

資料

平成23年度 「利用者アンケートの集計結果」

○平成23年度「事業報告」

利用者意見の反映・利用者満足度より抜粋

目次

○手賀の丘少年自然の家	1
○水郷小見川少年自然の家	3
○君津亀山少年自然の家	5
○東金青年の家	8
○鴨川青年の家	11

平成25年3月1日

【手賀の丘少年自然の家】

利用者意見の反映・利用者満足度について

①利用者アンケートの結果

◎各評価項目の平均評点は以下の通りであり、「ご利用満足度」「お部屋清潔度」で前年の評価を上回った。

(4点-大変満足 3点—満足 2点—不満 1点—大変不満)

項目	平成23年度平均評点	平成22年度平均評点
ご利用満足度	3.4	3.4
スタッフ満足度	3.4	3.4
食事満足度	3.2	3.2
お部屋清潔度	3.3	3.3

別添 13 「施設来所者アンケート実施状況等報告」参照

別添 14 「来所者アンケートによる要望・対応状況について」

別添 15 「アンケート以外の要望等について」

別添 16 平成23年度 アンケート年計

②アンケートの回収率

◎平成23年度は下見団体を除く団体数620団体に対し、アンケート総数は448件であった。回収率は72.3%となり、前年の73.2%を若干下回った。アンケートの回収方法等改善をして行きたい。

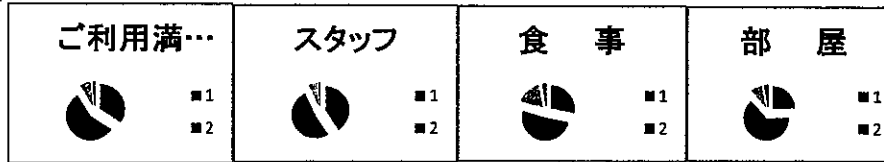
③アンケート結果の活用

◎毎月ごとにアンケートの纏めを行い、県への報告を行う一方、所内会議等で結果の共有をし、必要な改善を行っている。また、アンケートを受けて対応した内容については、所内の「お知らせコーナー」に掲示している。

【H23年度アンケート年計】

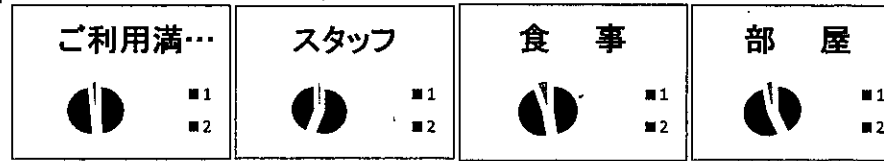
【上期TTL】 アンケート件数 277

	大変満足	満足	不満	大変不満	計
ご利用満足	95	157	21	4	277
スタッフ	113	144	17	3	277
食事	73	134	45	8	260
部屋	65	168	23	8	264
計	346	603	106	23	1078



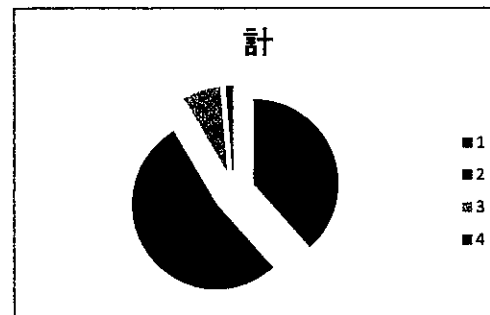
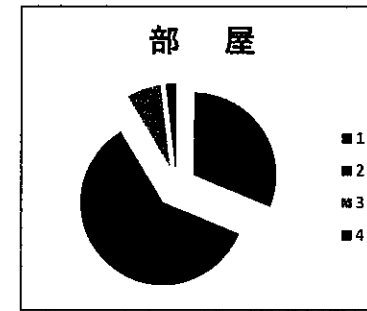
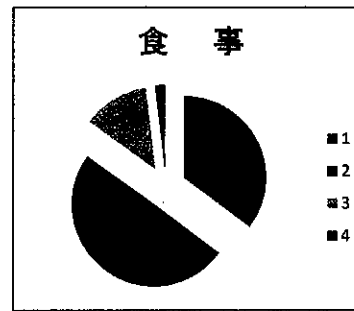
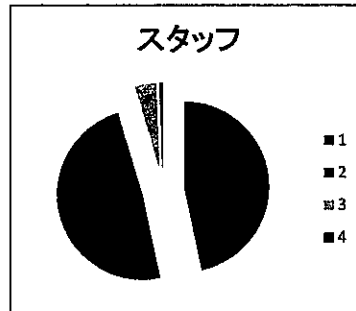
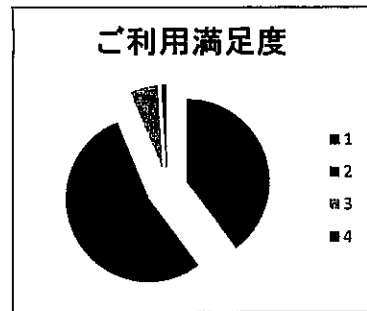
【下期TTL】 アンケート件数 171
(アンケート全項目未回答1件) (内1件未回答)

	大変満足	満足	不満	大変不満	計
ご利用満足	83	84	3	0	170
スタッフ	95	73	1	0	169
食事	72	71	9	0	152
部屋	65	82	5	0	152
計	315	310	18	0	643



【年計】 アンケート件数 448
(アンケート全項目未回答1件) (内1件未回答)

	大変満足	満足	不満	大変不満	計
ご利用満足	178	241	24	4	447
スタッフ	208	217	18	3	446
食事	145	205	54	8	412
部屋	130	250	28	8	416
計	661	913	124	23	1721



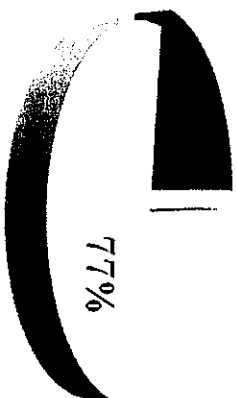
2

利用者の声

<平成23年度 4月～3月 アンケート集計結果>

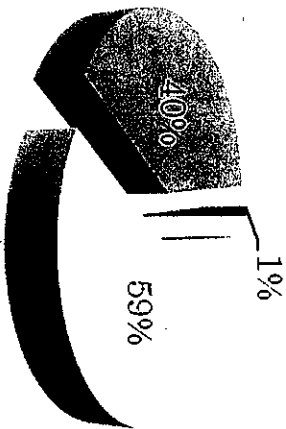
※利用団体の皆さま、アンケートのご協力ありがとうございました。所では、皆さまの声を反映できるように努力してまいります。

4月～3月 アンケート提出率

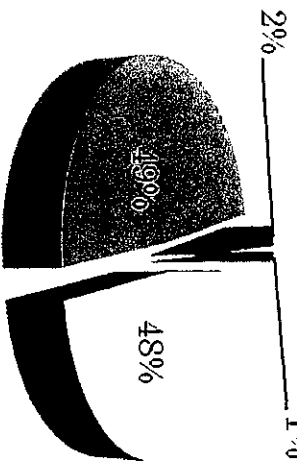


提出 ■ 未提出

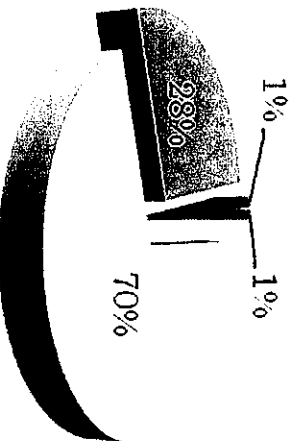
1. 自然の家の全般的な印象について



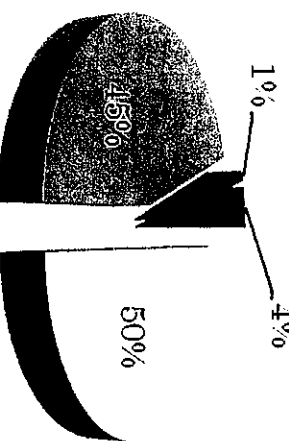
2. 施設・設備について



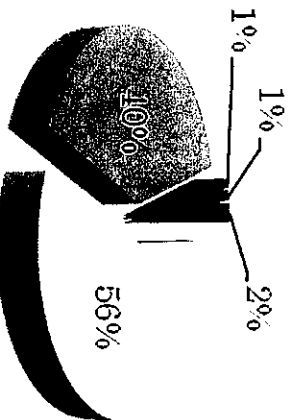
3. 所員の指導・対応について



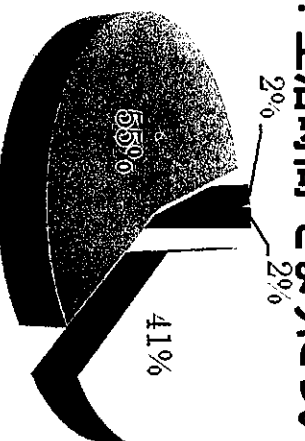
4. 活動内容について



5. 食堂について



6. 生活時間・きまりについて



<利用者アンケートへの対応>

平成23年度 4月～3月

○エレベーターの利用に高齢者も含めて欲しい。

→表示内容を、「障がいのある方」から「からだの不自な方」とし、高齢者も含めた表示内容に改定しました。

○掃除用具の場所が不明瞭で数も少ない。

→掃除用具を補充し、道具置き場を掲示しました。

○毛布に髪の毛が付いていた。

→各部屋に1個コロコロクリーナーを設置しました。

○3階に打ち合わせできるスペースが欲しい。

→構造上3階では無理ですが申し出があれば、団体打合せ室・ロビー等をご利用いただけます。

○浴室の最終利用者は暖簾をはずすことになっているが、高くははずせない。

→その際は脱衣室の電気を消すことで協力をお願いします。

○野外炊事場は、もう少し屋根があると雨天時でも野外炊事ができて安心。

→県に野外炊事場の屋根の増築を依頼していますが、現状ではご要望に応じて、タープを貸出して対応しています。

○夜間消灯後の廊下が、少し暗く感じた。

→原則20:00以降は非常時避難灯と、トイレ以外は消灯しています。

節電にご協力をお願いします。

○夏場の起床は6:00くらいでも良いかも。

→前日の夕方打ち合わせ時に確認していますが、基本の起床時間は6時30分をお願いしています。早めに起床する団体は他団体に配慮願ひ、静かに行動してください。

○6月中でも暑く、エアコンが作動すれば助かる。

→節電のため、28度以下では原則、使用しませんが、館内活動中は状況により対応しています。

利用者意見の反映・利用者満足度

①利用者アンケートの結果

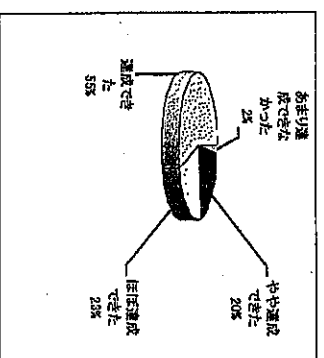
今年度は震災の影響もあり、これまで利用の少なかった年代や地域の団体の利用が増えた。そのため、プログラムの内容や施設設備等について、多くの意見をいただけた。

施設設備面については、例年通り、清潔感や使いやすさ、設備の充実といった点で高評価を得ることができた。一方で、トイレや洗面等の使いづらさが目立つ点もあり、利用団体の規模や年齢の多様化によって、設備面でのニーズの変化も見られた。

所員の対応については、親切・丁寧な対応に高い評価を得たが、説明不足な点や所員による対応の差などに意見をいただいた。いただいた意見に対しては、スタッフ間で課題のシェアを行い、迅速な対応と改善に努めた。

(ア) この施設を利用して、研修の目的は達成されましたか？

※【達成できた】、【ほぼ達成できた】という評価を合わせて78%であった。



(イ) その理由は

【ガラス面】

※自然の家を通じて、カベーズリやオリエンテーリングなどの自然体験活動を行い、子ども達の自主性や成長が見られた、絆が深まったという意見を例年通り多くいただいている。

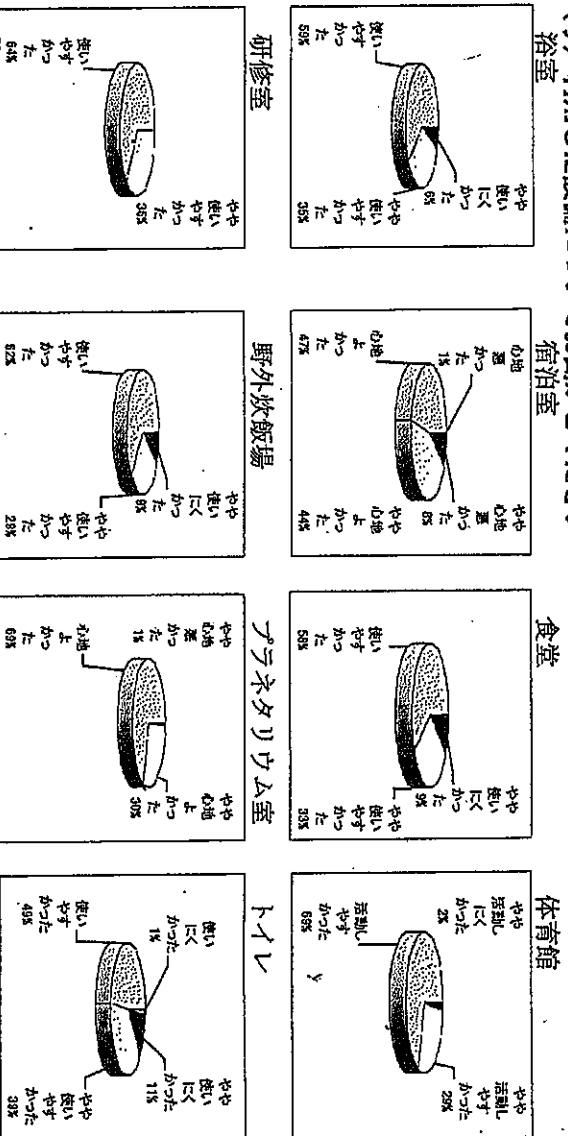
※スタッフの対応についても高評価をいただいている。

【トイレ面】

※雨天のため、活動内容や使用する部屋が変更となり、楽しみにしていた野外での活動が実施できず、目的達成ができなかったという意見があった。

※子ども達のはしやぎすぎで目的達成にいたらなかったという意見もあった。

(ウ) 利用した設備についてお聞かせください



(エ) その他、施設設備についてお気づきの点があればお書きください

【ガラス評価】

※施設面について、団体の規模に合わせた割り振りで、広くて良い、使いやすさという意見があった。

※野外炊飯場・備品について、秀美について良い、雨天でも実施できるという意見があった。

【トイレ評価】

※浴室について、シャワーの出が悪い、湯の温度が低い、床が滑りやすさという意見があった。

※トイレについて、洋式を増やしてほしい、スリッパが使いづらい、匂いが気になる。(夏)、扉の開け閉めの音が響く、という意見があった。

※食堂については、テーブルの間隔が狭い、配膳・片付けの方法をスムーズにしてほしいという意見があった。

※宿泊室について、かび臭い、空調の調節ができないという意見があった。また、幼児や中高生・大人が利用するにあたり、洗面の高さやトイレが使いにくいという意見も見られた。

※オリエンテーリングコースについて、経路策について事前に教えてほしいという意見があった。

(オ) プログラムについて

- 施設の指導者が担当したプログラムで良かったものは何ですか？
※仲間づくりゲームや環境教育ゲーム等、対象年齢を高く設定したプログラムが、中学生以上の団体から高評価であった。
※ドラマ缶ピザやアラネタリウム等、きみかめ独自のプログラムが例年通り好評をいただいている。
- 施設の指導者が担当したプログラムで問題があると思われるものは何ですか？
※野外炊飯について、事前に打合せをしたい(係、工程、片付けの方法等)、思った以上に時間がかかった、という意見があった。
- 団体で実施されたプログラムで、良かったものは何ですか？
※ハイキングやキャンピングファイヤー等、自然の中で全体で取り組んだものが良かったという意見が多かった。
- 団体で実施されたプログラムで、うまくいかなかったものは何ですか？
※プログラム運営にゆとりがなく、移動等で時間がかかったという意見が見られた。

○ 君津亀山少年自然の家で体験してみたいプログラムがあれば、ご記入ください

※間伐(薪割り)、きのこや山菜採り&料理等、きみかめの土地を活かしたプログラムを体験したいという意見が見られた。

(カ) 生活面で何かお気づきの点があればご記入ください

※中高生の団体からは消灯時間を延ばしてほしいという意見が多かった。
※人数の規模が大きい団体からは入浴や食事時間の設定を長くしてほしいという意見が挙げられた。
※急速自販機を利用した場合(想定外の暑さ等)にも領収書がほしいという意見があった。

(キ) 所員の対応で何かお気づきの点があればご記入ください

※所員の対応について、親切・丁寧な対応に高評価をいただく一方、事前の説明不足や対応の遅れ等に指摘をいただいた。
※事前打合せについて、内容がわかりにくい、時間がかかるという意見が見られた。

(ク) 君津亀山少年自然の家の施設の存続と利用形態について、ご要望をお聞かせください

※自然豊かな土地での学習の場、市街地の子ども達が自然体験活動ができる場、ベトナムイイク等の生活面での指導ができる場として存続を希望する意見が多かった。
※利用形態については、大規模の団体でも利用しやすいようなプログラムの考案や施設設備の増設を希望する意見があった。

(ケ) 主催事業について

※幼児・中学生など対象を絞ったプログラム、野外でのコンサート等の意見があった。

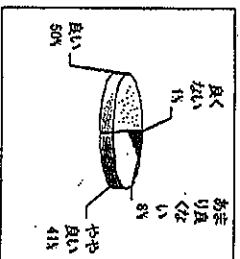
(コ) その他自由記述

※他団体との重なりによって、食堂の利用があわたしなかった、消灯時間が違い、迷惑がかかった等の意見が挙げられた。その他にも、施設の使い方の改善提案や所員への温かい言葉をいただいた。

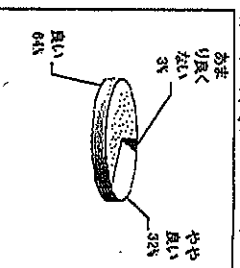
(サ) 君津亀山少年自然の家のHPをご覧いただいたことはありますか

1. はい	176 団体
2. いいえ	19 団体
無記入	21 団体

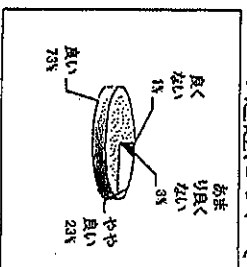
(シ) 生活について
入浴時間について



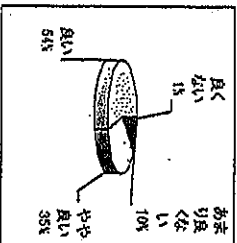
消灯時間について



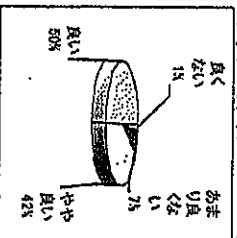
バスの送迎について



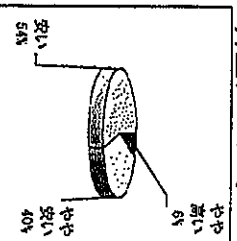
食事について
提供方法について



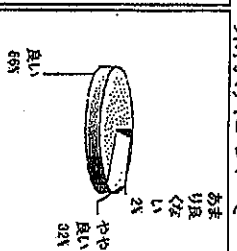
食事時間について



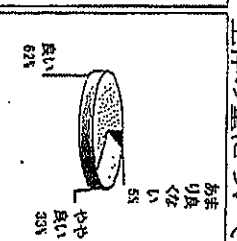
料金について



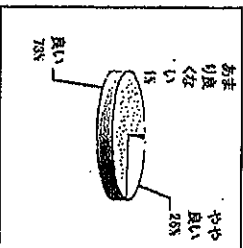
味付けについて



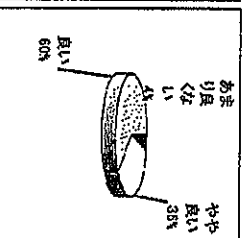
全体の量について



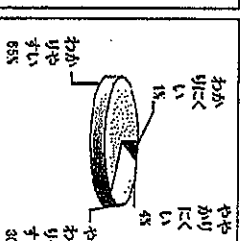
(ス) 所員の対応について
総合的にみて



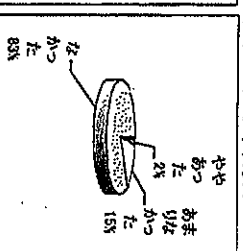
資料について



打合せについて



気になる言動について



【東金青年の家】

利用者意見の反映・利用者満足度について

A アンケートの実施

宿泊利用団体を対象にアンケート用紙を配布し、意見を聴取した。日帰り利用者、宿泊利用者からの自由な意見を聴取するために、ロビーにアンケート箱を置き対応した。

B アンケート回収状況

宿泊利用 207 団体にアンケート依頼。回収は 178 団体で、その回収率は 86%だった。

アンケート箱への投函はなし。

C アンケートの結果

・宿泊利用団体のアンケートは、下表のとおり、①東金青年の家の全体的印象 ②職員の態度

③ 利用者へのガイダンス ④食事について ⑤施設について 5段階評価で、各項目に意見等を記入する書式としている。

5段階の評価は、5=80 点以上 4=70 点代 3=60 点代 2=50 点代 1=49 点以下とし、評価項目について平均 4.5 以上を目標とした。

上記 5 項目の全体平均評価は、4.6 で目標値を超えている。特に職員の態度、ガイダンスについては、共に平均 4.8 と高い評価を得ている。

① 青年の家の全体的印象 10 月から加えた項目。アンケート項目、それ以外も含めて利用されている印象を概括的に評価していただいた。4.8 であるので、利用者の満足度はかなり高いものと判断している。

② 職員の態度 利用者の立場にたった親切、迅速、適切な対応をモットーとしており、職員心がまえが利用者対応で実践されている。

③ ガイダンス 従来オリエンテーションと称していたが、施設利用にあたっての協力、注意事項を短時間で行うこととし、ガイダンスと名を変えた。職員の態度と関連しているが、短時間の中で丁寧にして簡潔、写真パネル・模型利用で行い好評であった。

11月	4.6	4.8	4.5	4.8	4.5	4.6	4.5	4.5	4.5	4.6	4.6	4.5	4.6	
11団体	4.6	4.8	4.7				4.5			4.6				4.6
12月	4.8	5	5	5	4.5	4.5	4.8	4.8	4.3	4.8	4.5	4.3	4.3	
4団体	4.8	5	5				4.6				4.5			4.8
1月	4.8	4.9	4.8	4.8	4.2	4.3	4.1	4.2	3.9	4.5	4.5	4.6	5	
12団体	4.8	4.9	4.8				4.1				4.7			4.6
2月	4.9	5	5	5	4.5	4.1	3.4	3.8	3.3	4.9	4.9	4.6	4.6	
8団体	4.9	5	5				3.8				4.8			4.6
3月	4.7	4.8	4.8	4.8	4.3	4.1	4	4.1	4.1	4.4	4.6	4.2	4.3	
18団体	4.7	4.8	4.8				4.1				4.4			4.7
平均	4.8	4.9	4.8	4.8	4.4	4.3	3.8	4.2	4.0	4.6	4.6	4.5	4.5	
	4.8	4.9	4.8				4.1				4.6			4.6

※ 5=80点以上 4=70点代 3=60点代 2=50点代 1=50点以下

※ 4.5以上を目標。

D アンケート結果の対応・活用

① 職員の態度

サービス向上にむけて、利用者に対する態度を洗練されたものにする努力をした。接客、打ち合わせ時においては、会話調の話し方をしないように更に気を付けるとともに、電話の応対も明快にして、手際良い話し方をするように努力した。

② ガイダンス

・低学年の生徒には、難しい用語を使わず、的確に理解出来る言葉で、簡潔に説明するように心掛けた。指摘された月の翌月からは、わかり易いとの声が多くなった。

・ガイダンスでの話す内容を再確認し、職員の共通理解を図った。

③ 食事について

・「野菜が少ない」「肉類に偏っている」「味がうすい、こい」「量が多い、少ない」「ご飯が固い」「子どもが喜ぶメニューを」「朝食にパンを」「盛り付けが悪い」等々様々な要望があり、都度、厨房に連絡し、要望に応えられるように努力、対応している。配膳の方法も、テーブルにセットをしておく、カウンターからトレイで各自がとってもらう方法を使いわけ、利用団体への便宜を図るようにしている。徐々にではあるが、要望は減ってきている。

④ 施設について

・「くもの巣が目立つ」「食堂の床が汚れていた」「施設内の時計が止まっている」「体育館の時計が見にくい」「浴室の脱衣所の床が冷たい」「和室がカビ臭い」等々については、日常清掃、ワックスがけ清掃、時計の点検・買い替え、部屋の換気を頻繁に行う、脱臭剤を置く、布製のマット購入等で対応し、要望に応えた。

・グラウンド「丸太のベンチ」の破損については、30台の腰掛型ベンチの寄付があり、これに交換、使用がつかっても見栄えも良くなった。

・「宿泊室にお湯が出るように」「和式トイレを洋式トイレに」「食堂の天井雨漏れ」については、施設の大規模改修が必要なため、計画的に改善する必要がある。

※アンケートの集計表、対応については、毎月、所内に掲示の他、ホームページでも公表している。

★ 指摘事項としては、小学生低学年には、もう少しわかり易い言葉での指摘があった。また、ガイドンスで話したことを、他の職員が異なる指示をしたので一貫性を求める指摘があった。

- ④ 食事について 食事については、利用団体の年齢層、スポーツ系・非スポーツ系、男女比、味への好みの違い等から、高い満足度を得ることが難しくい状況となっている。4月、5月は「おいしい」「以前より良い」という声もあった。食事についての年間平均評価は4.1。

★10,12,2,3月にも同様の声があったが、残念ながら多くは、「野菜が少ない」「油ものが多い」「量が少ない」「料理が冷たい」等々改善要望が毎月多く寄せられている。

- ⑤ 施設について 施設、設備はと築後40年の経過で老朽化しているが、こまめな点検、整備および日常清掃により、利用者からはこの点を評価されているが、（・整理、整頓されていて使いやすい・所内に季節感のある飾り等がされていて心和む・夜中まで冷房が作動していて助かった等。）

施設については、年間平均評価は4.6と目標値を超えている。

★宿泊室のトイレを洋式に ・宿泊室の流しにお湯がでるようにして欲しい・和室がカビ臭い ・脱衣所の足元が寒い ・体育館の時計が見にくい ・グラウンドの整備をして欲しい ・野外の丸太ベンチが壊れている等の声があった。

・23年度 アンケートの集計 (月別)

月	全体的印象	A 職員の態度	B ガイダンス		C 食事について						D 施設について				A～Dの平均
			内容	話し方	味付け	量	盛り付け	栄養バランス	温かさ	清掃状態	備品整備等	宿泊室の感じ	浴室の感じ		
4月	×	5	4.8	4.5	4	3.7	4	4	×	4.3	4	×	×		
4団体		5	4.65			3.9				4.2				4.4	
5月	×	5	5	4.8	4.6	4.5	4.4	3.9	×	4.8	4.8	×	×		
12団体		5	4.9			4.4				4.8				4.8	
6月	×	5	4.8	4.8	4.4	4.4	4.3	4.3	×	4.8	4.9	×	×		
19団体		5	4.8			4.35				4.85				4.8	
7月	×	5	4.8	4.8	4.7	4.4	4.4	4.4	×	4.7	4.7	4.7	×		
27団体		5	4.8			4.5				4.7				4.8	
8月	×	4.8	4.7	4.7	4	4	3.8	3.9		4.3	4.3	4.3	×		
36団体		4.8	4.7			3.9				4.3				4.4	
9月	×	4.8	5	5	4.4	4.4	4.5	4.6	×	4.5	4.6	4.6	×		
13団体		4.8	5			4.5				4.6				4.7	
10月	4.8	4.9	4.4	4.4	4.4	4.4	4.2	4	4.2	4.6	4.6	4.3	4.4		
14団体	4.8	4.9	4.4	4.4		4.2				4.5				4.5	

【鴨川青年の家】

利用者意見の反映・利用者満足度について

(1) アンケート回収率 (2月中旬以降の宿泊利用団体)

平成23年度 98.0%

平成20年度 52.3% 平成21年度 75.8% 平成22年度 83.6%

(2) 利用者数の満足度

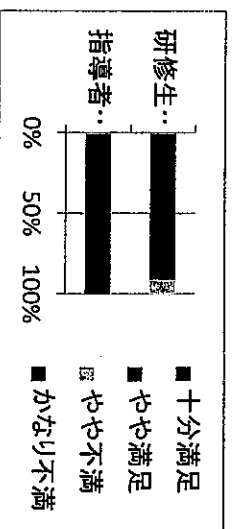
平成23年度 60.7%

平成20年度 96.33% 平成21年度 99.5% 平成22年度 98.7%

① 団体代表者：研修達成度

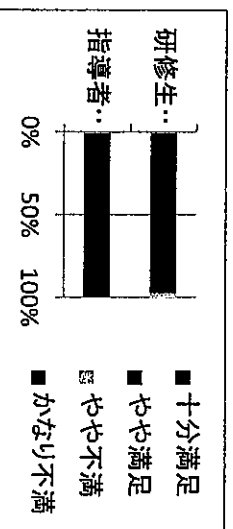
研修生：鴨川青年の家での生活の印象

	指導者 (%)	研修生 (%)
十分満足	82.4%	66.7%
やや満足	17.6%	24.2%
やや不満		9.1%
かなり不満		



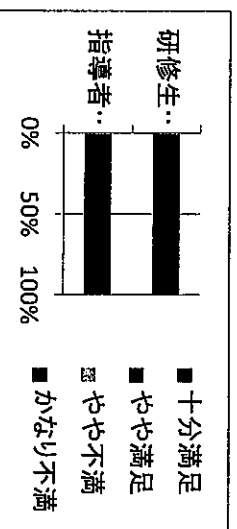
② 所員対応

	指導者 (%)	研修生 (%)
十分満足	82.4%	81.8%
やや満足	17.6%	15.2%
やや不満		3.0%
かなり不満		



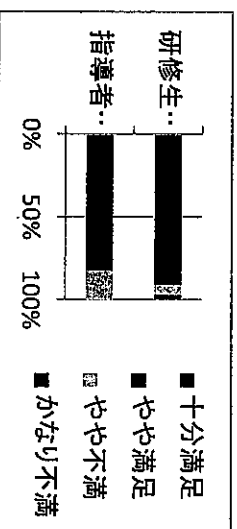
③ 施設設備

	指導者 (%)	研修生 (%)
十分満足	64.7%	57.6%
やや満足	35.3%	42.4%
やや不満		
かなり不満		



⑤ 食事内容

	指導者 (%)	研修生 (%)
十分満足	47.1%	57.6%
やや満足	35.3%	33.3%
やや不満	17.6%	6.1%
かなり不満		3.0%



(3) 利用者の意見

① 研修達成度

団体責任者
・有意義な研修ができた。
・大会でよい結果をさせた。

研修生 (印象に残ったこと)

・団体行動での大切なことが学べた。
・快適な生活ができた。

・思った以上の成果だった。
・規則正しい生活ができ、よい研修ができた。
・十分な練習ができた。

・集中した練習ができた。
・規則正しい生活ができた。
・ルールやマナーが守れた。
・満足。

② 所員について

団体責任者
・フレンドリーで気兼ねなくお願いできた。
・親切な対応だった。
・いろいろな無理をきいてもらった。
・適切な対応だった。
・とてもよくしていただいた。

研修生 (印象に残ったこと)
・親切だった。
・説明がおもしろかった。

・所員によって言うことが違うことがあった。

③ 施設について

団体責任者
・きれいだった。
・使いやすかった。
・利用料が安くありがたい。

研修生 (印象に残ったこと)
・過ごしやすかった。
・きれいだった。
・安全だった。
・エレベーターがあつてよかった。

・雨が降ると、廊下が濡れて危なかった。
・暖房の効きが悪かった。
・体育館周辺に街灯があるとよい。

・体育館へのスロープが暗かった。
・朝、寒かった。
・部屋にコンセントがほしい。
・部屋での飲食を可にしてほしい。

④ 食事について

団体責任者
・大いに満足している。
・量、味ともに満足している。

研修生 (印象に残ったこと)
・美味しかった。
・いっぱい食べられてよかった。

・量が少し少なかった。
・おかわりができなかった。
・朝食時間を早めてほしい。
・パンのトースターがほしい。
・果物をたくさん食べたい。
・みんなんでワイワイ食べられるものがあるとよい。

・魚が固かった。
・朝食のおかずが少なかった。
・ご飯が冷たかった。