

# 2020年度 お客様アンケート結果

令和2年10月～11月実施

## 永田みなみ台公園こどもログハウス

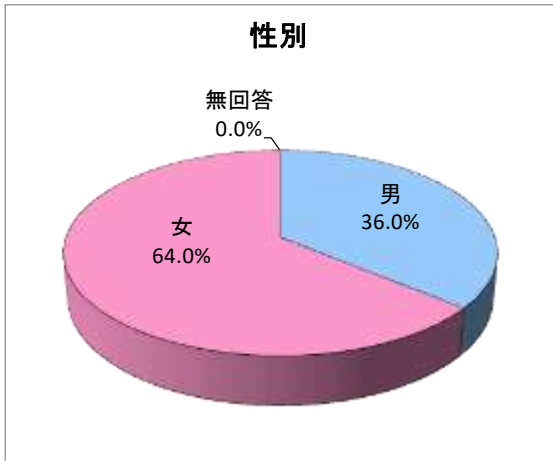
回答者総数：125人

日頃から当施設をご利用いただき、ありがとうございます。

『お客様アンケート』に、多くの方から貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。  
 いただいたご意見は、今後の施設運営の参考とさせていただきます。  
 より多くの方に親しまれ、利用しやすい施設となりますよう、スタッフ一同、一層努力してまいりますので今後とも永田みなみ台公園こどもログハウスをご利用ください。

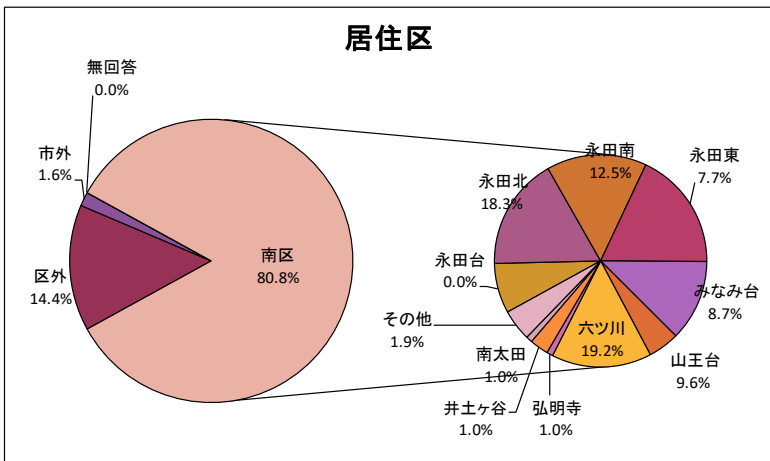


### アンケートに先立ちましてお伺いします



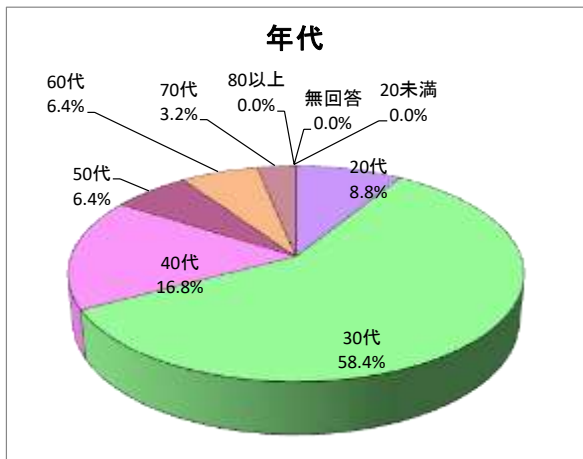
男	女	無回答
45	80	0

単位：人



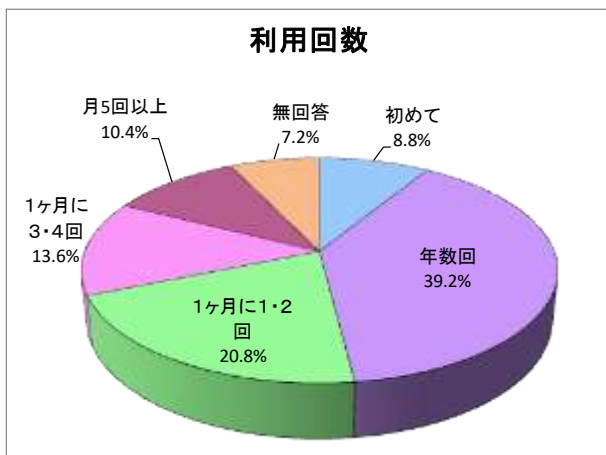
南区	区外	市外	無回答
105	18	2	0

単位：人



20未満	20代	30代	40代	
0	11	73	21	
50代	60代	70代	80以上	無回答
8	8	4	0	0

単位：人



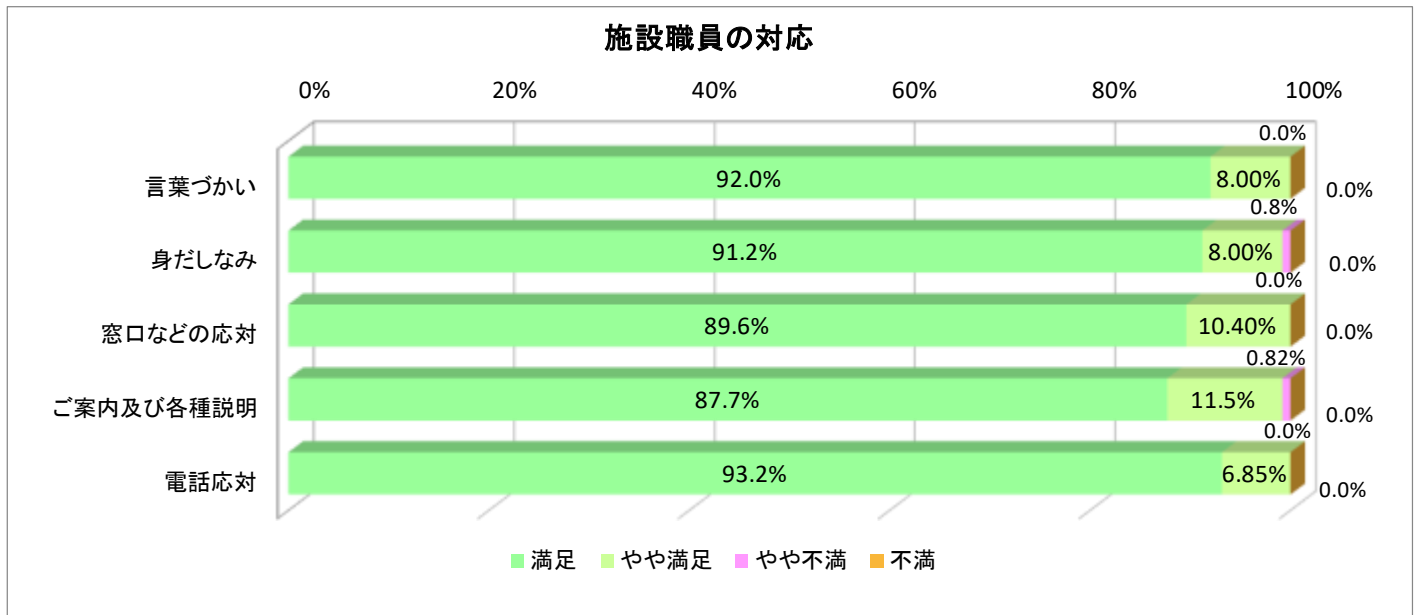
初めて	年数回	1ヶ月に1・2回	1ヶ月に3・4回	月5回以上	無回答
11	49	26	17	13	9

単位：人

**施設職員の対応についてお伺いします**

表の単位：人

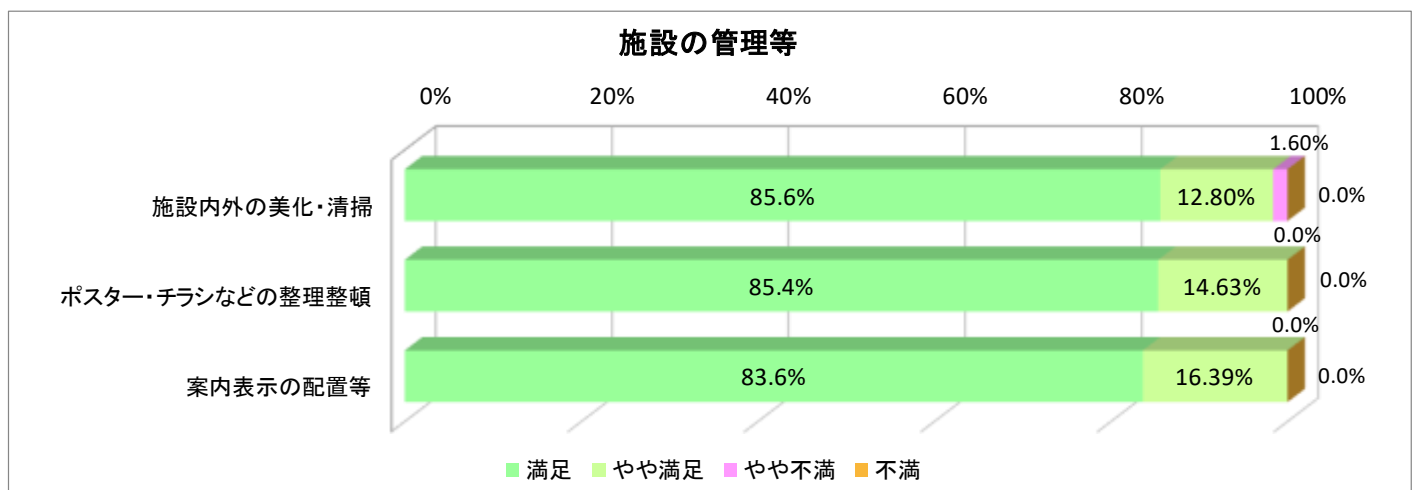
	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
言葉づかい	115	10	0	0	0
身だしなみ	114	10	1	0	0
窓口などの対応	112	13	0	0	0
ご案内及び各種説明	107	14	1	0	3
電話対応	68	5	0	0	52



※グラフの数値は無回答数は含みません

**施設の管理等についてお伺いします**

	満足	やや満足	やや不満	不満	無回答
施設内外の美化・清掃	107	16	2	0	0
ポスター・チラシなどの整理整頓	105	18	0	0	2
案内表示の配置等	102	20	0	0	3



※グラフの数値は無回答数は含みません

## 令和2年度お客様アンケート

こどもログハウス

※《その他お気づきの点など》にご意見を記入された場合でも内容によって《職員の対応》《施設の設備・管理》に移動して回答させていただいております。

《職員の対応については、次のような意見をいただきました。》

【お褒めの声】

① いつも優しく対応してくださり、ありがとうございます。(複数回答)

【改善を指摘する声】

① 口をすべて覆うマスクでない(透明のもの)をしていて心配です。

①については、夏場職員が息苦しいときにフェイスシールド(透明のもの)のみにしていました。今後は必ずマスクをいたします。併せてフェイスシールド(透明のもの)を着用する場合があります。

飛沫予防は日頃より常に心がけ、お客様が不安を感じないようにしていきます。

《施設の設備・管理については、次のような意見をいただきました。》

【お褒めの声】

① いつもきれいで気持ちよく利用しています。ありがとうございます。

② 手洗いアルコール消毒、検温など、しっかりおこなってくれて安心して遊べます。

【改善を指摘する声】

① 積み木が臭うのが気になります。

② 大きな積み木が古く不衛生な気がする。

①、②について、積み木を消毒液に浸しその後十分乾燥させてから使用するようになります。コロナ禍の中、安心して遊べるように検討・工夫しながら対応していきます。

《自主事業(施設主催の講座・イベント)に、次のような意見をいただきました。》

① 消防車が来る+AED講習、ハロウィン毎年楽しみにしています。

② コロナが落ち着いたら、ハロウィンイベントをやってほしい。

③ ハロウィン仮装

④ クリスマス音楽会

⑤ 紙芝居

- 6 季節ごとのイベント(10月ならハロウィンなど)
- 7 小学生向けの工作教室など
- 8 季節行事
- 9 昔遊び
- 10 たまには土日にもイベントがあるとよい。
- 11 ハロウィン、AED 講習
- 12 すでに行っているイベントの継続
- 13 防災について
- 14 幼稚園のプレのような企画イベント
- 15 子どもが参加できるリトミックなど行ってくれるととてもうれしいです。
- 16 イヤイヤ期克服方法、おススメ本など
- 17 親子でできる季節を感じる工作
- 18 イベントもアニメ(子ども向け)のキャラや遊びを取り入れたものがあればうれしいです。
- 19 子どもだけで楽しめるイベントがあったら参加してみたいです。
- 20 たまには土日にもイベントがあるとよい。
- 21 「ホッとタイム」のようなイベントを増やしてほしい。
- 22 イベントたくさんあると嬉しいです。

1～12については、2021年度自主事業として実施する予定です。

13～18については、2021年度実施予定はありません。2022年度の検討事項とさせていただきます。

19については、子どもだけで参加できる自主事業もたくさんあります。

20については、土日にもイベントもあります。21については、検討事項とさせていただきます。22についてはコロナウイルス感染の様子をみつつ、徐々に増やしていきます。

いただいた意見を踏まえ、今後の自主事業の企画に活かしていきます。

## 《 その他お気づきの点などに、次のような意見をいただきました。 》

### 【お褒めの言葉】

- ① 自転車のタイヤがパンクしてしまったのか困っていたら、空気入れを貸していただきました。本当に助かりました。ありがとうございます。
- ③ いつも子どもを遊ばせる場所として助かっています。ありがとうございます。
- ④ 自分が小学生の時から使用させていただいています。こういう施設は南区ではあまりないので、今後も大変だと思いますが、がんばってください。
- ⑤ いつもていねいな対応に感謝します。子どもの大好きな場所です。ありがとうございます。
- ⑥ 近くに安心して遊ばせられる場所があり、よかったです。孫が遊びに来た時に利用しています。

- ⑦ いつもトイレもきれいで助かっています。大きな声で元気に遊べるログハウスのことが子どもが大好きです。

【改善を指摘する声】

- ① 混雑時、受付の方が忙しい時、入ってきた方の手洗い・消毒が徹底されていないことが見受けられます。もう少しわかりやすい表示をしていただけるとうれしいです。
- ② 蚊が多いので、殺虫剤などをもっとたくさん置いてほしい。
- ③ 本来学校に行っているはずの子どもが出入りしているのを見かけました。学校もしくは自宅などへ連絡した方がよいのではないのでしょうか。
- ④ 雨の日や寒い日は換気のための扇風機の風が、人に直接当たらない向きにしてほしいと思います。
- ⑤ ロープ階段、小学生にはとってもよいが、小さい子が 2 階から落ちたりしないかちょっと冷や冷やします。
- ⑥ 小さい子が一人で登ろうとしていて、あぶないと思った。すべり台を逆から上がる子もいるのでやめてほしい。
- ⑦ コロナに関わらず、人数が多い時は危険な場面も見かけるので、人数制限をしてもよいかもしれませんね。
- ⑧ おもちゃを仲よく使えるようにしてほしい。特に小学生が小さい子にいじわるをする。
- ⑨ 大きい子(高学年)と小さい子がケガなく遊べれば特に満足しております。

①については、お客様が安心して館内で過ごせるように、よりわかりやすい表示について工夫し、令和 2 年 12 月 7 日に表示を変更しました。手洗い・消毒の励行をより徹底していきます。

②については、ご指摘のように蚊などの虫が多く発生したことがありました。ログハウス周辺の水のたまっているところを減らす等対応を考え実施いたします。

③については、本施設でも把握していますので、学校や家庭と連絡を取り合って対応しており、今後もそのように対応します。

④については、換気の効果を維持したうえで扇風機の向きを変更いたします。

⑤、⑥については、幼児が 2 階に行くときは、必ず保護者と一緒に行くように声かけしています。また、幼児がロープ階段で遊んでいるときは、スタッフが注視するようにしています。すべり台の件も逆から上るのを見かけた場合はすぐに注意していますが、より強化していきます。

⑦については、来館者の人数が多い時は、スタッフが見守りを強化するようしたり、危険な行為には注意をしたりするようにしています。「安全第一」を基本として運営していきます。

⑧、⑨については、引き続き子ども同士トラブルがないようにスタッフが注視していきます。また、トラブルがあった時は、当事者にていねいに話を聞き、お互いが納得するように対応しています。