

平成28年度 アンケート調査報告書及び対応策について

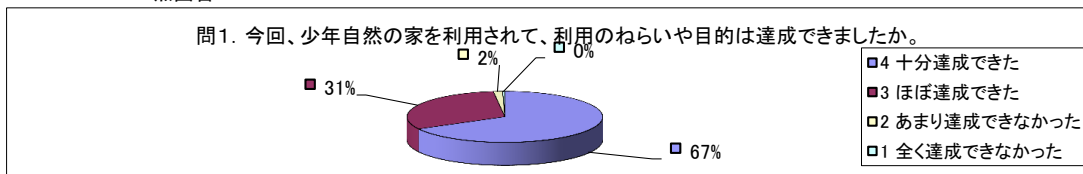
回収枚数 273枚/290団体

回収率 93.7% 2016/4～2017/3

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	177	82	4	1

無回答 9



※【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	雨天のため予定していたプログラムが出来なかった。
2	到着時間が遅れてしまい全ての活動がバタバタしてしまったことで子供たちの自主性・協力することのサポートまで回らず、スタッフがある程度行ってしまった。
3	悪天候のため。実施できなかったプログラムがあり一部達成できなかったため

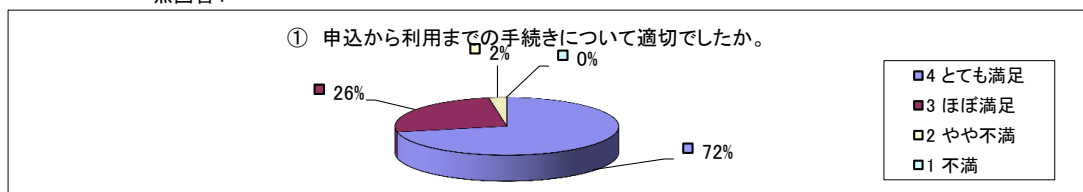
問2. 次の各設問について、下記4～1区分の中から一つを選んで○を付けてください。

(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	193	69	7	0

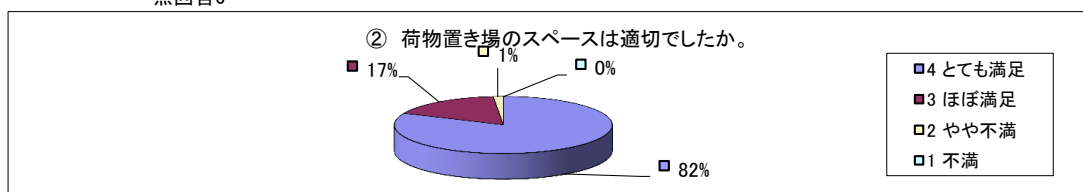
無回答4



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	218	45	4	0

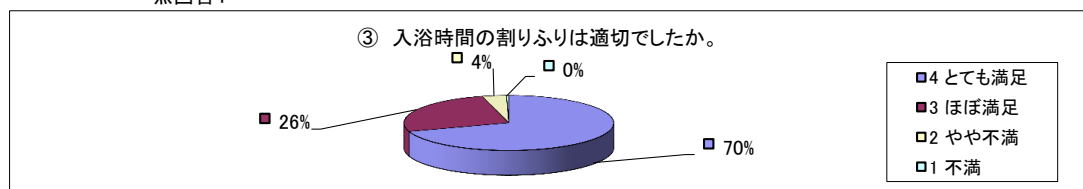
無回答6



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	188	70	10	1

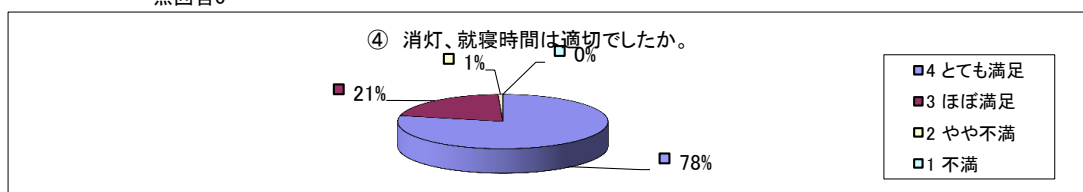
無回答4



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	214	57	2	0

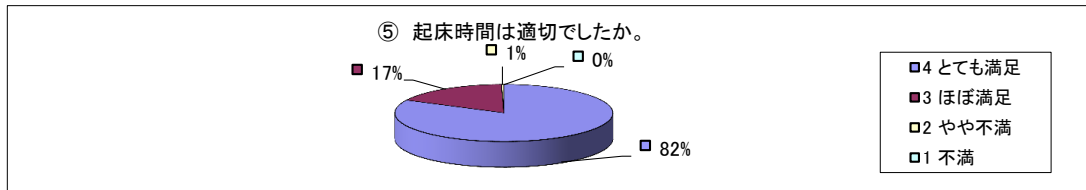
無回答0



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	224	47	1	0

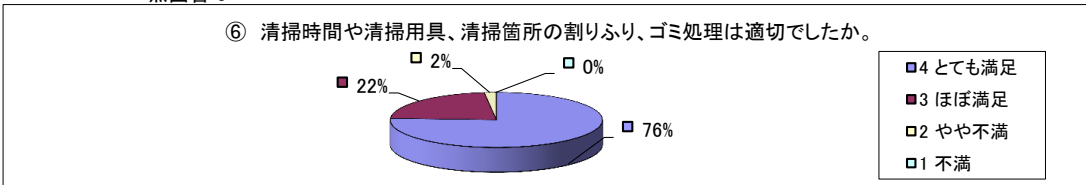
無回答1



⑥ 清掃時間や清掃用具、清掃箇所の割り振り、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	207	61	5	0

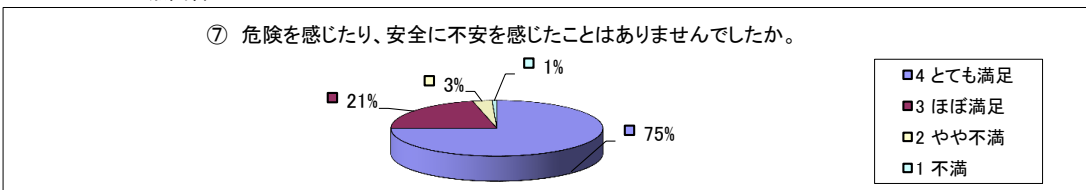
無回答0



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。

評価	4 とても満足	3 ほぼ満足	2 やや不満	1 不満
団体数	204	58	8	2

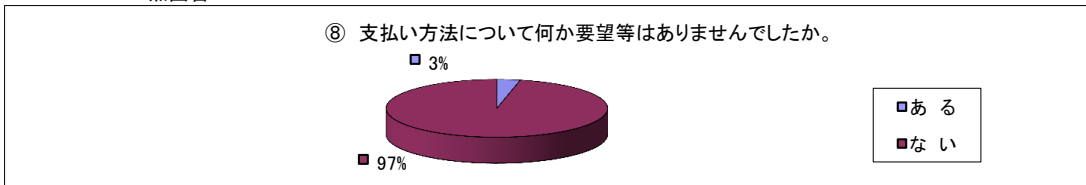
無回答1



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	9	256

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。

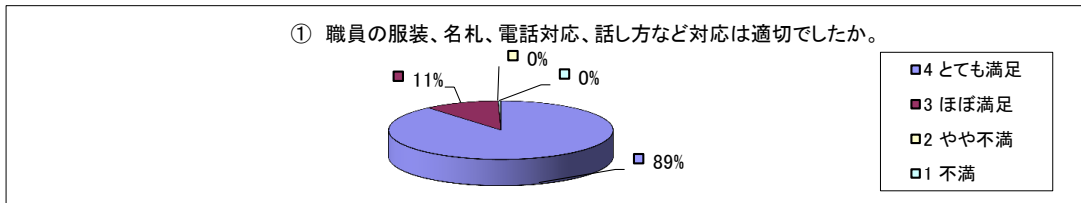
1	宿泊人数が多すぎると感じた。団体の保健室が確保できなかったため、もう少し余裕ある収容をお願いしたい。就寝時も、歯磨きなどで混雑し時間通りの行動をとることができなかった。 →保健室は管理棟側の保健室を使用してもらえよう理解いただく。また、他団体とゆずりあって生活することも教育の1つととらえてもらい、余裕をもったスケジュールを組むようプログラム相談時にアドバイスしていく。
2	電話で打ち合わせたこととプログラム相談での話の違いがあり対応に戸惑った。 →宿泊室点検の時間について行き違いがあった。行き違いのないよう十分に注意する。また、利用当日の受付の際や指導者打ち合わせの際にも確認をする。
3	清掃場所を2つの学校でやっていたので、合理的でないのと先にやった者としてはあまり良い気持ちがしない。 →割り振りは2校で重ならないようにしていたが学校で自主的に行ったものと思われる。
4	キイロスズミバチの巣がテントとフライの間にあって、子どもが刺されそうになった。 →利用前に必ずテント内を含めたサイトの点検を行うように徹底する。
5	到着日に支払いが出来れば、活動中大金を持ち歩かなくて良いので助かる。 →活動に係る支払い以外は、到着時に支払ができる事を伝える。
6	キャンプサイト利用者の荷物置き場を確保してもらいたい。 →本館利用者で、すのこの空きがなくラウンジ前を利用してもらった。配慮していく。
7	布団カバーに血が付いたものがあった。 →点検時に気が付いたものは取り換えるようにしている。
8	清掃用具の場所をわかりやすくして欲しい。清掃用具を増やして欲しい。 →用具の数も揃え、掃除用具入れに掃除内容とともに掲示をした。
9	会計は退所時であれば朝のうちにできると良い。入所時にできるとさらにありがたい。 →入所時でも対応していることをプログラム相談の際に周知するなどしていく。

(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	238	29	0	1

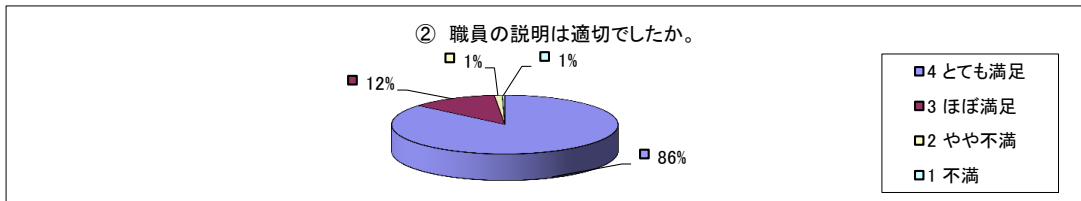
無回答5



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	230	33	3	1

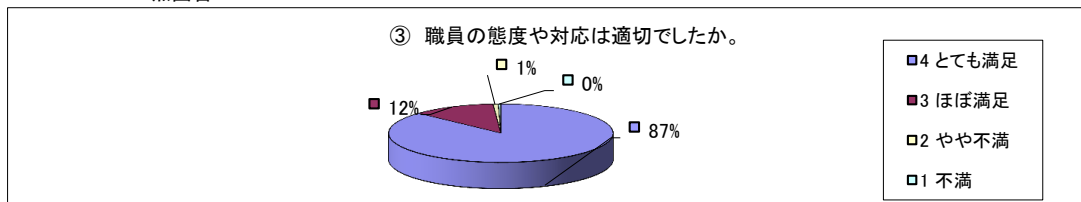
無回答6



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	232	32	2	1

無回答6



※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	プログラム相談が分かりにくかった。同日利用の学校との関係が分からなかった。プログラムについて、所要時間や適切な人数、冒険ハイクのスタートの詳細など具体的な事例の説明がほしい。 →プログラム相談の意義について、必ず伝えるとともに、各プログラムの詳細についても忘れずに伝えるようにする。
---	--

(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	118人	19人	1人	人
	86%	14%	1%	0%
オリエン テーリング	17人	8人	人	人
	68%	32%	0%	0%
絵図ハイク	67人	19人	2人	1人
	75%	21%	2%	1%
野外炊事	108人	16人	1人	人
	86%	13%	1%	0%
ナイト追跡	66人	22人	3人	1人
	72%	24%	3%	1%
キャンプ ファイヤー	30人	7人	人	人
	81%	19%	0%	0%
キャンドル サービス	14人	6人	人	人
	70%	30%	0%	0%
ナイトワイド	1人	人	人	人
	100%	0%	0%	0%
クラフト	29人	9人	1人	人
	74%	23%	3%	0%
大草原で遊ぼ う	2人	1人	人	人
	67%	3%	0%	0%
室内ミニ 運動会	4人	2人	人	人
	67%	33%	0%	0%
館内ポイント チャレンジ	4人	1人	人	人
	80%	20%	0%	0%
どうぶつ図鑑	2人	人	人	人
	100%	0%	0%	0%
プラネタリウム	16人	2人	1人	人
	84%	11%	5%	0%
自然観察ハイ ク	1人	2人	人	人
	33%	67%	0%	0%

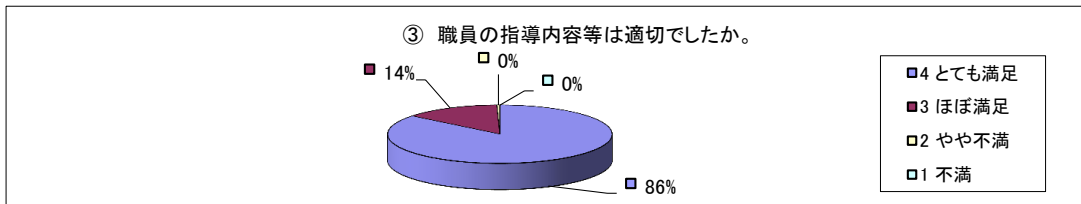
② 実施したプログラムで改善や見直しが必要なものはありませんか。気づいたことがありましたらお書きください。

1	竹とんぼを作る際、紙やすりが使い古しの子はなかなか削れず困っていた。 →古いものは交換してスムーズに作れるよう心掛ける。
2	野外炊事の調理用具の貸し出し表を分かりやすくしてほしい。→検討し、変更済み
3	キャンドルサービスを実施している団体がいる場合、他団体に静かに行動するようお願いしてほしい。 →プログラム相談時、利用当日の受付時、指導者打ち合わせの時等など、担当する職員は他団体の活動についても確認し、配慮が必要だと思われる場合には伝えるように注意する。
4	冒険ハイクの為に、ショートカット用の地図を作っていただけると助かる →下見をして確認してもらうことが大切だと思うが、必要であれば敷地内マップを配布する
5	冒険ハイクケーブルサーキットで大渋滞となり、一時間近く予定より遅れたので改善が必要だと感じた。 →出発時間・班編成を双方で見直す必要がある。来年度のプログラム相談に生かしていく。
6	冒険ハイクのレインジャーで木がゆるんでいるように感じた。 →すべての足場を増締済み
7	美し森絵図ハイクの看板が違っていた。 →新しいコマ地図をつくり、HPへ掲載した。
8	美し森絵図ハイクのコマ地図⑩、逆コースの④が迷いやすいと感じる。 →迷いやすい部分として指導者を配置してもらえよう、伝えていく。
9	ナイト追跡の開始時間が早く、反射板が分かりにくかった。 →プログラム相談の際に助言していく。
10	蜂への対処方法など、利用者に説明してもらう時間があってもよいかと思った。 →冒険ハイクやOLなど、森の中での活動の際には事前に説明をしている。
11	ナイト追跡で表示が分かりづらくコースアウトしたチームがあった。→点検済み・反射板を増やした
12	キャンドル台が古くなっていてろうそくを立てるのが大変だった。 →ろうそくを立てる部分を取り換える。

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	192	31	1	0

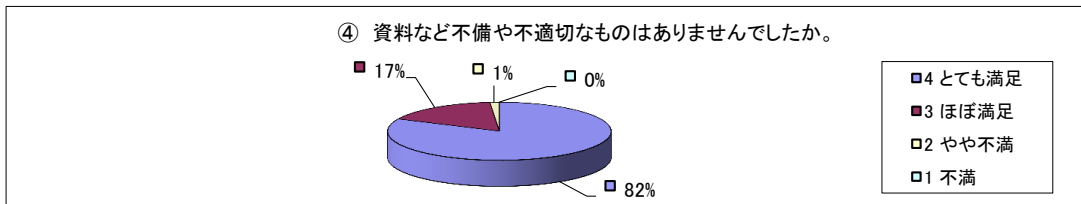
無回答 49



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	181	37	3	0

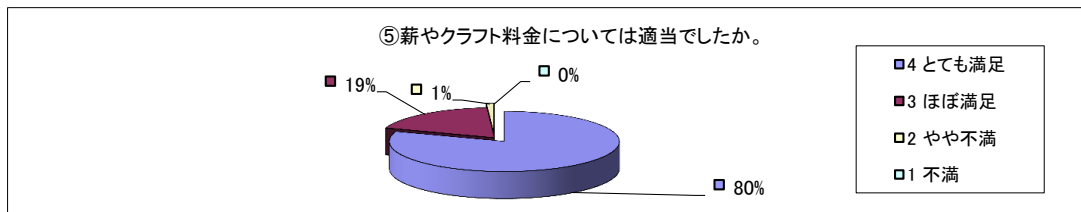
無回答 52



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	155	36	2	0

無回答 80



※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。

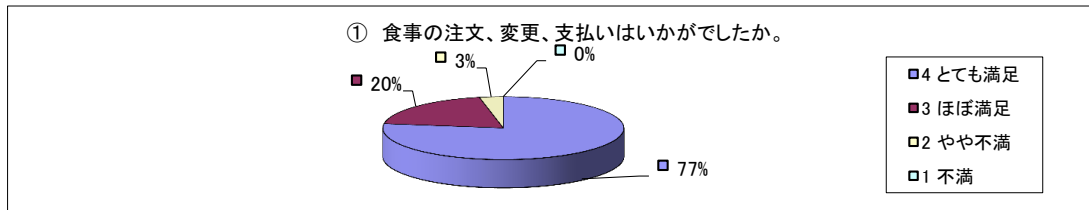
1	冒険ハイクの際、第2スタート地点で待っているのではなく近道を通って玄関へ帰ることを伝えてほしかった →プログラム相談時、当日の説明時に伝えるようにする。
2	薪がうすいものが多く、火はつきやすいが、燃え尽きるのも早かった。 →薄いものと、太めのものを混ぜて出すようにする。
3	清掃についてなど、細かく聞いていない部分があった。 →プログラム相談の際に、細かく伝えるようにする。
4	営火場までの草を刈ってほしかった。→対応済み

(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	193	49	8	0

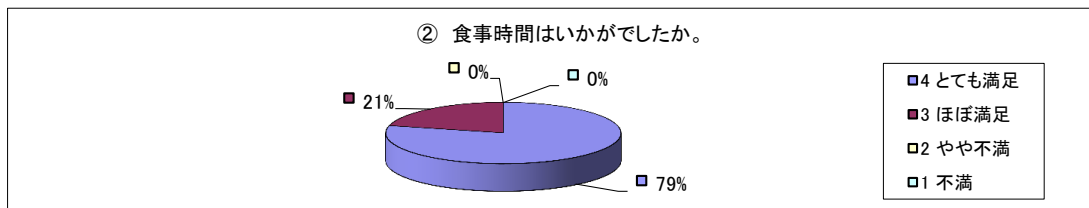
無回答 23



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	197	53	0	0

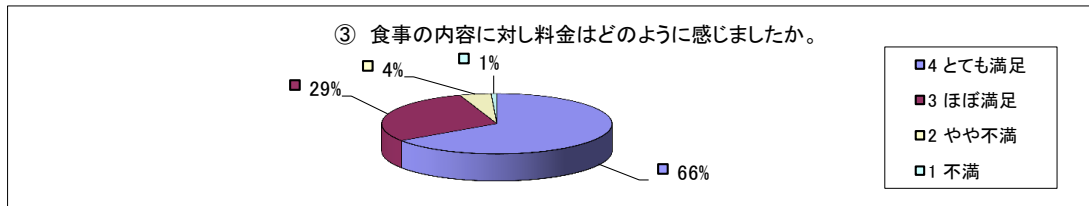
無回答 23



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	163	73	11	2

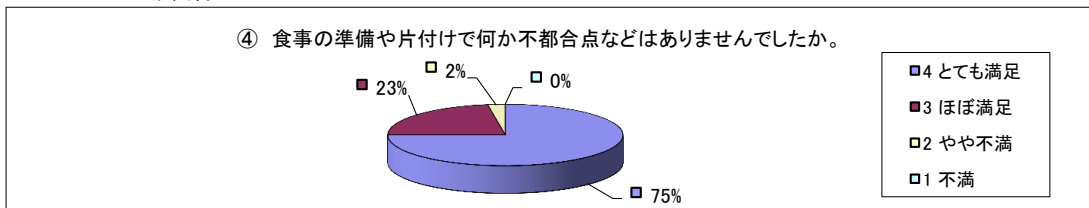
無回答 24



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	187	56	6	0

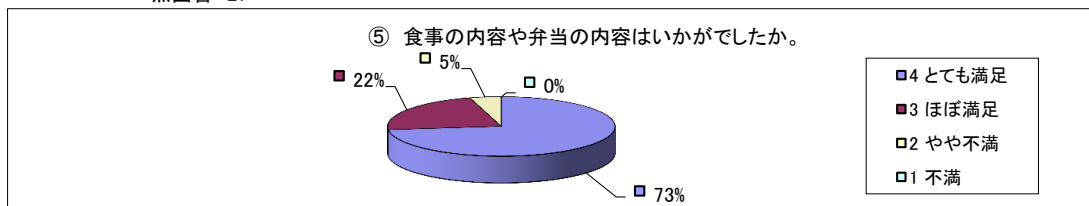
無回答 24



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	180	55	11	0

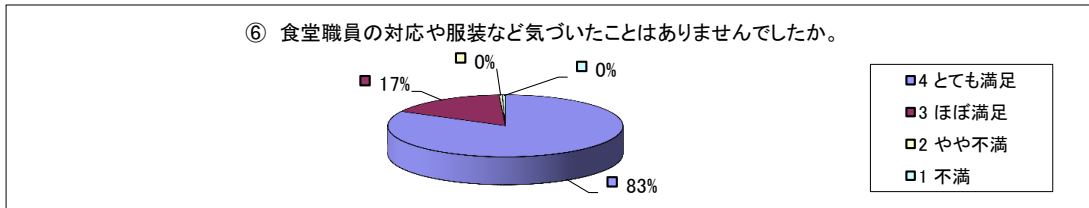
無回答 27



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	191	38	1	1

無回答 42



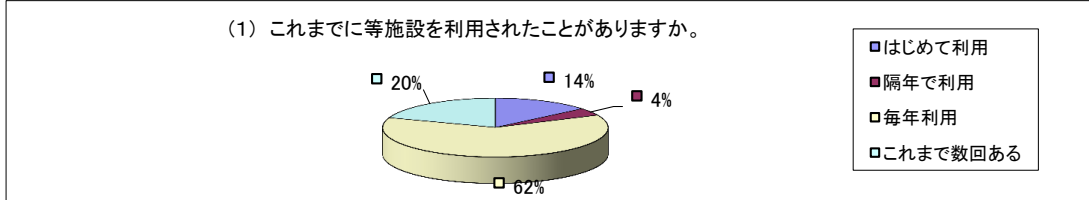
※①～⑥のうち【2、1】と回答された場合、特にどのような点でそうでしたか。

1	アレルギー対応に不安があり何度が電話をかけたがつながらずに連絡がとれなかった。 →留守番電話等を設置できるか検討する。
2	・煮物やおひたし等の野菜をいれてほしい ・食事の内容・量などが貧相で少なく、もう少し良ければと思います。他の施設では同様の価格でバイキング形式で、品数・量ともに豊富です。 ・朝食の鮭の身が小さいなどと参加者から不満の声があがっていた。 ・夕飯のハンバーグが少し高めと感じた。 ・野菜を多く取り入れてほしい。また果物もついているとよかった。 ・お弁当にも野菜がほしかった。 →意見・要望を食堂へ伝え、検討する。
3	言葉遣い、態度が悪かった。 →注意するよう指導した。
4	配膳に指定されていた時間に行っても待っていてください、ということが多く段取りの悪さが気になった。 →食堂に伝達済み。

(1) これまでに当施設を利用されたことがありますか。

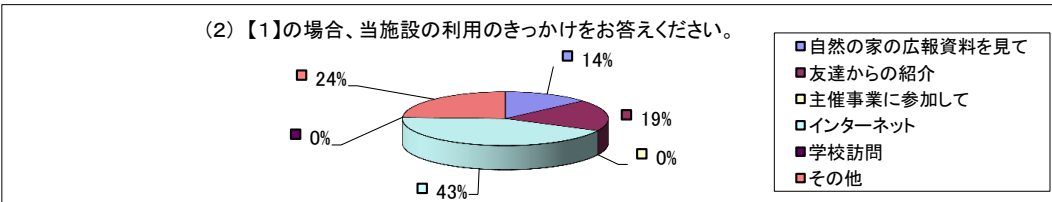
1	はじめて利用	37
2	隔年で利用	11
3	毎年利用	165
4	これまで数回ある	52

無回答8



(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	5
2	友達からの紹介	7
3	主催事業に参加して	0
4	インターネット	16
5	学校訪問	0
6	その他	9

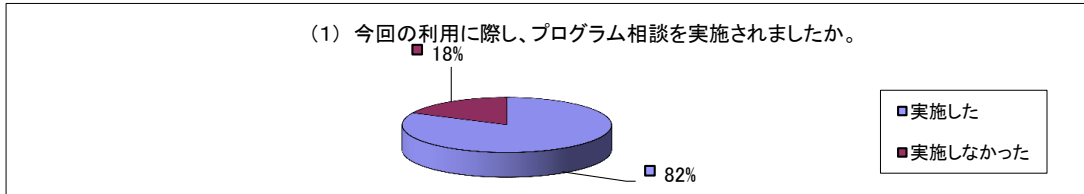


問4. プログラム相談(事前打合せ)についてお答えください。

(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	216
2	実施しなかった	47

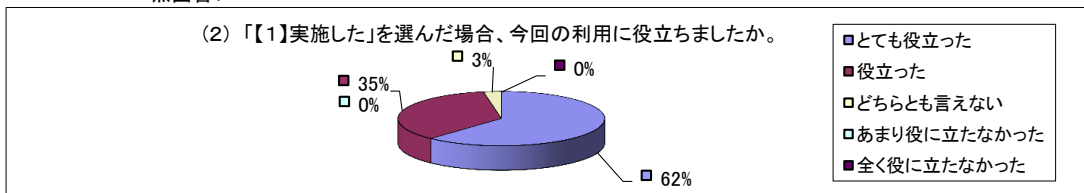
無回答10



(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	133
2	役立った	76
3	どちらとも言えない	6
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1

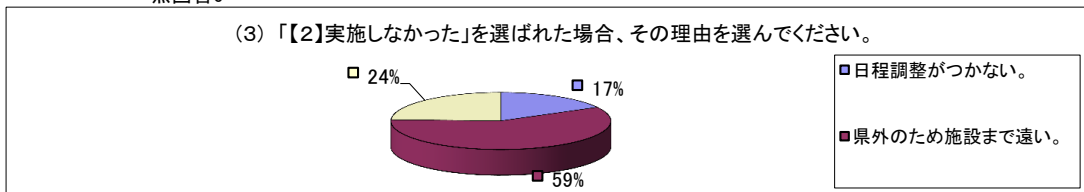


(3) 「【2】実施しなかった」を選ばれた場合、その理由を選んでください。

複数回答有

1	日程調整がつかない。	7
2	県外のため施設まで遠い。	24
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)	10

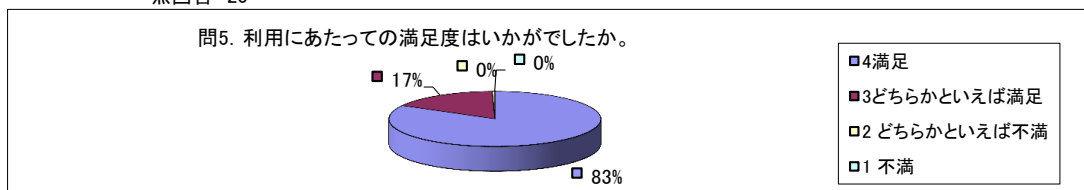
無回答6



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	210	42	1	0

無回答 20



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づきの点がありましたらお書きください。

1	野外炊事の材料について、大人向けの量になっていると思うが、量の注文の仕方を小学生向けの量にしていただけるとありがたい。 →プログラム相談の際、多めであることを伝えるようにして調整してもらおう。
2	プログラム相談当日にプラネタリウムは夜間投影できないと言われて困った。事前に伝えていただきたかった。 →利用案内には夜間の投影ができない旨の記載があるが、活動計画書入力の際確認し、早めに連絡するように心がける。
3	プログラム相談の際、事前に相談するポイントをまとめておいていただけるとありがたい。 施設で決められる点は決めておいてくださると短時間で済むのではないかと感じた。 →効率よく進められるよう十分な準備をして臨めるようにする。
4	入浴設備を個室のシャワーにするなど、いつでも利用できるようにしてほしい。 →ホテルとは異なり、集団宿泊生活を体験する場所であることから、決められた時間に入浴してもらうよう理解していただく。
5	テントの入り口のファスナーの不具合や水漏れがあり不便だった。 →随時点検し、修理が必要な部分は早急に対処するように心がける。
6	ほこりが舞って軽く発作になる子供がいたので、カーペット用のコロコロがあるとよいです。 →じゅうたんクリーナーを設置した。
7	クラフトのメニューを増やしてほしい →新規プログラムの開発を行った。
8	暖房の効きが悪かった。 →暖房器具を掃除した。