

平成 28 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、383 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 81～82 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 79%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。

なお、アンケート①では、「不満」又は「大いに不満」は 1 件もありませんでした。アンケート②では「やや不満」で「くつ箱がせまい」というご意見をいただきました。これは、宿泊研修で来所した小学校からのご意見で、長靴とズックの両方を入れるとくつ箱がせまいということでした。早速、利用人数の倍以上の数のくつ箱を利用団体用に指定することとして、利用者にご不便をおかけしないようにいたしました。

当施設は建築後 30 年以上を経て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は「施設全体がとても清潔でした」「管理が行き届いていて、利用者が気持ちよく使うことができた」

「トイレもとってもきれいでよかった」「スケートリンクがきれいに製氷されていて滑りやすかった」などのご意見も多数いただきました。

当所では、皆様により快適にご利用いただけますよう、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 → A

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、426 件の回答をいただき、99.8%

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76～82件の回答をいただき、「電話の対応」で91%、「窓口の対応」で95%、また、「施設内における対応」で97%と、いずれの項目でも90%以上の利用者から「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Aといたしました。

アンケート①では、「不満」で「木の実拾いで、もう少し案内をしてほしかった」という保育所からのご意見をいただきました。これは、利用団体が考えていた時間よりも少し短かったということでした。事前打合せの時に十分に利用団体の要望をお伺いをして対応することといたしました。

その他利用者からのアンケートでは「わからないことがあれば何でも相談に乗ってくれる姿勢でいてくれた。過干渉せず、ちょうど良い距離感だと思う」「雨天時の対応など親身になって相談にのっていただき、非常に助かった」「きめ細かい指導、声掛けはいつも本当にありがたいと感じています。児童も意欲的に活動に取り組むことができた。」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、434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99.0%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、82件の回答をいただき、「満足」又は「まあ満足」以上の割合が98%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目的の達成に助力しておりますし、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192件の回答をいただき、「大いに満足」又は「満足」が合わせて100%でした。このことから、自己評価をAといたしました。

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。