

平成30年度満足度調査実施状況調査票

		回答数		結果		
施設名 (担当課)	指定管理者名	有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)	各評価の割合 (左から「満足」、「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」、「不満」)	自由意見の内容及び対応、満足度調査結果を受けての課題など(指定管理者)	担当課意見
1 流山福祉会館 (社会福祉課)	社会福祉法人 流山市社会福祉協議会	392	0		お湯になるまで時間がかかるという意見に対し、老朽化した混合水栓を新品と交換したところである。	総合的な満足度では、98%の利用者が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。
2 西深井福祉会館 (社会福祉課)	公益社団法人 流山市 シルバー人材センター	253	0		駐車場の車止めを作って欲しいとの意見に対し、安全のため車止めを設置したところである。 和室の畳を新しくして欲しいとの意見に対し、今年度から順次実施している。	総合的な満足度では、98%の利用者が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。
3 南福祉会館 (社会福祉課)	公益社団法人 流山市 シルバー人材センター	254	0		照明を明るくして欲しいとの意見に対し、次年度から順次器具の交換を行うこととした。 大きい鏡の設置の意見に対して、移動鏡を1台追加設置したところである。	総合的な満足度では、96%の利用者が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。
4 名都借福祉会館 (社会福祉課)	公益社団法人 流山市 シルバー人材センター	244	0		会館利用が希望どおりにできないという要望については、利用希望者が多数おり、抽選という方法で利用いただいていることを丁寧に説明し理解してもらった。	総合的な満足度では、98%の利用者が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。

平成30年度満足度調査実施状況調査票

		回答数		結果		
施設名 (担当課)	指定管理者名	有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)	各評価の割合 (左から「満足」、「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」、「不満」)	自由意見の内容及び対応、満足度調査結果を受けての課題など(指定管理者)	担当課意見
5 南流山福祉会館 (社会福祉課)	公益社団法人 流山市 シルバー人材センター	244			卓球台の追加設置の意見に対して、器具走行のスペースの関係上追加の設置が出来ない旨説明し理解をお願いした。 カーテンの汚れや一部破損の意見に対し、カーテンの交換を実施したところである。	総合的な満足度では、96%の利用者が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。
6 平和台福祉会館 (社会福祉課)	公益社団法人 流山市 シルバー人材センター	251	0		駐車場が少ないとの意見に対して、緊急臨時対応として、玄関前に2台分を確保し対応している。	総合的な満足度では、98%の利用者が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。 トイレ改修を行い、多くの利用者から喜びの声が寄せられている。
7 下花輪福祉会館 (社会福祉課)	公益社団法人 流山市 シルバー人材センター	261	0		大型の姿見鏡の設置意見に対して、姿見鏡を購入し対応している。	総合的な満足度では、97%の利用者が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。

平成30年度満足度調査実施状況調査票

		回答数		結果		
施設名 (担当課)	指定管理者名	有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)	各評価の割合 (左から「満足」、「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」、「不満」)	自由意見の内容及び対応、満足度調査結果を受けての課題など(指定管理者)	担当課意見
8 思井福祉会館 (社会福祉課)	株式会社 東京ドーム ファシリティーズ	242	0		網戸の設置要望については、順次設置していく予定である。	総合的な満足度では、99%の利用者が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。
9 思井児童センター (子ども家庭課)		150	0		先生方が優しく親切なので、気持ちよく利用できる。 ⇒引き続きサービスの向上に努める。  子ども用トイレ、子ども用イスがあるとよい。 ⇒トイレについては、設備の関係で増やすことが出来ないため、補助便座や踏み台の使用を、また、イスについては、ランチで使用する牛乳パックで作った頑丈なイスを使ってもらいたい。  土曜日のランチタイムも利用できるようにしてほしい。 ⇒土曜日は終日学童の利用者が多く、幼児のイベントや活動は小さな子どもの安全を踏まえると、現状では難しい状況である。	利用者の満足度が総合的に高く、また利用者が昨年より370人増加している状況であることから、利用者の安全を確保するよう指導していく。
10 十太夫福祉会館 (社会福祉課)	おおたかの森PFI 株式会社	258	0		会館利用が希望どおりにできないという要望については、利用希望者が多数おり、抽選という方法で利用いただいていることを丁寧に説明し理解してもらった。	総合的な満足度では、99%の利用者が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。
11 十太夫児童センター (子ども家庭課)		200	0		広くて遊びやすく、おもちゃの種類も多く使いやすい。 ⇒引き続き期待に添えるよう努める。  ベビーベッド以外に赤ちゃんを寝かし付けるスペースがほしい。 ⇒部屋を増やすことは難しいので、部屋のスペースを有効に活用し、赤ちゃんも安心して過ごせるようにする。	利用者が昨年に比べ605人の減少となったものの利用者が多いので、利用者の安全を確保するよう指導していく。

平成30年度満足度調査実施状況調査票

		回答数		結果			
施設名 (担当課)	指定管理者名	有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)	各評価の割合 (左から「満足」、「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」、「不満」)	自由意見の内容及び対応、満足度調査結果を受けての課題など(指定管理者)	担当課意見	
12	東深井福祉会館 (社会福祉課)	特定非営利活動法人 自立サポートネット 流山	233	0		<p>会館利用が希望どおりにできないという要望については、利用希望者が多数おり、抽選という方法で利用いただいていることを丁寧に、また空き状況については、管内に掲示するなど説明し理解してもらった。</p>	<p>総合的な満足度では、全ての利用者が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。</p>
13	障害者福祉センター (障害者支援課)		147	0		<p>いつも気持ちよくつづけている。施設の職員及び講師には満足している。                  ⇒引き続き皆様に快適にご利用いただけるよう対応していく。                  いつも都合をつけていただき感謝している。                  ⇒ご要望に関しましては、可能な限りお応えしていく。                  眩しいので集会室出入口にカーテンをつけてほしい。                  ⇒通常はリハビリ講座に参加される方々の出入口となっているので、カーテンをつける予定はない。ホワイトボード等での代用を考える。                  玄関ホールのガラス張り、明るくていいが夏はとても暑い。                  ⇒ブラインドの設置に関しまして今後検討していく。                  駐車場が狭い。                  ⇒敷地外にも5台分の駐車場を確保しているので、利用されたい。                  施設の前に停留所がほしい。                  ⇒グリーンバスの停留所がすぐ近くにあるので、そちらを利用されたい。                  場所がわかりにくいので、道路に施設名を書いた看板を出してほしい。                  ⇒一部の道路に案内板があるが、分かりにくいと思う。館内には駅までの地図をご用意しているのでお声掛けされたい。                  自宅前で乗車できるようお願いしたい。                  ⇒ご自宅前の道路事情により停車が難しい場合がある。ご理解をお願いしたい。                  週1回の講座を希望する。                  ⇒すべての講座が均等に入るためには、月2回が限界ですのでご理解願う。                  言語訓練の先生が私たちの目線に立って話してくれるので、とても楽しい。</p>	<p>満足度調査では職員の対応をはじめ、すべての項目で高評価を頂いている。今後も利用者の満足度が向上するようニーズに即した事業を実施されたい。                  施設の老朽化もあるが、日々の点検・清掃を頻繁に行いながら利用者の安全及び快適性を確保してほしい。</p>
14	野々下福祉会館 (社会福祉課)	株式会社 東京ドーム ファシリティーズ	225	0		<p>トイレの改修要望について、洋式の温水洗浄便器への改修工事を実施した。                  受付周辺の展示や飾り付けが工夫され利用者に好評である。</p>	<p>総合的な満足度では、全ての利用者が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。                  トイレ改修を行い利用者に好評である。</p>
15	野々下児童センター (子ども家庭課)		188	0		<p>廊下の照明が暗いので明るくしてほしい。                  ⇒照明器具の交換等を含め、行っていく。                  カーベットの古いやつなので、替えてほしい。                  ⇒カーベットの張り替えを行っていく。                  夏休みの時間も毎日だけでなくもよいので、時間差で広い部屋が利用できるようなしてほしい。                  ⇒夏休みは、学校が休みのため小学生の利用となり、幼児の安全確保のため、幼児ルーム(工作室)を利用してほしい。</p>	<p>昨年より2,676人利用者が増えており、全7館のうち2番目に増加している状況であるので、利用者の安全を確保するように指導していく。</p>

平成30年度満足度調査実施状況調査票

		回答数		結果			
施設名 (担当課)	指定管理者名	有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)	各評価の割合 (左から「満足」、「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」、「不満」)	自由意見の内容及び対応、満足度調査結果を受けての課題など(指定管理者)	担当課意見	
16	向小金福祉会館 (社会福祉課)	株式会社 東京ドーム ファシリティーズ	254	0		<p>会館利用が希望どおりにできないという要望については、利用希望者が多数おり、抽選という方法で利用いただいていることを丁寧に、理解を得ている。</p>	総合的な満足度では、全ての利用者が満足またはどちらかといえば満足と回答しており良好である。
17	向小金児童センター (子ども家庭課)		98	0		<p>大きな滑り台があるとよい。 ⇒滑り台については場所が狭いため、設置予定は難しい。</p> <p>中学生向けのイベントがあったほうがよい。 ⇒児童センター祭りがありますので、それに参加いただければと思います。</p> <p>午後や土曜日、夏休みなどの長期期間中も幼児が利用できるようにしてほしい。 ⇒小学生の利用があるため、時間や場所を割り振って利用していただいておりますので、ご理解の程お願いいたします。</p>	初めての指定管理者制度導入であるが、利用者が昨年度に比べ4、701人減少している状況であるので、利用者との関わりをより密にし、毎回参加したくなるような楽しい行事を計画することで、利用者を増やすように指導していく。また、引き続き利用者の安全を確保するように指導していく。
18	流山市地域福祉センター (障害者支援課)	社会福祉法人 流山市社会福祉協議会	35	0		<p>職員の皆様のきめ細かなご配慮により、安全に楽しく過ごすことができる。利用者の皆様と活動を共にすることで、気持ちが前向きになっていくのを実感している。また、職員の方々の笑顔に家族も支えられている。 ⇒引き続き利用者に満足していただけるよう職員一同努力していく。</p> <p>音楽の時間・書道の時間・木彫りの時間・七宝焼き、けっこう楽しい感じがする。これからもよろしくお願ひしたい。 ⇒これからも充実した時間をお過ごしいただけるよう努めていく。</p> <p>前のように、土日祝日休みにしてほしい。 ⇒流山市の指定管理事業で土曜・祝日は開所となっているのでご理解のほどお願ひしたい。</p> <p>おやつを量をもっとたくさん出してほしい。昼食について、いつもおいしくいただいているが、少し味が濃いように感じる。もう少し薄味にしたい。 ⇒カロリーを計算して出している。また、一食の塩分をトータルで4gに設定しているが、塩分量の希望は個別に受けている。</p> <p>身体の変化やその日その日での気分のムラに細やかに対応していただいている様子に家族として心より感謝して、安心して送り出している。職員の方々の笑顔に家族も支えられている。感謝している。 ⇒ご家族の方々の支えになれるよう今後も努力していく。</p>	満足度調査では、利用者や利用者家族からも好評を頂いているが、今後も利用者へ寄り添ったサービスの展開を図られたい。 利用者の安全確保の面からも、職員が不足した際の対応を速やかに行うこと。 身障デイサービスを必要としている市民に、情報が行き届くよう引き続きPR活動を実施していただきたい。
19	流山市地域福祉センター (高齢者支援課)		275	0		<p>職員の対応について高評価を受けており、今後も継続するべく、接客・接客指導の徹底に努める。</p> <p>施設の清潔さについては、常時館内外の清掃・美化促進のため、丹念な清掃に努める。</p> <p>利用者のご意見・ご要望の把握に努め、可能な限り対応する。 貸出備品、利用可能設備の情報提供に努める。</p>	施設の総合的な満足度について、満足・どちらかといえば満足が約99%を占めている。 職員の対応について特に高評価を受けており、今後も継続に努めていただきたい。 今後も施設に対する、苦情・要望については、出来るものは可能な限り迅速に対応し、対応が難しいものについては、丁寧な説明によりご理解頂けるよう努めていただきたい。

平成30年度満足度調査実施状況調査票

		回答数		結果		
施設名 (担当課)	指定管理者名	有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)	各評価の割合 (左から「満足」、「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」、「不満」)	自由意見の内容及び対応、満足度調査結果を受けての課題など(指定管理者)	担当課意見
20	心身障害者福祉作業所 (さつき園) (障害者支援課)	60	0	<p>職員への対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数について</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>施設の事業内容について</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>いろいろな面でもう少し細かい配慮ができると助かるのだが。</p> <p>⇒細かい配慮ができていないとのこと、嫌な思いをさせており、大変申し訳なく思っている。今後、細かい部分まで気が付いて相手のことをもっと考えた対応ができるように心がけていきたい。</p> <p>利用者に対する職員の方々の対応に感謝している。</p> <p>⇒利用者が充実した日々を過ごせるように、職員一同今後も真摯に対応していく。</p> <p>職員が、園生に対し色々な面でサポートをしてくれているのがとても安心である。</p> <p>⇒私たちの仕事は、利用者の皆さんの支援なので、今後も支援の質を高められるように努めていく。</p> <p>さつき園生の親亡き後のためにグループホームを増やしてほしい。</p> <p>⇒法人としてグループホームの設置に向け努力しているところである。</p> <p>利用時間についてもう少し長時間作業ができれば、工賃も上り、将来のため少しでも生活がしやすくなると思う。</p> <p>⇒作業時間を増やすことに関しては、利用者のことを考え、今後の検討課題にする。</p> <p>今受注の仕事があまりない。新しい受注の仕事がやりたい。</p> <p>⇒受注の仕事は、沢山あるときと少ない時があるが、少ない時には新しい仕事がいただけるように職員も各事業者と連絡するなど、営業活動も行っている。皆さんの仕事量が減らないように今後も事業者と連携を密にとっていきたいと思っている。</p>	<p>受注作業については利用者も意欲的に取り組んでいるので、作業に不足が生じないよう営業活動を実施し受注の増加に努めること。</p> <p>利用者の満足度は良好であると評価する。</p> <p>就労継続支援施設B型として、適正に運営が図られている。</p>
21	高齢者福祉センター 「森の倶楽部」 及び 高齢者趣味の家 (高齢者支援課)	226	0	<p>職員への対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数について</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>事業・イベントの内容について</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>職員への対応について高評価を受けており、今後も継続するべく、接遇・接客指導の徹底に努める。</p> <p>器具・備品等については、ご意見・ご要望の把握に努め、可能な限り対応・改善に努める。</p> <p>施設の清潔さについては、常時館内外の清掃・美化促進のため、丹念な清掃に努める。</p> <p>施設利用に係るマナーについては、表示等により利用者への注意喚起に努める。</p> <p>時間延長等の対応が困難な要望については、丁寧な説明により納得いただけるよう努める。</p>	<p>施設の総合的な満足度について、「満足」「どちらかといえば満足」が98%を占めている。</p> <p>職員への対応について、利用者からの評価が特に高く、良好であると評価する。</p> <p>今後も施設に対する苦情や要望は、対応が可能なものはできる限り迅速に対応し、対応が難しいものについては、丁寧な説明を尽くしご理解いただけるよう努めていきたい。</p>
22	学童クラブ【第1グループ】 (江戸川台学童クラブ、 もりのいえ学童クラブ) (教育総務課)	335	0	<p>学童クラブからの情報提供(発信)について</p> <p>保育内容について</p> <p>支援員の保護者に対する対応について</p> <p>支援員のお子様に対する対応について</p> <p>施設の広さや設備・備品について</p> <p>施設の清掃、環境衛生について</p> <p>緊急時の対応について</p> <p>苦情等の対応について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>「学童クラブでの子供の成長が見られ、嬉しく思う」等のご意見をたくさん頂いた。これからも子供の成長につながるような保育を心がけたい。</p> <p>朝の受け入れを早くして欲しい。兄弟のお迎えを認めてほしいなどのご意見があった。どうしてもお困りの時はご相談されたい。就労に関しては、入所の基準がある。入所の基準に沿ったご利用をお願いしていく。</p> <p>「外出の対応に感謝している」とコメントいただいた。流山市のガイドラインに沿うような形で、子どもの成長発達を考え、保護者の思いを大切に对应できればと思い今回の対応となった。全部に対応することは難しいところもあるが、できる限りの対応をしたいと思っている。流山市からも子どもの安全を最優先に考えて対応をして欲しいとの指導を受けている。皆さんにご理解いただくよう伝えて行く。</p> <p>「いつも感謝している」とのたくさんのご意見をいただいた。これからも子どもの育成支援に力を注いで行く。</p> <p>「ランチが助かる」とのコメントをいただき、これからも皆さんに喜んでいただけるような企画をしていこうと思う。と所轄課に伝えた。</p> <p>「行事、イベントなどたくさんあり感謝している」とのご意見をいただきました。これからも子どもの成長を考え、育成支援に励むと伝えた。</p> <p>19時以降の料金が高いとの指摘を受けたが、最後の一人まで、支援員は2人体制でなければならない。給料が発生することもご理解されたい。所管課からは、30分単位での料金設定ができないかとの話しを頂いたが、支援員は子どもが帰ってからの後片付けがあるため、1時間単位の設定をしたい旨を話した。自主事業であることを鑑み今の状況で行っていくことを了承してもらった。公共機関の遅延であれば証明書を出して頂ければ時間外利用とみなさない対応を行っている。</p>	<p>施設の総合的な満足度について、「満足」「どちらかといえば満足」が98%を占めている。</p> <p>職員への対応について、利用者からの評価が特に高く、良好であると評価する。</p> <p>今後も施設に対する苦情や要望は、対応が可能なものはできる限り迅速に対応し、対応が難しいものについては、丁寧な説明を尽くしご理解いただけるよう努めていきたい。</p>

平成30年度満足度調査実施状況調査票

		回答数		結果			
施設名 (担当課)	指定管理者名	有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)	各評価の割合 (左から「満足」、「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」、「不満」)	自由意見の内容及び対応、満足度調査結果を受けての課題など(指定管理者)	担当課意見	
23	学童クラブ【第2グループ】 (西初石子どもルーム、つくしんぼ学童クラブ、たんぼ学童クラブ) (教育総務課)	特定非営利活動法人 green	260	0	<p>学童クラブからの情報提供(発信)について 保育内容について 支援員の保護者に対する対応について 支援員のお子様に対する対応について 施設の広さや設備・備品について 施設の清掃、環境衛生について 緊急時の対応について 苦情等の対応について 施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>・「特別延長保育料金が口座引き落としになると助かる」というご意見があった。千葉銀行、ゆうちょ銀行においては引き落としできるが、その他の銀行は引き落としができない。(システムの問題)引き落としを望まれるのであれば千葉銀行、ゆうちょ銀行への変更をお考えいただければと思う。</p> <p>・「ランチを提供してもらえるのは助かる」とのご意見もあった。これからは子どもにとって良い食育となるよう頑張っていきたいと思う。</p> <p>・お弁当については、基本お母さんに作っていただきたい。グリーンランチ、手作りランチ、グリーンおやつ、手作りおやつなど、食育を大切に行っている。注文弁当も同様に子どもの体、バランスを考えて行っているものであることを理解していただきたい。</p> <p>・「楽しく通っているので助かる」とコメントをいただいた。支援員も嬉しい。</p> <p>・毎年4年生以上の預かりをお願いされていたが、受け入れられない状況であった。来年度は第2西初石子どもルームができることで4年生以上の預かりもできると思っている。4年生以上の力を借りてもっと楽しい学童クラブを作っていきたいと思う。</p> <p>・「学童クラブでの習い事のサービスをして欲しい」とのコメントがあった。学童クラブは生活の場であること、生活の中から生活力、協調性、社会性を培うところだと思っている。個々に対しての習い事はご家庭でお子様にあった環境を作っていただくのが一番だと考えている。</p>	<p>保育内容や支援員の対応など好評で、指定管理者の特色が表れている。</p> <p>西初石小学校区については中学校の教室を活用して児童の増加に柔軟に対応し、児童、保護者へのフォローに努めた。</p> <p>来年度の第2西初石子どもルーム開設の準備を進めた。</p> <p>全体として、児童及び保護者のニーズに応え高い評価を得ている。</p>
24	学童クラブ【第3グループ】 (八木北小学校区学童クラブ、おたかの森ルーム、ひよどり学童クラブ) (教育総務課)	NPO法人でんでんむし	432	0	<p>学童クラブからの情報提供(発信)について 保育内容について 支援員の保護者に対する対応について 支援員のお子様に対する対応について 施設の広さや設備・備品について 施設の清掃、環境衛生について 緊急時の対応について 苦情等の対応について 施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>・職員に関して、責任者や新人の区別がつきにくく、相談事を誰に話せばよいかわからないという意見があった。年度当初に写真入りのスタッフ紹介紙面(リーダーも明示)の配付をして、途中採用の職員も毎月のおたよりで紹介、皆名札を付けて勤務はしているが、シフトが一定ではないので保護者にするとかにわかりにくいかもしれない。その日勤務している職員の顔写真を、玄関等送迎の保護者が見る場所に掲示してみようという事になった。</p> <p>・子どもだけの登降所や習い事への往復、上の子の送迎対応許可等の希望の声も毎回あるが、安全面だけでなく保護者と支援員とのコミュニケーションを重視する上でも、学童クラブは原則保護者の送迎をお願いしている事を伝えていく。</p> <p>・夏休みだけの預かりを含め、4年生以上も受け入れて欲しいという意見複数あり。1～3年生と障害児童を受け入れた後、余裕があれば4年生以上も受け入れるスタンスは毎年度変わっていない。今年度は施設定員が増え、4年生以上も受け入れている状況を説明していく。</p> <p>・若い男性職員は昨今色々な事件があり信用出来ない、女性の支援員を増やして欲しいとの意見があったが、偏見や男女差別に繋がる内容であり保育職に就く男性は増えている時代なので、先入観を持たずに見て下さいと伝える。</p> <p>・学童クラブを休む時の連絡方法が電子化されると有り難いとの意見があったが、電子媒体は扱いきれない人もいるので従来の電話・FAXで問題ない事で合意した。(第3・4おたか)</p>	<p>保護者からの意見や要望を真摯に聞き、対応しており、保護者の信頼を得ている。</p> <p>イベント、日々の遊びなどを工夫しており満足度が高かった。</p> <p>全体として、良好な管理運営を行っている。</p>
25	学童クラブ【第4グループ】 (ちびっこクラブ、おおぞら学童) (教育総務課)	社会福祉法人生活クラブ	320	0	<p>学童クラブからの情報提供(発信)について 保育内容について 支援員の保護者に対する対応について 支援員のお子様に対する対応について 施設の広さや設備・備品について 施設の清掃、環境衛生について 緊急時の対応について 苦情等の対応について 施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>・6年生までの受け入れのご要望があった。現在でも定員に余裕があれば、4年生以上でも受け入れるようにという市からの指導もあるが、現在まで1～3年生で定員が埋まっている状態だったが、2019年度から学校の空き教室を利用して高学年までお預かりできるようになり、ご要望が叶うことになった。学童への保護者の送迎については流山市のガイドラインに沿って行っている。</p> <p>・満足・どちらかといえば満足の評価をいただき、ありがたく思う。これからは保護者の方々のご理解を得つつ、皆様の就労の助けとなるように努力して運営していきたいと思う。</p> <p>・4年生以上の受入れをしてもらいたいとの事だが、保護者からのご要望として市役所に伝えた。</p>	<p>子ども一人一人に向き合ってくれている・楽しく通っている・子育ての相談に乗ってくれる・急な変更にも柔軟に対応してくれるなど、感謝の意見が多く、保育内容や保護者への対応等において好評である。</p> <p>市のガイドラインに沿った、適正な学童クラブの運営がなされている。</p>

## 平成30年度満足度調査実施状況調査票

		回答数		結果		
施設名 (担当課)	指定管理者名	有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)	各評価の割合 (左から「満足」、「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」、「不満」)	自由意見の内容及び対応、満足度調査結果を受けての課題など(指定管理者)	担当課意見
26	学童クラブ【第5グループ】 (ひまわり学童クラブ、 あすなる学童クラブ)  (教育総務課)	353	0		<ul style="list-style-type: none"> <li>子ども同士のトラブルについては、指導員が子供からよく話を聞き、解決後はお迎え時に保護者、子どもを含め指導員から丁寧に説明し、保護者のご意見に耳を傾け速やかに問題解決に当たっていく。</li> <li>ひまわり学童クラブにおいては、なるべく外遊び、体育館利用を通じて運動不足解消に努めてまいります。また、次年度スタートより小学校と協議し全員と一緒に外遊びができるよう、検討していく。</li> <li>父母会との協力については、今後も連携を取り、より良いイベントの開催や運営を目指していく。</li> <li>今後は、長期休みなどを利用して、子供たちが作品として残せるワークショップの開催やDVD映画鑑賞会などの催しを計画している。</li> <li>壁新聞的な掲示物を作成し、学童クラブの情報提供をしていく。</li> </ul>	<p>子どもが楽しく通っているなど、感謝の声が寄せられている。一方で保護者への情報提供の充実や学童クラブ内での保育内容等についての意見や要望も寄せられている。</p> <p>多くの利用者から「満足」「どちらかといえば満足」との評価を得ているが、今後も保護者の意見を真摯に受け止め、学童クラブの運営に生かせるよう協議を行った。</p> <p>日常の保育状況について、概ね良好との評価を得ている。利用児童の増加に伴い南流山小学校校区では、開設単位を5単位(定員200名)に増やし、運営を行った。</p>
27	学童クラブ【第6グループ】 (そよかぜ学童クラブ、 向小金小学校区学童クラブ、 あずま学童クラブ)  (教育総務課)	261	0		<ul style="list-style-type: none"> <li>保育時間の延長がしにくいという意見が上がっている件について。学童側で、利用申し込みを断っているわけではないが、19時まで利用をする児童が少ないことや、基本の開設時間が19時までで、19時以降については自主運営のイレギュラーな料金体系と予約制の利用のしかたであるという点で利用しにくいと感じていると推測した。</li> <li>保護者から、玄関のカギを開けてもらうために待つ時間のせいで、延長料金が加算されてしまうので、18時01分くらいまでは玄関の施錠をせず開けておいてほしいという意見があったが、防犯の為施錠は継続し、18時を超えた場合の延長料金の加算にはご理解いただく方向で取り組むよう確認した。</li> <li>新施設ができるまでの間は4年生以上の希望者に待機してもらうことになるので、市からお便りを出す。</li> <li>新施設の運営が開始されるにあたってのクラス編成について。6月まではルーム2単位教室1単位7月からは、ルーム1単位、新施設2単位としてクラス分けするのが良いとの見解を確認した。</li> </ul>	<p>イベント企画が楽しみ・安心して預けられる・子どもの自主性を伸ばしてくれる・通信紙などで日ごろの様子がわかるなど感謝の声が多い。支援員の細やかな指導など高評価であった。</p> <p>イベントや企画の多彩さなど指定管理の特色が表れている。</p> <p>あずま学童クラブについては、引き続き学校教室を活用し、児童の増加に対応した。また、更なる利用者の増加にあたり、次年度7月からは、あずま第2学童クラブを開設し対応する予定となっている。</p>
28	コミュニティプラザ  (商工振興課)	240	0		<ul style="list-style-type: none"> <li>備品の破損劣化(支柱ネットレバー劣化、卓球ネットの劣化)</li> <li>⇒更新</li> <li>バドミントンネットが古い</li> <li>⇒3枚更新</li> <li>屋外テニスコートのエンドラインが破れて転倒した。</li> <li>⇒補修対応</li> <li>予約システムが使いにくい。簡単で便利なものとしてほしい。</li> <li>施設設備については、小破修繕で、備品についても、必要に応じて購入や修繕により対応しています。さらに改修修繕をはじめ報告すべき内容は、月例連絡会議等において報告している。また、好評価を頂いている点として、老朽化が進んでいるものの、前後期をとおして高い満足度評価を得ていること。できる範囲の即時対応に努めているESCO事業により照明及び空調の更新に伴う好評価を頂いている。課題としては、施設、備品の老朽化や地盤沈下への計画的な対応が必要と思われる。</li> </ul>	<p>施設を利用した総合的な満足度は、満足、どちらかといえば満足で90%を超える利用者の高い評価を得ている。指定管理が円滑に実施されている。一方、利用者が不満を感じている点として挙げられるのは、器具、備品が古いこと。利用手続きへの不満を感じる、利用者への対応については、指定管理者へ適切な説明と対応により、利用者から一定の理解を得ています。</p> <p>施設の老朽化への対応としてプール棟雨漏り、ESCO事業による照明、空調等の改修により、改善しているものの、利用者の多い屋内・屋外テニスコートの人工芝をはじめ、備品類の更新など進め、指定管理者と共に安心して安全な利用ができるよう満足度を高めていきたい。</p>
29	自転車駐り場  (道路管理課)	124	78		<ul style="list-style-type: none"> <li>挨拶が気持ちよい、自転車がよく整頓されているなど、お褒めの言葉がある一方、一部の従事者の不適切な対応に厳しいご意見もあることから、今後接遇研修等を通じて、全体の接遇向上が求められる。</li> <li>勤務時間中の喫煙に対する苦情がいくつか寄せられている。</li> </ul>	<p>前年度24件だった有効回答数が124件と大幅増となり、広く意見を徴し、現場に反映するよう努力をしている。</p> <p>全体としては、90%以上の方から、職員の対応について満足、ほぼ満足との評価を頂いているが、喫煙を含め、一部の従事者の不適切な対応に対する苦情も多いことから、今後、同様の問題がないよう、管理を徹底されたい。</p>

平成30年度満足度調査実施状況調査票

		回答数		結果		
施設名 (担当課)	指定管理者名	有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)	各評価の割合 (左から「満足」、「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」、「不満」)	自由意見の内容及び対応、満足度調査結果を受けての課題など(指定管理者)	担当課意見
30 生涯学習センター (生涯学習課)	アクティオ株式会社	200	0		<p>一部備品や利用料・部屋の取りづらさなどの意見はあるものの、全体評価としては満足度が高い。改善できる箇所やよりよい接遇などを強化していく。</p> <p>改善箇所としては、備え付け器具や備品の老朽化に対する意見について、年度予算に合わせて新規入れ替えや修繕項目で少しずつ実施していくこと。施設の利用しやすさ(案内表示など)のわかりやすさについては、適宜デザインと制作を進めていく。</p> <p>また満足度が高い項目についても、引き続き気を引き締めて、高い満足度を維持していけるようスタッフへの教育も含め継続して行っていく。</p>	<p>全体的な満足度は高水準である。</p> <p>器具や備品等の修繕・買い替えについては指定管理者と協議していきたい。</p> <p>案内表示の改善など、利用者からの意見に適宜対応しているが今後も利用者満足度向上に努めたい。</p>
31 流山市体育施設 (総合運動公園、庭球場、野球場、河川敷野球場、流山市民プール、東部市民プール、北部市民プール、北部柔道場、南部柔道場) (スポーツ振興課)	東京ドームグループ	206	0		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ゴミ箱を設置してほしい。</li> <li>・違法駐車が多い</li> <li>・プールは夏以外も使用したい。</li> </ul> <p>⇒上記の意見等がある。利用料金についても良心的との意見が多く満足度は高いのではないかと懸念事項に関しても、防犯のためであることや、他施設を紹介する等の対応をとりたい。</p>	<p>スポーツの振興につながるよう、施設管理を多角的に見て仕事に取り組む。</p>
32 キッコーマン アリーナ (スポーツ振興課)	東京ドームグループ	230	0		<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの対応が丁寧である。</li> <li>・駐車場でスケボーで遊ぶのは危険であるため、やめさせてほしい。</li> <li>・食事のとれる店がほしい。</li> <li>・館内の空調管理をマメに行ってもらいたい。</li> </ul> <p>⇒上記の意見があり、左記のグラフを見ても職員の対応の評価が高いことがわかる。他に対しては、みどりの課と連携をとり対応することや、利用人数が多い見込みの日はキッチンカーで対応する等の措置をとりたい。</p>	<p>東京ドームと些細なことでも連絡を取り合い、少しでも満足度がアップするよう心掛ける。</p>

平成30年度満足度調査実施状況調査票

		回答数		結果		
施設名 (担当課)	指定管理者名	有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)	各評価の割合 (左から「満足」、「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」、「不満」)	自由意見の内容及び対応、満足度調査結果を受けての課題など(指定管理者)	担当課意見
33 北部公民館 (公民館)	公益社団法人 流山市 シルバー人材センター	239	0	<p>職員への対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数について</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>施設主催イベントに参加した感想について</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>①職員への対応について多くの利用者から高い満足が得られており、引き続き気持ちよく利用いただけるよう対応する。</p> <p>②駐車場の不足に対しては事情を丁寧に説明し、理解を得られるよう努めた。</p> <p>③次の利用者が気持ちよく使えるように、調理師室の利用後の片づけに気を配っていただくよう利用者に説明した。</p> <p>④館内の清潔感、明るさ、美化の維持に対してお褒めの言葉をいただいている。今後も継続して取り組んだ。</p> <p>⑤利用会議室の変更にはできる範囲で柔軟に対応した。</p>	<p>職員への対応、施設の清潔さ、総合評価の満足度が高い。日ごろの適切な管理運営が高い評価に結びついているものと考えられる。施設の清掃や修繕、利用者のニーズをとらえた施設の利用促進、自主事業の充実などに努め、利用者の利便性の向上や親しみのある公民館づくりを図っていただきたい。</p>
34 東部公民館 (公民館)	特定非営利活動法人 コミュニティ流山	224	0	<p>職員への対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数について</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>施設主催イベントに参加した感想について</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>・公民館という性質上、利用者の利用に関しては平等ということは重要なことであり、常に意識して管理運営を行った。</p> <p>・接遇に関しては、不快感を与えるようなものであってはならないことを肝に銘じていたところである。</p> <p>・受付については、対応が良いという利用者からの声は前々から届いており、本館の誇れるところである。</p> <p>・年2回の満足度調査からうかがえる苦情に対しては、できる限りの対応を迅速に行っていることである。設備の充実も予算の範囲内で行っている。</p> <p>・人の交流という点から、ロビー季節に応じた飾り付けを行うことで集まりやすい環境づくりに努めているが、駐車スペースが限られており、また、公共交通機関の便もよくないことから、利用者から駐車スペースの要望が多く寄せられた。</p>	<p>職員への対応により、満足度が高く利用者の声を改善に反映する姿勢が評価されたと考えられる。</p> <p>また、季節ごとの展示など、利用者喜んでいただける取り組みも評価されている。</p> <p>さらに、こまめな清掃や修繕など快適な環境づくりに取り組んでいる。</p> <p>引き続き、利便性の向上や、主催事業の積極的な拡充を図っていただきたい。</p>
35 初石公民館 (公民館)	特定非営利活動法人 市民助け合いネット	218	0	<p>職員への対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数について</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>施設主催イベントに参加した感想について</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>・利用者から特に大きな不満もなく、「気持ちよく利用できた」との声ももらった。</p> <p>・日ごろから利用者との意思疎通を密にしており、利用者の希望・苦情を把握し対応している。また、満足度調査の意見に対してもできることは迅速に対応している。満足度調査でも、「要望を聞いてくれて迅速に対応している」との意見があった。</p> <p>・駐車場の増設の要望が多かったが、5月より保健センターとの共用で100台分の駐車スペースが確保され、利用者ともども喜んでいる。</p> <p>・受付業務はもとより、窓口での生花、アートコーナー、花壇、クリスマスツリー等による館内外の美化で公民館を一つの憩いの場として使用してもらえたと考えている。</p> <p>・2回の満足度調査において、総合評価で86点、職員への対応で90点、施設の清潔さで86点とおおむね高い評価をもらった。</p>	<p>職員への対応について及び主催事業への満足度が高い。保健センター西側の新設駐車場についても、前期では意見が出たが、後期は意見がなく、利用方法が周知されたと考えている。今後とも、地域団体や利用者団体の協力を得ながら、施設の管理運営に努めていただきたい。</p>

## 平成30年度満足度調査実施状況調査票

		回答数		結果		
施設名 (担当課)	指定管理者名	有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)	各評価の割合 (左から「満足」、「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」、「不満」)	自由意見の内容及び対応、満足度調査結果を受けての課題など(指定管理者)	担当課意見
36	南流山センター (公民館)	268	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数に…</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>施設主催イベントに参加した感想について</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>・地域住民がくつろげる憩いの場として利用者から信頼されるセンターとなるように職員一丸となり施設運営に努めた。特に子育て支援、高齢者支援に加えて世代間交流、新旧住民の融和を図る事業に注力した結果、総合的に高い評価を得た。</p> <p>・利用者からは、日頃の接客対応、清掃、衛生管理面で感謝の言葉もいただいております。今後も引き続き職員一同満足度の向上を図ってまいります。</p> <p>・トイレをすべて洋式してほしい。和室に網戸を設置してほしいなどの意見もあつたが、その都度対応可能なものは、即対応したことにより利用者のご理解を得た。</p> <p>・施設利用後に利用者からご意見、感想を記入していただけるよう用紙をお渡ししており、モニタリングには十分な配慮をした。</p> <p>・作品展示用のギャラリーを館内ロビーに提供し、半年前から予約が埋まるようになり、利用者、地域住民との触れ合いの場となった。</p>	<p>総合的な満足度が高く、特に、職員の対応、主催事業に対する満足度が高い。センター内の出張所、図書分館、敷地内に福祉会館があり、多様な来館者に対して、適切な案内、説明がなされているものと思われる。また、室内の整備など環境維持に努めていることが高い評価につながっていると思われる。引き続き、利用しやすい憩いの場としてのセンターの運営に努めていただきたい。</p>
37	一茶双樹記念館及び 杜のアトリエ黎明 (図書・博物館)	150	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数に…</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>事業・イベントの内容について</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>・本施設については、「満足」「どちらかといえば満足」をあわせた総合的な満足度は平成29年度と同様の結果となった。2つの選択肢の中では「どちらかといえば満足」の割合が高くなる傾向が見られ、これは、過年度の調査に対して今年度の調査が、施設利用者や講座・教室の参加者など定期的な利用者の意向を把握することを意図して、4～8月期を中心に定期的な利用者を多く対象としたことによると考えられる。</p> <p>・各調査項目の中では「職員の対応」「施設の清潔さ」などの満足度が高く、一方、「施設の利用しやすさ」「備え付けられている器具・備品」などの満足度がやや低い傾向が見られた。これは過年度とほぼ同様の傾向を示している。</p> <p>・こうした「総合的な満足度」に対し、平成29年度と比較して「利用料金」や「利用手続き」を「満足」とする回答が低下しており、これもまた定期的な利用者の素直な印象を反映したものと思われる。</p> <p>・今回の調査結果によって、両者の違いが多少明らかになったが、引き続き社会教育施設としての利用と観光来館による一般来館者の入場動向や嗜好に配慮した運営を心がけていく。</p>	<p>施設利用者からは、職員の接客、イベントの企画力及び庭園の管理等が素晴らしいとの評価を得ている。</p> <p>当該施設の老朽化は進行しているが、当該指定管理者は施設を清潔に管理しており、評価できる。</p> <p>一茶双樹記念館は歴史的な文化財のため、バリアフリー化を行うことは難しいが、出来る限り高齢の利用者の施設利用に配慮し、今後とも施設利用者の満足度を高める努力を継続して行っていきたい。</p> <p>「職員の対応」については満点の獲得を目標とし、施設職員の更なる接客の向上に努めていただきたい。</p> <p>総合的な満足度が前年度に比べ向上した点は評価できる。次年度も継続的に満足度が向上するよう努力されたい。</p>
38	森の図書館 (図書・博物館)	287	0	<p>0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%</p> <p>職員の対応について</p> <p>備え付けられている器具・備品の種類及び数に…</p> <p>施設の清潔さについて</p> <p>施設の利用しやすさ(案内表示)</p> <p>事業・イベントの内容について</p> <p>利用できる曜日、時間について</p> <p>利用手続きの便利さについて</p> <p>利用料金について</p> <p>施設を利用した総合的な満足度</p>	<p>・平成30年度のアンケートの総合的な満足度は「満足64%」「概ね満足35%」合わせて99%(昨年比1%増)となった。</p> <p>・今期もお客様対応スタッフ2名を1名増員し子どもから高齢者、体の不自由な方々が図書館、会議施設を利用される際に必要に応じて、館内のご案内を行う等、利用しやすい施設運営を図った。</p> <p>・お客様からは「職員さんが親切です」、「車椅子をお借りしました。とても親切にしてくださいました」、「子ども目線で選びやすく楽しい時間だった」、「子どもが絵本を手にとりやすい」、「ティーンズコーナーが良かった」と複数お褒めの言葉を頂いた。</p> <p>・職員の接客に関しては、アンケートの総合的な満足度は、「満足70%」「概ね満足29%」合わせて99%(昨年と同じ)と引き続き高い水準となった。また、本や、調べものの相談については、スタッフが積極的に県立図書館等の研修に77名が参加し、スタッフで共有することで、調べものの相談については、スタッフが積極的に県立図書館等の研修に77名が参加し、満足度を維持し98%(昨年比2%増加)となった。</p>	<p>お客様対応コンシェルジュを配置し、子どもから高齢者、体の不自由な方等への対応など誰もが利用しやすい施設運営に努め、多くのお褒めの言葉を頂き評価できるところである。</p> <p>昨年改修工事を実施したトイレについて「トイレがきれいになってよかった。」とお言葉を頂くなど、総合的な満足度は「満足59%」「概ね満足39%」合わせて98%と高水準の評価であり、丁寧な対応を継続していただきたいところである。</p>

## 平成30年度満足度調査実施状況調査票

		回答数		結果			
施設名 (担当課)	指定管理者名	有効回答数 (枚)	HPでの 回答数 (人)	各評価の割合 (左から「満足」、「どちらかといえば満足」、「どちらかといえば不満」、「不満」)	自由意見の内容及び対応、満足度調査結果を受けての課題など(指定管理者)	担当課意見	
39	木の図書館 (図書・博物館)	株式会社すばる	211	0		<p>・各スタッフは笑顔で親切な対応をするよう意識しており、「親切で丁寧」などのコメントをいただいた。また、利用者の資料要求や読書相談に対しては十分な調査やフォローを行うよう心がけているが、「一部のスタッフの対応が明確でなかった」などの意見もあるので、各スタッフのレファレンス能力の増進に努めている。接客等の対応については、毎年チェックシートによる確認を行っているため高評価を維持していると考えられる。</p> <p>・施設の清潔さについては、通常の清掃は毎日行っており清潔さの維持を心がけているが、頻繁に床に泥の塊が落ちていたり、ときどきトイレの床を汚しての利用があり、その都度清掃を行っている。また、多くの利用者に使っていただいているため経年劣化している部分があり、本年度は1階閲覧室の机天板の修繕をするなど見苦しくないように維持管理を行っている。</p>	職員への明るく丁寧な対応と、理不尽な人への対応も丁寧かつ毅然としたもので、利用者にとって居心地のいい空間にしている。職員への対応について「満足」「どちらかといえば満足」が97%と高い水準であり評価できることである。夏の温度調節についても、利用者の声にきめ細かな対応をしており、継続して親切な対応をしていただきたいところである。
40	おおたかの森センター (公民館)	アクティオ株式会社	201	0		<p>・新規の利用団体の方より「丁寧に案内いただき気持ちよく利用できました。ありがとうございます。」のご意見をいただいた。利用に関するお問い合わせ、ご登録、初めての利用時など、気持ちよくご利用いただけるよう丁寧なご案内を心がけた。</p> <p>・図書館の場所がわかりづらいのご意見があり、積極的な声掛けでご案内するとともに、館内サインの見直しを随時行い改善した。</p> <p>・事業にご参加いただいた車椅子の方より多目的トイレ内の設備の配置についてご指摘いただき、昨年度設置したオムツ替え台を授乳室に移動した。</p> <p>・複数の要望があった姿見、利用が多いバズルマットを導入した。</p> <p>・新しく駐車場ができたことに伴い、案内マップを作成し、利用者、来館予定者に周知した。</p>	全般的に満足度が高く、特に管理運営について及び総合評価について満足度が高い。日ごろから利用しやすい環境づくりへの取り組みが高い評価につながったと思う。引き続き利便性の向上や、地域特性にあった主催事業を実施していただきたい。
41	おおたかの森子ども図書館 (図書・博物館)	株式会社すばる	153	0		<p>・総合的満足度は「満足」「どちらかといえば満足」合わせて97%となった。特に職員への対応については合わせて100%と高い評価をいただいている。</p> <p>・自由意見の要望・意見について、『施設の利用しやすさ』項目で「授乳スペースをもう少し増やしてほしい」「駐車スペースが少ない」「案内がわかりにくい」等、特に施設設備への意見が多かった。その都度事前案内を実施し、来館してから困らないようにお伝えしている。駐車場は今年度よりTX線高架下に新たに設置されたので、そちらの案内も行っている。</p> <p>・『管理運営・本・調べ物の相談について』項目で「DVDの貸出しがあるとうれしい」「全体的に本が少ない」「新聞等の資料が少ない」等、所蔵資料に対するご意見を複数頂戴した。こちらは個別対応で予約のご案内を積極的に実施している。また、他館から雑誌のバックナンバーや、書庫にある資料を移動して少しずつ本の所蔵を増やし続けている。</p>	「職員への対応について」が前年度と同様に高い数字を示している点は評価できる。次年度も満点を目指し対応されたい。  子ども図書館の性格上、子ども関連の書籍は設置していないが、利用者の多様なニーズに応えようとしている点は評価できる。満足度の向上にも繋がるので、継続して対応されたい。  子ども図書館は、利用人数に対して面積が狭く、利用者からは設備への意見が多いのは仕方ないと思う。職員はその都度丁寧に対応しており、評価できる。
42	おおたかの森小学校区 学童クラブ (教育総務課)	特定非営利活動法人 ライズアップ 女性サポート 実行委員会	163	0		<p>・ひとり帰りやひとり登所について希望する意見が散見されるが、今後とも保護者や18歳以上の方による送迎を基本として周知していくことを確認した。</p> <p>・保護者会同士の交流があればという意見があったことから、父母会、保護者会の現状を確認した。現状は父母会は結成されておらず(4年前に話し合いの場は設けたが結成には至らなかった)学童クラブの様子を報告し、保護者からの質問や意見を交換する保護者会を1学期と2学期に実施しているという現状を確認した。</p> <p>・4年生以上の高学年の、特に夏休みについての利用希望があるが、新年度の4月よりの施設整備により可能になるとの認識を確認した。</p>	丁寧に子供や保護者の対応をしてくれる・イベントが多く子どもが通所を楽しみにしている・ブログなど積極的に情報提供してくれる、など保育内容が高評価であった。 全体的にきめ細かくかつ特色のある運営がなされた。学校教室を新たに借用し、児童の増加に対応した。また、新たに建設された学童クラブ(定員400人)への移行準備及び路線バスでの帰宅試行の準備に協力的であった。