

「令和3年度利用者アンケート」に係る自己評価について

令和4年6月
岩手県立県南青少年の家

当所では、利用者の皆様を対象にアンケート調査を実施し、その結果に基づいて基本的な事項である「職員の対応」と「施設設備」の2項目について自己評価を行ったものです。

(自己評価結果)

項目1 職員の対応について

自己評価 → A

設問1～3の「電話、窓口、施設内において、職員の対応はどうでしたか。」について、電話対応では90%、窓口対応では99%、そして施設内での対応では100%の皆様から、「満足」又は「まあ満足」との評価をいただいた。各設問の「まあ満足」以上の平均割合が96.4%でしたので、自己評価を「A」としました。

また、設問4の「その他の職員の対応についてお気づきの点がございましたら、記入して下さい。」では、

- ・「いつも丁寧に対応してくださり、本当に心強かったです。ありがとうございました。(同様8件)」
- ・「とても良い対応で一同満足しています。(同様3件)」
- ・「しっかりと指導してくださるので安心して活動することができました。(同様4件)」
- ・「体調を崩した園児の対応にとっても感謝しています。」

等、利用者寄り添った姿勢に対し、お褒めの言葉をいただきました。

これらを激励の言葉と受け止め、さらに親切・丁寧な対応等に心掛け、利用者喜んでいただける研修施設を目指して参ります。

項目2 施設設備について

自己評価 → A

設問6～9の「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」について、91.3%の皆様から、「満足」又は「まあ満足」との評価をいただきました。

令和2年10月に、食堂と医務室にエアコンを整備したことにより、夏には快適な環境で食事提供や体調不良者の静養場所を確保できたことも、高評価に繋がったものと考えます。

更に、設問10～11の「設備・用具の整備状況等」については79%の皆様から、「使いやすい・整備されている」との評価をいただきました。

昨年度に宿泊室の布団を全て更新にしたこともあり、快適に宿泊室を利用いただけたことが満足度に繋がったものと考えます。

結果的に、施設を利用しての総体的な満足度では、「まあ満足」以上の割合が100%でしたので、自己評価を「A」としました。

なお、研修室や宿泊棟等館内へのエアコン設置を希望する意見が、利用者アンケートのほか、利用団体評価票においても要望があります。また、設備・用具等は全般的に老朽化の状況もあることから、更新等の予算確保に

ついて、継続して岩手県教育委員会に要望して参ります。

これからも利用者の皆様の意見等を参考にしながら、安心して施設をご利用いただくために、施設設備の維持、管理に努めて参ります。

※評価の基準は、次のとおりです。

A→「まあ満足」以上の割合が、90%以上

B→「まあ満足」以上の割合が、80%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

※ 概ね C を通常としています。

アンケートの結果は、次のとおりです。

1 実施時期

令和3年4月1日から令和4年3月 31 日まで

2 対象者

施設利用者 回答数 69 件

3 結果

次ページにアンケート結果を掲載しております。