

# 平成25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】

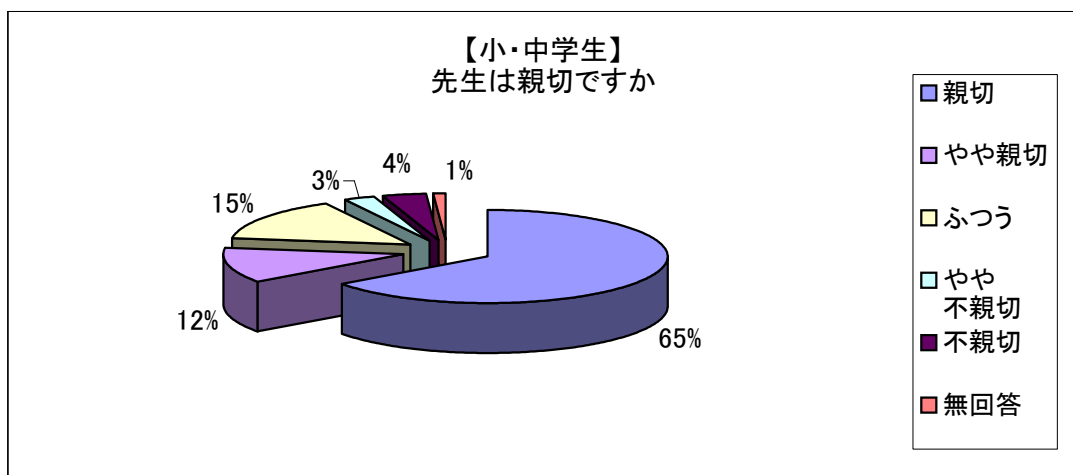
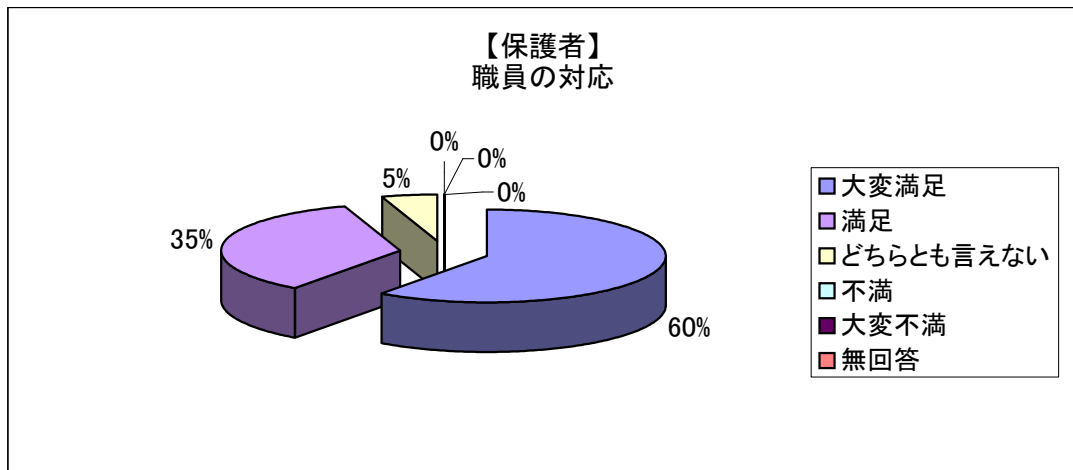
- 1 調査期間  
平成25年12月12日から平成26年1月17日
- 2 調査対象  
豊川市11児童館及び豊川市交通児童遊園利用者
- 3 調査方法  
各児童館及び交通児童遊園の受付窓口にアンケートを設置し、回収箱に投函
- 4 回答数  
保護者 283名  
小・中学生 361名  
計 644名

平成 26 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、95%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、77%の方が「親切」、「やや親切」と良い評価を得られました。

#### ○職員の対応についていただいたご意見

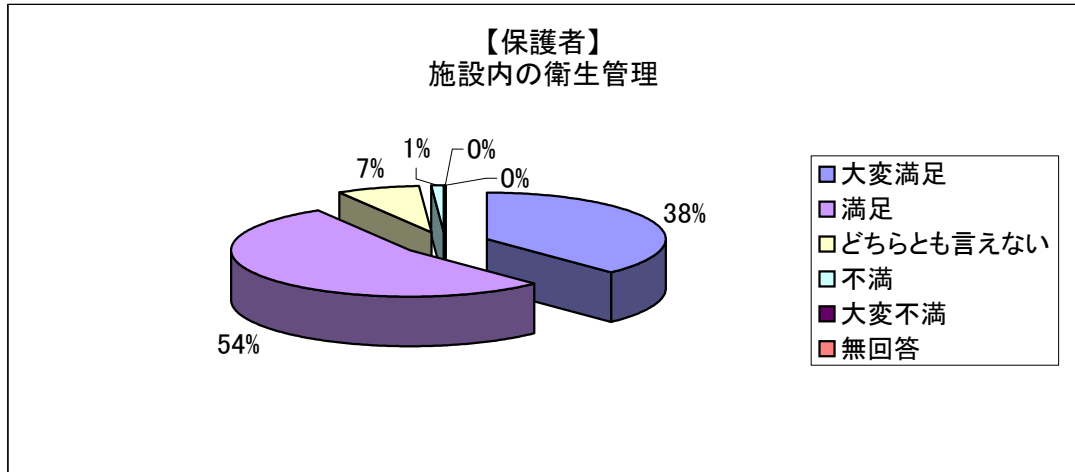
(保護者)

- ・ 子どもたちに対しての職員の方々の対応が大変すばらしいと思っています。子どもたちのために今後も頑張って下さい。
- ・ 以前、子どもが眠ってしまった時、すぐ布団を用意して頂き、本当にうれしく思いました。
- ・ 職員の対応もよく、いつも気持ちよく利用させていただいています。
- ・ 先生方の対応は、すごくよい児童館とそうでないところの差があります。

(小中学生)

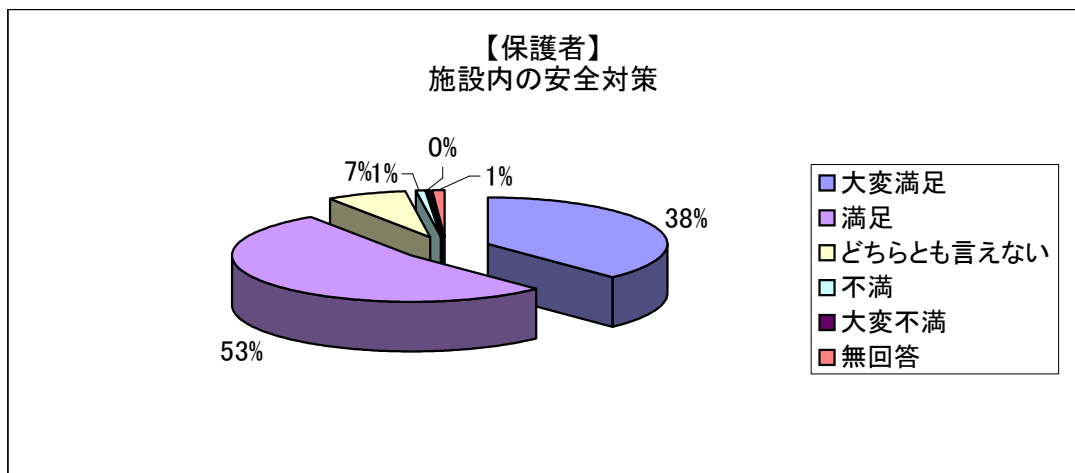
- ・ やさしい先生もいれば性格の悪い先生もいます。
- ・ やさしい先生がたくさんいる。
- ・ 先生を増やしてほしい。

## (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92%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

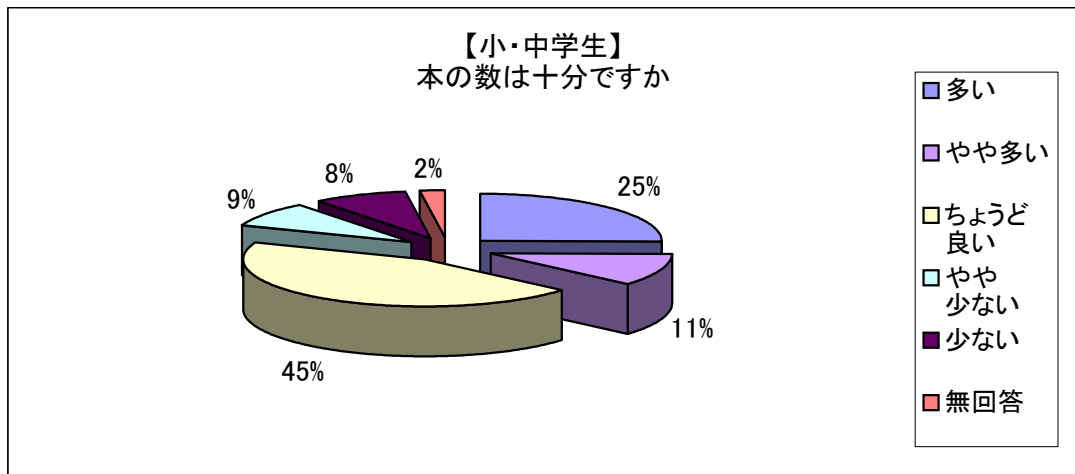
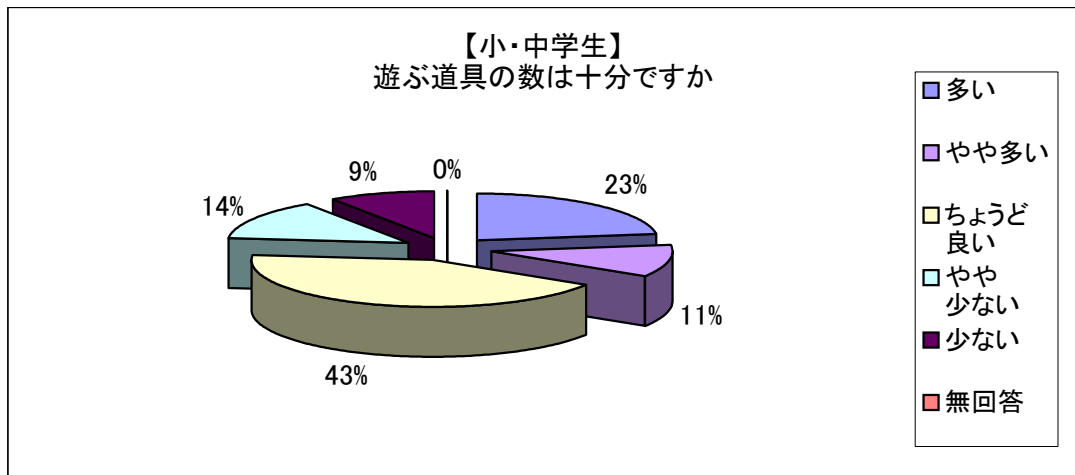
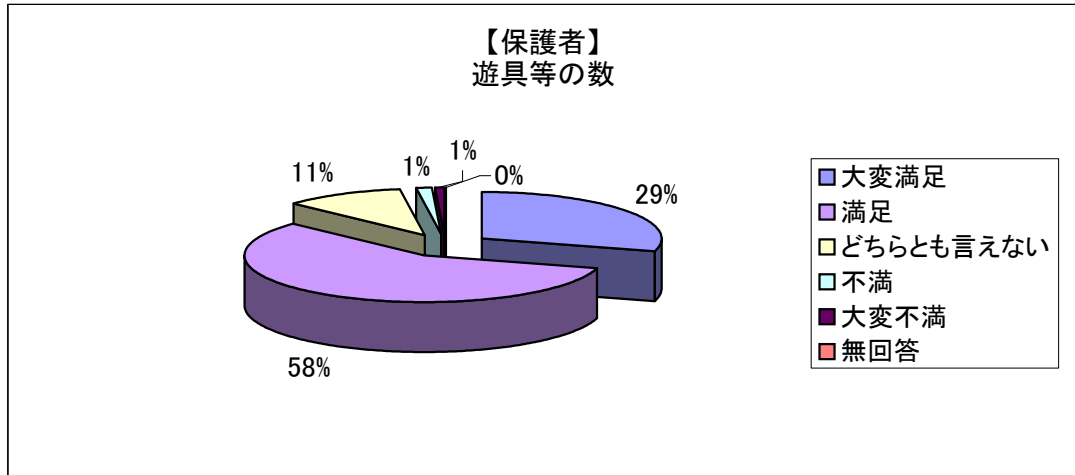


保護者対象の調査では、施設内の安全対策について91%の方が「満足」以上の回答であり高い評価を得られました。

○衛生・安全管理についていただいたご意見  
(保護者)

- ・おもちゃなどのふきそうじなど定期的に行われているのか分からないので衛生面が疑問です。
- ・おもちゃも部屋もきれいで安全で子どもも喜んで遊んでいます。
- ・トイレが少しきたない。
- ・建物は古いのですが、お掃除など行き届いていてキレイです。

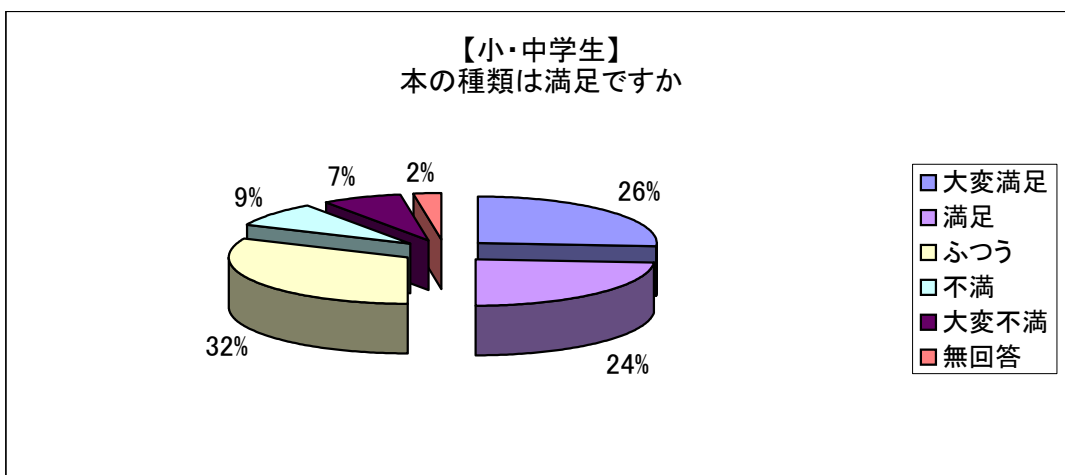
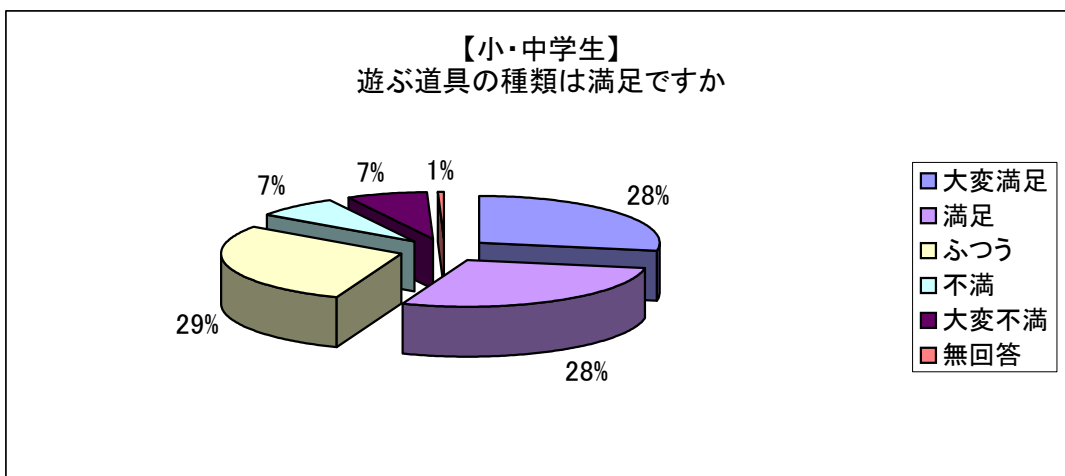
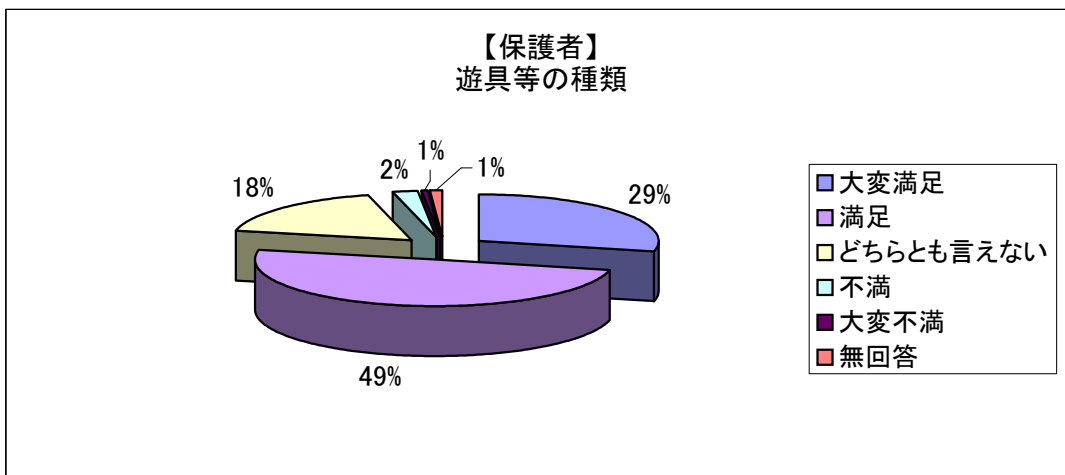
(4) 遊具（遊ぶ道具・本）等の数



遊具等の数については、保護者対象の調査では87%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77%の方が、本については81%の方が「ちょうど良い」、「やや多い」、「多い」と回答しています。

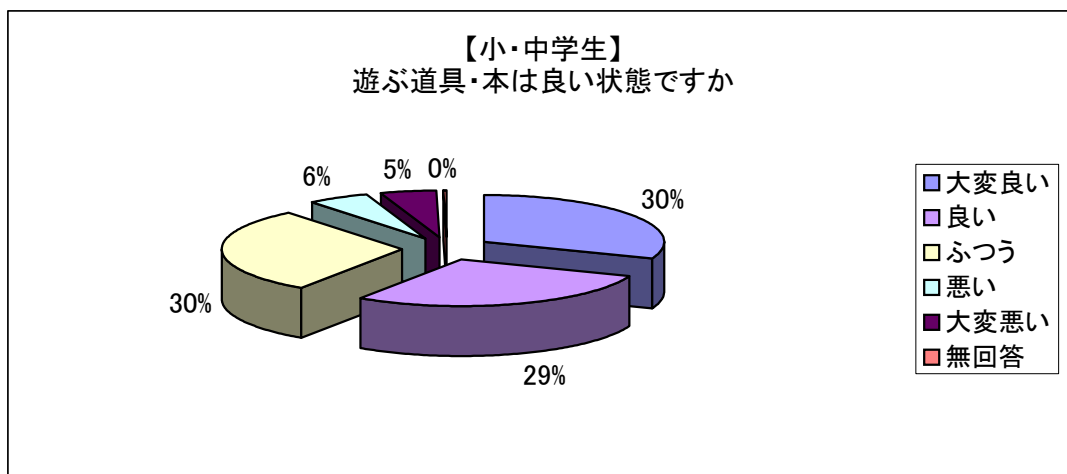
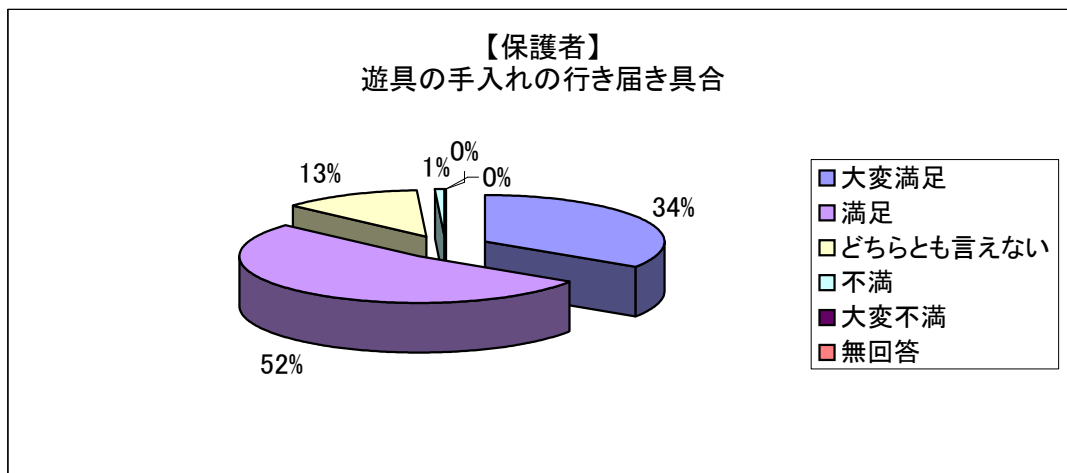
(5) 遊具（遊ぶ道具・本）等の種類



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、遊具の種類は56%、本の種類については50%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、59%の方が「良い」以上の回答をしています。

○遊具・本についていただいたご意見

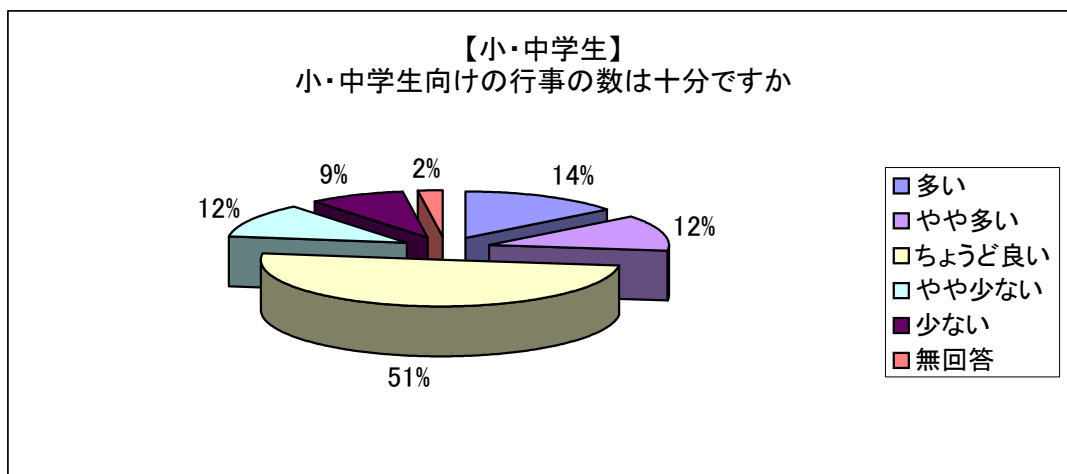
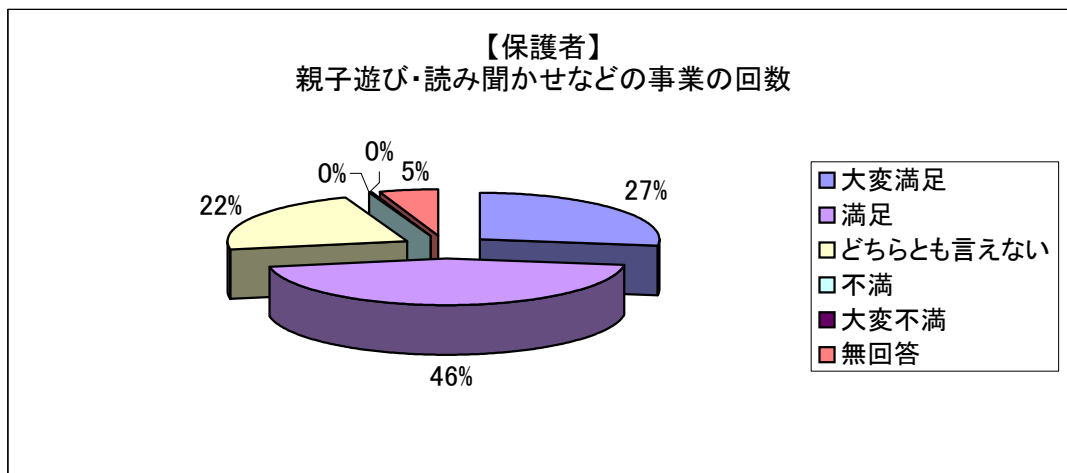
(保護者)

- ・おもちゃで、電池が切れていて、遊べないものがあるので、入れてくれたら、嬉しい。
- ・本の貸出をして欲しい。本の種類を増やして欲しい。
- ・外に遊具を設けてくれたら、もっとうれしいです。
- ・室内で小さい子どもが体を動かす遊具が増えるといいです。
- ・プラレールの電車の連結部が壊れている。連結できる電車があった方がいい。
- ・ゴーカートの乗れる回数を1回より増やしてほしい。(交通児童遊園)

(小中学生)

- ・最新の本を増やして。
- ・公園みたいな遊具がほしいです。
- ・UNOをもう少しきれいにしてほしい。
- ・高学年向けの遊び道具を増やしてほしい。
- ・自分のおもちゃを中でやりたい。
- ・パソコンを修理して欲しい。
- ・卓球台が少ない。
- ・静かな部屋に本を置いてほしい。
- ・本がやぶられたり、書いてあったりするので、新しくなったり、きれいになったりするといいです。

(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73%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、77%の方が「ちょうど良い」、「やや多い」、「多い」と回答しています。

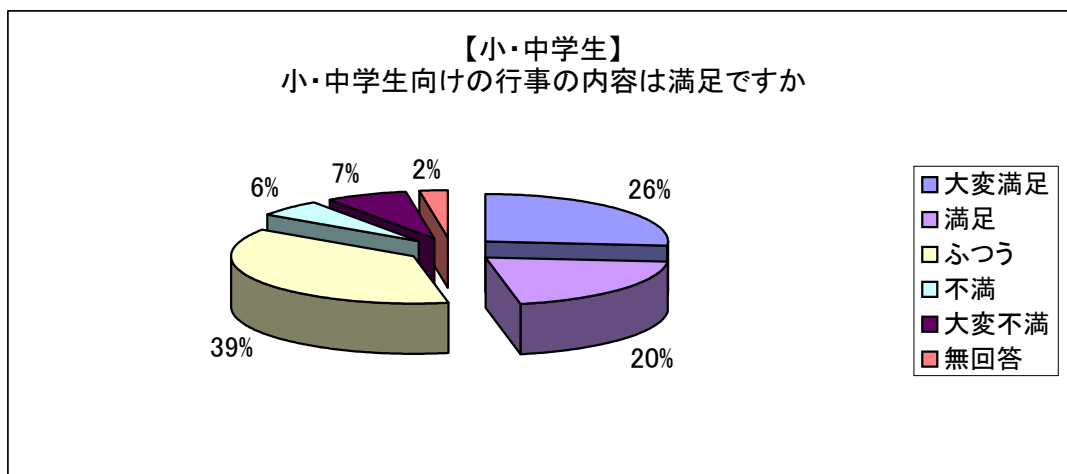
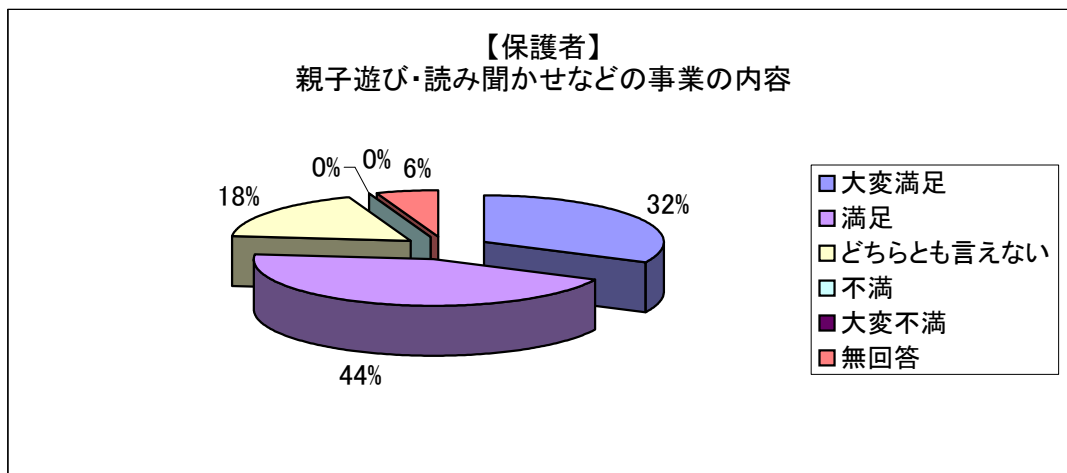
○事業・行事の回数についていただいたご意見  
(保護者)

- ・ 5週目も親子遊びがあると嬉しい。
- ・ 児童館の数がありすぎて逆に友達が出来にくい。0才の親子遊び、1才の親子遊びなど年齢を限定して、同じ児童館で毎月やっていただけると友達が出来やすいと思う。
- ・ お菓子作りなどの行事がもっとあると娘と参加したいです。
- ・ 親子遊びを毎週やって欲しい。
- ・ 午後の利用者が少ないので、午後も何か事業があるといいなあと思いました。
- ・ 午後、遊べる事業の日もあって欲しいです。
- ・ 親子遊びなど、楽しみにしているので、もう少し増えたらうれしく思います。

(小中学生)

- ・ もうちょっと卓球の時間を長くしてほしい。
- ・ 工作を増やしてほしい。
- ・ もう少しだけ高学年向けの遊びを増やしてほしい。
- ・ 行事に行きたいけど行けない。
- ・ もうちょっと行事を増やして欲しい。
- ・ ゴーカートの免許を(平日)やってほしい。

(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、46%の方が「満足」以上の回答をしています。

○事業・行事の内容についていただいたご意見

(保護者)

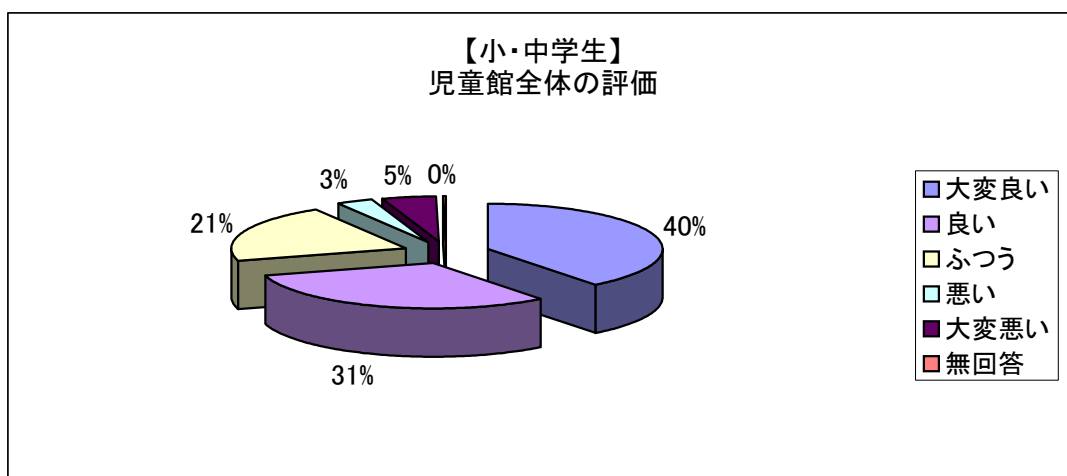
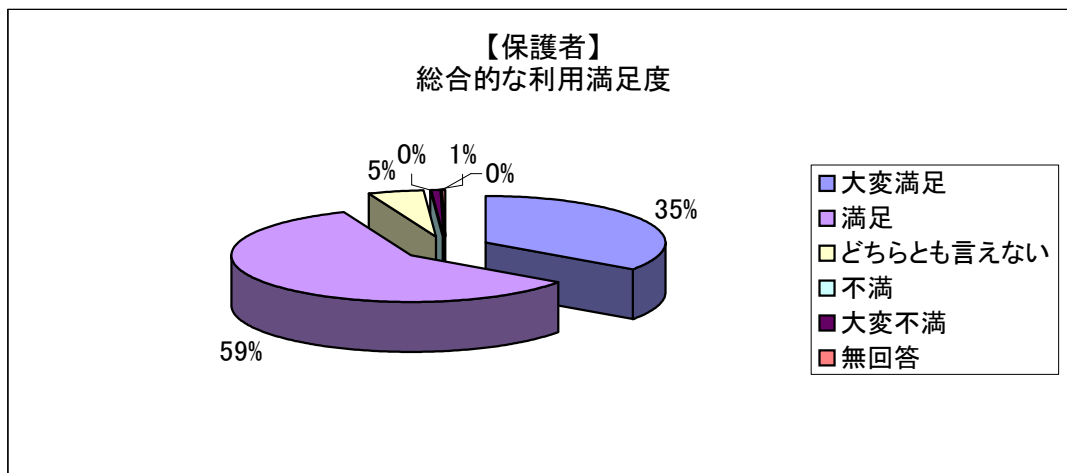
- ・ いろんな工作が楽しいです。心温まる工作で一緒に見ているだけでうれしいです。
- ・ 毎回、工作、イベントなど先生のアイデアが良くびっくりします。
- ・ 親子遊びなどの行事もとても工夫されていて、子どもと一緒に楽しんでいます。
- ・ クリスマス会やおもちつき、ハロウィンもとても楽しく参加させてもらいました。
- ・ えいごの遊びが欲しい。
- ・ 親子遊びは、家に帰ってからも一緒にやったりできるので、新しい曲を覚えられるのが楽しみです。
- ・ 工作も子どもがやりやすいように準備してくれているので、助かります。

(小中学生)

- ・ みんなで一枚の絵を描くイベントがあってもおもしろい。小中高の関わりを増やしたい。
- ・ 工作をもっと勉強に使えるような物にしてほしい。
- ・ 行事など先生も参加してほしい。
- ・ 簡単に作れるもので、かわいく低学年がもっていないようなものが作りたい。
- ・ 料理のイベントをしてほしい。
- ・ 楽しい行事をもっと増やしてほしい。
- ・ マンカラが一番楽しかったです。
- ・ 高学年になれば、ゴーカートが一人で乗れるようにしてほしい。



## (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71%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調査項目以外の内容の一部)

### ◎保護者の意見

- ・ 室内が寒い、夏は暑い（冷暖房が弱い）。
- ・ 床が冷たいので、所々でも敷物があるといいです。
- ・ 駐車場が少ない。駐車場がせまい。
- ・ トイレの便座が冷たい。
- ・ 音楽が流れていて、良い雰囲気だと思います。
- ・ 小学生も楽しく遊んでいます、幼児ものびのびと遊べ、上手に住み分けができていると思います。
- ・ 設備については、使いづらい点、修理が必要な所もあるかと思うのですが、懐かしいおもちゃなどもあり、楽しませていただいています。
- ・ 朝早く行ったにもかかわらず、暖房等とてもよくしてもらいました。子どもも飽きることなく遊べて、楽しく過ごしました。
- ・ 子どものトイレのしつけの時に洋式トイレが1つでもあるとありがたい。
- ・ トイレが子ども用に作られていないので、スリッパを落としてしまったり、子どもが上手に出来なかったりします。
- ・ 赤ちゃんのオムツ替えのスペースも遊びの部屋の中だと他の利用者の目もあるし替え辛い。

- ・ 手作りのおもちゃ、部屋や廊下のディスプレイも変化があつて来る度に季節を感じる。
- ・ 寒い。19度設定（暖房）は義務付けられているかもしれませんが、臨機応変に設定したらどうですか？遊びに来ているのに風邪をひく。
- ・ 冬の閉館時間が短いと思います。17時位まで、延ばしてもらえるとありがたいです。（交通児童遊園）
- ・ インターネットでも行事が分かるようにしてもらいたいです。
- ・ カードの持ち込みは禁止にした方が良くと思います。
- ・ 連休明けに連続して休館日となるのが残念です。週末開館しているのは、とても嬉しいです。
- ・ とても過ごしやすく、気づかいもあり安心して利用しています。
- ・ 年末年始など、子どもが休みの時、運営してほしい。
- ・ 休館日が月曜日ですが、学校代休日が月曜なので、休館日は、別の曜日にしてほしい。（月曜日が休館の児童館について）
- ・ いつも保育園帰りに寄らせていただいています。少しの時間でも遊ぶと満足して帰ります。

#### ◎小・中学生の意見

- ・ もっと人がいっぱい来るようにしたいです。
- ・ 食べたり飲んだりしたい。
- ・ 5時以降も開放してほしい。（5時閉館の児童館について）
- ・ 部活があるので、たまにしか来れない
- ・ 中学生が遊べる場所があるといい。
- ・ 暖房をつけてください。

#### (11) 昨年度の改善事項について

昨年度、総合的な満足度が高かったため、指定管理者による、満足度の向上の余地があると考えられる、遊具（遊ぶ道具・本）及び事業（行事）について、改善事項として取り上げました。

保護者の満足度では、遊具の数、手入れの行き届き具合で昨年度より満足度が高くなりました。今年度も自由意見で指摘も一部ありましたが、おもちゃ等の修理・電池切れに対する対応を強化したことが功を奏したと考えられます。しかし、事業・行事内容では、保護者の満足度が上がった反面、小中学生での満足度が下がり、改善及び向上への取り組み具合のバランスが悪かったとも考えられます。

#### (12) 改善事項と今後の対処方法

昨年度と同様に総合的な満足度は高いため、更なる満足度の向上へ向けてその余地がある部分について、運営方法の検討やニーズの分析を指定管理者に行うよう指示や協議を行います。

具体的には、小中学生の満足度で遊具（遊ぶ道具・本）及び事業（行事）の項目については、前年度よりポイントが下がっているため、「不満・悪い」以下の割合は低いものの「良い・満足」以上の割合も決して高くはないため、児童全体の幅広い年齢層に満足していただけるよう、行事・遊びなどの検討が必要と考えております。

#### (13) 総合分析

現指定管理者の2年目にあたりますが、昨年の初年度に引き続き、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。

例年の傾向として、職員の対応についての評価がとりわけ高く、更に今年度については、多くの項目について、保護者の満足度が昨年度を上回りました。一方、小中学生の満足度は、評価が低いとは言えないものの、昨年度より下回ったものが目立ちました。異年齢の児童及びその保護者が利用する施設のため、幅広く対応をすることを指定管理者と共に考えていく必要性があります。

また、自由意見において、財政的、物理的、運営上の即時に対応が出来ないものも多くあり、且つ、指定管理者だけで対応ができないものもあります。市と指定管理者で管理運営の協議を引き続き重ねていき、高い満足度を維持するよう心掛けていきます。