

## 水戸市本町子育て支援・多世代交流センター利用者アンケート結果

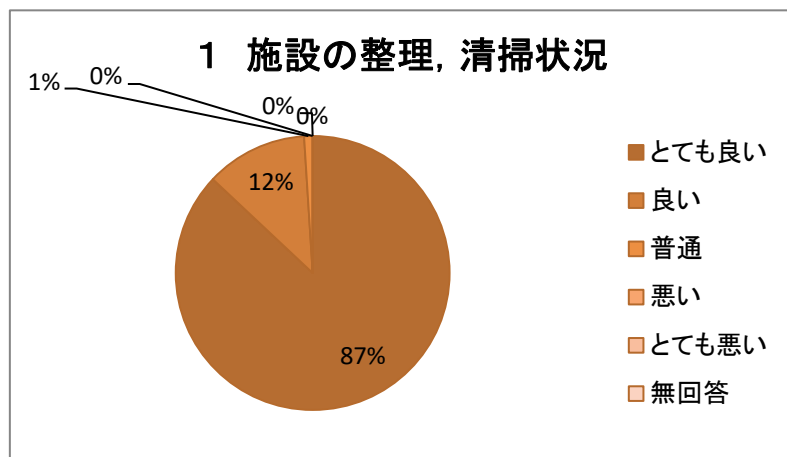
施設名	本町子育て支援・多世代交流センター										
所管課	子ども課										
指定管理者	公益財団法人水戸市シルバー人材センター										
期間	令和2年9月23日(水)～10月14日(水) 22日間										
方法	施設利用者へのアンケート配布										
回答数	100人										
回答者基礎情報	性別	男性	女性	無回答							
		5	95	0							
	年齢	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	無回答	
		0	15	65	17	2	1	0	0	0	
	利用頻度	初めて	年に数回	月に数回	週に1回	週に2,3回	週に4回以上	無回答			
		3	15	33	32	17	0	0			
交通手段	徒歩	自転車	バイク・車	バス	その他	無回答					
	7	2	87	4	0	0					

## 【全体評価】

個別結果について、すべての質問項目で肯定的な意見が大半を占めている。特に「施設の整理、清掃状況」、「職員の対応」では、99%以上が「とても良い」、「良い」と回答しており、「施設の満足度」において「とても満足」、「満足」が99%を占める結果となっている。また、施設利用者全員が「施設の再利用」を希望しており、当施設は利用者のニーズに概ね応えているものと評価できる。今後もサービスの質を維持していくとともに、新たなニーズにも対応できるよう、利用者の視点に立ったサービスのさらなる充実を図っていくことを期待する。

今後の展望としては、児童以外の20歳未満及び50歳代以上の利用がまだまだ少ないことから、施設名称にもうたわれている「多世代交流」を促進するために、利用の少ない年代も参加しやすい交流企画等を行っていく必要があると考える。また、自動車等での来館が多く、アンケート回答には「駐車スペースが少ない」という趣旨の意見が相対的に多く寄せられている。このため、令和2年度中に駐車場整備工事を行い、駐車場を拡張する見込みである。この工事により、11台駐車台数が増えることから利用者の利便性に寄与すると考えられる。また、新型コロナウイルス感染症対策で完全予約制での運営を行っており、今後の感染状況を鑑みながら適切な運営を行っていく。

## 【個別結果】



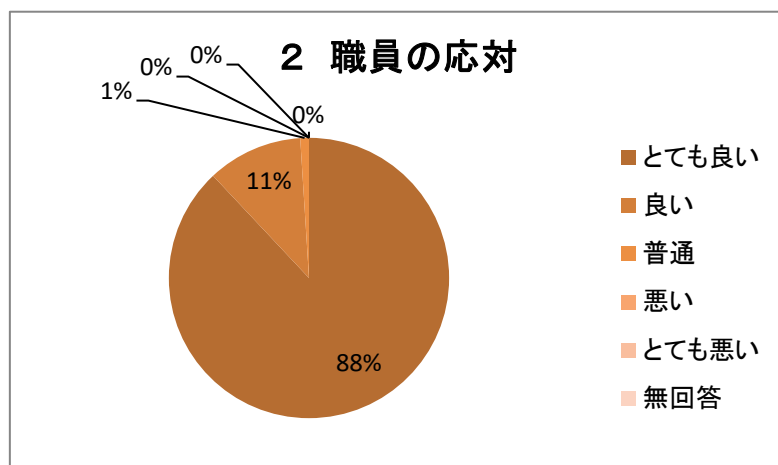
## 【主な理由】

## 良い点

- ・トイレもとてもきれいです。
- ・いつも清潔で気持ちよく利用しています。
- ・いつ来館しても隅々まできれいです。
- ・階段や窓等, 様々な所を掃除している姿をよく見かけます。
- ・ホコリ等感じたことはありません。
- ・ガラスに子どもの手の跡がないくらいきれいな施設です。

## 悪い点

- ・ジョイントマットのはがれが気になります。



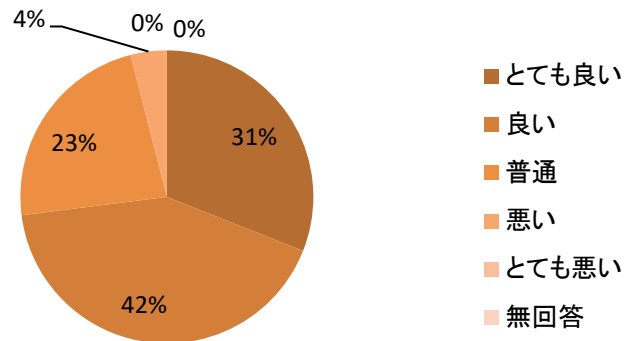
## 【主な理由】

## 良い点

- ・優しく声をかけていただけるので行きやすいです。
- ・ゆったりした雰囲気が気持ちよいです。
- ・職員の方が親子の顔と名前を覚えてくれて, 支援センターの中で一番気に入っています。
- ・いつも笑顔で接していただき嬉しくなります。
- ・いつも気にかけてくださり, とても親しみやすいです。
- ・育児相談に優しく対応していただきほっとしました。

## 悪い点

### 3 手続の利用しやすさ



#### 【主な理由】

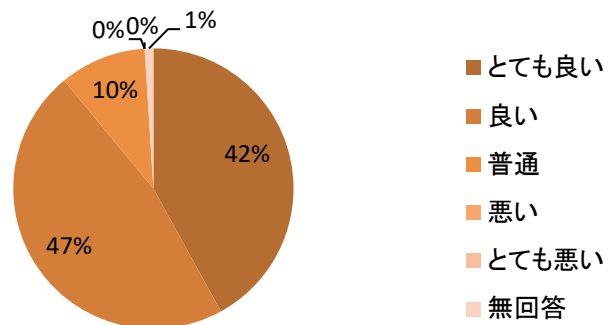
##### 良い点

- ・分かりやすいです。
- ・いつもスムーズに利用できます。
- ・電話のできるの嬉しです。

##### 悪い点

- ・予約時に電話がつながりにくいです。
- ・インターネットで予約ができると嬉しいです。
- ・予約が埋まってしまい利用できないのが残念です。
- ・朝の忙しい時間帯の電話はできないことがあります。
- ・満員、空席状況が分かるようにしてほしいです。
- ・毎回、電話でカード番号を伝えることが少し手間がかかります。

### 4 イベントやサービスの満足度



#### 【主な理由】

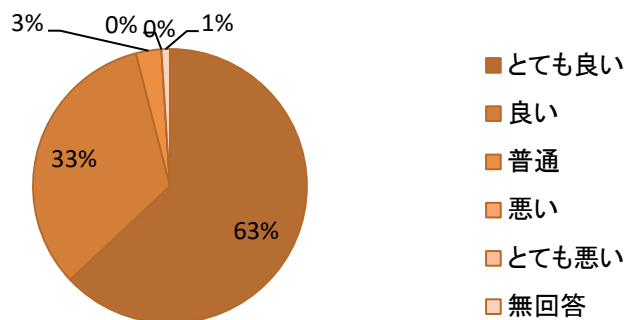
##### 良い点

- ・コロナ対策で制限のある中、頑張ってくださいと思っています。
- ・楽しく参加しています。

##### 悪い点

- ・小さい子ども向けの遊びも教えてほしいです。
- ・土日イベント開催があると嬉しいです。
- ・毎週来ていると、少し変化が欲しいと感じます。

### 5 設備・備品の使いやすさ



#### 【主な理由】

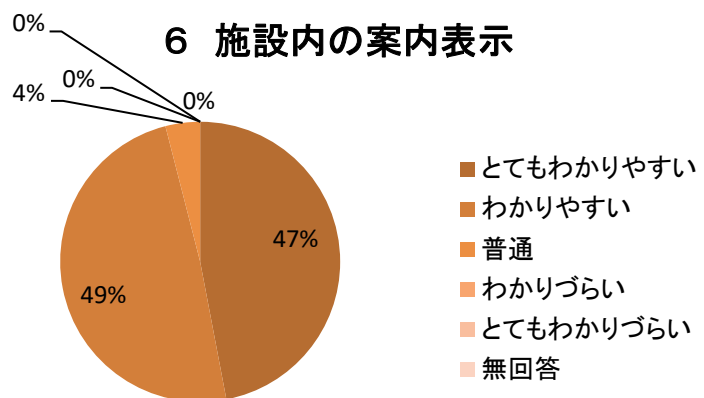
##### 良い点

- ・清潔なおもちゃで嬉しいです。
- ・システムが明確で使いやすいと思います。
- ・授乳室やトイレが使いやすいです。
- ・おもちゃが消毒されていて安心できます。
- ・おもちゃの貸出し制は安心できます。
- ・おもちゃを写真で示してあるので分かりやすいです。

##### 悪い点

- ・車のおもちゃを増やしてもらえると助かります。
- ・絵本や紙芝居がもっと増えると嬉しいです。
- ・コンセントの穴に指を入れようとしたので、何か対策を講じてほしいです。
- ・駐車場が少ないです。

### 6 施設内の案内表示

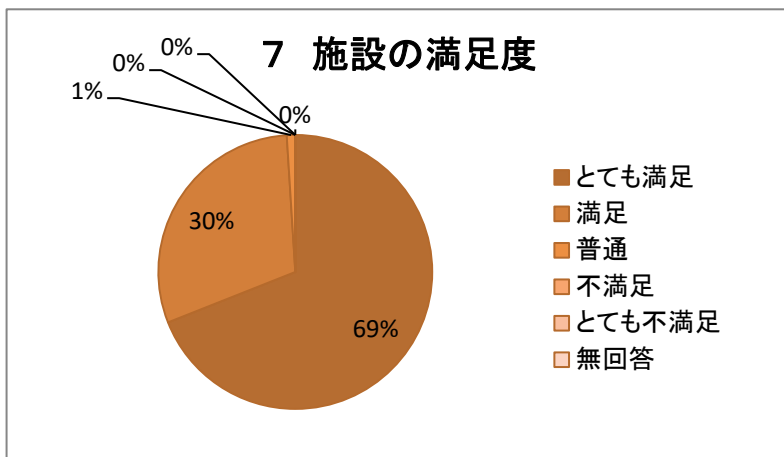


#### 【主な理由】

##### 良い点

##### 悪い点

- ・時々見落としてしまうことがあります。



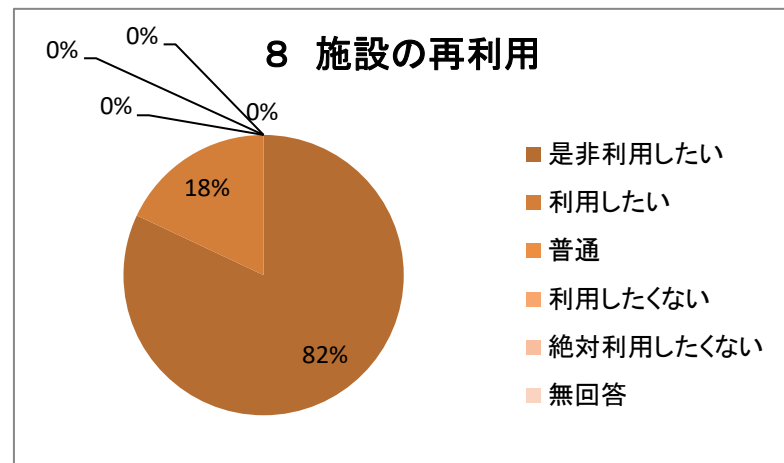
【主な理由】

良い点

- ・きれいで広い場所で子どもを遊ばせることができ安心です。
- ・子どもがのびのび遊べるのでとても助かります。
- ・コロナ禍で出かける場所がない中、安心して利用できます。
- ・たくさんの配慮はすごいと感じます。

悪い点

- ・駐車場が少ないです。



【主な理由】

良い点

- ・広くきれいな施設で、職員の方も優しく、もっと利用したいです。
- ・いつも気持ちよく利用しています。以前のように毎日来館できるようになることが楽しみです。
- ・最近利用し始めたばかりですが、とてもステキな施設なので、これからも利用したいです。
- ・ソーシャルディスタンスを保ちながら刺激になり楽しく遊べます。
- ・休日に子どもと遊ぶ場所が少ないので、また利用したいです。

悪い点

- ・コロナの影響で利用できる回数が限られているので残念です。

**【その他自由意見】****【要望】**

- ・予約制ではなく、自由に利用できるようになってほしいです。午前中の予約時間が11時半か12時までになるとありがたいです。
- ・土日の一時預かりは、予約することが難しいので、もっと利用しやすくなると助かります。
- ・ママ友等数人のグループで利用する際、代表者が予約できると良いと思います。
- ・広場を利用する人数が多い日は、もっと他の部屋も開放してほしいです。
- ・毎日、1～2冊でも良いので、絵本の読みきかせの時間を設けてほしいです。
- ・コロナが落ち着いたら、近くの老人ホーム等にいるおじいさん、おばあさんとの交流がしたいです。

**【その他意見・感想等】**

- ・週2回利用できるようになって、さらに助けられています。いつも居心地の良い空間をありがとうございます。
- ・昨年水戸市に引っ越してきたばかりで、大変ありがたいです。今まで複数の支援センターを利用してきましたが、立地、広さ、職員の方の対応が良く一番利用しやすく居心地が良いと感じています。
- ・コロナ禍の中でも、子どもが楽しめるように様々な環境を整えてくださり、とても助かっています。ありがとうございます。
- ・広場や一時預かりでいつも利用しています。毎回職員の方に良くしていただき、心のよりどころになっています。
- ・職員の方が近くにいてくれて安心して子どもを遊ばせることができます。
- ・コロナの影響で、はみんぐぱーくがなかなか再開せず、待っている間は、私も子どもも毎日不安でした。今こうしてまた利用できるようになり感謝しています。感染対策は大変かと思いますが、職員の方々もお身体にお気をつけてお過ごしください。
- ・常連の方と職員の方が楽しそうにしており、初心者なので疎外感を感じました。