

**令和元年度(2019年度)利用者アンケートについて**  
**～御利用団体からの主な御意見・御要望等に対する回答～**

指定管理者によって管理運営されている6つの道立青少年体験活動支援施設の利用者サービスの向上のために令和元年(2019年)6月10日(月)から9月10日(火)に各施設を御利用いただいた宿泊団体の責任者を対象に「利用者アンケート」を実施しました。

そのうち記述による御意見や御要望等について、各施設の対応状況の一部を次のとおりまとめましたのでお知らせします。

なお、ここに記載していない御意見や御要望等についても、各施設で改善に向けて既に対応済み、または検討をしております。

〔本利用者アンケートについての問い合わせ先〕

北海道教育庁生涯学習推進局生涯学習課生涯学習推進・施設グループ 電話 011-204-5743

●建物や設備について（清潔さ、快適さ、利用しやすさなど）

意見・要望	浴室内に簡単に清掃できる用具があると良いと思いました。		
回 答	脱衣室に簡易モップ等を配置し、利用者の皆様に自由に使用していただけるようにいたしました。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル砂川
意見・要望	浴場脱衣室のにおいが気になりました。		
回 答	湿度が高い時期には臭いが残ることがありましたので、除湿器を設置し改善いたしました。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル深川
意見・要望	自動販売機の売り切れが多いので改善してほしいです。		
回 答	施設の団体利用状況や利用者数を納入業者へ事前に伝え、適宜、補充ができるように納入業者と連絡調整済みです。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル森
意見・要望	2階女子トイレのスリッパが壊れていたもので交換してほしいです。		
回 答	新しいスリッパに交換をいたしました。施設内点検や利用者からの声を大切に、早急に対応するよう職員間で情報共有に努めてまいります。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル北見
意見・要望	真夏は熱中症対策にもなることから、扇風機があると良いかと思います。		
回 答	酷暑期間は、窓の開放で対応させていただいておりますことをご理解ください。今後、扇風機の設置について検討してまいります。		
対応状況	検討中	該当施設	ネイパル足寄
意見・要望	部屋の湿気が多く、かび臭さがあり快適に過ごせませんでした。		
回 答	除湿器を増設し、毎日、職員による除湿状態を確認するよういたしました。今後も利用者の皆様が快適に過ごしていただけるよう環境整備に努めてまいります。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル厚岸
感想等	きれいに掃除されており、安心して使用できると感じました。		
回 答	今後も利用者の皆様に常に満足していただけるよう環境美化に努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル砂川
感想等	宿泊室はもちろんのこと、トイレまで全てきちんとしていて清潔でした。		
回 答	今後も利用者の皆様に気持ちよく快適にご利用いただけるよう努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル深川

感想等	「利用のしおり」がわかりやすくとても良かったです。		
回答	今後とも利用者のニーズに応え、快適に施設を利用していただけるように努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル森

感想等	トイレの和式が様式に変更されていたので良かったです。		
回答	今後ともご要望等を踏まえ、利用者の皆様が快適に過ごしていただけるようできる限り対応してまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル北見

感想等	施設内は清潔で、気持ちよく生活することができました。		
回答	ありがとうございます。今後とも利用者の皆様の目線に立ち、さらに満足していただける施設を目指してまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル足寄

感想等	整理整頓が行き届いて清潔感があり、きれいに清掃されていて快適に過ごすことができました。		
回答	ありがとうございます。この言葉を励みに、今後も施設内の整理整頓、清掃の徹底に努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル厚岸

●プログラムについて（内容や指導方法など）

意見・要望	創作体験の説明がもう少しあれば良かったです。		
回答	団体代表者の方との事前の打合せに加え、活動時の職員による説明を充分に行い、団体の要望に応えられるよう努めてまいります。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル砂川

意見・要望	創作体験では、職員の指導がなかったので、初めだけでも指導してくれると助かります。		
回答	申し訳ありませんでした。ご要望に応じて、導入指導の対応を行いますので、事前プログラム相談会や調整打合せ時にご相談ください。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル深川

意見・要望	バックタグづくりを行いました、ひもが短くバックにタグを付けることができなく残念でした。		
回答	申し訳ありませんでした。導入指導の段階で確認するよう、全職員で確認をいたしました。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル厚岸

感想等	担当職員には、とても温かみのある言葉がけで子どもたちに対応してくれました。		
回答	今後とも子どもたちの満足感と教育的効果が得られるよう、引き続き利用者の皆様の視点に立った声かけや支援に努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル砂川

感想等	コミュニケーショントレーニングは、生徒にとってとても充実した内容でした。		
回答	学校・団体からの研修の目的などをお聞きして実施しております。今後も職員のスキルアップやプログラムの充実に努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル深川

感想等	野外炊事の前に職員から説明があり良かったです。また、炊事中も何度も見に来ていただき、暗くなる前にランタンを持って来てくれて助かりました。		
回答	今後とも利用者の皆様の立場に立った運営が行えるよう努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル森

感想等	丁寧に指導、対応していただき、気持ちよく活動することができました。		
回答	引き続き利用者の皆様に評価していただけるよう努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル北見

感想等	職員間の連携が取れており、事前打合せでは、いろいろとアドバイスしてくれ、当日の活動がスムーズに行えました。		
回答	ありがとうございます。今後とも利用者の皆様の目線に立ち、さらに満足していただける施設を目指してまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル足寄

感想等	児童の主体性を尊重しながら、丁寧にわかりやすく説明していただき、感謝しています。		
回答	ありがとうございます。引き続き、児童の学習活動が充実したものになるよう、指導方法の改善努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル厚岸

●食事について（質、量、バランスや接客など）

意見・要望	食堂スタッフの接客時の言葉がぶっきらぼうでした。		
回答	不快な思いをさせてしまいまして、お詫び申し上げます。同様の事例を繰り返さないように、接客マニュアルに基づいた再教育と研修を行い、サービスの質の向上に努めてまいります。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル砂川

意見・要望	昨年より食事の品数が減ったように感じました。		
回答	品数は同じですが、出し方や補充のタイミングが悪い時があったかもしれません。今後とも利用者の皆様に楽しくお食事をしていただけるよう努めてまいります。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル深川

意見・要望	食堂スタッフの対応が悪かったです。		
回答	大変申し訳ありませんでした。今後とも職員研修等を実施し、利用者の皆様の立場に立った対応ができるよう、接客の改善・向上を図ってまいります。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル森

意見・要望	アレルギーの代替食が当日までわからなかったもので、できればもう少し早く知りたいです。		
回答	大変申し訳ありませんでした。早めに連絡ができるように、食堂と協議を行いました。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル北見

意見・要望	他の施設の食事はバイキング形式になっているようですが、量などに不満が残りました。		
回答	利用団体に応じてメニューや量、味付けなどを対応させていただいておりますが、より一層、注意を払って食事を提供するよう食事提供業者に指導いたしました。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル足寄

意見・要望	後半に夕食をとったが、ギョウザがあまりなく、途中からなくなってしまいました。同じ料金を支払っているのに、適宜、補充してほしいです。		
回答	申し訳ありませんでした。料理がなくなりましたら、お手数をおかけしますが、利用者から食堂へお声かけいただくことをお願いする掲示を作成いたしました。 ※厚岸へ確認する。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル厚岸

感想等	アレルギーにも対応してくれ、美味しい食事で満足しました。		
回答	今後とも利用者の皆様に常に満足していただき、安心して食事していただけるよう努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル砂川

感想等	味もとても良く、バイキング形式で好きな量を食べられるのは良かったです。		
回答	ありがとうございます。今後もメニューを工夫し利用者の皆様に喜んでいただけるよう努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル深川

感想等	すごく美味しく、バランスのとれた食事に大満足です。		
回答	利用者の皆様のニーズに可能な限り応えられるよう努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル森

感想等	野菜、肉、果物のバランスが良く、味付けも美味しかったです。		
回答	ありがとうございます。引き続き、利用者の皆様に喜んでいただける食事を提供できるよう努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル北見

感想等	美味しくバランスが取れており満足でした。食堂の職員には、とても丁寧に接していただき感謝しています。		
回答	ありがとうございます。今後とも利用者目線に立ち、さらに満足していただける施設を目指してまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル足寄

感想等	大変美味しく、野菜、たんぱく質などバランスの良い食事でした。		
回答	ありがとうございます。今後も栄養バランスの改善を図りながら、利用者の皆様に満足していただけるよう努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル厚岸

●施設使用料について（費用対効果、コストパフォーマンス）

意見・要望	昨年度に比べて、施設使用料が急に上がったように思いました。		
回答	平成 31 年 4 月から値上げいたしました。利用者の皆様に値上げに見合った満足感を得ていただけるように、サービスやプログラムの向上に努めてまいります。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル砂川

感想等	施設使用料が値上げしましたが、安く宿泊できて、良心的な価格で助かります。		
回答	ありがとうございます。今後も利用者の皆様に常に満足していただける施設運営に努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル砂川

感想等	施設使用料が値上りしましたが、費用対効果を考えると満足しています。		
回答	ありがとうございます。今後も利用者の皆様に満足していただける改善を進めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル深川

感想等	施設使用料は、適正で良心的です。		
回答	ありがとうございます。今後も利用者の皆様のニーズに可能な限り応えられるよう努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル森

感想等	自転車やカヌー、体育館でのスポーツ用具等の貸出し物品が豊富で、施設使用料金も満足いくものでした。		
回答	ありがとうございます。今後も利用者の皆様の評価いただけるよう施設運営に努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル北見

感想等	施設を安価に利用できるため、満足しています。		
回答	ありがとうございます。今後とも利用者の皆様の目線に立ち、さらに満足していただける施設を目指してまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル足寄

感想等	施設使用料は安くて、保護者の負担が少なく済み助かります。		
回答	ありがとうございます。今後とも利用者の皆様のニーズに応じた施設運営を目指してまいります。令和 2 年 4 月に値上げを検討しております。御理解いただきますようお願いいたします。		
対応状況		該当施設	ネイパル厚岸

●食事料金について（費用対効果、コストパフォーマンス）

意見・要望	食事の内容の割に料金が高く、食事量が少なく感じました。		
回答	今後も利用者の皆様が常に満足いただける食事内容となるよう努めてまいります。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル砂川

意見・要望	カレーライスのお米は、持ち込み可としても良いと感じました。		
回答	食材の値段を踏まえながら、適切な料金を検討してまいります。また、米の持ち込みについては、食中毒事故を考え混食しないことを前提するなど対応を検討してまいります。		
対応状況	今後、検討	該当施設	ネイパル厚岸

感想等	バイキングは、おかずの量が多く、子どもたちが喜んでいました。		
回答	今後も利用者の皆様に常に満足していただけるメニュー、量、味付けとなるよう努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル砂川

感想等	様々な好みに合うように作られており、値段も良心的でした。		
回答	ありがとうございます。利用者の皆様に満足いただけるよう、常に改善してまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル深川

感想等	バーベキューは、ボリュームがあって良かったです。		
回答	ありがとうございます。今後も利用者のニーズに可能な限り応えられるよう努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル森

感想等	十分な量を提供しています。今後も充実した食事となるようお願いします。		
回答	ありがとうございます。今後も利用者の皆様に喜んでいただける食事となるよう努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル北見

感想等	手頃な値段で美味しく、量、質ともに満足いくものでした。		
回答	ありがとうございます。今後とも利用者の目線に立ち、さらに満足していただける施設となるよう努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル足寄

感想等	安く利用することができ助かります。		
回答	ありがとうございます。今後とも利用者の皆様のニーズに応じた施設運営を目指してまいります。令和2年4月に値上げを検討しております。御理解いただきますようお願いいたします。		
対応状況		該当施設	ネイパル厚岸

●職員の対応について（親切さ、的確さなど）

意見・要望	下見の時と当日の担当者が同じ職員の方が何かと便利だと思いました。		
回答	勤務や業務対応により、調整担当と当日担当が異なりますが、職員間の情報共有を密に図ることにより、さらに適切に対応に努めてまいります。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル深川

意見・要望	メールでやり取りした初めのころ、返信がおそいことがありました。		
回答	返信が遅れる場合は、その旨をお伝えするなど、利用者の皆様の視点に立ち、連絡を密にしながら、可能な限り迅速な対応に努めてまいります。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル森

意見・要望	サロママラソン大会の日は、入浴時間を弾力的にしてほしいです。		
回 答	当日の天候等を考慮して、柔軟に対応を検討してまいります。		
対応状況	検討中	該当施設	ネイパル北見

意見・要望	翌朝8時45分にならないと職員が出勤しないことが事前にわかっていたら、それをふまえて計画を立てることができました。		
回 答	事前の説明不足でしたら申し訳ありません。今後とも事前の念密な打合せにより、わかりやすい説明を心がけていきます。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル足寄

意見・要望	こちらの確認不足もありますが、行き違いや曖昧な点が多かったように感じました。		
回 答	申し訳ございませんでした。事前打合せ時の確認事項の再確認のほか、連絡調整事項はメモに残すことを徹底してまいります。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル厚岸

感想等	職員には、事前打合せから親切に対応いただき、子どもたちにとって学校の先生以外に教えてもらえる良い機会となりました。		
回 答	ありがとうございます。今後も利用者の皆様に満足していただけるよう、団体の特質や活動内容等に応じて適切な活動支援をしていきたいと考えております。		
対応状況		該当施設	ネイパル砂川

感想等	研修内容に関する要望を極力叶えてくださると、職員から何度も連絡をもらいました。		
回 答	団体の皆様の研修・体験活動に少しでもお役立てできるよう、今後も尽力してまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル深川

感想等	どの職員も丁寧に親身に対応してくれました。		
回 答	ありがとうございます。今後も職員研修などを重ね、対応の向上・改善に努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル森

感想等	予約前にも電話での度重なる質問に丁寧に答えてくれたり、宿泊時にもいろいろと配慮してくれたり、見所のアドバイスをしてくれました。		
回 答	引き続き、利用者の皆様に評価いただけるよう、利用者の皆様の視点に立った施設運営に努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル北見

感想等	事前の打合せも丁寧に对应してくれ、急な変更にも快く柔軟に対応してくれて感謝しています。		
回 答	ありがとうございます。今後とも利用者目線に立ち、さらに満足していただける施設を目指して改善してまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル足寄

感想等	職員は、対応が親切なうえ、知識も豊かで地域愛が強いことが感じられて良かったです。		
回 答	ありがとうございます。今後とも適切に対応や活動の支援ができるよう努力してまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル厚岸

●総合評価について

意見・要望	野外炊飯の会計方法をもっと明確にするか事前に説明をしっかりとしてほしいです。		
回 答	申し訳ございません。今後は、わかりやすい説明に努めてまいります。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル深川

意見・要望	今回は、暑さが厳しかったので、部屋に1台扇風機がほしいと思いました。		
回 答	設備管理等の問題で難しい面があり、現在、導入は考えておりません。ご理解いただきますようお願いいたします。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル森
意見・要望	朝にシャワーを使わせてもらえるとうれしいです。		
回 答	浴室清掃の時間と関係があり、現在は対応することはできませんが、今後検討してまいります。		
対応状況	今後検討	該当施設	ネイパル北見
意見・要望	夜23時頃、洗面台でドライヤーをかけている人がいて、音が気になり起きてしまったので、ドライヤーの使用時間を決めてほしいです。		
回 答	事前の打合せ等において、各団体には、当施設の利用についてお知らせしておりますが、改めて利用者の皆様同士が気持ちよく利用できるよう各団体へ理解を求めてまいります。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル足寄
意見・要望	除湿器のタンクに満杯の水が残っていて、フィルターには、ホコリがたくさんついていました。		
回 答	大変申し訳ありませんでした。今後、職員による定期的な確認を行い、宿泊室でも快適に過ごしていただけるよう配慮してまいります。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル厚岸
感想等	職員には、親切に対応していただき、子どもたちにとり、学校生活ではできない体験ができました。		
回 答	今後も当初の特質を生かしたプログラムの提供や活動支援で、利用者の皆様のニーズに応じることができるよう努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル砂川
感想等	どの職員も親切で丁寧に笑顔で対応してくれました。		
回 答	ありがとうございます。今後も親切、丁寧な対応を心がけてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル深川
感想等	受付から食堂のスタッフにいたるまで、すべての職員が親切に丁寧に対応してくれ、感謝している。		
回 答	ありがとうございます。今後も職員研修などを重ね、対応の向上・改善に努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル森
感想等	学習内容について、児童の実態に合わせて対応してくれました。		
回 答	引き続き、利用者の皆様に評価いただけるよう、利用者の皆様の視点に立った施設運営に努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル北見
感想等	スタッフの皆さんの対応が良く、親切にしてください感謝しています。		
回 答	ありがとうございます。今後とも利用者目線に立ち、さらに満足していただける施設を目指してまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル足寄
感想等	教育施設としてのかつての厳しさはなく、全体的な暖かな雰囲気を感じました。様々な世代の交流の場、若者を育てる交流の場として、今後も施設・プログラムの充実に、また厚岸の地を生かした独特の取り組みに期待したいと思います。		
回 答	ありがとうございます。今後とも適切に対応や活動の支援ができるよう努力してまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル厚岸