

令和6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いました。

＜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370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75～85件の回答をいただき、「電話の対応」で97%、「窓口の対応」で99%、また、「施設内における対応」で99%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としました。

アンケート②では、「みなさんとても丁寧に対応してくださり、とてもよかったです」、「時間が空いた際のプラネタリウム鑑賞など、臨機応変に対応していただきありがたかった」、「廊下であった際も声をかけて下さりととても優しいです」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まいります。

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、304件の回答をいただき、「大いに満足」又は「満足」との評価が合わせて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5）についてそれぞれ82件の回答をいただき、「満足」又は「まあ満足」の評価は93%と、多くの団体から「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6）についてお聞きしたところ、「満足」又は「まあ満足」の評価は93%と、多くの団体から「まあ満足」以上の評価をいただきました。

結果的に、「施設を利用してみての総体的な満足度」（集計表別掲設問7）では、「やや満足」以上の割合が100%でした。

アンケート①では、「Wi-Fi が使えるようになると助かります」、「Wi-Fi 環境があればよいと思います」とのご意見をいただきました。これらのご意見に対しては、今後も岩手県へ要望することなどで対応してまいります。

アンケート②では、「暑い！宿泊室も暑くて寝ながら汗をかいていた子が多かった。宿泊室にもエアコンをつけてほしい！熱中症対策を万全に」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。このご意見に対しては、「近年の真夏日の中で研修活動や熱帯夜での睡眠不足など扇風機だけでは充実した宿泊研修等が難しい状況であると存じており、今後も岩手県へ要望してまいります」という対応策を回答しております。

また、施設全体として、設備・用具等の老朽化の状況もあり、併せて岩手県教育委員会に要望してまいります。

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6年4月1日から令和7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）	370件
	アンケート②（利用者アンケート）	85件

<結果>

次ページにアンケート結果を掲載しております。