

令和2年度(2020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2年(2020年)7月13日(月)から10月13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社会教育施設係 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	換気のため窓を開けるために、宿泊室等に虫が多く入り、子どもたちでは対応できませんでした。		
回答	サッシや網戸の老朽化等を考慮して、今後の施設設備の検討課題としてまいります。虫の忌避剤や駆除剤の設置や貸出しをしておりますが、更に対策の拡充に努めてまいります。		
対応状況	検討中	該当施設	ネイパル砂川
意見・要望	研修室に設置されている視聴覚教材はHDMIが接続できず不便でした。		
回答	申し訳ございませんでした。予算を確保してモニター等の入替えを進めてまいります。		
対応状況	検討中	該当施設	ネイパル深川
意見・要望	施設内も清潔でお風呂も良かったが、宿泊室の机を使用しようとしたら、収納場所にほこりがたまっていました。		
回答	通常は宿泊室の机は折りたたみ、部屋の隅に収納しています。引き続き、施設の内の隅々まで丁寧な点検を行い、しっかりと清掃を行ってまいります。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル森
意見・要望	宿泊棟の壁紙にかびている場所がありました。		
回答	施設の立地条件等から、かびが発生しやすく、洗剤で拭き取るなどの取組を継続的に行っておりますが、ご指摘を受け止め、引き続き、快適に施設を御利用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	ネイパル北見
意見・要望	宿泊室では、かびや虫が多く、窓が閉まらないところもありました。		
回答	清掃スタッフと確認し対応いたしました。宿泊室の窓枠など、木製建具の補修を随時進めていく予定です。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル厚岸
感想等	コロナ対策もしっかりとされていて安心して利用できました。Wi-Fiが使えるのは便利でした。		
回答	今後も引き続き利用者の皆様の視点に立った施設管理・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	施設内はきれいに清掃されており、研修室もあり利用しやすかったです。		
回答	今後も利用団体の皆様がより充実した活動をしていただけるよう施設環境の維持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	施設内はとても清潔であり、コロナ対策も念入りで安心して利用することができました。		
回答	今後とも感染症対策を心掛け、安全安心な施設運営に努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル森

感想等	清掃が行き届いていて清潔でした。		
回答	当施設は築 30 年以上経過しておりますが、職員一同、利用者の皆様に気持ちよく御使用いただけるよう、今後も清潔な環境づくり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	施設内は清潔で、コロナ対策もしっかりとしていて、安心して利用することができました。		
回答	ありがとうございます。今後も利用者の皆様に安心して御利用いただけるよう職員一同努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル足寄

●プログラムについて（内容や指導方法など）

意見・要望	全てのプログラムの指導内容は、団体では把握しきれていないため、ネイパルの職員の方に指導していただいた方がよいと思いました。		
回答	事前打合せ時に丁寧に説明させていただくとともに、活動内容に応じて適切に職員による支援を行う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	コロナ禍で仕方がないが、学校で実施するのと変わらなくなるので、創作体験等は職員の方に指導していただきたいです。		
回答	コロナ感染防止対策のため対面しての指導等は控えていましたが、今後の状況を見ながら職員による指導を再開させていただきます。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル深川

意見・要望	指導してくれる職員によって対応に差があるように感じました。		
回答	職場研修の実施等で職員の資質向上に努め、利用者のニーズに応えられるよう改善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	施設内の消毒作業のため職員に説明してもらえないプログラムがありました。できれば職員に対応していただきたかった。		
回答	新型コロナウイルス感染拡大防止のため施設内の消毒を徹底しております。事前打合せで丁寧に説明させていただき、状況に応じて職員による支援を行うよう努めてまいります。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル厚岸

感想等	「火起こし」の体験活動では、子どもたちは意欲的に取り組むことができ良かったです。		
回答	新型コロナウイルス感染拡大防止のため野外炊事のプログラム提供を見合わせているため、新たに開発したプログラムです。引き続き、団体の御要望等に応えられるプログラム開発と充実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	新型コロナウイルス対策用の動画がとてもわかりやすく、オリエンテーションもスムーズでした。		
回答	ありがとうございます。安心して施設を御利用いただけるよう新しい生活様式に合った取組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	職員による宿泊の説明や館内の表示がわかりやすく、快適に活動することができました。		
回答	今後も利用者の皆様の立場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	ネイパル森

感想等	カヌー・いかだは実施できませんでしたが、代わりにプログラムを用意していただき助かりました。		
回答	当施設のカヌー・いかだは大変人気のあるプログラムですが、他にも屋内でのフロアカーリングや創作クラフト体験など、多様なプログラムがありますので、次回も御利用ください。		
対応状況		該当施設	ネイパル北見

感想等	プログラム指導の際の説明が上手で子どもたちも活動しやすかったです。また、荒天時のプログラムも提示してくれたので安心しました。		
回答	ありがとうございます。引き続き、利用者の皆様のニーズに応えられるよう職員のスキルアップに努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル足寄
感想等	荒天時や3つの蜜を防ぐために工夫した様々な体験プログラムを用意してくれたので助かりました。		
回答	ありがとうございます。今後も感染防止対策に配慮した体験プログラムの開発を進めてまいります。		
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	生野菜に添えてあるマヨネーズもアレルギー等の心配があるので食品成分表に掲載してほしいです。		
回答	アレルギー対応申出書を事前にいただくことで団体ごとに対応していますが、チェック漏れ等がないよう事前打合せをしっかりと行うとともに表示方法等を検討してまいります。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル砂川
意見・要望	夕食のご飯が少なくおかわりできない生徒がいましたが、おかずは追加していただけるととてもよかったです。		
回答	子どもたちの年齢等に応じて用意するご飯の量を調整していますが、お代わりが多くなる場合には、ボリュームアップでお申し込みいただくようお願いいたします。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル深川
意見・要望	食事の量は多くて満足しましたが、配膳の際の動線は改善してほしいです。		
回答	新型コロナウイルス感染症対策のため、従来の動線を見直し、より人と人の接触が少ない形に変更しました。今後とも事前打合せでの周知に努め、安全な食事提供と利用者の皆様の利便性の向上に努めてまいります。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル森
意見・要望	コロナ対応の中での配膳でした。このような状況では仕方がないことですが、団体によっては人手が足りないと思いました。		
回答	コロナ対応による消毒や配膳など、利用団体の皆様の負担が増えており大変恐縮です。事前打合せなどでの確認を一層綿密に行い、よりよい方策を工夫してまいります。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル北見
意見・要望	ボリュームはありましたが、コロナ対策で飲み物がいただけなかったのが残念でした。		
回答	御不便をおかけして申し訳ありませんでした。現在は、お代わりの際にも新しい紙カップに交換していただくことで、安心して給茶機を利用できるよう改善いたしました。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル足寄
意見・要望	昨年までと比較して量が少なくなったが、コロナ対策もあるためやむを得ないと感じました。		
回答	コロナ感染症対策を強化しておりますが、利用者の皆様に満足いただける食事内容となるよう食堂業者と検討を重ねてまいります。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル厚岸
感想等	量もたくさんあり、とても美味しかったです。		
回答	今後も利用者の皆様が常に満足するメニュー、種類、量、味付けとなるよう努めます。		
対応状況		該当施設	ネイパル砂川
感想等	質・量・バランス・接客の全てが素晴らしいです。		
回答	今後も満足いただけるメニュー提供と接客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	量が多く、スタッフに相談して調節してもらえたのでよかった。		
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	とても美味しかったです。ありがとうございました。食事準備ではコロナ対策に関してたくさんの配慮があり、安心して利用できました。		
回答	引き続き、利用者の皆様に気持ちよく御利用いただけるよう職員一同努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル北見
感想等	とてもおいしかったです。大人と子どもの量が一緒に子どもには多くて残してしまいもったいなかったです。		
回答	通常はバイキング形式で利用者の皆様に適量を盛り付けしていただいておりますが、今年度は新型コロナウイルス感染症対策のためこのような対応となっております。		
対応状況		該当施設	ネイパル足寄
感想等	コロナもあり、対応が難しいなかで美味しいご飯をありがとうございました。		
回答	新型コロナウイルス感染症対策を強化しております。御不便をおかけしますが御理解をお願いいたします		
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	キャンプファイヤーの代金が少人数の学校では高すぎると感じました。		
回答	今後は手頃な価格帯できるキャンプファイヤーを準備いたします。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル深川
感想等	使用料金は安価で教育的効果も十分でした。		
回答	今後も利用者の皆様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・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	とてもきれいで清潔な施設で利用料金も手頃でした。		
回答	今後も清潔で気持ちよく使っていただけるよう努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル深川
感想等	これだけの施設を安く利用でき満足です。		
回答	今後も利用者のニーズに応えられるよう運営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	とても安価で活動できる内容も充実していました。		
回答	今後も利用者団体とのこまめな情報交換に努めながら、適切な研修計画を提案してまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル北見
感想等	利用料金は安価だか施設が充実していました。		
回答	今後も利用者の方に満足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		該当施設	ネイパル足寄
感想等	宿泊を伴う活動を実施するにあたり、大変安価でコストパフォーマンスは高いと思います。		
回答	今後も利用者の方に満足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		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	子ども（小学校低学年）が食べきれず夕食だと割高に感じました。		
回答	今後も利用者の声に耳を傾け、可能な限りニーズ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	ネイパル森

意見・要望	加工食品ばかりなので非常に残念です。かえって高くついていると予想できます。少なくともフレッシュな食材を入れた方が良いと思います。		
回答	献立を決定する際には、常に栄養バランスのとれた食事の提供を心掛けていますが、今後も御指摘の点を十分考慮して食事提供に努めてまいります。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル足寄

感想等	値段の割に品目が多くとても満足しました。		
回答	今後も利用者が常に満足するメニュー、種類、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	生徒たちの趣向に合ったものを低料金で提供いただきありがたかったです。		
回答	今後もメニューを工夫して御提供させていただきます。		
対応状況		該当施設	ネイパル深川

感想等	量とこの味ならとても満足です。		
回答	当施設の食事は多くの利用者の皆様から好評をいただいております。今後も当施設を是非御利用ください。		
対応状況		該当施設	ネイパル北見

感想等	量も多くて美味しかったです。		
回答	今後も栄養のバランスや摂取カロリーなどを考慮し、より一層満足いただけるよう努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル足寄

感想等	おかわりもたくさん用意していただき有り難かったです。		
回答	今後も皆様に満足いただけるよう適切な食事提供に努めてまいります。		
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	実施日間近の入館時刻の変更があり大変困りました。書類の提出もすぐに求められ大変困りました。		
回答	本年度は新型コロナウイルス感染拡大防止の為に数多くの管理・運営上の変更等を行い、多くの利用者の方に御不便をおかけしました。今後は事前の打合せや施設利用の説明の改善等を行い、利用者の皆様の満足度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	対応される方によって発言が変わるので統一していただきたいです。		
回答	申し訳ございませんでした。コロナ禍の施設利用に際しての規則等の変更等がありお客様へ御迷惑をおかけいたしました。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル深川

意見・要望	大変丁寧に対応してくださり感謝しています。コロナ対応の緩和についての情報をもう少しいただけるとありがたかったです。		
回答	利用条件の変更について御連絡が遅くなりまして申し訳ありませんでした。今後は変更の御連絡も速やかにお伝えできるよう努めてまいります。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル厚岸

感想等	生徒の実態に配慮し、丁寧な対応をしてくださり感謝しています。		
回答	今後も利用者の皆様に満足していただけるよう、団体の活動内容等に応じて適切な活動支援をしてみ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	当日まで何度も電話連絡いただき希望の活動ができるよう調整してくださり、ありがたかったです。		
回答	団体の皆様の研修・体験活動に少しでもお役に立てるよう、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	準備段階から細やかな対応をしていただきました。		
回答	今後とも職員研修等を重ね、利用者対応の改善、向上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	事前打合せからとても親切に対応いただき、当日も明るく対応いただき、気持ちよく利用することができました。		
回答	今後とも利用者団体とのこまめな情報交換に努めながら、適切な研修計画を提案してまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル北見

感想等	特にコロナ対策で様々な配慮をしていただき、ありがとうございました。		
回答	今後とも利用者の皆様に御協力いただき、安心して御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	ネイパル足寄

感想等	当日まで何度も対応をお願いし、その都度丁寧に接していただき、ありがたかったです。		
回答	今後とも利用団体の皆様の活動の支援を適切に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	施設と食堂の連携が取れていないと感じることがありました。コロナに対する対策はよく考えられていて安心して利用することができました。		
回答	新型コロナウイルス感染拡大防止のために多くの利用者の皆様に御不便をおかけしております。今後においては、食堂業者とも連絡調整をより密に行い、満足度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	WR コースの目印がありませんでした。		
回答	目印を変更してコース図を改訂しました。今後はこれまで以上にコースの点検管理をしっかり行い、安全に活動していただけるよう取り組んでまいります。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル森

意見・要望	コロナのため普段と違うことが多かったのですが、掲示等に記載していただけるとありがたいです。コップも使用できないと伝えていましたが、置いてあり少し不安になりました。		
回答	御指摘を真摯に受け止め、施設使用の変更点について、団体責任者様との事前打合せだけでなく掲示等も充実させることで、利用者様一人一人への確実な周知を図ってまいります。コップについては、職員間の情報交換不足によりその日だけ設置されていましたが、その後すぐに撤去しております。複数での確認等を徹底し、再発防止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	2泊はシャワーしか使えないのは残念でしたが、他に宿泊者がいないと音など気にせず、のびのびできますし、総合的にはとても満足しています。		
回答	御不便をおかけして申し訳ありませんでした。宿泊者が5名以下の場合にはシャワーでの対応とさせていただきます。御理解・御協力いただきありがとうございます。		
対応状況	対応済み	該当施設	ネイパル足寄

意見・要望	入館時間が午後からとなっており、午前の利用ができない（利用当日、荒天時の館内利用）ことで、計画を利用施設の段階から複数考えなければならず困りました。		
回答	新型コロナウイルス感染症対策を強化しております。御不便をおかけしますが御理解をお願いいたします。利用団体の皆様の相談及び活動支援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	コロナ禍でも宿泊学習を受け入れていただき、本当にありがとうございました。子どもたちは楽しく充実した時間を過ごせて、大変喜んでおりました。		
回答	新型コロナウイルス感染拡大防止の為に多くの利用者の方に御不便をおかけしております。今後活動内容等に応じて適切な指導を行うとともに、利用者の皆様の満足度の向上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	大変な状況の中、宿泊を受け入れていただき感謝しています。様々な場面で親切に対応していただきありがとうございました。次年度もよろしくお願いいたします。		
回答	今後も安心安全な施設づくり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	コロナ禍でも安心して宿泊できました。		
回答	今後とも感染症対策を心がけ、安全安心な施設運営に努めてまいります。		
対応状況		該当施設	ネイパル森
感想等	プログラム変更や施設利用について、丁寧に対応していただきありがとうございました。コロナウイルス対策で制限がある中でしたが、多くの面で配慮されていました。		
回答	引き続き、コロナウイルス感染拡大防止に努めながら、利用者の皆様に快適に当施設を御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	ネイパル北見
感想等	全体的に満足して、気持ちよく利用させていただきました。		
回答	今後も皆様の御意見や御要望をいただき、更に満足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