

平成 29 年度利用者アンケートに係る自己評価について

岩手県立県北青少年の家

当所では、利用者の皆様からのアンケート 2 種類をもとに、次の基準で自己評価を実施しましたので公表します。

<自己評価に使用したアンケート>

アンケート①（研修団体票）～利用していただいた全ての団体のアンケート（集計表別掲）。

アンケート②（利用者アンケート）～利用していただいた個人のアンケート（集計表別掲）。

<評価の基準>

A→「大いに満足」「満足」又は「満足」「まあ満足」の割合が、90%以上

B→「大いに満足」「満足」又は「満足」「まあ満足」の割合が、80%以上 90%未満

C→「大いに満足」「満足」又は「満足」「まあ満足」の割合が、60%以上 80%未満

D→「大いに満足」「満足」又は「満足」「まあ満足」の割合が、41%以上 60%未満

E→「大いに満足」「満足」又は「満足」「まあ満足」の割合が、40%以下

項目 1 施設設備について

自己評価 → C

アンケート①では、「施設の状況はいかがでしたか」の項目で、400 件の回答をいただき、全ての団体から「大いに満足」又は「満足」との評価をいただきました。

アンケート②では、「利用施設の玄関周辺、受付窓口、トイレ、その他の場所の環境整備（清掃・整理整頓等）の状況」（集計表別掲設問 6～9）について、それぞれに 85～87 件の回答をいただき、いずれの設問でも 90%以上の団体から「満足」又は「まあ満足」の評価をいただきました。

また、「設備・用具の整備状況等」（集計表別掲設問 10・11）についてお聞きしたところ、「使いやすい・整備されている」との回答が 78%以上でした。

以上のことから、自己評価をCといたしました。

アンケート①で、子ども達の卓球の夜間練習に付き添った保護者から「寒い」というご意見をいただきました。利用団体には、事前に寒いので防寒着等の準備をお願いするとともにストーブをお貸ししましたが、十分に暖が取れなかったようです。広い体育館ですのでこれからもご協力とご理解を頂きたいと思っております。

「テント泊で国道を走行する車の音がうるさかった」というご意見をいただきましたが、テントを設営する場所を道路から遠い場所にするなど状況に応じた対応をしております。

アンケート②で、「テントに穴があいていた」「汚いところがあった」というご意見をいただきました。点検漏れや清掃の見落としがあったということで、すぐに対応いたしました。

当施設は建築後 30 年以上たち老朽化による課題も多くありますが、利用者からのアンケートに「清掃がきちんと行き届いており、気持ちよく過ごせました。」「年数はそれなりに経っているが、清潔感がある。整理整頓がしっかりとされている。」「氷の状態が良かった。」などの好評も多数いただき感謝しております。今後とも適切な施設設備の維持管理とともに利用者の安全・安心の確保を第一に最善の努力をしております。

項目 2 職員の対応について

自己評価 → B

アンケート①では「職員の対応はいかがでしたか」との項目で、435件の回答をいただき、99%の団体から「大いに満足」又は「満足」との評価をいただきました。

アンケート②の職員の対応については、「電話、窓口、施設内での対応」の3項目（集計表の設問1～3）で82～87件の回答をいただき、「電話の対応」で90%、「窓口の対応」で89%、また、「施設内における対応」で92%の利用者から「まあ満足」以上の評価をいただきました。

以上のことから、自己評価をBといたしました。

アンケート①で、「シーツが不足で引率した職員が急遽対応したため、子どもの指導が手薄になった」というご意見をいただきました。当日は沢山の利用者があり、シーツの数え間違いで足りなくなったもので、今後十分に注意してまいります。

アンケート②で、「ぎりぎりに来たためか説明不足」というご意見をいただきました。日頃、利用者には親切・丁寧に対応するように申し合わせておりますが、十分に注意してまいります。

その他利用者からのアンケートでは「とても良い対応でした。ありがとうございます。」「打合せから当日の研修と丁寧・柔軟に対応していただき感謝しております。」「明るく元気に接していただいたので雰囲気良かった。スケジュールの遅延にも柔軟に対応していただいた。」「臨機応変に対応していただき本当にありがたい。」などのご意見をいただきました。

当所では、3S「Smile（さわやかな笑顔で）・Speed（対応は素早く）・Sense（良い方法を考えて）」運動を継続して展開するとともに、接遇研修等をさらに充実し、これからも皆様にご満足いただけるよう努力してまいります。

項目3 運営について

自己評価 → A

アンケート①では、「研修の目的・ねらいが達成できましたか」との項目で、438件の回答をいただき、「大いに満足」又は「満足」との評価が合わせて98%でした。

アンケート②では、「当施設を利用してみて総体的な満足度はどのくらいですか」（集計表別掲設問12）との項目で、87件の回答をいただき、「満足」又は「まあ満足」以上の割合が96%でした。

以上のことから、自己評価をAといたしました。

当所では、利用団体との事前の確認や打合せを密に行い、研修中においても様々な要望をお聞きし研修目的の達成に助力しております。定例の休所日において利用者から希望がある場合は原則として開所するほか、スケート場では大会にあわせて開場時間を延長するなど、ご要望には可能な限り応えるよう積極的な運営に努めております。

また、外部委員による「県北青少年の家運営有識者会議」のご提言や、利用者アンケートで寄せられたご意見・ご要望につきましては速やかに運営に反映するよう、今後も一層運営改善に努めてまいります。

項目4 食事について

自己評価 → A

アンケート①の、「食事の内容はいかがでしたか」との項目で180件の回答をいただき、「大いに満足」又は「満足」が合わせて96%でした。このことから、自己評価をAといたしました。

「おかずの量が少ない。」「量が少ない、味が薄い。」「値段から見て、一般食堂より見劣りする内容に感じた。」というご意見をいただきました。利用団体によっては今後も料理の追加を勧めるなど改善に努めてまいります。

当所では、アンケートでいただくご意見について給食業者と協議し運営に反映させるほか、毎年、給食業務会議を開催するなかで、アレルギー対策や食中毒対策などを含んだ総括的な検討を行っており、今後も一層改善に取り組んでまいります。