

平成27年度 アンケート調査報告書及び対応策について

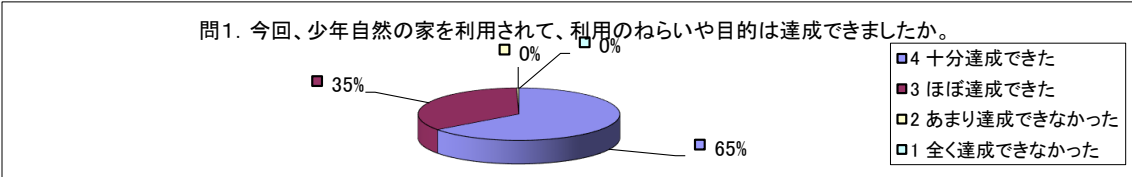
回収枚数 284枚/303団体

回収率 93.7% 2015/4～2016/3

問1. 今回、少年自然の家を利用して、利用のねらいや目的は達成できましたか。

評価	4 十分達成できた	3 ほぼ達成できた	2 あまり達成できなかった	1 全く達成できなかった
団体数	181	97	1	0

無回答5



※【2、1】と回答された場合、主にどのような理由からでしたか。

1	雪がなかったのでスノーシューができなかったから。しかし、他の遊びで十分満足できた。
---	---

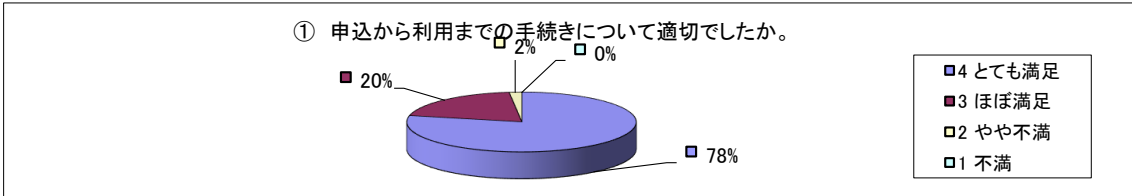
問2. 次の各設問について、下記4～1区分の中から一つを選んで○を付けてください。

(1) 施設運営について

① 申込から利用までの手続きについて適切でしたか。

評価	4 とても満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
団体数	221	56	5	0

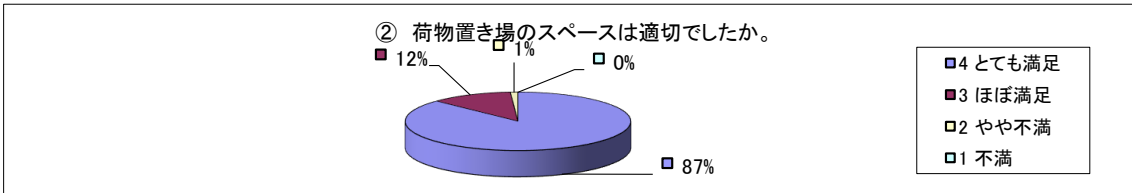
無回答2



② 荷物置き場のスペースは適切でしたか。

評価	4 とても満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
団体数	244	33	3	0

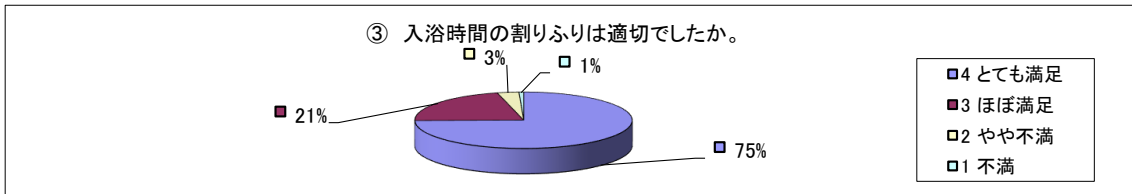
無回答4



③ 入浴時間の割りふりは適切でしたか。

評価	4 とても満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
団体数	210	60	9	2

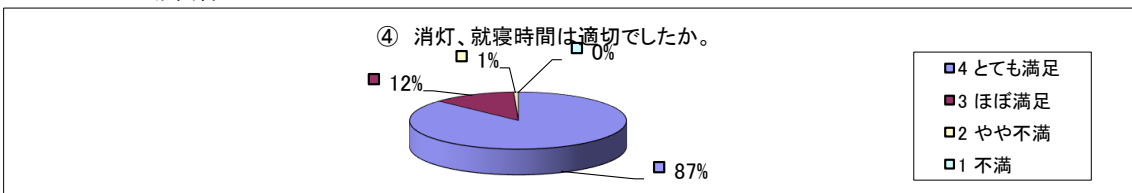
無回答3



④ 消灯、就寝時間は適切でしたか。

評価	4 とても満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
団体数	246	35	2	0

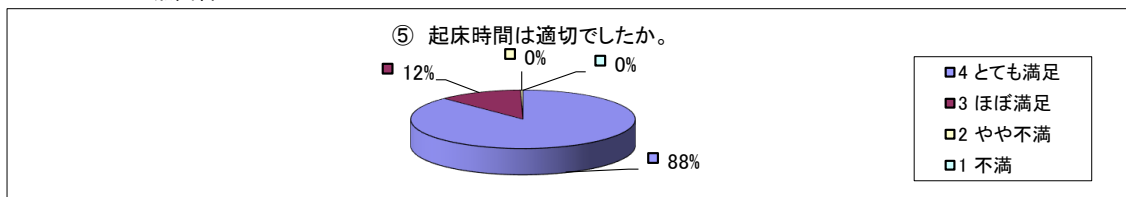
無回答1



⑤ 起床時間は適切でしたか。

評価	4 とても満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
団体数	247	34	1	0

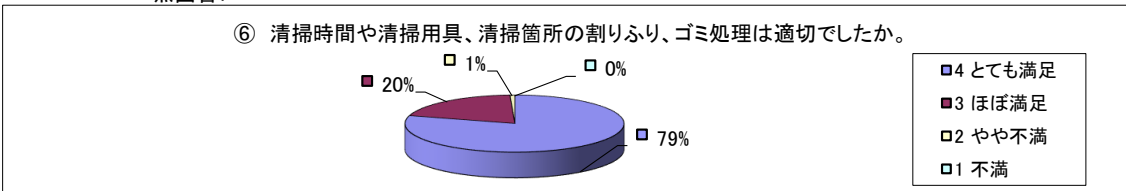
無回答2



⑥ 清掃時間や清掃用具、清掃箇所の割りふり、ゴミ処理は適切でしたか。

評価	4 とても満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
団体数	220	55	2	0

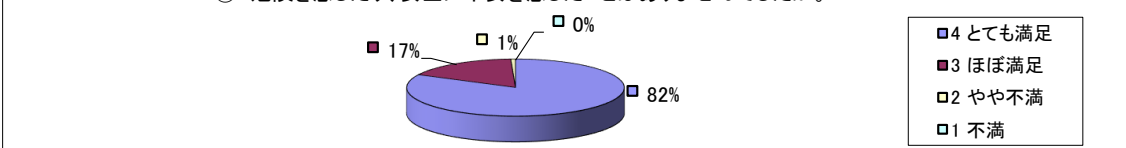
無回答7



⑦ 危険を感じたり、安全に不安を感じたことはありませんでしたか。

評価	4 とても満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
団体数	234	48	2	0

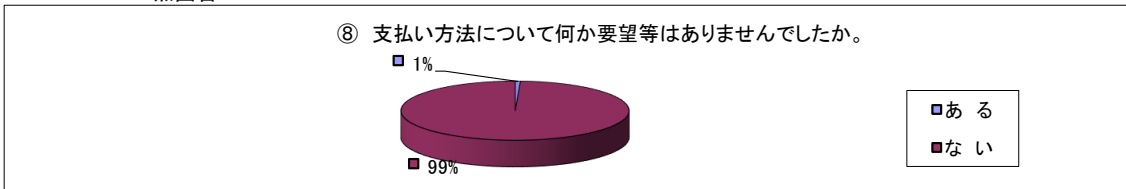
⑦ 危険を感じたり、安全に不安を感じたことはありませんでしたか。



⑧ 支払い方法について何か要望等はありませんでしたか。

評価	ある	ない
団体数	2	274

無回答8



※①～⑧のうち【2、1】と回答された場合、特にどのような点でそうでしたか。

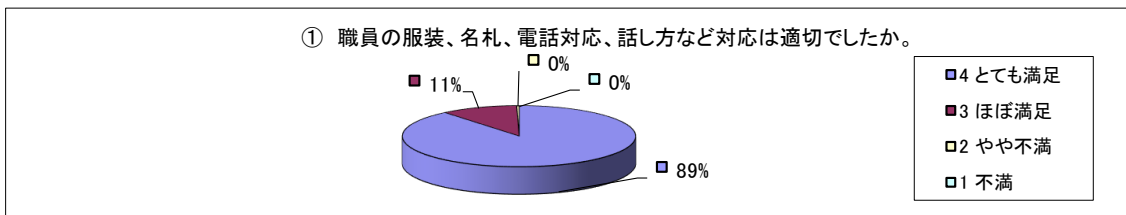
1	プログラムが遅れてしまい入浴時間を十分にとることができなかった。 →特に人数が多い団体へは、余裕をもった活動計画となるよう、プログラム相談でアドバイスを行っていく。
2	児童数が多く、金額も大きかったので、現金を持参したのですが、貴重品を保管するところ(BOX)があるとありがたいです。 →リーダー室にある貴重品BOXを利用できるように伝える。
3	ゴミをかなりたくさん持ち帰らなければならず大変。 →野外炊事の際に出たゴミのことだと思われる。 基本的には持ち込んだものは持ち帰るということで理解いただく。 ※最近ではカラスがゴミ袋を荒らすこともあるため、車の中へ入れてもらうか、炊事のゴミのみ引き取るようにしているが、 来年度以降はどうしていくか検討する。
4	プログラム相談について確認で済むのならば足を運ぶのではなく電話連絡だとありがたい。 →同日宿泊団体が他におらず、県外であったり、何度も利用している団体については、電話でのプログラム相談でも可能としているが、他団体との調整が必要な場合もあるため、来所してもらうことを理解いただきたい。
5	・入浴時間に関して男子のみ90名だと90分は短く、結果的に他団体に迷惑をかけてしまった。 ・入浴に関して、女性ばかりのグループで洗い場が8か所は少なかった。 →相手の希望通りに入浴時間を設定したが、プログラム相談の際に団体の男女比や人数を考慮して的確にアドバイスできるようにする。
6	お風呂の時間が他の団体と重なり、大変不便でした。 →プログラム相談の際には重ならないように割り振りをしたが、当日他団体の指導者の勘違いにより迷惑をかけたことがあった。引率責任者打ち合わせで確認をしたり、入浴割り振り時間の表を掲示するようにする。

(2) 職員などの対応について

① 職員の服装、名札、電話対応、話し方など対応は適切でしたか。

評価	4 とても満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
団体数	243	29	1	0

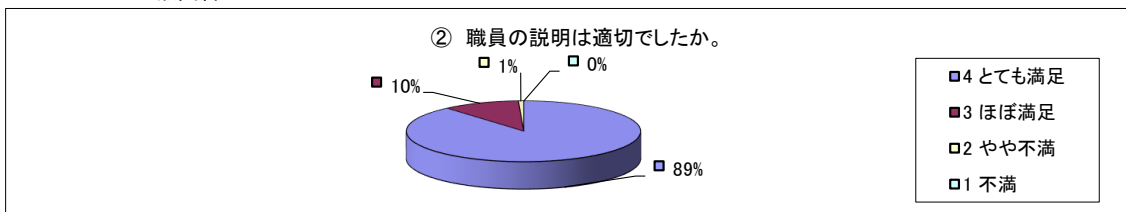
無回答11



② 職員の説明は適切でしたか。

評価	4 とても満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
団体数	242	29	2	0

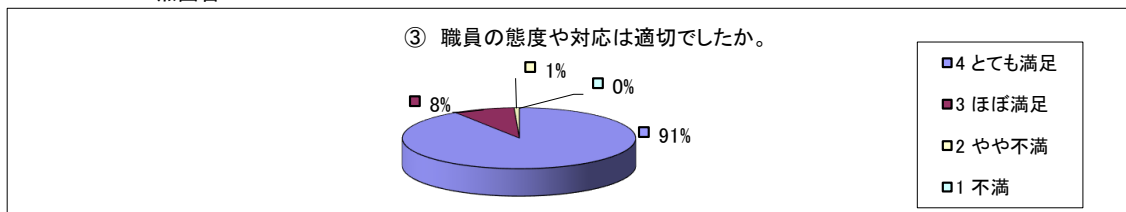
無回答11



③ 職員の態度や対応は適切でしたか。

評価	4 とても満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
団体数	247	23	2	0

無回答12



※①～③のうち【2、1】と回答された場合、特にどのような点でそうでしたか。

1	職員さんによってかなり対応が違います。感じのいいお兄さんもいますし、あいさつしてもうなずくだけの高圧的な人もいます。 →気持ちよく利用してもらえるように、あいさつや言葉遣いには注意する。
---	--

(3) 活動について

① 実施したプログラムの満足度を記入してください。

プログラム名	4 とても満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
冒険ハイク	122人	13人	1人	人
	90%	10%	1%	0%
オリエン テーリング	28人	8人	人	人
	78%	22%	0%	0%
絵図ハイク	59人	21人	1人	1人
	72%	26%	1%	1%
野外炊事	106人	16人	人	人
	87%	13%	0%	0%
ナイト追跡	80人	17人	1人	人
	82%	17%	1%	0%
キャンプ ファイヤー	31人	10人	1人	人
	74%	24%	2%	0%
キャンドル サービス	12人	3人	人	人
	80%	20%	0%	0%
ナイトワイド	1人	3人	人	人
	25%	75%	0%	0%
クラフト	37人	8人	1人	人
	80%	17%	2%	0%
室内ミニ 運動会	7人	1人	人	人
	88%	13%	0%	0%
館内ポイント チャレンジ	1人	人	人	人
	100%	0%	0%	0%
防災教育 プログラム	1人	人	人	人
	2%	0%	0%	0%
プラネタリウム	16人	6人	人	人
	73%	27%	0%	0%
天体観測	2人	1人	1人	人
	50%	25%	25%	0%

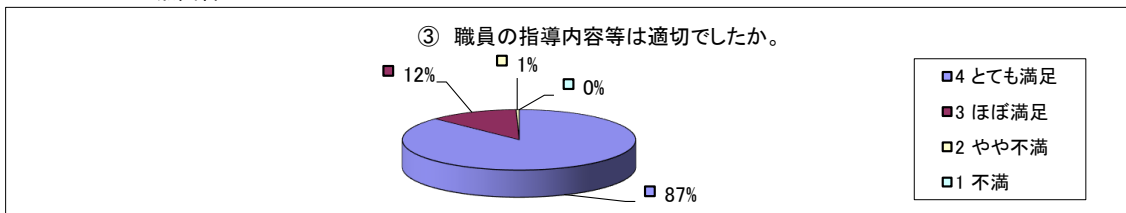
② 実施したプログラムで改善や見直しが必要なものはありますか。気づいたことがありましたらお書きください。

1	冒険ハイク: 教員用の地図が欲しい → 敷地内マップを作成したので、指導者へ配布し活用していく。
2	絵図ハイク: 橋なども木が老朽化しており割れたり、ひびが入ったりしていました コースにもう少し赤い印が欲しいです → 職員も定期的に点検を行っているが、敷地外のため、倒木を伐採したり、印をつけたりは出来ない。点検時に注意が必要な部分については利用団体へ注意喚起していく。
3	プラネタリウム番組、DVD一覧の内容がプラネタリウムと連動した番組であればさらに良かった。 → 新しいDVDを探すなどして小さい子どもにも分かりやすいものを取り入れていく。
4	新聞紙トーチの作り方について、着火しにくいので予め灯油をしみこませたり、カッターで切り込みをいれるなど注意書きがあると良いと思います。 → 配布資料に追加し、プログラム相談でも伝えるようにした。

③ 職員の指導内容等は適切でしたか。

評価	4 とても満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
団体数	198	28	1	0

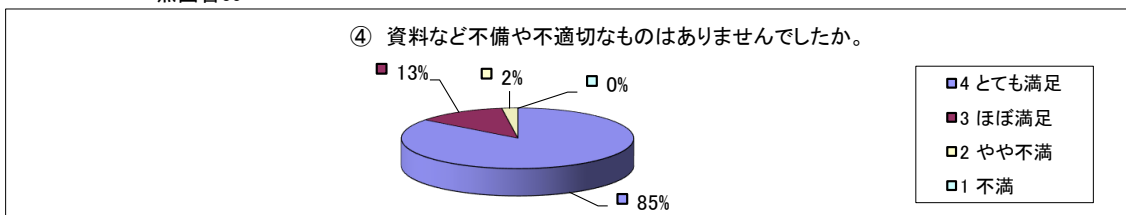
無回答57



④ 資料など不備や不適切なものはありませんでしたか。

評価	4 とても満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
団体数	192	28	5	0

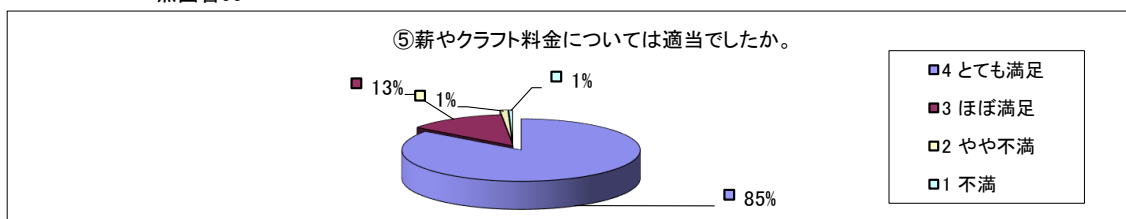
無回答59



⑤ 薪やクラフト料金については適当でしたか。

評価	4 とても満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
団体数	160	25	2	1

無回答96



※③～⑤のうち【2、1】と回答された場合、特にどのような点でそうでしたか。

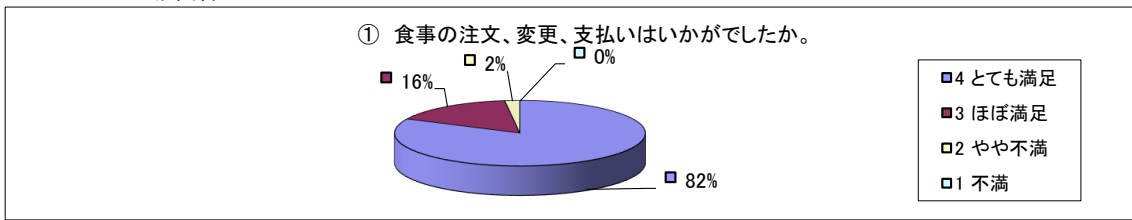
1	冒険ハイクの資料についてホームページには写真入りのチャレンジポイントが説明されていましたが学校の印刷機ではほぼわからなくなってしまう。そこで10年前の資料(イラストのチャレンジポイント)をしおりに入れました 両方(写真&イラスト)のデータがホームページにあると助かります。 →資料の改善を行い、写真とイラストを入れ、学校の輪転機でも黒くならない、分かりやすいものに改善した。ホームページにも掲載済み。
2	野外炊事で使用する薪は乾いた薪にしてほしい。素人が火をおこすのはとても大変でした。湿った薪にとってもてこずりました。 →雨天時は薪が湿ってしまうことがあった。以前は薪置場から持って行ってもらうようにしていたが、湿った薪を使う団体も多かったため、職員が炊事場に準備しておくように変更した。
3	キャンプファイヤーの料金一律4,000円ではなく、以前のように自分で準備する場合は薪代だけで出来るようにしてほしい。 →利用団体の規模も縮小しているため、炊事用の薪を使って行う団体も増えている。灯油のみ、ファイヤー用の薪のみで分けて提供していくか、来年度へ向け検討していく。
4	営火場1の片づけ用に、竹ぼうきではなくほうきが良いと感じた。 →ほうきを設置した。
5	説明を短くお願いしたい →団体の年齢層等に合わせて、説明時間や内容など、考慮して説明する。

(4) 食堂・食事関係について

① 食事の注文、変更、支払いはいかがでしたか。

評価	4 とても満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
団体数	211	41	5	0

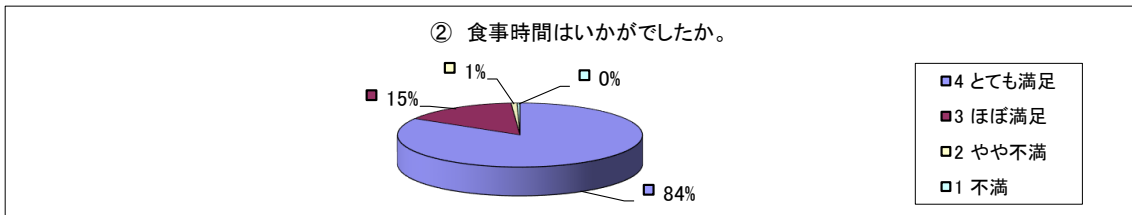
無回答27



② 食事時間はいかがでしたか。

評価	4 とても満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
団体数	213	39	2	1

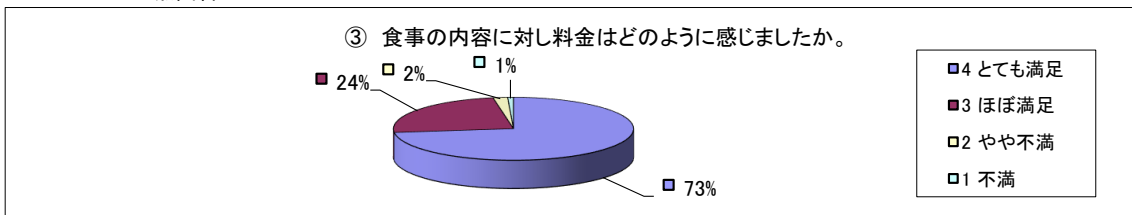
無回答29



③ 食事の内容に対し料金はどのように感じましたか。

評価	4 とても満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
団体数	187	62	5	2

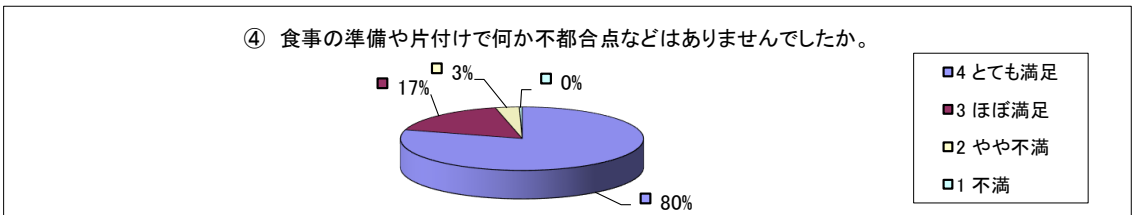
無回答28



④ 食事の準備や片付けで何か不都合点などはありませんでしたか。

評価	4 とても満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
団体数	201	43	8	1

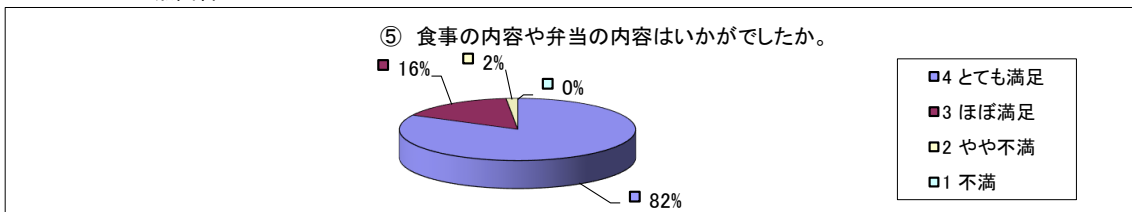
無回答31



⑤ 食事の内容や弁当の内容はいかがでしたか。

評価	4 とても満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
団体数	208	40	4	0

無回答32

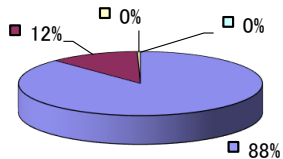


⑥ 食堂職員の対応や服装など気づいたことはありませんでしたか。

評価	4 とても満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
団体数	214	29	1	0

無回答40

⑥ 食堂職員の対応や服装など気づいたことはありませんでしたか。



- 4 とても満足
- 3 ほぼ満足
- 2 やや不満
- 1 不満

※①～⑥のうち【2、1】と回答された場合、特にどのような点でそうでしたか。

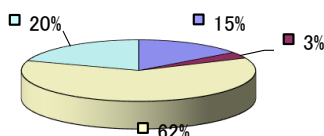
1	カレーの食材費の一人分がちょっと高いと思った。 →料金の見直しを行い、検討していく。
2	夕食メニューが唐揚げだったが、ハムカツもついており、揚げ物が多く、少し胃もたれした子どもが多かった。 →来年度の食事メニューを決める際に考慮していく。
3	人数が多いので、10分前からの準備では間に合わない 他の活動のタイムテーブルにも影響するので食事開始時刻から20分～25分前から準備をさせてもらいたかった。 →食堂と協議をした結果、70名以上の団体の配膳準備は30分前から行えるように改善した。
4	子どもたちに当番で配膳させようと思っていたが、配慮していただいたようで、配膳することなく食事になってしまった。こちらの打ち合わせも必要だったのかもしれない。 →当日は130名の小学校の他、複数の団体が利用していたため、園児の安全を考えて配膳したようだった。保育園や支援学校などは団体の方針などを聞くなどして、打ち合わせを細かく行うようにしていく。
5	食堂となかなか連絡が取れなかった。 →閑散期は携帯電話の方にかけてもらうように伝えるとともに、自然の家で連絡を取るなどして対応していく。

(1) これまでに当施設を利用されたことがありますか。

1	はじめて利用	40
2	隔年で利用	9
3	毎年利用	165
4	これまで数回ある	53

無回答17

(1) これまでに等施設を利用されたことがありますか。

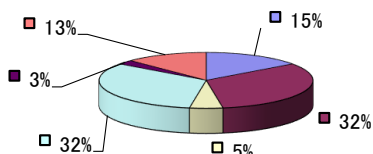


- はじめて利用
- 隔年で利用
- 毎年利用
- これまで数回ある

(2) 【1】の場合、当施設の利用のきっかけをお答えください。

1	自然の家の広報資料を見て	6
2	友達からの紹介	13
3	主催事業に参加して	2
4	インターネット	13
5	学校訪問	1
6	その他	5

(2) 【1】の場合、当施設の利用のきっかけをお答えください。



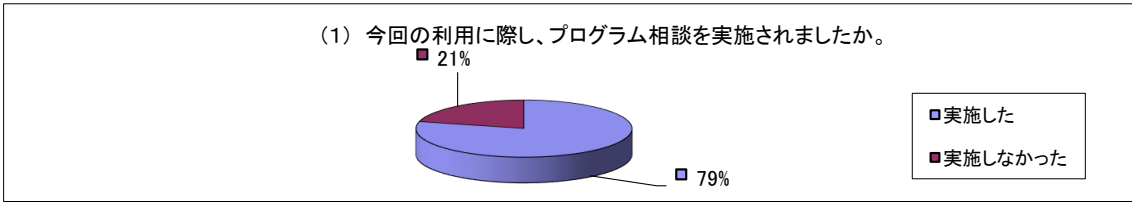
- 自然の家の広報資料を見て
- 友達からの紹介
- 主催事業に参加して
- インターネット
- 学校訪問
- その他

問4. プログラム相談(事前打合せ)についてお答えください。

(1) 今回の利用に際し、プログラム相談を実施されましたか。

1	実施した	209
2	実施しなかった	56

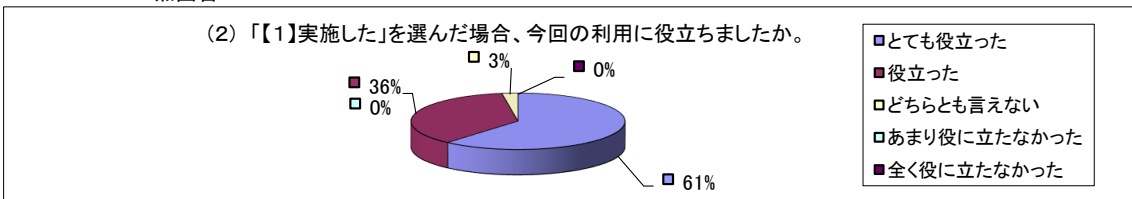
無回答19



(2) 「【1】実施した」を選んだ場合、今回の利用に役立ちましたか。

1	とても役立った	127
2	役立った	75
3	どちらとも言えない	5
4	あまり役に立たなかった	0
5	全く役に立たなかった	0

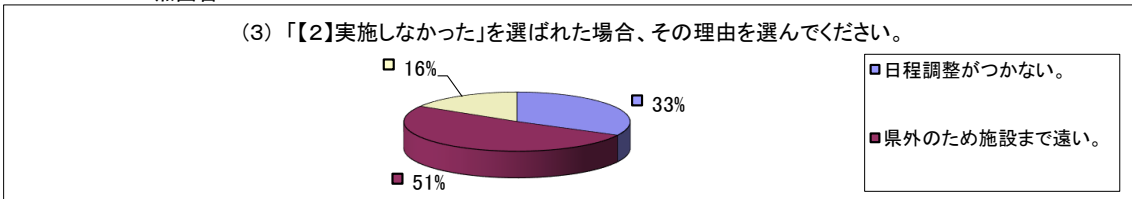
無回答2



(3) 「【2】実施しなかった」を選ばれた場合、その理由を選んでください。

1	日程調整がつかない。	16
2	県外のため施設まで遠い。	25
3	その他(下見のため、予約が直前だったため電話で行った)	8

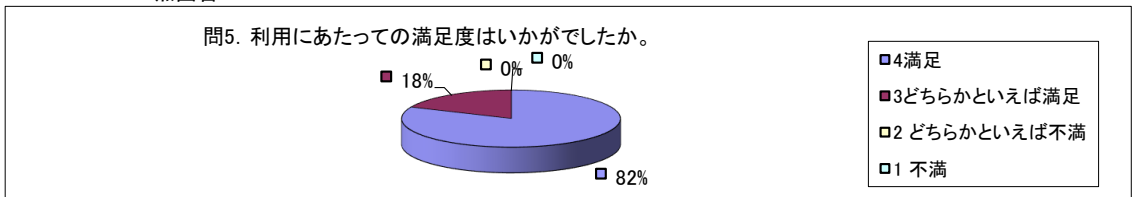
無回答7



問5. 利用にあたっての満足度はいかがでしたか。

評価	4満足	3どちらかといえば満足	2どちらかといえば不満	1不満
団体数	221	50	0	0

無回答13



問6. 少年自然の家をご利用頂きありがとうございました。

改善することやお気付きの点がありましたらお書きください。

1	<p>入所のつどいが重ならないよう”〇分以内”の指示をしていただけると利用者側もそのように準備出来ると思われました。 →職員は活動計画を確認し、入所の時間が近い場合は、受付の際に指導者にその旨を伝え、オリエンテーションが終わり次第、講堂を空けてもらうよう伝える。また、オリエンテーションの時間についてもプログラム相談の際に伝えている20分を厳守する。</p>
2	<p>同泊の団体の児童が早朝(5時頃)から廊下を走り回ったりして騒がしく、それに対して教員の指導も行われなかったことが不満。複数団体で利用する時のマナーとして消灯時間もだが起床時間も他の団体の迷惑にならないよう時間までは室内で静かになど指導することが必要だと考える。 →プログラム相談やオリエンテーションで、消灯時間後、起床時間前のマナーについて指導者へ伝えていく。</p>
3	<p>もう少し食堂との連携をとって頂けるとありがたいです。 →食数の変更やアレルギー対応についてはミスの無いように直接やり取りしてもらっているが、職員が確認できる部分については食堂に任せきりにならずに連携し、対応していく。</p>
4	<p>消灯後しばらく(日付が変わる頃まで)にぎやかな状況が続いていました。多くの人員が利用しているので消灯時間が繰り下がるのはやむをえないと考えますが、その中でも他団体への気配りがもう少しあっても良いのではと感じました。 →オリエンテーションの際に、みんなで利用する施設であることや、マナーを守って利用してもらえるように呼びかけているが、宿直担当の職員は消灯後の様子も確認し、マナーが守られていない場合は団体指導者に伝え、指導してもらえるようにする。</p>
5	<p>キャンプファイヤーの火を消していない・お風呂の時間を守らない団体があった。 →引率責任者打ち合わせの時では、入浴時間を守るように伝えたが行きわたらなかったと思われる。ファイヤーの火については、消灯までに燃やしきってもらえる大きさを準備してもらえるように伝えていく。</p>
6	<p>申し込みやその他の手続きがインターネットを利用して、メール等でのやり取りができると大変ありがたいと思います。 →申込書は原本の送付が原則であるが、活動計画等のやり取りはメールでやり取りが出来るか検討していく。</p>