

第 17 回わんぱくこども祭り スタッフアンケート振り返り

■全体

◇まとめ

来場者目標：単独 1,000 名(昨年度は、共催で 920 名程度) に対して、実績：単独 1,739 名の来場者があり、非常に多くの方に楽しんで頂けた。また、運営面は大幅な待ち時間の発生や待ち行列などの課題を残す一方で、スタッフ（相談員や協力者）の皆さんの多くの皆さんにも楽しんでもらった（8 割以上が楽しかったと回答）と言える。

◇今回の課題の構造をまとめると

①予想を超える来場者数

↓

②スタッフ人数不足、会場のキャパ不足、駐車場のキャパ不足が発生

↓

③大幅な待ち時間の発生や、待ち行列の整理不足の問題へ発生

【対応】

②のキャパの問題は相談員の減少や手賀のキャパ制限などもあるため、①の対象者を目的に沿って絞るのを優先したい。

■コメント概要（回答者 81 名）

◇良かった点

- ・来場者の笑顔を見られて嬉しかった（5）
たくさんの子供達と親御さんの笑顔が見られて良かったです。
来場者の笑顔が忘れられません。 など
- ・来場が想像以上に来てくれて嬉しかった（4）
- ・素晴らしいイベント・祭りだった（3）
すんごくステキなイベントで楽しい嬉しい時間を過ごせました。 など
- ・装飾が素敵、素晴らしい（3）
- ・こどつど部や相談員への労い（8）
- ・その他
相談員って、すごい団体なんだなと思いました！
食堂があってよかった。
（創作室）水道が近くにあって良かった。
混雑状況確認ボードがあって助かった
子どもスタッフがいて助かった

◇今後検討課題

- ・来場者がキャパを超えていた。予想以上の来場者に戸惑った。（4）
→来場者管理（①来場者を絞る ②来場された方の交通整理）
- ・スタッフ（全体運営、学区の人数）が不足していた（5）
- ・会場のキャパが不足していた（13）
体育館が使えないのが残念だった（7）
2 階が待ち行列で混雑していて道が通れなかった

- ・駐車場のキャパが不足していた (9)
 - 駐車場に入るのに通りまで車が並んだ
 - 消防団から駐車場が少ないとの意見があった。
 - グラウンドの入口が狭いので、出たい人が出られなかったのでは。 など

- ・ブース (13)
 - 材料不足 (6)
 - スペースが不足 (2)
 - 和室の入口が狭い
 - 待ち行列を作る前提でのブース設計にしていなかった。

- ・待ち時間が長い (4)
- ・待ち行列の整備 (7)
 - 列を整理する必要あり、列を整理する人が必要 (4)
 - どの列が、どのブースかわからない (3)

- ・会場 (6)
 - トイレが分かりづらい
 - 食堂職員の接客が冷たい (品切れで販売終了後、営業時間内であるのにも関わらず、お客さんをせかし早く返そうとする)
 - アクセスが良くない (遠い、交通の便が悪い)

- ・備品・原状回復 (4)
 - 返却場所が不明
 - 手賀の原状回復ルールと異なるため戸惑った

- ・受付 (4)
 - シールの貼り付け待ちが多かったため、貼り付ける場所の位置をもう少し離し、余裕持たせても良い。
 - 開場直後の来場者のさばき方をもう少し考えておくとよかった、丁寧にやり過ぎた

- ・他のブースを見たかった (2)

- ・他学区への協力 (2)
 - 自分の学区以外にも目を向けて協力できたら、より一体感が出て盛り上がる
 - 早め終了したブースは、他学区へお手伝いに行くなどもう少し連携がとれると良い

- ・作業的に回すだけになった (2)
 - (本当は子ども達と一緒に楽しむ想定だった)

- ・来場者のマナー、ボランティアの理解不足

- ・その他
 - 市外からの参加は有料にした方がよい、廊下にベビーカースペースは道を塞ぐ、事前説明会不要、忘れ物を持っていく暇がない

■対応（振り返りを受けて）

- ◇全体的に来場者が多い想定で設計する（例）待ち行列、待ち時間、キャパ

- ◇対象者は「柏市内の小中学生」と明確にして、来場者を1,000名にする
 - ・チラシ・ポスターに明記
 - ・幼稚園・保育園にはチラシ・ポスターは配布・掲示しない。
 - ・SNSでの宣伝をやめる。（市外・保育園には積極的にみせない）

- ◇受付
 - ・ボトルネックになっていたシールの必要性を検討、シールが必要な場合は受付と話して設置するなど検討する
 - ・ベビーカーは入館禁止にして事前に報知、受付に置き場を作る

- ◇ブース設計
 - ・材料を増やす（予算の確保）
 - ・受付先頭担当1名、最後尾整列担当1名（混雑状況確認ボードの送信）
 - ・レイアウトを記載してもらう

- ◇案内図や館内図
 - ・スタッフプログラムの待ち行列
 - ・案内図トイレ記載
 - ・スタンラリーの並びも検討

- ◇駐車場の確保
 - ・少し離れたところも検討（第二駐車場、手賀の近隣センターなど）

- ◇食堂
 - ・在庫調整（来場者期待値調整）

- ◇その他
 - ・来場者への理解浸透（ボランティアへの理解促進）
 - 加えて、新たな相談員の確保につなげられるような場にする（チラシ配布、QRコードなどによる申し込み）
 - ・チーバ君のサポートは2名いるとよい（昨年度は2名、今年度は1名）

以上