

つくば市指定管理者
第三者モニタリング実施結果報告書
(令和5年度)

施設名：つくば市子育て総合支援センター
指定管理者：シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

令和6年3月

評価機関：株式会社ブレインファーム

目次

1. 評価対象施設の概要	- 3 -
2. 評価方法	- 4 -
(1) 書面・実地調査	- 4 -
(2) 利用者ヒアリング	- 4 -
3. 実施状況	- 5 -
4. 評価結果	- 6 -
(1) 書面・実地調査	- 6 -
ア 評価結果のまとめ	- 7 -
イ 評価結果一覧	- 8 -
ウ 評価結果（全 15 カテゴリー別）	- 9 -
(2) 利用者ヒアリング	- 24 -
ア 結果概要	- 24 -
イ 調査方法	- 24 -
ウ 調査結果	- 25 -

1. 評価対象施設の概要

評価対象施設は次のとおりである。

施設名	つくば市子育て総合支援センター
所在地	つくば市流星台 61 番地 1
施設所管課	つくば市こども部こども政策課
指定管理者	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社
指定期間	令和 4 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで（5 年間）
設置根拠	つくば市子育て総合支援センター条例
設置目的	市民が安心して子育てできる環境の充実を図るため、子育て親子が安心して遊ぶことのできる「つどいの広場」、一時的に保育ができない乳幼児等を預かる「一時預かり事業」などの子育て支援に資する事業を実施する。
開設年月	平成 23 年 4 月 1 日
利用時間	子ども・子育て相談 8:30～17:00 子育て情報の提供 8:30～17:00 子育て親子のつどいの広場 9:00～16:00 一時預かり 8:30～17:00 多目的室・創作室の貸出し 9:00～17:00
開館日/休館日	月～土曜日/日曜日、祝日、12 月 29 日～1 月 3 日
敷地面積	3,238.58 m ²
建築延床面積	617.60 m ²
構造	鉄骨造（S）
施設設備	けやき広場、多目的室①②、創作室、一時預かり室、ラウンジ、休憩コーナー、相談室、事務室、トイレ、倉庫 他

出典：つくば市公共施設カルテ（令和 5 年 3 月）を基に株式会社ブレインファームにて一部加筆

2. 評価方法

指定管理者が行う公の施設の管理運営について、第三者の視点から評価を行うことにより、各施設の運営・維持管理における利用者の安全・安心の確保及び利用者サービスの維持・向上を図るため、つくば市からの委託を受け、第三者評価機関（株式会社ブレインファーム）にて「書面・実地調査」及び「利用者ヒアリング」を実施した。

（1）書面・実地調査

モニタリングチェックシートで定めた評価項目（全 15 カテゴリー、評価項目は表 1 のとおり）に基づき、令和 5 年度分の各種マニュアル、点検記録、帳票等の資料確認や実地調査、指定管理者へのヒアリング等により達成状況を点検し、モニタリングチェックシートを作成した。

表 1 評価項目一覧

評価項目（カテゴリー）
①管理運営の経営方針
②職員配置・勤務体制
③職員の労働環境
④職員の研修、マナー
⑤事業の実施（指定事業、自主事業）
⑥サービス向上の方策
⑦施設の運営
⑧利用者要望の把握及び実施策（利用者アンケート）
⑨個人情報保護
⑩施設の維持管理（建築物保守管理、設備管理、植栽、備品管理、清掃、警備等）
⑪事故・クレーム・トラブル等（防止策、発生状況、対処方法、対処記録）
⑫緊急時の対応（連絡体制、マニュアル、対応記録）
⑬経理事務
⑭環境への配慮（CO2 削減方策等）
⑮団体の経営

（2）利用者ヒアリング

利用状況や利用ニーズ、サービスの満足度等について調査票（ヒアリング項目）を作成し、施設利用者へ聞き取りを行った。

3. 実施状況

次の工程で第三者モニタリングを進めた。

表2 第三者モニタリング実施工程

日程	内容
11月21日	指定管理者へ第三者モニタリング実施計画書の提出
12月11日～19日	指定管理者事前提出資料の内容確認
12月19日	書面・実地調査の実施 (当日資料確認、施設内外の実査、指定管理者ヒアリング) 利用者ヒアリング調査の実施



写真1 実地調査の様様1



写真2 実地調査の様様2

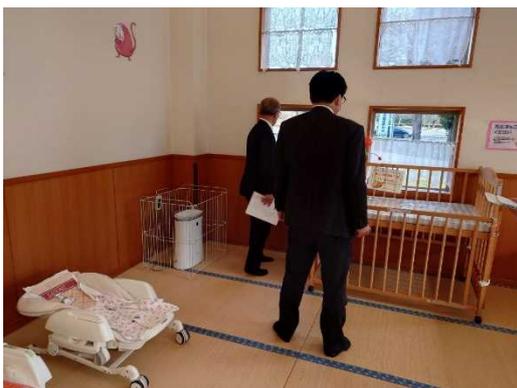


写真3 実地調査の様様3



写真4 実地調査の様様4

4. 評価結果

(1) 書面・実地調査

全般に良好な施設運営及び維持管理ができていることを確認した。また施設の設置目的に沿って各職員が職務を遂行している。特に、関係者との連携に関しては、市、営業所、他施設、民生委員、ボランティアと適切な協力関係が構築されている。

市民への施設内容の周知について一部向上の余地があるが、職員全員が保育士資格を保有し、質の高いサービスが提供されており、維持管理は、施設特性を踏まえ、特に利用児の安全・安心に配慮したソフト・ハード面の対策が講じられ、経理事務についても適正に行われている。

評価結果の詳細は次のとおりである。

- ア 評価結果のまとめ
- イ 評価結果一覧
- ウ 評価結果（全15カテゴリー別）

ア 評価結果のまとめ

第三者評価機関によるコメント

全般に良好な施設運営及び維持管理ができています。施設としての設置目的に沿って各職員が職務を遂行しています。関係者との連携では、市、営業所、他施設、民生委員、ボランティアと適切に協力ができています。市民への施設内容の周知について一部向上の余地がありますが、職員全員が保育士資格を保有し、質の高いサービスが提供できています。維持管理は、施設特性を踏まえ、特に利用児の安全・安心に配慮したソフト・ハード面の対策が充実しています。経理事務は適正に行われています。

評価項目	第三者評価機関特記事項
① 管理運営の経営方針	設置目的に沿って、職員皆様が自律的に職務に取り組みされており、地域の子育て施設の中心的な役割も果たされています。
② 職員配置・勤務体制	職員全員が保育士資格を保有しており、日々の役割分担も明確に分けています。営業所とも役割分担や連携をしており、安定した体制です。
③ 職員の労働環境	各種書類や勤怠管理について適正に管理されています。
④ 職員の研修、マナー	仕様書や計画の通り、研修が計画され2年目で必要な研修を一通り終えています。子どもへの対応も含めて丁寧な接遇が行われています。
⑤ 事業の実施	仕様書、計画書に沿って事業を実施できています。利用者の評判も良く、人気イベントには予約がすぐに埋まっています。
⑥ サービス向上の方策	イベントや出張広場の開催などで多様な方に参加できるように企画されています。またHPでのネット予約なども開始されています。
⑦ 施設の運営	民生委員やボランティアといった地域との連携が取れており、協議が必要な部分については速やかに市と連携を取れています。
⑧ 利用者要望の把握及び実施策	アンケートの集計ができており、得られた意見についても改善に取り組まれています。利用者への周知に課題はありますが、アンケート等を活用できています。
⑨ 個人情報保護	プライバシーマークに関して毎年研修を行い、基本的に対応しています。
⑩ 施設の維持管理	施設の維持管理は、概ね適切に実施できています。特に施設利用者の特性上、怪我防止等の安全対策はしっかりとされています。
⑪ 事故・クレーム・トラブル等	充実したヒヤリハット報告書に見て取れるように、施設の特性上、安全・安心を強く意識した事故・クレーム・トラブル対策が実施されています。
⑫ 緊急時の対応	職員及び利用児が参加する避難訓練を毎月実施する等、緊急時対策は充実しています。
⑬ 経理事務	経理書類は適正に管理されているほか、営業所で一元管理をしており、口座への入金についても営業所職員が施設巡回時に回収する工夫もされています。
⑭ 環境への配慮	地球温暖化防止や省資源等の取組は認められますが、経費削減等の効果が出るかたちでの一層の取組強化を期待します。
⑮ 団体の経営	健全な経営をされており、エリアマネージャーを通して施設と営業所の連携が取れています。

ウ 評価結果(全15カテゴリー別)

①管理運営の経営方針

評価項目/判定基準		第三者評価機関
1	○施設の管理運営の経営方針や設置目的が明文化され、職員がそれらを理解している。	✓
	・事業計画書等及び職員へのヒアリングで確認する。	
2	○利用者に対して、施設の管理運営の経営方針や設置目的が周知されている。	/
	・施設内掲示、パンフレット、ホームページ等で確認する。	
第三者評価機関	【評価の理由/特記事項】	
	<p>・施設の設置目的に沿って、職員皆様が自律的に職務に取り組まれています。</p> <p>・スキルアップ講座をボランティアや近隣の幼児施設の職員の方にも公開することで、設置目的の一つである地域の子育ての中心的な施設の役割も果たしています。</p> <p>・HPには事業内容等分かりやすく記載されています。ただ、経営方針や設置目的についても記載していただくことが望ましいです。トップページに記載する必要はありませんが、例えば運営者の概要ページを作成し、市民が知ることができるようになると良いと思います。</p>	

【評価欄記入の仕方】

評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

②職員配置・勤務体制

評価項目/判定基準		第三者評価機関
1	○各業務に必要な従事者を、事業計画書等で定めた人数・役割で配置している。	✓
	・事業計画書、シフト表、出勤簿等で確認する。	
2	○各従事者は、他の従事者の業務内容を把握するとともに、必要に応じて柔軟に補完する体制になっている。	✓
	・役割分担や個別対応が必要な利用者への留意事項等を示すボードの設置等で確認する。	
第三者評価機関	【評価の理由/特記事項】 ・施設の職員は契約職員を含め、全員が保育士資格を保有しており、実務経験を有している方が配置されています。子育て支援員基礎研修についても2年目に受けています。 ・シフト表が事務所内に掲示されており、当日の役割も色分けして一目で役割がわかる工夫をされています。 ・職員がコロナ感染症を発病された際にも、事業者の営業所等から職員を派遣し、運営を継続する工夫もされています。 ・危機対応時にはエリアマネージャーが市と連絡を取り合う体制が整っています。	

【評価欄記入の仕方】

評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

③職員の労働環境

評価項目/判定基準		第三者評価機関
1	○労働時間を把握し適正に管理している。	✓
	・各従業員の時間外勤務の状況が、労働関係法令に照らして適正か確認する。	
2	○有給休暇の取得状況を適正に管理している。	✓
	・各従業員の有給休暇の取得状況が、労働関係法令に照らして適正か確認する。	
3	○就業規則を作成し、従業員に周知している。	✓
	・就業規則を確認するとともに、従業員に就業規則を知っているかどうかをヒアリングする。	
4	○最低賃金法を遵守するとともに、時間外、休日、深夜勤務の割増賃金について、適正に賃金を支払っている。	✓
	・賃金台帳及び出勤簿にて確認する。	
5	○従事者全員の健康診断を適正に実施している。	✓
	・前年度の健康診断の全員実施を確認する。	
6	○労働者名簿、賃金台帳、出勤簿、雇用契約書または労働条件通知書、災害補償に関する書類が適正に管理されている。	✓
	・上記書類が鍵のかかるキャビネットに保管されていることを確認する。	
第三者評価機関	【評価の理由/特記事項】	
	・有給休暇の取得率について、有給が付与されたばかりの新入職員の取得率30%の方を除いて、大半は100%前後の取得率になっており、適切に運用されています。	

【評価欄記入の仕方】

評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

④職員の研修、マナー

評価項目/判定基準		第三者評価機関
1	○事業計画書等で定めた研修について、研修計画を作成し、受講報告・評価等を実施している。	✓
	・研修計画、研修報告、研修内容の共有等の状況を書類で確認する。	
2	○従事者の利用者に対する態度、言葉使い、服装、電話対応は適切である。	✓
	・上記内容を施設での目視等で確認する。 ※電話対応については、必要に応じて利用者の立場で実際に架電することにより確認する。	
第三者評価機関	【評価の理由/特記事項】	
	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書では必要な研修が計画されており、2年目で必要な研修を一通り実施されていることを確認しました。研修は事業者の営業所で管理されています。 ・電話でも丁寧に話されており、問い合わせ内容だけでなく、関連情報も伝え、利用しやすいように心がけていました。 	

【評価欄記入の仕方】

評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

⑤事業の実施(指定事業、自主事業)

評価項目/判定基準		第三者評価機関
1	○自主事業の内容は、利用者サービスの向上や利用促進に繋がっている。	✓
	・利用実績や利用者アンケート調査結果から判断する。	
2	○自主事業の内容は、事業者の創意工夫を持って、見直し・改善が図られている。	✓
	・指定管理者へのヒアリング及び、ヒアリングの内容を裏付ける資料で確認する。	
3	○仕様書を踏まえた事業計画書のとおり、運営に関する指定事業が実施されている。	✓
	・事業実施記録等で確認する。	
4	○公募時提案書等を踏まえた事業計画書のとおり、自主事業が実施されている。	✓
	・事業実施記録等で確認する。	
第三者評価機関	【評価の理由/特記事項】 ・概ね仕様書や計画書に沿って事業が実施されています。自主事業含めイベントも計画通りに実施され、利用者からの満足度も高くなっています。 ・特に子どもへの対応を評価する声が多く、本施設の役割を十分に全うされています。 ・スキルアップ講座を年3回実施され、ボランティアや子育て支援関係者、本施設職員の能力向上を図っています。 ・出張広場の参加者が当初計画よりも少なくなっていますが、子育て世代が少ないエリアでも実施することで、より平等にサービスの提供に貢献しています。 ・季節イベントのほか、怒らない子育て、工作、食育などの発育に必要なイベントやトイレ、歯科医、子守唄やマッサージなどの子どものケアにかかるイベントも多様に実施されています。	

【評価欄記入の仕方】

評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

⑥サービス向上の方策

評価項目/判定基準		第三者評価機関
1	○公募時提案書や事業計画書を踏まえたサービス向上の方策が実施されている。	✓
	・指定管理者へのヒアリング及び実施記録等を確認する。	
2	○利用者に対して、平等・公平な利用に配慮した運営が行われている。	✓
	・指定管理者へのヒアリング及び関連規程、利用料減免書類等により確認する。	
3	○利用希望者に対して適切な案内や対応を実施している。	✓
	・提供するサービスの内容、利用料金、利用対象者、利用可能日時等をわかりやすく記載した施設の利用案内(パンフレット)やホームページがあることを確認する。 ・指定管理者へのヒアリングにより、施設の利用希望者に対して、窓口や電話等で適切に対応(説明、相談、見学受付)していることを確認する。	
4	○利用者に対して「施設の空き状況」や「規程外の施設利用休止」等に関する情報提供が適切に行われている。	✓
	・指定管理者へのヒアリングや関連資料等で確認する。	
5	○施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務規程や業務マニュアル類が整備されている。	✓
	・規程やマニュアル類の有無を確認する。	
第三者評価機関	【評価の理由/特記事項】	
	<ul style="list-style-type: none"> ・アクセスについて、アンケートでもあるようにつくバス、つくタクの周知が不足している可能性があるため、現状よりも目立たせたり、リンクを貼ったりするなどの対応を推奨します。 ・平等利用では、父親イベントの開催や多言語での案内パンフレットを備えています。 ・出張広場も市全体をカバーすることを重視され、利用機会の公平性にも配慮されています。 ・HP上の動画が分類されておらず、再生回数も少ないです。例えば施設の利用案内の動画などをトップページに移動させる等の工夫を推奨します。 	

【評価欄記入の仕方】

評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

⑦施設の運営

評価項目/判定基準		第三者評価機関
1	○利用者サービスの向上や施設の利用促進等を図る目的で、地域住民や関連団体と連携した取組が行われている。	✓
	・地域住民、地域の団体等との連携実績をヒアリングおよび関連記録で確認する。	
2	○利用者サービスの向上や施設の利用促進等を図る目的で他施設と連携した取組が行われている。	✓
	・他の類似施設、関連施設等との連携実績をヒアリングおよび関連記録で確認する。	
3	○地域活性化に取り組んでいる。	✓
	・市内事業者や地域住民の活用等、地域活性化に資する取組実績をヒアリングおよび関連記録で確認する。	
第三者評価機関	【評価の理由/特記事項】	
	<ul style="list-style-type: none"> ・民生委員を通じて地域の方々に施設の利用を周知しているほか、ボランティアに施設スタッフとしてイベント等に参加いただくなど、地域との連携が取れています。 ・移動図書館に関する要望などは、市に速やかに報告され対応されるなど市との連携もできています。 ・館内で他施設のイベントカレンダーやチラシを掲載され、連携も取れています。HPでも他施設へのリンクなどが望まれます。 ・出張広場のお知らせなどがあると利用促進が期待できます。 ・子育てフェスティバルを主催され、他施設や地域団体が参加するなど地域の活性化にも取り組まれています。 	

【評価欄記入の仕方】

評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

⑧利用者要望の把握及び実施策(利用者アンケート)

評価項目/判定基準		第三者評価機関
1	○アンケート等で寄せられた利用者要望に対して、見直し・改善が図られている。	✓
	・指定管理者へのヒアリング及び関連資料(含む現物)にて確認する。	
2	○アンケート等で寄せられた利用者要望に対して、自ら対応が難しいものについて、市に報告・協議している。	✓
	・意見要望等対応一覧、意見要望等対応状況及び関連資料にて確認する。	
3	○アンケートは施設の入口付近及び受付等利用者の目に留まりやすい場所に配置し、いつでも記載できるようになっている。	✓
	・現場の状況で確認する。	
4	○所定の様式に準拠した内容で利用者アンケートを実施し、回答を集計・分析し、事業の見直し・改善に繋げている。	✓
	・所定の様式に準拠した内容で利用者アンケートを実施し、回答を集計・分析し、事業の見直し・改善に繋げているか。	
5	○「意見要望等対応一覧」及び「意見要望等対応状況」を作成し、施設利用者に公開している。	/
	・上記資料の施設内への掲示により確認する。	
第三者評価機関	【評価の理由/特記事項】	
	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートで要望のあったコンセントカバーの実施やネット予約の開設、改善にも取り組まれています。 ・玩具の入れ替えや消毒も対応されています。 ・ロッカーやアクセスの課題について、十分な回答ができていない部分があります。 ・アンケート結果と対応内容(意見要望等対応一覧)は実査当日は設置されていませんでした。設置していた場所はスペースも空いていたので、安全性に問題なければそのまま掲示し続けても良いかと思います。また対応状況が一目で分かるように、表にして見やすくする工夫も必要かと思います。HP上でも改善された箇所をお知らせとして公開することをご検討ください。 ・お知らせの過去の履歴ページも閲覧できるようにされると良いと思います。 	

【評価欄記入の仕方】

評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

⑨個人情報保護

評価項目/判定基準		第三者評価機関
1	○個人情報保護に関する内部規約や実施基準等がマニュアル等で整備されている。	✓
	・マニュアル等の有無及び内容(改訂状況等)を確認する。	
2	○紙媒体による個人情報の漏えい、滅失、き損、改ざん防止、その他個人情報の適切な管理に必要な処置を講じている。	✓
	・個人情報が含まれた書類の施錠保管、書類破棄の際のシュレッダー利用等を確認する。	
3	○電子媒体による個人情報の漏えい、滅失、き損、改ざん防止、その他個人情報の適切な管理に必要な処置を講じている。	✓
	・PC内の個人情報ファイルへのパスワード設定、USB等による外部持出し禁止、外部送信時のパスワード設定等を確認する。	
4	○つくば市情報公開条例に準拠し、情報公開請求に対して適切に対応している。	✓
	・情報公開請求の有無をヒアリングで確認するとともに、請求があった場合は関連する記録を確認する。	
第三者評価機関	【評価の理由/特記事項】	
	<ul style="list-style-type: none"> ・プライバシーマークを取得され、基本的には全員が毎年受講されています。マニュアル資料も整理されています。 ・利用者の個人情報が載っている紙媒体はロッカー付きのキャビネットに保管されています。 ・利用者情報はタブレット端末からログインができ、基本的には端末内で予約受付を完了させることができます。 ・利用者が自由に事務室内に立入れる仕組みとしているため、事務室内に必ず職員がいる状態にするなど、個人情報の無断持ち出しに留意する必要があります。 	

【評価欄記入の仕方】

- 評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。
- 評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。
- 評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

⑩施設の維持管理(建築物保守管理、設備管理、植栽、備品管理、清掃、警備等)

評価項目/判定基準		第三者評価機関
1	○仕様書等を遵守して建築物保守管理業務を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。	✓
	・仕様書等に定められた頻度、方法、内容で業務が実施されていることを報告書、現物等で確認する。 ・報告書に指摘事項等がある場合は適切な対応が来ていることを関連記録(現物)等で確認する。	
2	○仕様書等を遵守して設備管理業務(含む保守点検、運転、監視)を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。	✓
	同上	
3	○仕様書等を遵守して建築物環境衛生管理業務を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。	/
	同上	
4	○仕様書等を遵守して植栽管理業務(含む外構管理)を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。	✓
	同上	
5	○仕様書等を遵守して備品管理業務(含む掲示物・配布物管理)を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。	✓
	・備品台帳から任意に数点の備品を抽出し、使用に耐える(存在する、損傷が無い、機能・性能を満たす)ことを確認する。	
6	○仕様書等を遵守して清掃業務を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。	✓
	・仕様書等に定められた頻度、方法、内容で業務が実施されていることを報告書、現物等で確認する。	
7	○仕様書等を遵守して警備保安業務(含む巡回警備、機械警備)を実施し、安全・安心に利用できる状態が保たれている。	✓
	・仕様書等に定められた方法で業務が実施されていることを報告書、現物(機械警備の場合は模擬通報)等で確認する。 ・報告書に指摘事項等がある場合は適切な対応が来ていることを関連記録(現物)等で確認する。	
第三者評価機関	【評価の理由/特記事項】	
	<ul style="list-style-type: none"> ・建物・設備に関する自主点検表(日常)により、不具合箇所をこまめにチェックされています。 ・施設・遊具安全点検表により週1回の巡回点検が実施されています。 ・施設内の柱の凸部にクッションを付ける等、怪我防止の安全対策が見られます。 ・令和5.5.18消防用設備点検で推奨された自火報受信機用バッテリー交換について、早めの対応をお願いします。 ・日常清掃は消毒清掃チェック表によりこまめに管理され、室内も清潔に保たれています。 ・園庭は、自主管理及びシルバー人材センターへの委託により芝生や花の手入れがされています。植栽管理記録として実施前、実施中、実施後の写真を残すことを推奨します。 ・巡回警備及び機械警備が適切に実施させています。防犯及び事故防止の観点から、利用時間中に倉庫①②の施錠を推奨します。 ・備品は備品台帳と一致し、使用に耐える良好な状態です。備品ラベルで新・旧2枚が添付されているものがあります。旧ラベルの除去をお願いします。 	

【評価欄記入の仕方】

☑評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

□評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

☑評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

⑪事故・クレーム・トラブル等(防止策、発生状況、対処方法、対処記録)

評価項目/判定基準		第三者評価機関
1	○事故・クレーム・トラブル等の未然防止や発生時の適切な対応を図るためのチェックリストやマニュアルが整備されている。	✓
	・チェックリストやマニュアルの存在を確認する。	
2	○事故・クレーム・トラブル等を未然に防止するための対策が取られている。	✓
	・指定管理者へのヒアリング、関連資料(含む現物)等で確認する。	
3	○事故・クレーム・トラブル等が発生した際の原因、発生状況、対応状況、再発防止策等を記録する様式が整備されている。	✓
	・当該記録様式の存在、現物等で確認する。	
4	○発生した事故・クレーム・トラブル等の内容を従事者間で共有するとともに、参考例を含め常時参照できるようになっている。	✓
	・当該記録の内容を確認する。	
第三者評価機関	【評価の理由/特記事項】 ・防犯・防災対策マニュアルが整備されています。マニュアルの新旧が分かるよう表紙に作成・更新年月を記載することを推奨します。 ・利用児の転倒事故防止のために、靴下を脱いで遊ぶよう推奨されています。 ・詳細な内容を記載したヒヤリハット報告書があり、従事者間で情報共有が行われています。	

【評価欄記入の仕方】

評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

⑫緊急時の対応(連絡体制、マニュアル、対応記録)

評価項目/判定基準		第三者評価機関
1	○緊急時(含む火災、地震、風水害、犯罪、感染症)の適切な対応を図るためのマニュアル等が整備されている。	✓
	・マニュアル等の存在を確認する。 ・緊急連絡網や関係機関(消防、警察、病院、市役所等)の連絡窓口一覧が整備・更新されていることを確認する。 ・緊急時の役割分担が明記されていることを確認する。	
2	○緊急時の連絡体制や参集体制が整備され、従事者に周知されている。	✓
	・緊急時連絡網等の施設内への掲示の有無や従事者へのヒアリングで確認する。	
3	○防災訓練や避難訓練を年1回以上実施している。	✓
	・訓練の実施記録により確認する。	
4	○緊急事態が発生した際の顛末等の内容を従事者間で共有するとともに、参考例を含め常時参照できるようになっている。	✓
	・当該記録や資料の内容を確認する。	
第三者評価機関	【評価の理由/特記事項】	
	<ul style="list-style-type: none"> ・危機管理マニュアルが整備されています。マニュアルに記載された避難経路図を、各室の入口付近の壁面等利用者の目につく場所に掲示することを推奨します。 ・事務室内に緊急時連絡網が掲示され従事者に周知されています。 ・災害の種類を変えた避難訓練が毎月実施されています。消防署を交えた総合避難訓練を年1回実施しています。 ・倉庫内の高い位置にある棚の一部に未固定のものがありません。地震時の転倒防止を図ることを推奨します。 	

【評価欄記入の仕方】

評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

⑬経理事務

評価項目/判定基準		第三者評価機関
1	○利用料金収入増加や経費削減の取組が行われている。	✓
	・指定管理者へのヒアリングや定期報告書等の関連資料で確認する。	
2	○伝票、帳簿等が作成されているとともに、必要な証憑(注文書、納品書、領収書等)が適切に保管されている。	✓
	・任意に数点の伝票、帳簿及び証憑を抽出し整合を確認する。	
3	○利用料金の収受が適正に行われている。	✓
	・任意日付で通帳記載の入金額と帳簿記載内容の一致を確認する。	
	・利用料の減免が行われている場合は、手続き書類等を確認する。	
4	○指定管理者が定めた規程に則り、必要な決裁手続きを経て発注手続きが行われている。	✓
	・経理担当者へのヒアリング及び関連資料(規程、決裁文書、注文書等)により、適切に発注が行われていることを確認する。	
5	○指定管理者が定めた規程に則り、必要な決裁手続きを経て支払い処理が行われている。	✓
	・経理担当者へのヒアリング及び関連資料(規程、決裁文書、通帳等)により、適切に支払いが行われていることを確認する。	
6	○通帳、印鑑、キャッシュカード、小口現金、パスワードが適切に保管・管理されている。	✓
	・通帳、印鑑、カード、等の取扱者及び耐火金庫やインターネットバンキングを用いた資金の取扱い方法等を確認する。	
第三者評価機関	【評価の理由/特記事項】	
	<ul style="list-style-type: none"> ・経理関係は営業所が一括して管理することで、センターの事務作業を軽減しています。 ・通帳への入金営業所の職員の週一回の定期訪問の際に回収することで安全に現金を取り扱っています。 	

【評価欄記入の仕方】

評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

⑭環境への配慮(CO2削減方策等)

評価項目/判定基準		第三者評価機関
1	○地球温暖化防止(省エネ、Co2削減、電力量ピークカット等)に係る取組が行われている。	✓
	・指定管理者へのヒアリング及び関連資料にて確認する。	
2	○省資源や3R(リデュース、リユース、リサイクル)に係る取組が行われている。	✓
	・指定管理者へのヒアリング及び関連資料にて確認する。	
第三者評価機関	【評価の理由/特記事項】	
	<p>・R4年度の水光熱費は予算1,280,000円に対して実績1,474,764円(予算比15.2%増)となっており、省エネの効果が 出ていると判断しづらい状況ですが、空調機の運転開始時刻に時間差を設けることで負荷の平準化を図っていま す。</p> <p>・ゴミの持ち帰りを推奨しています。</p> <p>・日常点検時に量水計のメーター値を記録することで漏水の早期発見に努めています。</p> <p>・トイレトペーパーの心材や牛乳パック等を利用児の工作用材料としてリユースしています。</p>	

【評価欄記入の仕方】

評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

⑮団体の経営

評価項目/判定基準		第三者評価機関
1	○団体は法令を遵守するとともに、反社会的勢力や法令違反企業との関係を断ち切っている。	✓
	・公表資料や指定管理者へのヒアリングにより確認する。	
2	○団体は自身の決算内容について、適正である旨の監査証明書等を取得している。	✓
	・監査報告書を確認する。	
3	○団体は、指定管理を担う組織として、施設の利用案内、利用促進等に積極的に貢献している。	✓
	・団体のホームページを確認する。	
第三者評価機関	【評価の理由/特記事項】	
	<ul style="list-style-type: none"> ・利用案内について見やすいHPの構成やネット予約の導入により利用の促進を図れています。またけやき広場やイベントが定員を超える参加希望があり、施設の役割を果たしていると感じます。 ・子育て世帯が少ないエリアでも出張広場も開催され、平等な利用機会にも努められています。 	

【評価欄記入の仕方】

評価項目の内容を、達成している(達成が見込める)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)または公募時提案書または事業計画書に記載され、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

評価項目の内容が、仕様書(含む関係法令)、公募時提案書、事業計画書に記載されておらず、かつ、達成していない(達成が見込めない)。

(2) 利用者ヒアリング

ア 結果概要

けやき広場でのイベント実施日ということもあり、けやき広場の利用を目的とする利用者（保護者が子ども一人を連れてくるパターン）を多く確認した。また、調査対象である保護者の多くは女性であった。

利用者への聞き取りの結果、予め設定したヒアリング項目の多くで満足度が高い水準にあり、特に「スタッフの対応」(Q5・a) や「施設について」(Q5・b) に対して好感を持っている方が多いことを確認した。

「運営について」(Q5・c) は相対的に満足度が低くなっているが、イベントや一時預かりに参加しづらい状況に対する意見であり、提供しているサービスへの期待による要望が多いと考えられる。

また、指定管理者だけでは対応が難しい意見としては、営業時間の拡大を望む声や施設へのアクセス面での課題（つくタク・つくバス）などが確認された。

イ 調査方法

調査票に沿って、利用者へ聞き取りを行った。

調査概要は次のとおりである。

表3 調査概要

対象者	施設利用する保護者
実施日	令和5年12月19日（火）9時30分～16時00分
実施件数	32件
調査項目	主な内容 施設を知ったきっかけ、利用頻度、満足度（スタッフ、施設、運営）

ウ 調査結果

Q1 今日は何歳のお子様と来られましたか。 ※複数回答可

1人目 合計32人

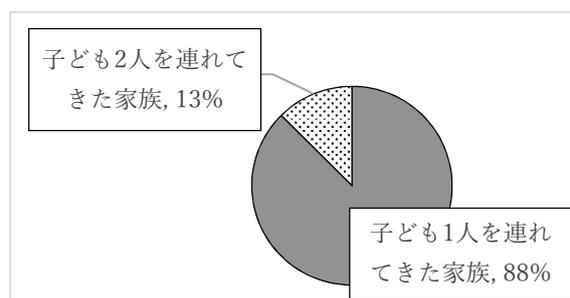
年齢	件数(人)
0歳	5
1歳	18
2歳	5
3歳	3
4歳	0
5歳	1

2人目 合計4人

年齢	件数(人)
0歳	1
1歳	2
2歳	1

家族ごとの連れてきた子どもの数の構成

	件数	割合
1) ひとりで(妊婦の方を含む)	0	0%
2) 子ども1人を連れてきた家族	28	88%
3) 子ども2人を連れてきた家族	4	13%
4) それ以上の場合	0	0%

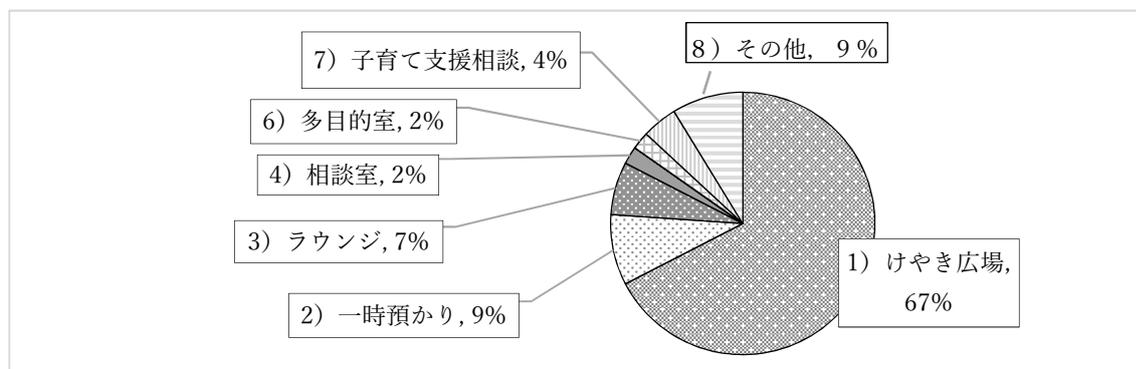


Q2 普段はどの施設を中心に利用していますか。(3つまで)

	件数	割合
1) けやき広場	31	67%
2) 一時預かり	4	9%
3) ラウンジ	3	7%
4) 相談室	1	2%
5) 創作室	0	0%
6) 多目的室	1	2%
7) 子育て支援相談	2	4%
8) その他	4	9%

8) その他の具体的な回答内容

相談室は偶に利用する。
初めて施設に来た。
子育て支援相談は1,2回利用したことがある。
一時預かりを月に2,3回

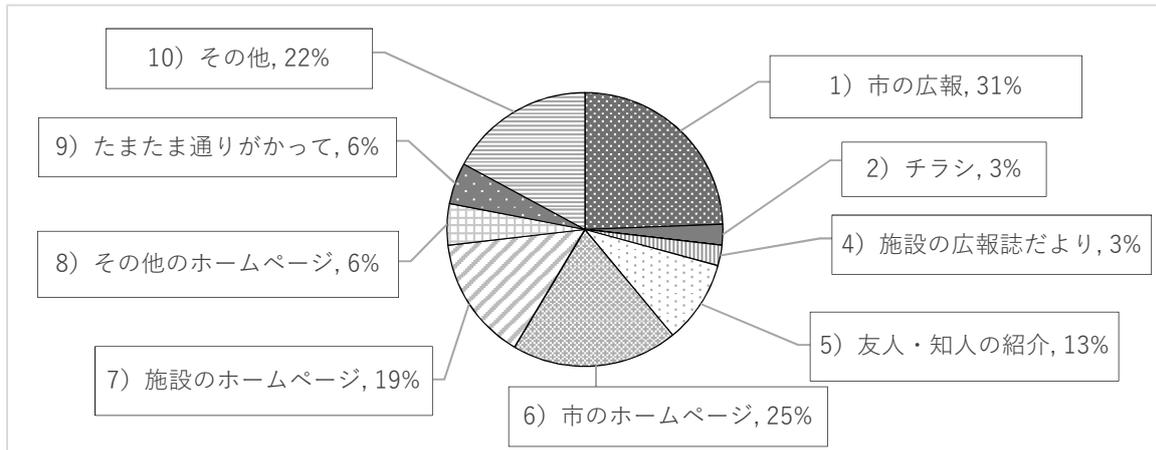


Q3 何を見て施設を知りましたか。(3つまで)

	件数	割合
1) 市の広報	10	31%
2) チラシ	1	3%
3) ポスター	0	0%
4) 施設の広報誌だより	1	3%
5) 友人・知人の紹介	4	13%
6) 市のホームページ	8	25%
7) 施設のホームページ	6	19%
8) その他のホームページ	2	6%
9) たまたま通りがかって	2	6%
10) その他	7	22%

10) その他の具体的な回答内容

赤ちゃん訪問スタッフの話
赤ちゃん訪問
保健師さんの紹介
妊娠したときに市から送られてきた冊子
出産時のパンフレット (チラシ回答者)
子育てサロン
幼児教室のお知らせ
引っ越しのときの資料



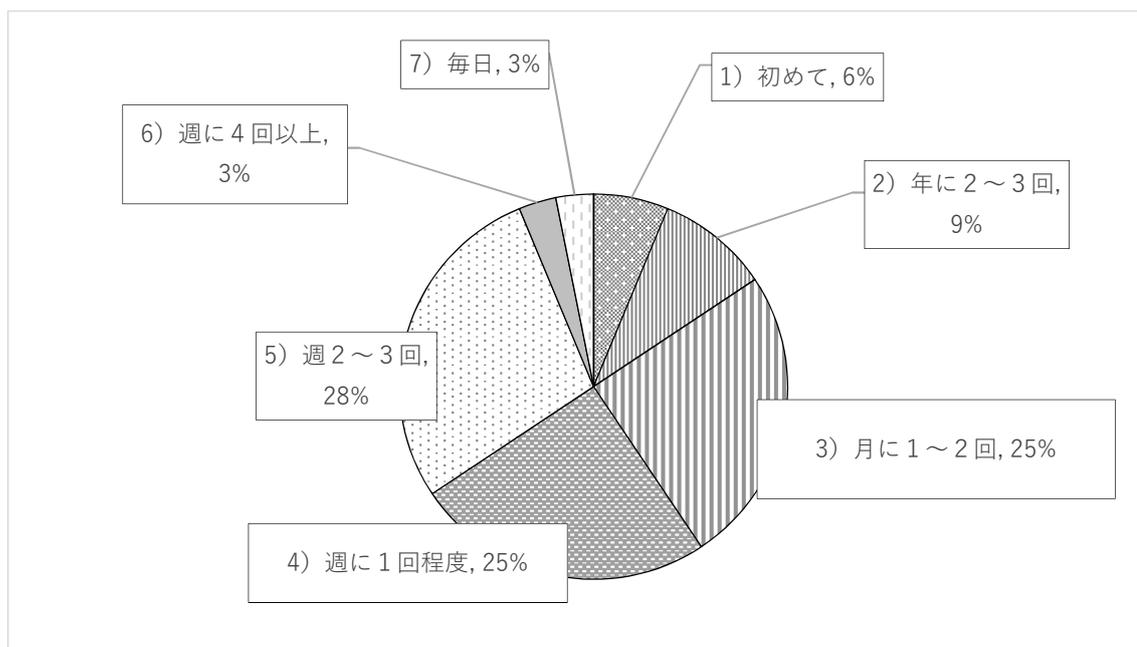
Q4 この施設をどの程度利用されていますか。(○は1つ)

	件数	割合
1) 初めて	2	6%
2) 年に2～3回	3	9%
3) 月に1～2回	8	25%
4) 週に1回程度	8	25%
5) 週2～3回	9	28%
6) 週に4回以上	1	3%
7) 毎日	1	3%
8) その他	0	0%

選択肢3)・4)の具体的な回答内容

以前は他の施設をあまり知らず、どこも有料だと思っていたため、週4で利用していた。(月に1～2回の回答者)

頻繁に来る時期もあれば、全く来ない時期もある。(週に1回程度の回答者)



Q5 それぞれの項目についての満足度を教えてください。(それぞれ1つ)

a スタッフについて

基本的には「満足」が占めているが、詳細の聞き取りでは職員が足りていない日があるとの意見もあった。良い点に挙げられていることに、職員の目が行き届いていることや声掛けされていることに対して満足度している方が多く、不意の事故やケガへの配慮、施設に馴染める環境づくりが求められていると感じられる。

	1.満足	2.どちらか といえば満足	3.どちらか といえば不満	4.不満
ア) 挨拶やマナー・気配り	97%	0%	0%	0%
イ) 安全に対する配慮	88%	9%	0%	0%
ウ) 適正なスタッフの配置	88%	9%	0%	0%

主な意見（詳細の聞き取り結果）

声 掛 け 等	一人の子に声掛けしてくれる。トイレのときに見てくれる。
	職員が近くにいて良い。声がかかりやすい。事務所にいると声がかかりづらいので。
	声掛けが良く、嬉しい。
	声掛けしてもらえるのが良い。
	優しく声掛けしてくれるのが嬉しい。子供の体調を気遣ってくれる。
	一時預かりがよい。子供目線なのもよい。
	話しかけてくれる。話しやすさが良い。
	声掛けをしてくれるのが良い。受付対応もよい。
	スタッフの数が多く、目が行き届いている。
	声がかかりやすい。子どもが泣いているときも見守ってくれている。
	一時預かりの際に「いってらっしゃい」と言ってくれるなど、たくさん挨拶をしてくれる。
そ の 他	子育て相談で色々相談に乗ってもらえて良い。
	とても良い対応をしていただいている。
	スタッフはこの施設でも優しいが、この施設も優しい。
	トイレのときなどスタッフが見てくれるのが良い。
	引っ越ししてきて孤独だったけど、気配ってくれて使いやすく、今まで嫌な思いをしたことがない。
	子ども一人一人を見てくれていて、名前も覚えてくれるので安心できる。
要 望 等	おもちゃがきれい。
	子どもを野放しにしている親が少し気になる。
	スタッフが少ない日がある。行き届いていない。
	職員の入替わり時が心配

b 施設について

満足の回答が大半を占めている。主な意見（詳細の聞き取り結果）も確認すると設備の清潔さや安全面に言及する方が多い傾向にある。おもちゃについてはポジティブな意見も多いが、一部バリエーション不足や壊れているものを指摘している方もいる。要望で最も多いのが現在利用制限を行っている飲食スペースへの言及である。その他、清潔面や安全面での要望があるため、子どものケガや病気に対して心配のないことが最も求められていると感じる。関連して床面の硬さを気にされる方もいた。

	1.満足	2.どちらか といえば満足	3.どちらか といえば不満	4.不満
ア) 施設内の清掃・衛生面	97%	3%	0%	0%
イ) 施設の使いやすさ	94%	6%	0%	0%
ウ) 施設の安全性	97%	3%	0%	0%
エ) 施設の雰囲気	100%	0%	0%	0%

主な意見（詳細の聞き取り結果）

清潔さなど	トイレがきれい
	ほこりもなく空気もきれいに感じる。
	清潔で使いやすい。
	子供用トイレが多いのが良い。明るくて開放的。
	広いし、きれいで使いやすい。幅広いおもちゃが置いてあるのが良い。
	きれい。親が固まっておらず、それぞれで遊ぶことができたり、誰とでも遊べるのが良い。
	きれい。
	広い。お兄ちゃん(5歳)のときよりもおもちゃが減ったのが(ボールプールなど)少し残念。お兄ちゃんを連れてくると物足りない。
	危険なものがない。子どもが舐めたものも、施設でアルコール消毒してくれるのがよい。他の施設だと各自でやるところが多い。
施設空間・雰囲気	体を動かすことや、ままごとなどいろいろなことのできることで満足。他の施設ではこじんまりとしている所も多いが、広くて使いやすい。
	いつもきれいで、明るく、温かい。特に子どもは裸足でハイハイするので、床暖房が非常にありがたい。
	ちょうどよい広さで、遊具も大きすぎずちょうどよい。
	利用している方も話しやすく、初めて利用したときでも疎外感がなく、いい雰囲気。
	話しかけやすい
	話しやすい雰囲気が良い。
	のんびりできる。おもちゃもたくさんあってよい。
おもちゃ	おもちゃの貸出しのバリエーション
	おもちゃのバリエーションがもっとあれば良い。
	古くて壊れているおもちゃがある。子どもにとって広くて、明るくてよい。
要望	髪の毛やごみが気になる。
	床が硬いので少し怖い。もう少しやわらかいと安心。子供用トイレもきれいで安心。
	きれいで、危ない遊具もないのが良い。予約が不要なのが非常に良い。子どもは衝動的で、行きたいときに行くので、予約が必要だと利用するハードルが上がる。人数制限があると待つのが大変だが、のびのびと利用できるいい点もある。よって、部屋がもう少し広くなって、制限の人数がもう少し増えるとよりありがたい。
	季節ごとの掲示があるのが良い。だめなところがないし、困ったこともない。お湯が使えるところやおむつを変えられるところはある？
	食べるスペースが少ない。時間帯でスペースを開放してほしい。
	食べるスペースが1組なので、おやつタイムが取りづらい。パーティションで区切ってほしい。日差しの調整、眩しさも気にかけてくれる。
	食べるスペースがあつていい。トランポリンなどダイナミックに体を動かすスペースがあるとよい。
	うんちのときのスペースが狭くて困る。(特にサイド)

c 運営について

運営面についても全般的に評価は高いが、スタッフの対応や施設に比べて、「2. どちらかといえば満足」や「3. どちらかといえば不満」も一定数ある。

代表的な要望として、営業日や営業時間の拡大、イベントの数に対するものが多い。営業日や営業時間の拡大等については、近隣他施設を利用している方も多いため、他施設との兼ね合いのうえ検討が必要となる。また、反対に現在の営業時間に満足している利用者もいることにも留意が必要である。イベントに対する要望は、予約が取れないことに対するものが多く、今後は人気のイベントの回数の増加などの対策が求められる。

	1.満足	2.どちらか といえば満足	3.どちらか といえば不満	4.不満
ア) 施設の開館・閉館時間	81%	16%	3%	0%
イ) 施設の利用料金	94%	3%	0%	0%
ウ) 開催イベント	63%	22%	9%	0%

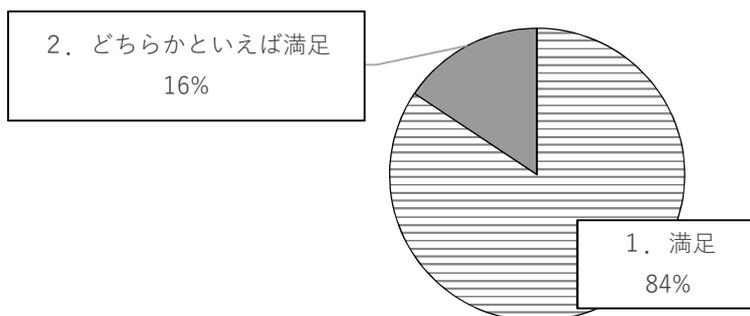
施設全般	イベントに清潔感があって良い。無料の点に満足。
	朝9時に来ることが多いので、今の時間で満足。遊ぶだけは無料なので、利用しやすい。イベントへの参加はほとんどない。
料金	広場での話を聞いて、参加しやすい雰囲気だった。子どもも泣いても良さそうだった。
	無料なのが良い。100日イベントに参加。
	利用料金が無料なのがありがたく、税金に感謝。イベントには予定が合えば参加している。イベント内容も季節ごとに変わっていて、子どもも喜んでいる。夕方はバタバタするし、利用しないと思うので満足。料金も安い。
イベント	100日イベントが良かった。イベントに満足。
	0歳児集まれに予約なしで参加できて良かった。
要望	長ければいいのかもしれないが、16:00以降の時間に使いはしれないと思う。有料のものは利用経験無し。イベントも内容・時間ともに今のもので満足。
	営業時間 土曜日開いているので大変満足ではあるけど、日曜日も開いているとなお嬉しい。今でも満足だけど17:00までやっているとなおよし。イベントも参加できれば良いが、予約が取れないので枠をもっと増やしてほしい。食事をもう少し自由にしてほしい。今では持ってこなくなった。
	保育士さんが大変なので16:00が妥当だとは思いますが、17:00までやっているとお助かる。療育に行ったあと15:00頃から来る。家のおもちゃだけだと飽きる。季節のイベント(夏のお祭りなど)などいろいろやっていたよかったです。発達障害を持っていて、周囲のお子さんや親に迷惑をかけたくないので、参加していない。
	日曜が開館していないので、他に行くところがない。土浦の施設は開いているので、日曜日はそこに行く。やりたいイベントが少ない。リトミックや体を動かすイベントが少なくて参加できない。
	普段の利用は10:30から2時間、14:00から2時間。夕飯の時間(17:00)まで開いていると満足。人数制限がないとさらに満足。ネット予約ができるようになったので、スキマ時間にパットできてよかった。
	コロナを経てコロナ前よりも閉館時間が早まった。もう少し長いとありがたい。14:00~16:00で昼寝をするので、昼寝後~夕食(18:00)までの時間は外も暗くて遊べないので利用したい。イベントも高いとは思わない。
	16時でけやき広場が閉まってしまうのが不便。
兄弟がいるので、8:30ぐらいがいい。	

イベント	イベントの予約が取れない
	イベントの案内が目につかない、参加しにくい。
	イベントの予約が取りにくい。誕生日会で多目的室を利用。
	最近はおらずあくまで1年前のことではあるが、イベントに参加しづらい。午後の時間のイベントが多く、昼寝の時間にかぶる。
	イベントの内容は今やっているので満足。 ただ予約が取りづらい。予約の時間を忘れると予約できない。争奪戦。
	安い。食事をとるときでも、人気のイベントは午前・午後で2部制にするなど増やしてほしい。
	予約が取れない。
	有料施設の利用、イベントへの参加はなし。昼食スペースが少ないので、車内で取っている。予約が取りにくい。
一時預かり	利用料金は高くもなく普通なので、2を選択。イベントにはタイミングが合わずあまり参加していない。(普段は一時預かりのあとにけやきひろばで遊ぶが、時間が決まっているわけではない) 学年ごとのイベントがあったら参加してみたいかもしれない。
	一時預かりの利用をしたことがない。手が出にくい。
	17:00 まで空いていると使いやすい。一時預かりは、料金が高いとは思われないが、予約が取れず、あまり利用できない。
	同年代のイベントがあればうれしい。
その他	有料のもの利用なし。誕生日イベントに参加。ママさん同士で交流できる時間もあるとよかった。
	駐車場が少ない。荷物もあるので少し遠い。 イベント中の音、スタッフの声が小さい。子供の声や音に負けている。

Q6 子育て総合支援センターを総合的に見て、どのように感じていますか。(〇は1つ)

総合的な評価としても高い評価を得られており、主な意見(詳細の聞き取り結果)も広さや清潔さ、利用のしやすさに言及されている。また、特徴的意見からは子育ての悩みや子どもの発達といった側面から施設について肯定的に評価する意見もあった。要望としては、アクセスや食事・飲食に関する要望のほか、「運営について」(Q5・c)と同様に事業に関してイベントの回数や一時預かりに対する意見も多かった。他にも、つくタク・つくバスの乗り継ぎではアクセスしづらいなどの意見もあり、利用者の7割以上が桜地区と研究学園地区で占められること(Q7・b)とも関連があると思われる。

1.満足	2.どちらかといえば満足	3.どちらかといえば不満	4.不満
27	5	0	0



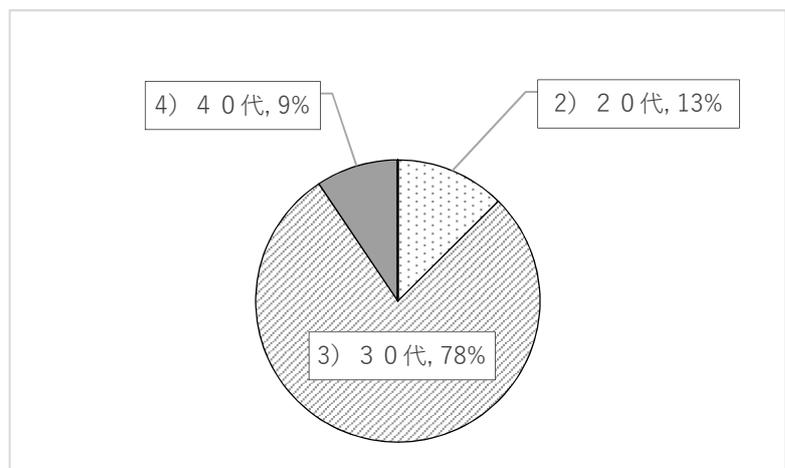
主な意見（詳細の聞き取り結果）

肯定的意見	他の施設のどこもよい。その中でどこに行くかはイベントとかで決めることが多い。子育て総合支援センターは、遊ぶだけでも予約がいらないので、使いやすい。
	広場は予約無しで来れるのが良い。
	家から遠いのでそこまで頻繁には来ないが、来る価値はある。
	雨の日や寒い日など外に出れない日に使う。
	広くてきれいなので良い。
	ここがないとやっていけない。土浦の市役所の上みたいになると嬉しい。（もっと広く、もっと色々なおもちゃ）
	家より広く、衛生的でよい。
特徴的意見	おもちゃがいろいろあってよい。子どもも楽しく遊んでいる。
	家で過ごすのが疲れたり、外で用事があったりするときなどに利用している。
	一時預かりは週2程度利用している。旦那さんが家でリモートワークしている際に上の子だけ預けるなどしている。またリフレッシュしたい時なども利用している。
	現在は旦那さんが育休を取っているが、年明けからはワンオペになるので、どうしようかと思って、子育て総合支援センターに来訪した。年明けから利用しようと思った。
	無料なのがよい。1歳前の10~12ヶ月の子どもでも預けたい。安かったので利用しなかった。
	広くてありがたい。家の近くの児童館は人が少ない。人が多いとももちろん喧嘩など良くない面もあるが、他の子を見て自分もやってみようと思えたり、他のことの触れ合いを通じて社会性も身につくので、この施設は満足。
	広い。スタッフがベテランの方が多く、相談しやすい。
一般的要望	守谷や筑西の施設に比べると、施設が小さく遊具が少ない
	車なら10分だが、つくたくだと1時間半かかる
	バスの本数が少なく、アクセスが悪い。
	センターの広報で具体的な説明が分かりにくくイメージが付かない
	他の施設だと隣接施設で買い物できたり、食事できたりするのは良い。が、ここは別のものであり、比較してここが悪いと思うことはない。
	水のサービスが他の施設にはあるがない。
	料金の問題があるのかもしれないが、冷暖房を気にしすぎているのが気になる。おもちゃが壊れているのもそのせいなのか。
事業に対する要望	イベントが少ない。電話受付をしてほしい。幼稚園や保育所の紹介。イベントをもっとやってほしい。
	けやきひろばでの自由時間が2時間しかないので、もう少し長くしてほしい。
	飲食スペースが1組しか使えないので、増やしてほしい。
	一時預かりがいつもいっぱいイメージ。
	一時預かりで、給食がなく、弁当を準備する必要があるのが大変。そのため、1日の利用はハードルが高く、数時間の利用になってしまう。それ以外の点は満足。
夏休みや冬休みなどの長期休暇の際に、小学生の子どもを預けるところもほしい。	

Q7 あなたのことについて伺います。(それぞれ1つ)

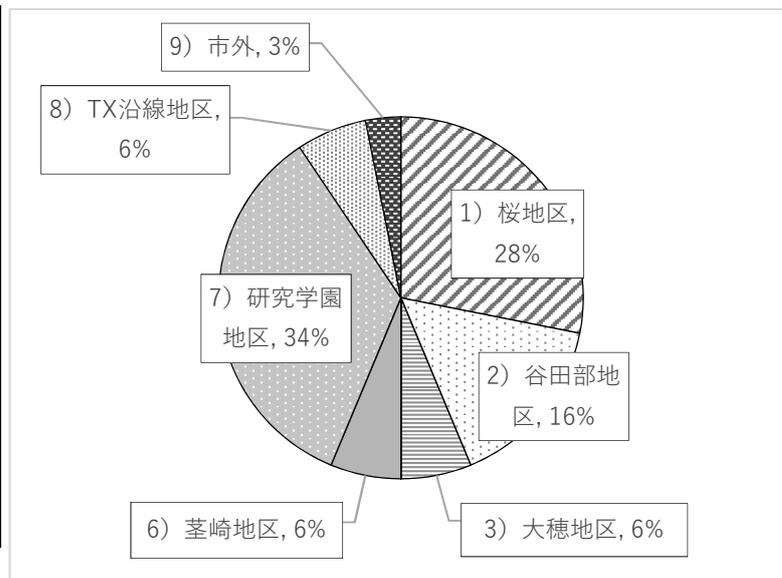
(a) 年齢

	件数	割合
1) 10代	0	0%
2) 20代	4	13%
3) 30代	25	78%
4) 40代	3	9%
5) 50代	0	0%
6) 60代	0	0%
7) 70代	0	0%
8) 80歳以上	0	0%



(b) お住まい

	件数	割合
1) 桜地区	9	28%
2) 谷田部地区	5	16%
3) 大穂地区	2	6%
4) 豊里地区	0	0%
5) 筑波地区	0	0%
6) 荃崎地区	2	6%
7) 研究学園地区	11	34%
8) TX沿線地区	2	6%
9) 市外	1	3%



ヒアリング事項(子育て総合支援センター)

つくば市では、当施設利用者である皆様の声をお伺いし、当施設のサービス向上や改善につなげたいと考えています。ぜひ、本調査にご協力くださいますようお願いいたします。

あてはまるものに○をつけてください。

(○は1つ)(それぞれ1つ)と書いている質問は、あてはまるものに1つ、

(3つまで)と書いている質問は、よくあてはまるものから最大3つまで○をつけてください。

※記載は調査員が代行します。口頭でお答えください。

Q1 今日は何歳のお子様と来られましたか。 ※複数回答可

- 1)ひとりで(妊婦の方を含む) 2)1人目のお子様(歳)
3)2人目のお子様(歳) 4)それ以上の場合(具体的に:)

Q2 普段はどの施設を中心に利用していますか。(3つまで)

- 1)けやき広場 2)一時預かり 3)ラウンジ 4)相談室
5)創作室 6)多目的室 7)子育て支援相談 8)その他()

Q3 何を見て施設を知りましたか。(3つまで)

- 1)市の広報 2)チラシ(具体的に:)
3)ポスター(具体的に:) 4)施設の広報誌だより
5)友人・知人の紹介 6)市のホームページ
7)施設のホームページ 8)その他のホームページ
9)たまたま通りがかって 10)その他(具体的に:)

Q4 この施設をどの程度利用されていますか。(○は1つ)

- 1)初めて 2)年に2～3回 3)月に1～2回 4)週に1回程度
5)週2～3回 6)週に4回以上 7)毎日 8)その他()

Q5 それぞれの項目についての満足度を教えてください。(それぞれ1つ)

【a スタッフについて】

ア)挨拶やマナー・気配り	1. 満足	2. どちらかといえは満足	3. どちらかといえは不満	4. 不満
イ)安全に対する配慮	1. 満足	2. どちらかといえは満足	3. どちらかといえは不満	4. 不満
ウ)適正なスタッフの配置	1. 満足	2. どちらかといえは満足	3. どちらかといえは不満	4. 不満

自由記述

(例：受付対応などについて)

⇒裏へ続きます。

【b 施設について】

ア)施設内の清掃・衛生面	1. 満足	2. どちらかといえは満足	3. どちらかといえは不満	4. 不満
イ)施設の使いやすさ	1. 満足	2. どちらかといえは満足	3. どちらかといえは不満	4. 不満
ウ)施設の安全性	1. 満足	2. どちらかといえは満足	3. どちらかといえは不満	4. 不満
エ)施設の雰囲気	1. 満足	2. どちらかといえは満足	3. どちらかといえは不満	4. 不満

自由記述

(例：欲しい設備や機能、清掃状況、危険な箇所、安全性、貸出備品など)

【c 運営について】

ア)施設の開館・閉館時間	1. 満足	2. どちらかといえは満足	3. どちらかといえは不満	4. 不満
イ)施設の利用料金	1. 満足	2. どちらかといえは満足	3. どちらかといえは不満	4. 不満
ウ)開催イベント	1. 満足	2. どちらかといえは満足	3. どちらかといえは不満	4. 不満

自由記述

(例：開館時間、サービスメニュー、イベントへのご意見など)

Q6 子育て総合支援センターを総合的に見て、どのように感じていますか。(○は1つ)

- 1)満足 2)どちらかといえは満足 3)どちらかといえは不満 4)不満

自由記述

(Q1～Q5 の自由記述以外のご意見)

Q7 あなたのことについて伺います。(それぞれ1つ)

(a)年齢

- 1)10代 2)20代 3)30代 4)40代 5)50代
6)60代 7)70代 8)80歳以上

(b)お住まい

- 1)桜地区 2)谷田部地区 3)大穂地区 4)豊里地区 5)筑波地区
6)荃崎地区 7)研究学園地区 8)TX 沿線地区 9)市外

本調査にご協力いただきまして、ありがとうございました。