

「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、丁寧な応対等を心掛け、利用者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、施設を利用した「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。