

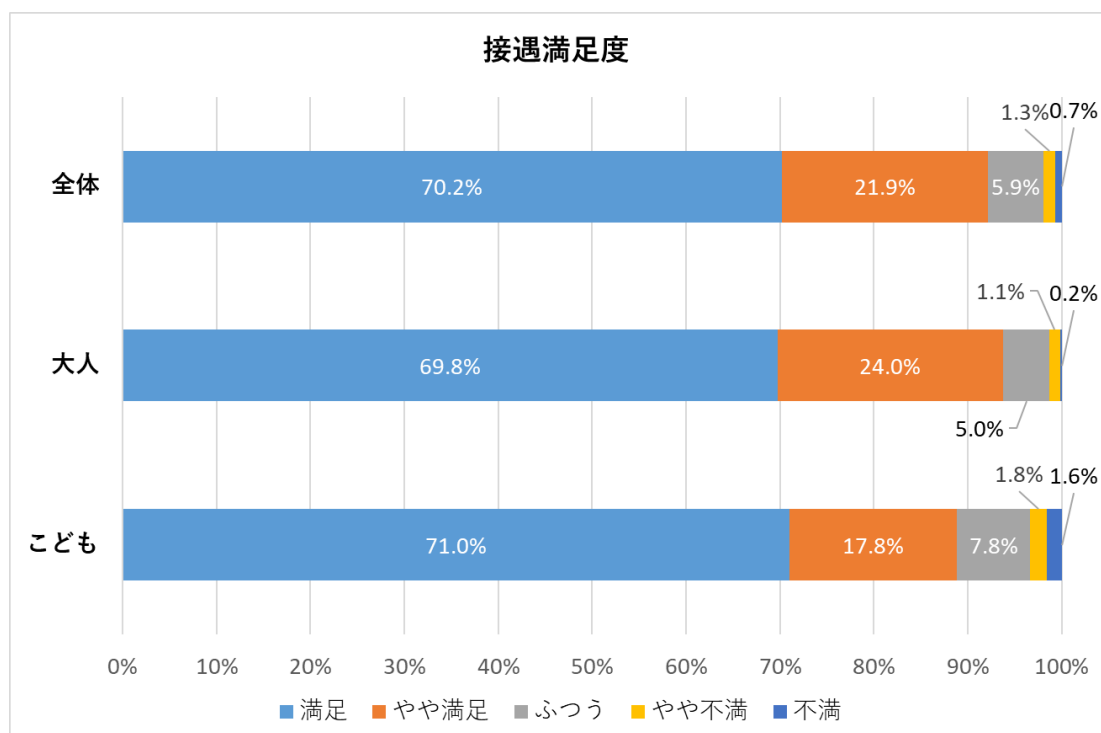
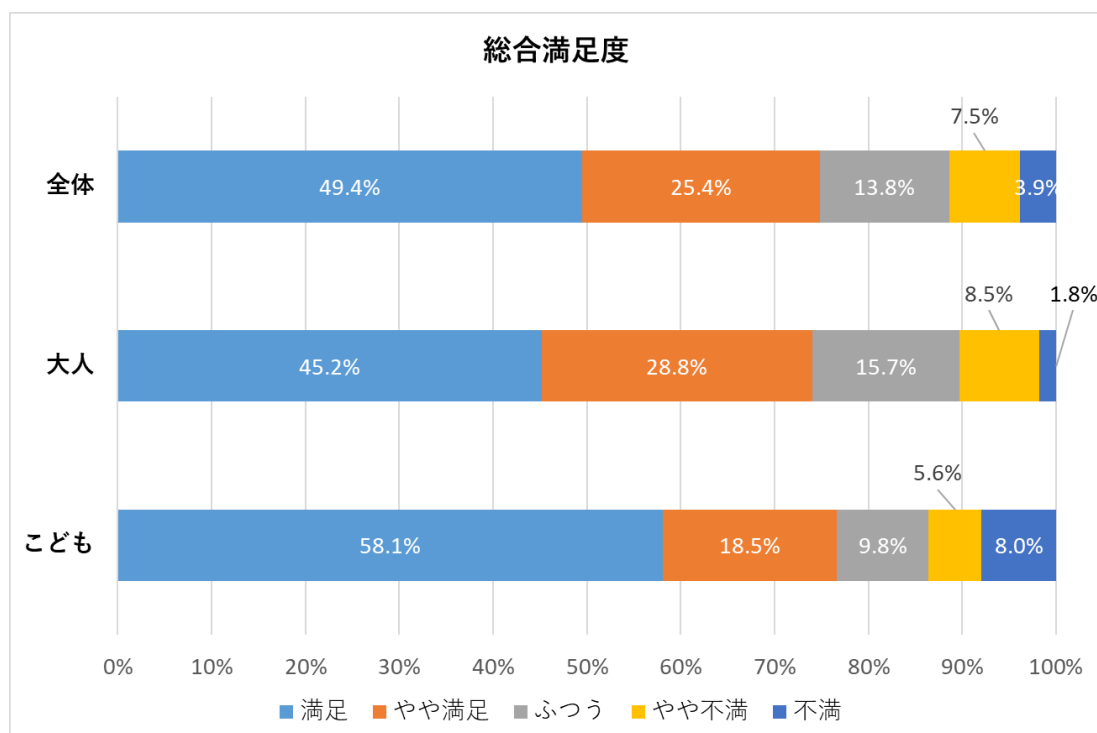
令和5年度 利用者アンケート集計結果(児童会館)

目的:各館のより良い運営を目指し、利用者の声をきき、利用者の意見尊重における実態調査を行う。

実施期間:令和5年11月1日～11月10日

調査回収人数/児童会館

小学校(低学年)	1,408
小学校(高学年)	955
中学生	278
高校生世代	142
大人	5,534
合計	8,317



※こどもの対象は、小学生～高校生世代となります

○自由記載(児童会館)

(1)施設や遊具について

- >小学生 もう少しおもちゃを増やしてほしい。
- >小学生 たくさんあってとても遊びやすい。
- >中・高校生 バレーボールやバドミントンのシャトルなどスポーツ用品
- >大人 冷房や暖房を入れてほしい。
- >大人 おもちゃが沢山あって嬉しい

(2)遊びについて

- >小学生 サッカーなどのボール遊びがしたい
- >小学生 体育館や運動できる場所が欲しい。
- >中・高校生 体育館の天井が低い、狭い。
- >大人 体育館を使った遊びを増やしてほしい
- >大人 外遊びを増やしてほしい。

(3)行事について

- >小学生 もっと行事を増やしてほしい。
- >小学生 できれば他の児童会館と遊んでみたいです。ダンス大会や輪車大会などの行事
- >中・高校生 中・高校生も参加できるイベント
- >大人 行事締切日までの期間が短すぎたり、定員0名(先着順)のみなど少なすぎるイベントがある。
子ども残念がっていた。
- >大人 行事イベントを増やしてほしい。ハロウィンとかクリスマスとか。

(4)職員について

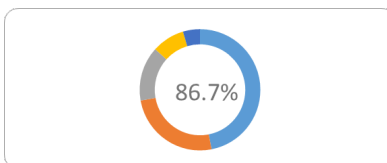
- >小学生 もうすこしやさしくしゃべったりしてほしい。
- >小学生 先生を増やしてほしい。
- >中・高校生 いつもありがとうございます。
- >大人 いつも丁寧なご対応でありがたいです
- >大人 叱る、遊ぶなど、メリハリのある対応をしていただいていて、安心して預けることができます。
子供も先生たちのことが大好きです。

(5)その他

- >小学生 じどうかんをちょっと、大きくしてほしい。
- >中・高校生 スマホを使えるスペースをつくってほしい
- >大人 いつもありがとうございます。
- >大人 建物が古く、クーラーなども完備ではないので、建て替えて欲しいです。
- >大人 職員の方と話しやすい環境なので、何か困ったことがあった時は相談しやすいですが、
子供の人数が多いので、他の対応をしていたりすると相談できないこともあります。

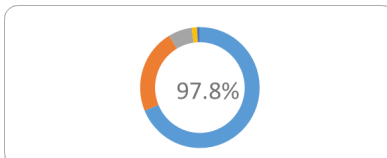
○札幌市児童会館・ミニ児童会館(199館)

(1)総合満足度



「ふつう～満足」が8割強を占めているが、「やや不満～不満」も目に留まる数値となっている。
これは、引き続き新型コロナウイルス、インフルエンザの流行により、活動範囲や利用時間が制限されてしまったことが影響していると考えられる
次年度以降も感染症の流行状況に応じ、児童会館の運営方針を随時考慮していく必要がある。

(2)接遇満足度



約95%の利用者が職員の対応について特に不満が無いという結果となった。
特に大人(保護者)からは設問2の自由回答にて、感謝の言葉などが多くみられることから、高い評価を得ていると感じられる。
次年度もこの評価を保つように、職員は引き続き丁寧な接遇、清潔な服装や丁寧な言葉遣いを心掛ける必要がある。