**令和3年度　錦岡児童センター　利用者アンケート調査結果**

【実施期間】令和4年2月1日(火）～15日（火）

【対象者】錦岡児童センター利用者

【回収件数】119件（児童56件　中高生15件　保護者48件）

【調査方法】施設内にアンケート用紙を設置、回収ボックスにて回収。

**<児童センター　保護者>**

**1 施設利用のしやすさについて**

【保護者からの意見）】

【指定管理者考察】

施設利用の快適性について、満足と回答した保護者様が、９６％となっており、利用者・保護者者様の満足度が伺える。「雰囲気がよい」という感想もあり、今後も安全・安心・快適性を求めサービスの向上に努める。

**２ 手続きのしやすさについて**

【保護者からの意見】

【指定管理者考察】

手続きの仕方については、凡そ満足いただいている。今後も利用者様ファーストを第一に考え、利用の便を図っていく。

**３ 施設の開館時間について**

【保護者からの意見】

・午後もやってもらいたい（幼児）

・冬休み７：３０～開けてくれると嬉しい

【指定管理者考察】

指定管理を受けてから、開館は、３０分早く、現在開館時間は、９：００となっており、８８％の方が「満足」と回答している。利用時間の拡大の要望があるが、乳幼児さんの利用については、平日の９：００～１２：００となっている。また、土曜日や長期休業日等の放課後児童クラブ学童の利用も、７：４５～１８：３０と規定されている。丁寧に説明していきたい。

**４ 職員の応対について**

【保護者からの意見】

【指定管理者考察】

職員の対応には、９２％の方が「満足」と回答している。明るく親切という感想もいただいている。今後も職員接客研修を重ね、サービスの向上に努めていく。

**５　児童センターの行事について**

【保護者からの意見】

・いつも楽しませてもらい大変満足しています。

【指定管理者考察】

センターの行事については、９４％の方が「満足」と回答している。乳幼児さんには、毎週火曜日と金曜日の週２回、１０：３０～１１：３０まで「わくわくタイム」を設定している。種目に創意工夫を加えながらリズム、体操、リトミック等実施している。今後も内容を工夫しながら利用促進を図っていく。

**６　センター内の備品や器具の充実度について**

【保護者からの意見】

【指定管理者考察】

センター内の備品や道具については、９２％の方が「満足」と回答している。当センターでは、新型コロナウイルス対策を重視した取組の徹底に努めている。これも具体的な「マスク着用・手指消毒・小まめな換気・ソーシャルデスタンス」を利用者様が実感できることが「高い満足度」に繋がっていると思われる。今後も「３密回避」と共に継続していく。

**７　備品や器具の使いやすさについて**

【保護者からの意見】

・分からない

・入ったことがないので分からない

【指定管理者考察】

備品や道具の使いやすさについては、８６％の方が「満足」と回答している。一方で、「入館したことがほとんどないので詳しいことはわからない」という声もあった。今後も広報活動を拡大していくとともに、徹底した「マスク着用・手指消毒・小まめな換気・ソーシャルデスタンス」を実施していることを利用者様に伝えていきたい。

**８　センターを利用するお子さんの様子について**

【保護者からの意見】

・楽しんでいます

・行くのを嫌がる時もある

・帰りに様子を伝えてくれる

・楽しく利用させてもらっている

【指定管理者考察】

利用する子どもさんの様子については、９０％の方が「満足」と回答している。事業計画に基づいた組織的な運営が評価を得ていると思われる。今後も利用者様から快適で心地よい施設運営を目指していく。

**９　他の児童センターを利用したことはありますか？**

【他の児童センターと比べてどうですか（保護者からの意見）】

・人数も少なく安心して利用している

・体育館のスペースが広く、思いっきり体を動かせるのが良い。

・雰囲気が良い。

・小さい子でも何がどこにあるか分かってこちらの方が利用しやすい。

・特に変わらないと思う

・錦岡児童センターの方が綺麗で雰囲気も明るい。

【指定管理者考察】

他の児童センターを利用したと回答した方は、少なく1０％であった。特に当館は、「遊戯室があり、体を動かせる・施設が綺麗で雰囲気も良い・安心して利用できる」等の意見をいただいている。今後も利用者様からのご意見・ご要望を受け止め、一層グレードアップを目指し運営していく。

**10　自由記入**

【保護者からの意見】

・いつも消毒をしっかりしていただきありがたい

・ベビータイムやわくわくタイム、行事等の時、声をかけていただき、嬉しく思います。

・子ども達は、喜んでいます。いつも優しく関わっていただきありがとう。

・一輪車は、センターで初体験。色々な体験をさせてもらっている。

・魅力的な行事が沢山あり、いつも参加したいと言っている。いつも楽しかったと帰宅してくる。

・日曜日等、センターが休みの時も行きたがる程楽しいようです。

・子どもが楽しかった事や困って先生に手伝ってもらった事を話してくれる。楽しく楽しみにしている。いつも感謝している。

・子どもが色々話してくれますが、先生の顔と名前が一致しないことがある。

・いつも子どもの様子を見ていただき、安心して仕事ができます。感謝しています。

・いつも楽しんでいます。行事も色々工夫してあり、ありがたいです。

・今はいい先生が多く、子どもも喜んでいる。行事も毎月楽しいようで、感謝している。

・職員のかたは、優しく丁寧。その日の様子などを教えてくれるので、安心利用している。

・先生達がいつも優しく接してくれる。行ったら楽しいと話してくれる。

【指定管理者考察】

　上記、自由記述欄には、「安全・安心」を第一とした当施設運営に対する好評価をいただいている。今後も利用者様の満足度を高めるために、職員の接客マナーの徹底・向上に努めるとともに、各種事業内容の質的向上を目指していきたい。