

「令和5年度利用者アンケート」に係る自己評価について

令和6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。

<自己評価に使用したアンケート>

アンケート①（利用評価票） 利用いただいた全ての団体のアンケート

アンケート②（利用者アンケート） 利用いただいた個人のアンケート

（自己評価結果）

項目1 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」の設問で 607 件の回答をいただき、全ての団体から「良かった」又は「どちらかと言えば良かった」との評価をいただきました。

アンケート②では、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 79%、「窓口対応」で 89%及び「施設内での対応」で 98%の皆様から「満足」又は「まあ満足」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、

- ・「急な変更にも親切丁寧に対応してくださり誠にありがとうございます。安心して過ごすことができました。」
- ・「とても親切に対応していただきました。」
- ・「子供達に分かりやすく話していただき、優しい声掛けをしていただき嬉しかったです。沢山褒めてくださりありがとうございます。」
- ・「大人数でしたが子供達に分かり易く丁寧に指導していただきありがとうございました。」
- ・「ご迷惑をおかけしたところがありましたが、適した対応をしていただき感謝です。」
- ・「いろいろな疑問やお願いにも快く応答していただきました。」

等、お褒めの言葉をいただきました。

今後も更に親切、丁寧な対応等を心掛け、利用者に喜んでいただける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

アンケート①では、「施設・設備はいかがでしたか」の項目で 575 件の回答をいただき、「良い」又は「どちらかと言えば良い」との評価を 99%いただきました。

アンケート②では、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、「玄関周辺」で 83%、「受付窓口」で 87%、「トイレ環境整備」で 79%及び「その他の

場所の環境整備」で84%の皆様から「満足」又は「まあ満足」と評価をいただきました。また、設問10～11の「設備・用具の整備状況等」については「使いやすさ」は66%、「整備状況」は65%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。

館内清掃をはじめ多目的グラウンドや野球場整備の推進、ロビーや館内の季節感ある掲示物など、利用者が快適に使用できるよう努め、利用者の満足度に繋がったものと考えます。

結果、施設を利用しての「総合的な満足度」では、アンケート①では「どちらかと言えば満足」以上が100%、アンケート②では「まあ満足」以上が84%でしたので、自己評価を「A」としました。

令和5年度は記録的な猛暑のため真夏日の日数が過去最多となり、利用団体から研修室や宿泊棟など館内へのエアコン設置を強く希望する意見が多数見受けられました。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、引続き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】

- A→「どちらかと言えば良かった」又は「まあ満足」以上の割合が、90%以上
- B→「どちらかと言えば良かった」又は「まあ満足」以上の割合が、80%以上～90%未満
- C→「どちらかと言えば良かった」又は「まあ満足」以上の割合が、60%以上～80%未満
- D→「どちらかと言えば良かった」又は「まあ満足」以上の割合が、41%以上～60%未満
- E→「どちらかと言えば良かった」又は「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。

【アンケート結果】

1 実施時期

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

2 対象者

施設利用者	アンケート①(利用評価票)	607件
	アンケート②(利用者アンケート)	81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。

R5年度利用評価票まとめ

【利用の目的が達成されましたか】

	達成できた	どちらかと言 えば達成でき た	どちらかと言 えば達成でき なかった	達成できな かった	回答数
4～12月	464	9	0	0	473
1月	37	0	0	0	37
2月	44	1	0	0	45
3月	52	0	0	0	52
計	597	10	0	0	607
%	98.4	1.6	0	0	100

【職員の対応はいかがでしたか】

	良かった	どちらかと言 えば良かった	どちらかと言 えば良くな かった	良くなかった	回答数
4～12月	469	4	0	0	473
1月	37	0	0	0	37
2月	45	0	0	0	45
3月	52	0	0	0	52
計	603	4	0	0	607
%	99.3	0.7	0	0	100

【今回のご利用は満足いただけましたか】

	満足	どちらかと言 えば満足	どちらかと言 えば不満	不満	回答数
4～12月	468	3	0	0	471
1月	37	0	0	0	37
2月	45	0	0	0	45
3月	52	0	0	0	52
計	602	3	0	0	605
%	99.5	0.5	0	0	100

【施設・設備はいかがでしたか】

	良い	どちらかと言 えば良い	どちらかと言 えば良くない	良くない	回答数
4～12月	396	47	3	1	447
1月	33	1	0	0	34
2月	41	4	0	0	45
3月	48	1	0	0	49
計	518	53	3	1	575
%	90.1	9.2	0.5	0.2	100

令和5年度 [施設名 県南青少年の家]利用者アンケート集計表 (回答数 81件)

利用されている施設についてお答え願います。

1 電話の対応はどうでしたか。	回答数	構成割合 (%)
① 満足	47	71%
② まあ満足	5	8%
③ 普通	14	21%
④ やや不満 ()	0	0%
⑤ 不満 ()	0	0%
計	66	100%

2 窓口の対応はどうでしたか。	回答数	構成割合 (%)
① 満足	57	79%
② まあ満足	7	10%
③ 普通	8	11%
④ やや不満 ()	0	0%
⑤ 不満 ()	0	0%
計	72	100%

3 施設内において、職員の対応はどうでしたか。	回答数	構成割合 (%)
① 満足	68	85%
② まあ満足	10	13%
③ 普通	2	3%
④ やや不満 ()	0	0%
⑤ 不満 ()	0	0%
計	80	100%

4 その他、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。
<p>1 急な変更にも親切丁寧に対応してくださり、誠にありがとうございます。安心してすごすことができました。</p> <p>2 とても親切に対応していただきました。ありがとうございます。</p> <p>3 よかった 楽しい先生でした。</p> <p>4 子どもたちに分かりやすい様に話していただいたり、やさしい声掛けをしていただき嬉しかったです。沢山ほめてくださりありがとうございます。</p> <p>5 子供達や大人にも沢山声がけしていただいてありがとうございます。</p> <p>6 親切でした。</p> <p>7 あいさつしてくれてうれしかったです。</p> <p>8 ていねいな対応ありがとうございます。</p> <p>9 特にありません。</p> <p>10 説明が子供でもわかりやすく良かった。</p> <p>11 特にありません。</p> <p>12 大人数でしたが子どもたちに分かりやすく丁寧に指導していただきありがとうございました。</p> <p>13 子どもたちもしっかりと話を聞くような対応で勉強になりました。</p> <p>14 良かったと思います。子ども達にやらせようとするのは大事だとあらためて考えさせられました。つい大人が手出し口出しをしてしまう。</p> <p>15 ご迷惑をおかけしたところがありましたが、適した対応をしていただき感謝です。児童への指導をしていただいたところも感謝です。</p> <p>16 フレンドリーな対応で良かったと思います。</p> <p>17 いろいろな疑問やお願いにも快く応答していただきました。</p> <p>18 色々相談にのっていただき、ありがたかった。</p>

5 普段利用されている時間帯はいつですか。	回答数	構成割合 (%)
① 午前	48	54%
② 午後	20	22%
③ 18時以降	5	6%
④ その他 (一日 (2件)。していない(2件)。初の利用です (2件)。泊り (5件)。年3~4日。年1回。行事で。)	16	18%
計	89	100%

6 利用施設の玄関周辺の環境整備 (清掃・整理整頓等) はいかがですか。	回答数	構成割合 (%)
① 満足	57	70%
② まあ満足	11	13%
③ 普通	13	16%
④ やや不満(古い、手入れ不足)	1	1%
⑤ 不満 ()	0	0%
計	82	100%

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。	回答数	構成割合 (%)
① 満足	60	76%
② まあ満足	9	11%
③ 普通	10	13%
④ やや不満()	0	0%
⑤ 不満 ()	0	0%
計	79	100%

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。	回答数	構成割合 (%)
① 満足	48	61%
② まあ満足	14	18%
③ 普通	16	20%
④ やや不満(排水のにおい。)	1	1%
⑤ 不満 ()	0	0%
計	79	100%

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。	回答数	構成割合 (%)
① 満足	52	66%
② まあ満足	14	18%
③ 普通	12	15%
④ やや不満(古い、手入れ不足)	1	1%
⑤ 不満 ()	0	0%
計	79	100%

10 設備・用具は使いやすいですか。	回答数	構成割合 (%)
① 使いやすい	53	66%
② 普通	26	33%
③ 使いにくい (炊事場と食事するテントが遠く、行き来が大変。)	1	1%
計	80	100%

1 1 設備・用具の整備状況はどうか。	回答数	構成割合 (%)
① 整備されている	52	65%
② 普通 (暑さ対策 エアコン等設置してあるとさらによいと思う。)	25	31%
③ 整備されていない (部屋にエアコンがない。倉庫の中。エアコンがほしいです。)	3	4%
計	80	100%

1 2 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。	回答数	構成割合 (%)
① 満足 (80%以上)	52	64%
② まあ満足 (79~60%)	16	20%
③ 普通 (59~40%)	10	12%
④ やや不満 (39~20%)	2	2%
⑤ 不満 (20%未満)	1	1%
計	81	100%

1 3 スポーツ振興事業団では、県民を対象とした様々な事業(イベント・教室等)を展開していますが、今までに参加されたことはありますか。	回答数	構成割合 (%)
① 参加したことがある	8	10%
② 参加したことがない	70	90%
計	78	100%

1 4 今後、どのような事業の企画を希望しますか。		
① スポーツ		
1 体力のあまりない方でも参加できる「ぶらりハイキング」みたいな事業		
2 クロスカントリースキー		
3 プロによるスポーツ教室		
4 キャンプ、自然観察		
5 木、石などを使ったクラフト工作		
② 文化		
1 歴史や文化をマニアックに学べる「ぶらタモリ」的な事業		
2 アクセサリー作りなどの教室		
3 モノづくり系		
4 本物にふれる教室		

1 5 スポーツ振興事業団のホームページでは、施設案内、事業案内等を紹介していますが、ご存知でしょうか。	回答数	構成割合 (%)
① 知っている	28	37%
② 知らない	48	63%
計	76	100%