

令和5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、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（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）。

（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」の項目で、464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100%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64～73件の回答をいただき、「電話の対応」で86%、「窓口の対応」で92%、また、「施設内における対応」で93%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②では、「とても丁寧に対応していただきました」、「電話では何度も質問しましたが、詳しく教えてくださいとても助かりました」、「判断に迷う時でもしっかり相談に乗って頂きとても心強かったです」などの積極的な評価もいただきました。

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、各種研修等をさらに充実するなどしながら、これからも皆様にご満足いただくことができるよう努力して参ります。

項目2 施設設備について

自己評価 → A

アンケート①では、「施設の状況はいかがでしたか」の項目で、418件の回答をいただき、「大いに満足」又は「満足」との評価が併せて99%でした。

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73～74件の回答をいただき、「満足」又は「まあ満足」の評価を「玄関周辺」94%、「受付窓口周辺」93%、「トイレ清掃」90%、「その他の場所の環境整備」88%と多くの団体から「満足」又は「まあ満足」以上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」との回答がそれぞれ75%、77%でした。

結果的に、「施設を利用してみての総合的な満足度」（集計表別掲設問12）では、「やや満足」以

上の割合が 96%でした。

アンケート①では、「(トイレの水が) 流れにくかった」というご意見をいただきました。このご意見に対しては、ご意見を頂いたのち直ぐに施設内の全トイレにおいて、押しボタンを押しても水が流れにくくなっている箇所を確認しましたので、分解清掃、調整を行いました。

アンケート②では、「近年の暑さ対策として、研修室や宿泊棟にエアコンを設置していただきたい」というご意見をいただきました。救護室や食堂にはエアコンがありますが、研修室や宿泊室には設置されていないことからのご意見です。また、設備・用具等の老朽化の状況もあり、岩手県教育委員会に要望して参ります。

当施設は開所後 41 年がたち老朽化による施設やプラネタリウム・スケート場等設備・用具に課題も多くありますが、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心・安全の確保を第一に最善の努力をしてまいります。

<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

※ 概ねCを通常としております。

<実施時期>

令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

<対象者>

施設利用者 アンケート① (研修団体票) 467件

アンケート② (利用者アンケート) 74件

<結果>

次ページにアンケート結果を掲載しております。