

利用者アンケートに係る自己評価について

当所では、利用者の皆様のアンケート3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>

- ① 利用団体満足度調査～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）。
- ② 追跡調査～利用していただいた団体の中から抽出してのアンケート（集計表別掲）。
- ③ 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→「まあ満足」以上の割合が、91%以上
- B→「まあ満足」以上の割合が、81%以上 90%未満
- C→「まあ満足」以上の割合が、60%以上 80%未満
- D→「まあ満足」以上の割合が、41%以上 60%未満
- E→「まあ満足」以上の割合が、40 以下

項目1 施設設備について

自己評価 → B

アンケート①では「満足」以上が99%、アンケート②では「施設設備が良い」が選定理由の2番目でした。アンケート③では、設問6『利用施設の玄関周辺環境整備（清掃・整理整頓等）はいかがですか。』、設問7『利用施設の受付窓口の環境整備（清掃・整理整頓等）はいかがですか。』、設問8『利用施設のトイレの環境整備（清掃・整理整頓等）はいかがですか。』、設問9『その他の場所の環境整備（清掃・整理整頓等）はいかがですか。』の「まあ満足」以上がそれぞれ85%から92%と8割を超えておりました。また、設問10『設備・用具は使いやすいですか。』は「使いやすい」が74%、設問11『設備・用具の整備状況はどうですか。』は「整備されている」が77%でした。以上のことから、自己評価をBといたしました。

なお、『洋式トイレが少ない』等のご意見をいただいておりますが、施設設備の改修は設置者である岩手県様の整備となり、当事業団ではご要望に添いかねるところではありますが、ご意見がありましたことをお伝えいたします。『シャワーが使いにくい』点につきましては、節水のため操作1回当たりの給湯時間を約15秒に設定しておりましたが、ご要望後は給湯時間をやや長くしております。

また、『施設全体が整備され、安心して活動できた』『大変、清潔、きれいな施設でした』などの高評価も多数いただいております。建築後26年経過しましたが今後とも維持管理とともに安全・美化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「満足」以上が100%、アンケート③では、設問1『電話の対応はどうでしたか。』、設問2『窓口の対応はどうでしたか。』、設問3『施設内において、職員の対応はどうでしたか。』の「まあ満足」がそれぞれ71%から90%でしたので、自己評価をBといたしました。

また、『必要な道具をきちんとそろえてくれたし、朝の早い時間にも対応してくれた。』『とても親切でわかりやすく、子ども達が活動しやすかった。』『明るく接してくれて嬉しい。』『ヘルプにかけつけるのがとても早くて助かりました。』などの意見をいただき感謝しております。

当所では「Smile・Speed・Sense」をモットーに、接遇等の研修をかさね、さらに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 → B

アンケート②の『利用者のニーズ・意見を反映した運営を行なっていると思いますか。』では、「反映している」が68%、「ある程度反映している」が28%、合わせて96%でした。また、平成19年度と同調査より「反映している」が18ポイント上昇しているため、自己評価をBとしました。

当所では、清掃・暖房・警備・植栽管理・スケート場運営の業務を委託せずに直接実施しており、各業務を連動させ一体となった運営を行なっております。また、外部委員による「運営有識者会議」の提言等やアンケートで寄せられた意見・要望を運営に反映するよう努力しており、今後も一層運営改善に努めてまいります。

項目4 情報提供について

自己評価 → B

アンケート②の『地域や利用団体への説明・情報提供は十分であると思いますか。』では、「そう思う」が52%、「まあそう思う」が44%、合計で96%でした。また、平成19年度と同調査より「そう思う」が14ポイント上昇し、小学生を対象にした主催事業は定員を上回る参加がほとんどでありました。しかし「あまりそう思わない」という回答や改善・努力すべき点もあるため、自己評価をBとしました。

当所では、毎月第1・3水曜日のカシオペアFMに電話出演してイベント等のお知らせをしているほか、「県北フェスティバル」ではチラシを新聞折り込み、「プラネ観賞デー」では広告業者による新聞折り込み広告を実施しております。また、岩手県様の『いわてグラフ』や二戸地方振興局様が発行している『カシオペア連邦イベント情報』に事業の情報を掲載させていただいております。小中学校様やその児童生徒・保護者の皆様には、事業の度に案内を差し上げておりますが、住民の皆様への情報提供は、今のところ前述の方法により行なっており、必ずしも充分ではないと思われまます。ご覧いただいているホームページを始めとして、情報提供の方法について改善・努力をしております。