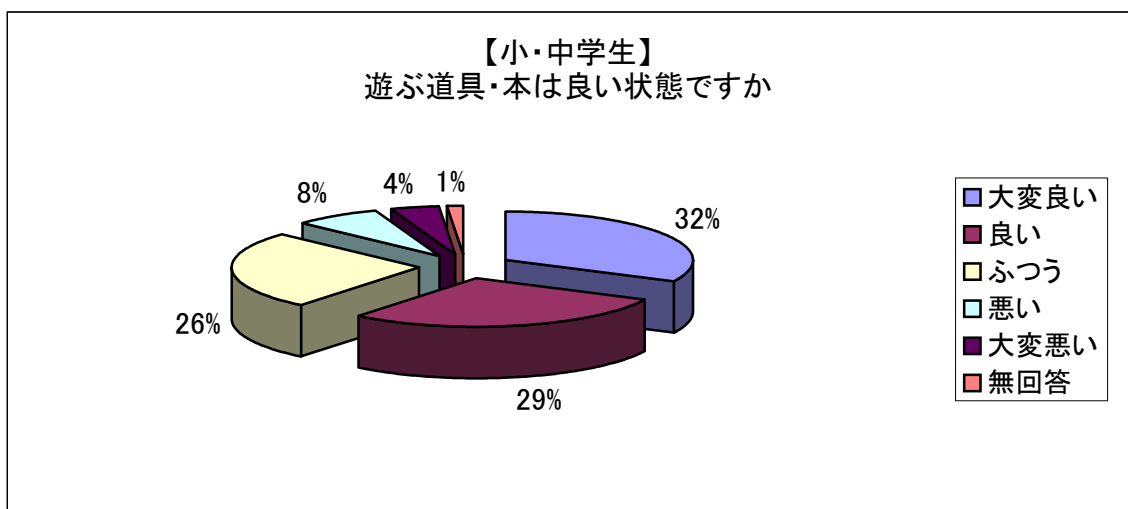
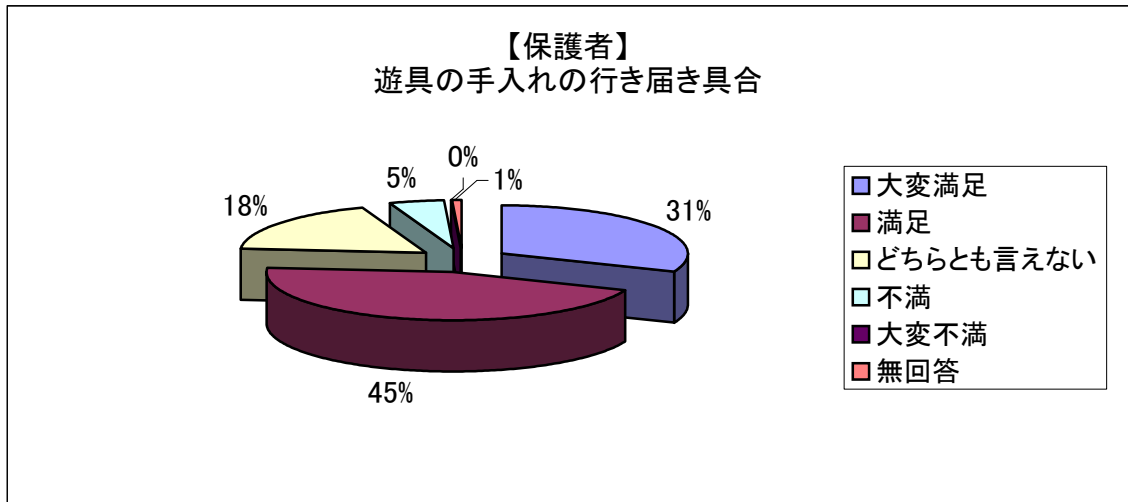
(5) 遊具（遊ぶ道具・本）等の種類



保護者対象の調査では、遊具等の種類について80%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、遊具の種類は65%、本の種類については57%の方が「満足」以上の回答をしています。

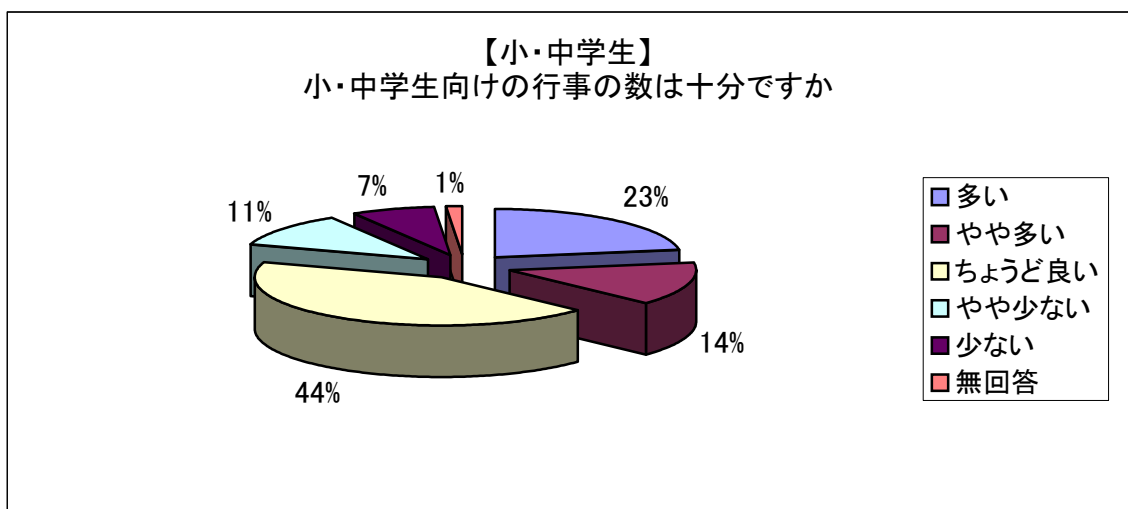
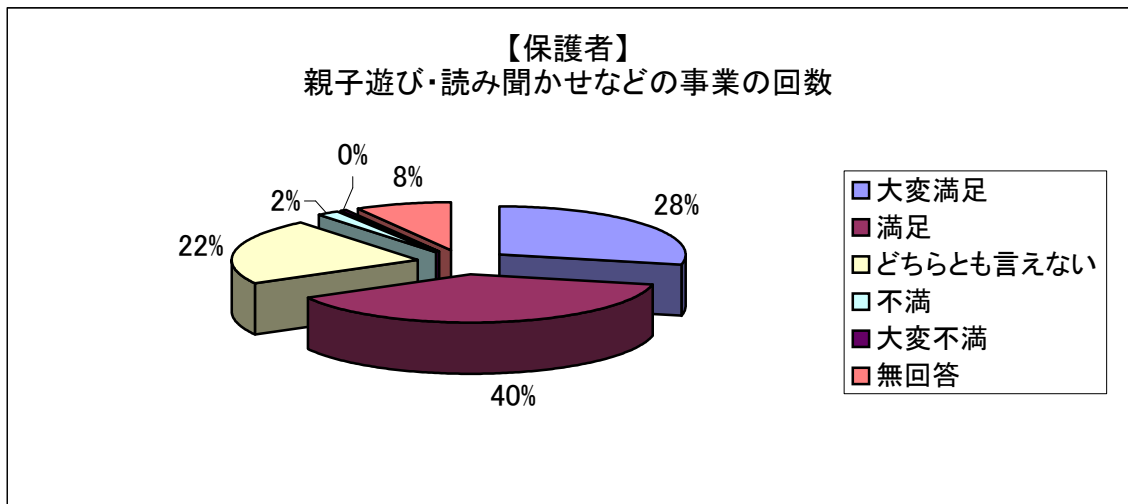
(6) 遊具の手入れの行き届き具合



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76%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。

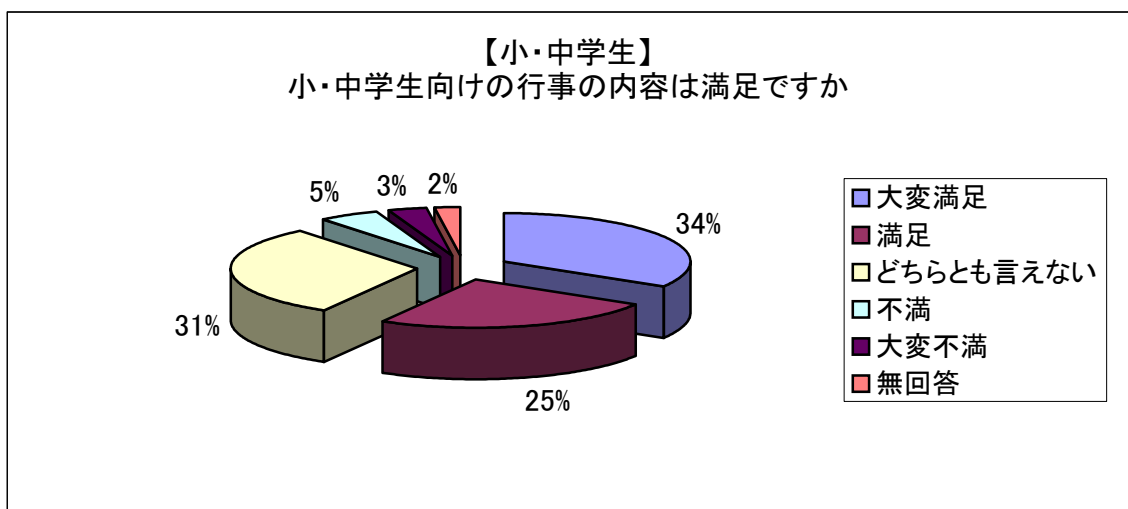
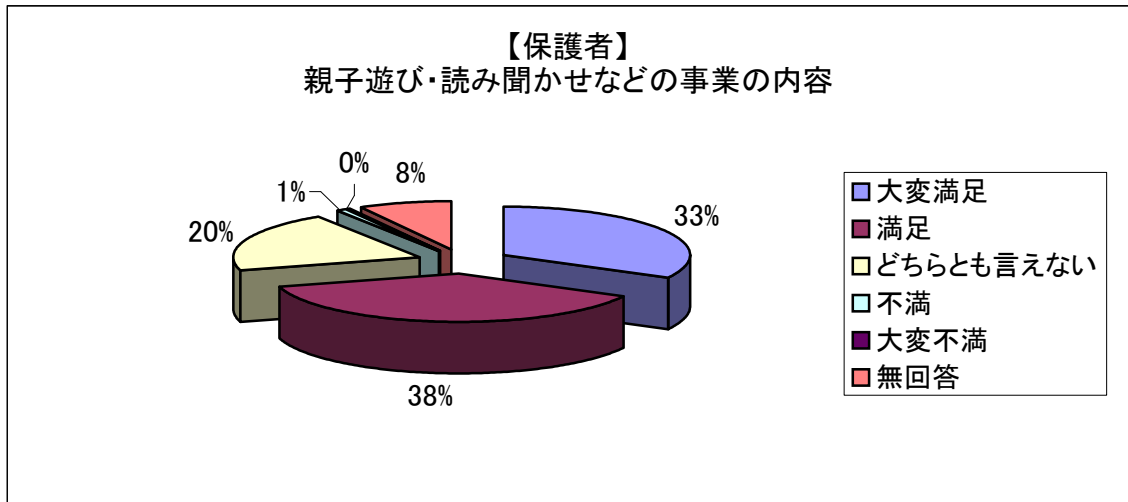
(7) 親子遊び・読み聞かせなどの事業の回数



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68%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、81%の方が「ちょうど良い」、「やや多い」、「多い」と回答しています。

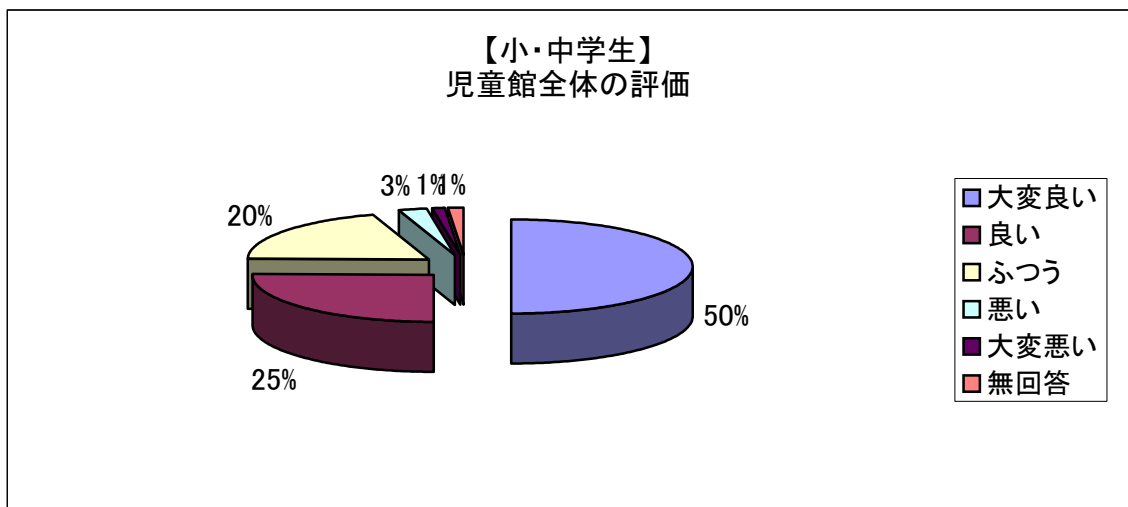
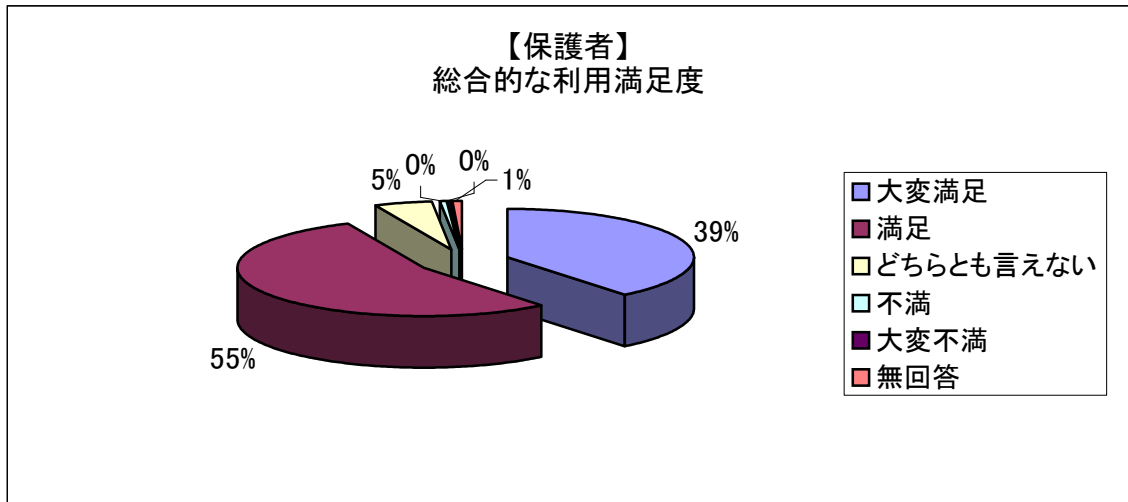
(8) 親子遊び・読み聞かせなどの事業の内容



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71%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、59%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。

小・中学生対象の調査では、児童館全体の評価について75%の方が「良い」以上の回答をしています。

(10) 自由意見 (全自由意見の中から一部を抜粋)

◎保護者の意見

職員について

- ・いつも声を掛けてくださるのでうれしいです。
- ・職員の方たちの対応もよく、安心して、満足して遊ぶことの出来る良い施設だと思います。
- ・職員の方がとても親切で利用しやすいです。また、親子遊びで作るおもちゃが、とてもかわいく子どもが喜びそうなものばかりです。すごい大きい児童館というわけではありませんが、アットホームで何度も利用したくなります。いつもありがとうございます。
- ・先生が子どもとしっかり触れ合ってくれ、母親の悩みに相談にのってくれ、とてもうれしいです。
- ・行事の時、職員の方が元気よく手遊びやダンスをしてくださるし、掲示物や手遊びなどの時使用するものが、いろいろ丁寧に作られ、用意されていて、とてもありがたい。

- ・ 児童館によって職員の感じが全然違う。
- ・ 職員の方で事務所に入りっきりで、遊び部屋の様子をあまり見に来られない様に感じた方がいるので、こまめに様子を伺って欲しいと思いました。

施設・設備について

- ・ 小さい駐車場で危ない時もあるから、安全対策してほしい。
- ・ 駐車場が足りない。
- ・ うしくぼ児童館は、自動ドアの開閉を手動にしているので、子ども達にとって安全です。自動ドアの児童館で、子どもがけがをしました。また、雨の日に勝手に外に出てしまい、びしょぬれで探したことがあります。（他の自動ドアの児童館も）手動にすればよいと思います。
- ・ ホールが少し寒い。
- ・ 子どもが裸足で遊ぶので、冬は床暖房などしてほしい。
- ・ 交通児童遊園のトイレについて、洋便器を付けて欲しい。
小さい子も利用するので幼児も利用しやすいトイレにしてください。
- ・ トイレに子どもを待たせておくスペースがないのでチャイルドキープの設置してほしい。（あかさか児童館）
- ・ 図書室内の高い所に物がたくさん置いてある。
- ・ 冬の寒い日に床が冷たいので、長く居られるよう暖かい工夫ができればいいなあと思います。
- ・ 臨時駐車場が欲しい。
- ・ 荷物を置く棚などがあるといいなと思いました。
- ・ 場所は広いのに職員が少ないせいか使えない場所があるのも残念です。
- ・ 空間がとても広々していて、目も良く届く。子どもが伸び伸びできる。
- ・ 外の遊具を増やして欲しい。（交通児童遊園）

安全・衛生管理について

- ・ とてもきれいでよいと思います。いつもありがとうございます。
- ・ おままごと用のおもちゃなどは、月に一度とか週に一度などで手入れされているのですか。
- ・ 必ず除菌ハンドソープを置いてほしいです。

遊具・本について

- ・ 幼稚園児（5～6歳）の子が遊べるような道具がもう少しあるといいです。
- ・ 壊れている遊具の対応をもう少し考えて欲しい。
- ・ 小学生から遊べるものを増やして欲しいです。
- ・ プラレールの電池を入れていただきたい。
- ・ 木のおもちゃ（家では買えないような高価なもの）があるとうれしい。
- ・ 電車のおもちゃのフックが壊れているものが多い。新しくおもちゃを増やすことはないが使えるようにしていただきたいです。
- ・ 古いおもちゃがテープで修理されていると「長いこと使われているんだなあ」とあたたかい気持ちになります。物を大切に使うようにするためにもいいと思います。
- ・ おもちゃが壊れたものや電池がないものが多くて残念です。
- ・ ゴーカートに乗れる回数を増やしてほしい。
- ・ ゴーカート一人1回は厳しい。2回目からは50円払っても良いので、子どもに乗らせてあげたいです。
- ・ 場所（館）によって、おもちゃの数、本の数に差がありすぎている気がします。

事業について

- ・ 男の子でも参加しやすい事業があるとうれしいです。
- ・ 小さい子でもできる工作がもっとあるといいなと思います。
- ・ 父親の子育て参加が少ない。
- ・ 昔ながらの手づくり感が落ち着きます。
- ・ 親子遊びの時、室内がいっぱいになるので、もう少し大きいところでやりたい。または、週2回にするなどしたら少し余裕があるかもしれない。
- ・ 親子遊びでは家庭で出来ないことをやってくれてありがたい。
- ・ いろいろと企画を考えてくださっているようでありがたく思っています。
- ・ ママ友の活動を上手にサポートしてほしい。

- ・時間を決めてでも、（館内で）お昼を食べれると、もっと利用しやすい。
- ・親子遊びでのリズム遊びを増やして欲しい。
- ・もっとたくさんのイベントをやってほしいです。

その他

- ・どの児童館も分かりづらいので、（案内）看板を作ってほしい。（交差点など）
- ・すべての館の休みが同じなので、別々の日にしてもらえると助かります。
- ・地元から離れて、友人もいない中での子育て、児童館、とてもありがたいです。
- ・無料で遊べる公共の施設があって子育てにとっても助かります。
- ・冬場の換気を積極的に行って欲しいです。そして、風邪気味の子は、来ないように呼びかけて欲しいです。
- ・子どもが安全で楽しく遊んでくれるので、子守りが楽しくできます。（祖父）
- ・祝日等の振替ですべての児童館が休みになることがあるので配慮していただきたい。
- ・（交通児童遊園）冬の期間でも夕方5時まで運営して欲しいです（ゴーカートコースの方で自転車に乗る練習ができないので）。

◎小・中学生の意見

- ・先生を増やした方がいい。
- ・まんが、おもちゃなど月1～5個貸した方がいい。
- ・まんがなどを増やして欲しい。
- ・行事は楽しいので続けてもらいたい。
- ・節分祭りをやってみたい。
- ・季節に合った行事を作ってほしい。
- ・上の学年にたいくつしないような遊び道具がほしい。
- ・小さな子のために机などの角にクッションをつけたらよいと思う。
- ・プラバンを小さい子でもできるようにしてほしい
- ・小さい子と大きい子が一緒にいると、小さい子が怪我をしてしまうので、小さい子と大きい子のスペースを分けてほしいです。
- ・いけないことをしていた子を指導してほしい。
- ・折り紙工作、パーティゲームなどを増やしてほしい。
- ・小中学生用のスペースを作ってほしい。
- ・先生はいつもとても親切に対応してくれます。いろいろなアドバイスをくれるので参考になるし、助かります。
- ・遊ぶ道具を高学年とか中学生向けのものも増やしたほうが良いなと思います。
- ・友達と来て遊んだりできるので楽しい。
- ・卓球を増やしてほしい。
- ・もうちょっと整理整頓を呼びかけてください。
- ・幼児向けが多いから、小学生向けのも増やしてほしい。
- ・図書室の本を貸してほしい。

(11) 改善事項と今後の対処方法

調査項目中、遊具（遊ぶ道具・本）、事業（行事）については、満足度の向上の余地がまだあるため、指定管理者にて取り組みをすべき内容について、今後、検討するよう指示や協議を行います。

また、自由意見の中には、改善事項に該当するものもありました。具体例として、遊び道具の修理等の指摘がありました。市としましては、指定管理者へ修理の必要性や修理が可能かどうかなどを再度確認するよう指示や確認を行う予定です。

(12) 総合分析

総合的に高い評価を得ており、概ね利用者の満足を得ていると言えます。

とりわけ、職員の対応についての評価が高く、その結果が高い総合的な評価へ繋がっているため、指定管理者職員の評価は高いものと捉えております。

一方、自由意見では、安全面、満足度の向上に繋がる利用者からの指摘や要望も多くありました。この中で財政的、物理的、運営上の即時に対応が出来ないものもあります。これらについても市と指定管理者の双方で必要性、緊急性を見極め、継続的に解決に向け協議していく必要があります。