

平成 30 年度利用者満足度調査について
～御利用団体からの主な御意見・御要望等～

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平成30年5月28日（月）から8月31日（金）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「利用者満足度調査」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主なものを次の通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。御不明な点や対応状況を確認したい事項がありましたら、下記へお問い合わせください。

〔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	部屋にアリが入ってきたので、改善してほしいです。〔ネイパル砂川〕
対 応	部屋へのアリ侵入に対する注意事項を入所時のオリエンテーション時に利用団体へお伝えするとともに、駆除剤による対策を引き続き行ってまいります。
意見・要望	施設内が寒く、暖房を希望する生徒が多くいました。〔ネイパル深川〕
対 応	例年、10月初めから中旬に冬期の暖房切り替えを実施しています。御利用前に利用団体へは、天候、気温の状況に応じた対応と朝晩、廊下は寒いので一枚多めに上着をご持参いただくなどの案内をさせていただきます。
意見・要望	宿泊棟の布団のほこりが気になりました。〔ネイパル森〕
対 応	定期的な清掃、ふとんクリーニングを実施し、清潔な環境の維持に努めてまいります。また、御利用前の打ち合わせ時にアレルギー・病気等の情報を細かく聞き取る等してまいります。
意見・要望	すべてのトイレを洋式にしてほしいです。〔ネイパル北見〕
対 応	洋式トイレの利用に抵抗を感じる一部の方がおりますことから、和式と洋式の設置率を検討した上で、今後の整備についても検討してまいります。
意見・要望	食堂前の手洗い場にペーパータオルかエアース式のタオルがあると良いと思います。〔ネイパル足寄〕
対 応	平成29年度より3年計画ですべてのトイレに温水洗浄便座を設置する整備を進めています。こちらの整備が終了次第、検討を進めてまいります。
意見・要望	宿泊室に前の利用者のごみが残されていました。〔ネイパル厚岸〕
対 応	清掃が行き届いておらず御迷惑をおかけしました。清掃スタッフへは、このようなことがないように指示をいたしました。
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。〔ネイパル砂川〕
対 応	今後とも利用者が常に満足されますように環境美化に努めてまいります。
感想等	きれいな施設で子どももきれいに使おうという意識をもちながら生活できました。〔ネイパル深川〕
対 応	特に学校の宿泊研修の際は、それぞれの学校様で事前指導を行ってくださり、当日は児童、生徒様が次の団体様への気持ちを持ちながら部屋の清掃をしてくださっております。
感想等	長期の旅行だったので洗濯物が洗えるのは、細かな気遣いでだと感じました。〔ネイパル森〕
対 応	今後とも利用者のニーズにできるだけ応えられますように、設備の充実を検討してまいります。
感想等	前の団体がきれいに施設を使用しているので、子どもに指導しやすかったです。〔ネイパル北見〕
対 応	多くの団体が施設の性格を十分理解し、きれいに使っていただいております。今後も利用者側に立った活動の支援に努めてまいります。
感想等	トイレに温水洗浄便座があつて良かったです。〔ネイパル足寄〕
対 応	平成29年度から3年計画で順次改修整備を進めている途中で、次年度には全てのトイレに温水洗浄便座の設置が完了する予定となっております。

●プログラムについて（内容や指導方法など）

意見・要望	室内・室外のプログラムがもう少し充実していると良いと思います。〔ネイパル砂川〕
対 応	これまでも当施設の特質を生かしたプログラムをご提供してまいりましたが、今後につきましては利用者のニーズを踏まえたプログラム開発に努めてまいります。
意見・要望	野外炊飯の時に職員に指導してもらいたいです。〔ネイパル深川〕
対 応	事前のプログラム相談会、調整打合わせ時に御相談ください。御要望に合わせて、導入指導等の対応を行っております。
意見・要望	どのようなプログラムがあり、何人から利用できるのか明確にしたいです。〔ネイパル森〕
対 応	プログラムについては、「利用の手引き」に詳しく記載しており、ホームページからも閲覧していただくことが可能ですが、さらに利用者の皆様にわかりやすいように情報の発信に努めてまいります。
意見・要望	説明や指示を短くして、活動時間を保障してくれるとありがたいです。〔ネイパル北見〕
対 応	今後につきましては、利用団体の要望等を踏まえながら、柔軟に対応してまいります。
意見・要望	テントの片付けや朝の集いなど、職員がいない時間の活動が不安でした。〔ネイパル厚岸〕
対 応	御迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。職員研修を通じて、活動の支援について更なる向上を目指します。
感想等	火起こし、薪割り、かまど等を職員が上手に指導してくれました。〔ネイパル砂川〕
対 応	引き続き、団体の特質、活動内容等に応じて、利用者の皆様が満足感を得られる支援に努めてまいります。
感想等	活動準備や説明の話し方が聞きやすくて子ども達も安心していました。〔ネイパル深川〕
対 応	ありがとうございます。今後もわかりやすく、聞きやすい、気遣いある伝え方に努めてまいります。
感想等	様々な提案をしていただき、子どもの成長につながるプログラムとなりました。〔ネイパル森〕
対 応	引き続き、利用者のニーズにできるだけ応えられるように、事前打ち合わせ等による支援に努めてまいります。
感想等	プログラムが充実しており、内容も良く、指導方法も親切でした。〔ネイパル北見〕
対 応	ありがとうございます。引き続きプログラムの充実や適切な活動の支援に努めてまいります。
感想等	コミュニケーショントレーニングなどの指導が良かったです。〔ネイパル足寄〕
対 応	ありがとうございます。学校事業・PTA 事業・子ども会事業等へは出前で職員派遣もしておりますので、その際は御相談願います。
感想等	野外炊飯、野焼きパンづくりのプログラムが充実していました。〔ネイパル厚岸〕
対 応	引き続き、利用者の皆様が充実した研修を行えるようプログラムの充実を図ってまいります。

●食事について（質、量、バランスや接客など）

意見・要望	朝食がもう少しメニューが増えると申し分ないと思います。〔ネイパル砂川〕
対 応	御意見をもとに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。
意見・要望	食事時間が短かったです。〔ネイパル深川〕
対 応	申し訳ございません。食事時間については、60 分を基準に調整しておりますが、当日の団体人数、到着時間、プログラムの進行の関係で 45 分または、30 分の時がありました。今後につきましては、できるだけ食事がゆっくりと出来るよう、引き続き時間調整に努めてまいります。
意見・要望	おかずの量が多すぎても女性では食べきれない。もったいないので料金は同じでいいので減らすことができますか？と思います。〔ネイパル森〕
対 応	多人数分の食事提供を短時間でやっているため、個別の対応は難しいことが現状です。今後につきましては、できるだけ御理解を得られるよう利用団体へ事前に説明するなど努めてまいります。

意見・要望	牛乳、コーヒーが欲しい。名産のホタテなどがあれば良いのではないのでしょうか。[ネイパル北見]
対応	コーヒーは、朝食時に提供させていただいております。今後も食事のバランスや地元食材を使用したメニュー等については、食堂と協議してまいります。
意見・要望	食事の量がやや多めに感じました。[ネイパル足寄]
対応	朝食と夕食はバイキング形式にしておりますので、個人に応じて盛り付けしていただければと思います。
意見・要望	人数の多い団体と重なったときにバイキングを取るスペースなどに配慮してほしいです。[ネイパル厚岸]
対応	今後につきましては、食事開始時間の調整などの対応に努めてまいります。
感想等	アレルギーの子どもに対する対応がありがたかったです。[ネイパル砂川]
対応	ありがとうございます。今後につきましてもすべての方々が安心して食事できるよう努めてまいります。
感想等	バランス良く作られていてとても良かったです。[ネイパル深川]
対応	ありがとうございます。まだまだ、改善の余地はありますので努力してまいります。
感想等	とてもおいしく、アレルギーへの対応もとても親切で安心しました。[ネイパル森]
対応	ありがとうございます。利用者のニーズにできるだけ応えられるように、引き続き事前打ち合わせで不備のないように確認してまいります。
感想等	バイキングの部分もあり、量の調節ができるのが良かったです。[ネイパル北見]
対応	バイキング形式の利点が活かされて良かったです。引き続き利用者側に立った運営に努めてまいります。
感想等	バイキング形式で適量が食べられてよかったです。[ネイパル足寄]
対応	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いきます。
感想等	食事の量、バランスなど丁度よく、バイキング形式で子ども自身が考えながら食べていました。[ネイパル厚岸]
対応	食堂スタッフと連携し、ネイパルの食事が食育の場の一つとして捉えていただけるよう、引き続き工夫してまいります。

●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	平成 30 年 11 月から利用料金が値上がりしたと聞きましたが、据え置きだと嬉しいです。[ネイパル深川]
対応	光熱費の高騰が主にあり、現状では、（施設）維持が難しい状況になっています。快適に利用できる施設に努めますので、今後ともご利用お願いいたします。
意見・要望	施設内での宿泊と屋外（テント泊）での宿泊が同じ料金なのはどうかかなと思いました。[ネイパル森]
対応	施設の利用料金として設定している金額となっておりますので、施設内、屋外（テント泊）の区別はないと考えております。今後とも利用団体に理解を得られるように説明に努めてまいります。
意見・要望	利用料金を安くしてほしいです。[ネイパル足寄・ネイパル厚岸]
対応	今後、検討してまいります。
意見・要望	余った木炭などは、返金してくれると嬉しいです。[ネイパル厚岸]
対応	今後、検討してまいります。

●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	食事料金が高いと思います。〔ネイパル砂川〕
対 応	利用者が常に満足できるよう金額に見合う食事内容となるよう引き続き努めてまいります。
意見・要望	食事内容と料金に少し不満があります。〔ネイパル深川〕
対 応	食事料金（税込み）は、朝食が600円、昼食が500円、夕食が800円となっております。野菜、魚、肉、煮物惣菜、味噌汁、ご飯、漬物、デザート等になります。満足いただけるように探究し、引き続きメニューを改善してまいります。
意見・要望	食事料金をもう少し安くしてほしい。〔ネイパル森〕
対 応	原材料費の高騰などの中で出来る限りの低価格を保てるように努力しております。引き続き、品数を一品増やすなど、メニューの工夫を図ってまいります。
意見・要望	食事の品数が少ないと思います。〔ネイパル北見〕
対 応	今後とも食事の栄養バランス、メニュー内容について、食堂と協議してまいります。
意見・要望	子どもの夕食代をもう少し安くしてほしいです。〔ネイパル足寄〕
対 応	食事提供業者と協議しながら検討致しますが、当面、メニューの工夫などをしながら、利用者の皆様にできるだけ満足していただけるよう努めてまいります。
意見・要望	幼児と小学生の食事料金を設定してほしいです。〔ネイパル厚岸〕
対 応	今後、検討してまいります。

●職員の対応について（親切さ、的確さなど）

意見・要望	調整担当と当日担当が同じ人であると、よりスムーズに活動ができると思います。〔ネイパル砂川〕
対 応	交代勤務や他の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さらに密に図ることにより、さらに適切な対応に努めてまいります。
意見・要望	事前に伝えていたことが伝わっていませんでした。〔ネイパル深川〕
対 応	大変申し訳ございません。調整担当及び当日担当者との連絡、共有に努め、事前、前日に確認を徹底してまいります。
意見・要望	職員により対応の差がありました。〔ネイパル森〕
対 応	共通の指導内容となるよう、職員の研修に努めてまいります。
意見・要望	メールでの問合せに、返信がなく、利用の直前まで不安でした。〔ネイパル北見〕
対 応	確認事項を徹底し、職員間で情報を共有し、できるだけ早めに返信するよう改善に努めてまいります。
意見・要望	野外炊飯の時に職員にもう少し指導してほしい。〔ネイパル足寄〕
対 応	担当者との事前の打合せ及び到着時の打合せの際、さらに丁寧な打合せをいたしますので、このような希望を事前打合せの時に職員へお伝えください。できる限り対応を行ってまいります。
意見・要望	アレルギーのある子どもの食事の対応について職員間での引継が十分ではありませんでした。〔ネイパル厚岸〕
対 応	電話受理伝言票等を活用し、職員間の連絡を確実にする取組を継続してまいります。
感想等	指導員さんの丁寧な対応に感謝しています。〔ネイパル砂川〕
対 応	ありがとうございます。引き続き、団体の特質、活動内容等に応じ全職員が利用者の活動に対して丁寧に支援してまいります。
感想等	各プログラムに指導助言があるのが大変ありがたかったです。〔ネイパル深川〕
対 応	ありがとうございます。指導の方法も、近すぎず、遠すぎず団体様のご要望等に合わせて実施する様に努めています。

感想等	打合せをしてもらえことや、色々なアドバイスをもらえるのでありがたいです。〔ネイパル森〕
対応	ありがとうございます。利用者のニーズにできるだけこたえられるように、引き続き、事前打ち合わせ等を丁寧に行ってまいります。
感想等	担当の方に親身に対応いただき、感謝しています。〔ネイパル北見〕
対応	他職員も同じような支援ができるよう職員研修等を通して、引き続き適切な対応に努めてまいります。
感想等	所長をはじめ、職員のみなさんが丁寧に対応してくれました。感謝しています。〔ネイパル足寄〕
対応	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いきます。

●総合評価について

意見・要望	過去に利用経験があっても入室時の説明（オリエンテーション）を必ず受けなければならないのでしょうか。〔ネイパル砂川〕
対応	再利用の団体でも全員が再利用とは限らないことと、利用ルールの再確認のため、入所時のオリエンテーションを行っています。今後、他団体の要望や他施設の状況も勘案して検討してまいります。
意見・要望	朝の出発の時間が遅くなると2日目の行程が難しくなります。〔ネイパル深川〕
対応	朝の点検が8:30からを基本にしておりますが、事前のプログラム相談、調整段階でご相談いただければ、検討いたします。
意見・要望	Wi-Fi設備の充実が必要と思います。（子は必要ないが、親は必要）〔ネイパル森〕
対応	当施設としましては、青少年の集団宿泊活動や自然体験活動等を支援することにより、青少年の健全な育成を図る観点から、現在、Wi-Fi設備の導入は、考えておりませんが、研修室等において、インターネットを使用することは可能となっておりますので、その際には、事前に職員にご相談ください。
意見・要望	ゴミ捨て場があれば、もう少しきれいになると思います。〔ネイパル北見〕
対応	ゴミは基本的に、お持ち帰りをお願いしています。長期宿泊者からご依頼があった場合は、ゴミ処理場への搬入等、状況に応じ対応しておりますので、ご理解願います。
意見・要望	階段やゴールの東屋付近の木柵など危険に感じたところがありました。〔ネイパル足寄〕
対応	現在、木柵の修理は道に要望中ですので、その間、仮設の転落防止柵を設置しております。当面ご迷惑をおかけいたします。
意見・要望	打合せの意味が無くとても困りました。〔ネイパル厚岸〕
対応	ご迷惑をおかけして、申し訳ありませんでした。事前打合せ、週ごとの調整の両面について、一貫性のある説明や対応を目指し、職員研修を実施する予定であります。
感想等	子どもたちにとって貴重な体験の場として利用しています。〔ネイパル砂川〕
対応	今後もより多くの方々に体験活動の場を提供出来るようPRと利用者ニーズに沿ったプログラム開発・活動支援に引き続き努めてまいります。
感想等	よい活動ができて、子ども達は成長したと思います。〔ネイパル深川〕
対応	ありがとうございます。今後もよりよい活動、研修が出来るようにお手伝いさせていただきます。
感想等	職員から、セミの脱皮について、説明してもらいました。そのおかげで、子供たちは、今まで以上に昆虫に興味をもつようになりました。〔ネイパル森〕
対応	今後も職員研修を重ね、職員のスキルアップに努め、子どもたちに充実した体験活動を提供してまいります。
感想等	子供の肯定感を高めていただける御指導に、毎年感謝しています。〔ネイパル北見〕
対応	今後も学校のニーズに沿った活動支援に努めてまいります。
感想等	以前より様々な改善点や工夫が見られた。グレードアップしています。〔ネイパル足寄〕
対応	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いきます。