

## 平成27年度 海洋センター利用者アンケート集計表

海洋センターでは、利用者の皆様方に満足いただけるよう日々運営に努めておりますが、よりよい施設運営のために利用された方々の声をお聞かせいただいております。

いただきました貴重なご意見は、今後の施設運営に活かさせていただきますとともに、頂いたご意見で改善の必要があるものにつきましては、所内で協議し、早急に対応させていただいております。ありがとうございました。

これからも利用者の皆様方の声を大切に、府民の方に愛される施設運営を目指し、努力してまいりますので施設の利用についてよろしくお願い致します。

### ◆平成27年度のアンケート結果について（アンケート回収率 29%）

アンケート結果について、普通を除く満足度は約73%であった。全体的には、各項目とも満足の意見が多かったが特に、プログラム活動や職員・リーダーのサービスについては良い評価を得た。また、不満に関しては施設や設備の老朽化に伴うものや利用料金に関しての意見が多く寄せられた。

#### 1. 申し込み手続き等について

	大満足	満足	ふつう	不満	計
回答数	30	68	27	3	128
%	23	53	21	2	100

意見抜粋	対応
○次年度の案内もしてもらいありがたかったです(中学校)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後に向けて検討</li> <li>・FAXは随時確認</li> </ul>
○わからないことがあった時には、電話でいねいに教えてもらったので助かりました。(小学校)	
○スムーズに手続きすることができました(小学校)	
○記入しやすい用紙等でよかった(小学校)	
○電話でも度々の変更にも丁寧してくれてよかった(小学校)	
○書類も詳しくわかりやすかった(高校)	
○ぎりぎりの申し込みにもかかわらず親切に対応いただいた(青少年団体)	
○初めての利用でしたが、とてもいねいな対応で嬉しかった(小学校)	
●FAXよりもメールでの情報交換がよいのではないかと(大学)	
●FAXでのやりとりで、届いているかの確認がなく不安があった(小学校)	
●抽選なので学校行事の見通しがたてにくい(小学校)	
●抽選で希望の曜日がなかなかとれません(小学校)	

#### 2. プログラムについて

	大満足	満足	ふつう	不満	計
回答数	46	76	9	1	132
%	35	58	7	1	100

意見抜粋	対応
○団体の意見を充分とり入れてくれていて助かります(青少年団体)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・活動に応じた食事時間の調整をする</li> <li>・(※)体育館は希望が多く</li> </ul>
○自炊食材の受け渡しがスムーズ(一般団体)	
○いかだ活動では、作るころからやらせてもらえるので子どもたちに良い経験になりました(小学校)	
○津波災害の訓練も体験させてもらえて、とてもありがたかったです(小学校)	
○いかだではゲーム等もあり楽しく、カヌーの時間がもう少しあれば(小学校)	
○とても丁寧に指導いただき良かったです(小学校)	
○リーダーは説明等わかりやすく、子ども達も楽しくとりくめた(青少年団体)	
○台風が接近する中、安全に配慮しながら実施していただけ、子どもたちも非常によろこんでいました(青少年団体)	
○臨機応変にクラフト物品等を貸してもらえ大変助かった(部活合宿)	
○カヌー、OPヨットなど説明がわかりやすく、子ども達も楽しく取組めた(小学校)	
○子ども達の目が輝いていました(小学校)	
○いかだのプログラムが良かったです。参加できない子どもにも配慮をしていただき、皆たのしめて良かったです(小学校)	
●海の活動と食事の間が10分と、着替えがきつかった(小学校)	
●雨の場合、当日にしか予定が分からず(※)子どもたちを動かしにくい。事前に割り振ってもらえればと思う(小学校)	

●不慣れな子ども達もおり、カヌー活動等では後方の遅れた子ども達に  
気配りをもらえると良かった(青少年団体)

当日調整でお願いしている

### 3. 職員やリーダーのサービスについて

	大満足	満足	ふつう	不満	計
回答数	55	61	16	2	134
%	41	46	12	1	100

意見抜粋	対応
<p>○とっさの事でも親切に笑顔で対応してくれた(青少年団体)</p> <p>○何事にもていねいに対応してくださいました(中学校)</p> <p>○いつも元気で笑顔おかげで子どもたちも楽しく過ごせました(小学校)</p> <p>○骨折した児童への配慮もしていただき、ありがとうございました(小学校)</p> <p>○突然の活動時間変更にも対応いただき助かりました(高校)</p> <p>○リーダーの皆さんはわかりやすくお話しいただいたり丁寧な対応をしてくださって助かりました(小学校)</p> <p>○臨機応変に対応いただき助かりました(小学校)</p> <p>○特に調理員の方がフレンドリーでよかった(小学校)</p> <p>○カッターの時に手話のできる方が担当していただいて良かった(支援学校)</p> <p>○当日、様々なことが起こりましたが、親切に対応いただいた(青少年団体)</p> <p>○急な変更にも対応いただき、リーダーの方たちの説明も上手でした(小学校)</p> <p>○リーダーのフットワークがたいへん良く、子供達への関わり方も上手でした(小学校)</p> <p>○退所式でのセンターの方の挨拶がとても良かったです。心に響くものでした(小学校)</p> <p>○ウミホテルの仕掛けを貸していただいたり、仕掛けの手伝いなど。たくさん見ることができました(小学校)</p> <p>○アレルギーの対応では無理を言いましたが、親切に対応を下さった</p>	
<p>●カッターのプログラムでは指導者により違いがあり、ひと組はとても楽しめ、もうひと組は盛り上がりませんでした(小学校)</p>	<p>・リーダートレーニングの強化とレベルアップを図る</p>

### 4. 給食内容について

	大満足	満足	ふつう	不満	計
回答数	30	66	33	4	133
%	23	50	25	3	100

意見抜粋	対応
<p>○アレルギー等ていねいに対応していただき、ありがとうございました(小学校)</p> <p>○遅れてきたメンバーにも対応していただき、ありがたかったです(青少年団体)</p> <p>○アレルギー対応が個々にされており、保護者も安心できた(中学校)</p> <p>○おかわりができてよかったです。(配膳は)早く渡していただけるので助かります(小学校)</p> <p>○食堂の係の方の対応姿勢が親切で要領がいいと感じます(小学校)</p> <p>○除去食を用意していただき、ありがとうございました(小学校)</p> <p>○アレルギーに親切に対応していただきました(高校)</p> <p>○おかわりが出来るのがとてもありがたい(小学校)</p> <p>○おいしかった。子どもたちには量が多く、残食が出てしまう。配膳時に量を調整させてもらえるといいのですが(小学校)</p>	
<p>●大人の団体でしたので量が少なく感じました(専門学校)</p> <p>●朝食の量が子どもにはしんどいかもかもしれません(小学校)</p> <p>●メニューに海苔がありましたが、ふりかけに変更になり、アレルギー物質を含むものが入っていた、変更はしないでほしい(小学校)</p> <p>●アレルギー除去食が配膳されることがあり、以後も不安が残りました(小学校)</p>	<p>・ご飯はお変りも含め、希望を聞いて量の調整をしている。</p> <p>・変更は速やかに団体に知らせ、確認する。</p> <p>・アレルギー食は10分前に</p>

### 5. 施設や設備について

	大満足	満足	ふつう	不満	計
回答数	18	65	38	13	134
%	13	49	28	10	100

意見抜粋	対応

<p>○駅から歩いてすぐなので、子ども達だけでも来やすい(青少年団体)</p> <p>○車いすの子どもがいるので、エレベーターがあってよかったです(児童施設)</p> <p>○ほぼ毎年、利用していますが、来る度に少しずつ手入れがされているのがわかる。数年前よりきれいになっている(青少年団体)</p> <p>○入り組んだ造りの宿舎が、子ども心に火が付いたようでした(小学校)</p> <p>○館内はいつもきれいで気持ちよかったです(小学校)</p> <p>○クーラーがきいていてよかったです(小学校)</p> <p>○館内で迷うことがありましたが、それもまた楽しかったです(小学校)</p> <p>○古いがよく手入れされていると思います(青少年団体)</p> <p>○部屋も清潔で使いやすかった。貸出し用ハンガーが助かります(小学校)</p>	<p>・宿舎は毎日、清掃と換気に努め、たばこや汗等によるにおいの除去を行っている。汚れたふとんは清潔なものと取り換えている。今後漏れのないようにする。</p> <p>・機械室と連携を密にし、快適な空調管理に努める</p> <p>・毎年数か所、洋式化の改修を行っている。</p>
<p>●寝具の乾燥が必要かと思えます(中学校)</p> <p>●宿舎の臭いがひどい。ふとんに清潔感がない(小学校)</p> <p>●寝室としての部屋は、やや清潔という意味からは気になった(小学校)</p> <p>●部屋によって空調の効きが良かったり悪かったです(小学校)</p> <p>●いつ、どの部屋を使用するのか予定表に出ているのにエアコンが入っていない受付に毎回言いに行くのは大変、空調管理の方をお願いします(小学校)</p> <p>●園児は洋式トイレにあつまってしまうので、もう少し増えると嬉しい(保育園)</p> <p>●トイレ、施設があまりにも老朽化している(小学校)</p> <p>●老朽化しているので仕方ないですが、研修室の窓が小さく外気を取り入れにくい。等の問題を感じました(青少年団体)</p> <p>●カレー作り(自炊)の調理具、食器が衛生面が気になった(小学校)</p> <p>●自炊場の整備がもう少し行き届いていれば、準備時間が短縮できより利用しやすいと思えます(小学校)</p> <p>●自炊場食器にカビや、シャワー室の床の砂が気になった(大学)</p> <p>●9mカッターが4艇あれば一緒に活動ができて嬉しい(小学校)</p>	<p>・自炊場の巡回と整備清掃、食器類の衛生チェックをこまめに実施する。</p>

## 6. 施設利用料金について

	大満足	満足	ふつう	不満	計
回答数	11	41	71	10	133
%	8	31	53	8	100

意見抜粋	対応
<p>○この値段でこの内容では満足です(小学校)</p> <p>○毎年いろんなところで合宿をおこなっていますが、とても安く助かりました(青少年団体)</p>	
<p>●20歳以上は同一料金にしてもらえると嬉しい(小学校)</p> <p>●定時以前に入った場合に日帰り料金がついかになるのは少し高く感じる。もう少し値段がさげてもらえれば利用しやすいと思う(青少年団体)</p> <p>●児童料金は解るのですが大人の料金が高いかと思えます(小学校)</p> <p>●15:00以前は日帰り料金が発生するのは、バス費用の関係もあり正直なところ厳しいです(小学校)</p> <p>●一般料金が高い(青少年団体)</p> <p>●カッターや特にカヌーの使用料が高いように思う(青少年団体)</p> <p>●朝食、昼食が割高に感じる(小学校)</p> <p>●大阪市ではひとりあたり¥6000が限度額ですが、今回は¥7000を超えることになり苦慮しました(中学校)</p> <p>●徴収金では足りない。もう少し値下げしてほしい(支援学校)</p>	<p>・条例金額の範囲内で設定しているが、他施設に比べ割高であることは承知しているが管理運営上、必要な料金設定をしている。</p> <p>・料金の値下げ等は運営上無理があるで、よりよい利用者サービスに努め、顧客満足度を高めるように努力している。</p>

## 7. 滞在全般について

	大満足	満足	ふつう	不満	計
回答数	36	75	21	1	133
%	27	56	16	1	100

意見抜粋	対応
<p>○海のプログラムは、たいへん貴重な経験ができました。キャンプファイヤーも楽しかったです(中学校)</p> <p>○さまざまな変更にも優しく対応いただきありがとうございました(青少年団体)</p> <p>○雨天時のプログラムなど打合せで相談にのっていただいた。今回は荒天候もありましたが安心して計画をすすめることができました(小学校)</p>	

- 今回も有意義に過ごすことができました(青少年団体)
- 細かな要望にも応えていただきありがとうございました(小学校)
- ケガの救急対応なども本当にありがとうございました(中学校)
- 入所式、退所式の職員の方の挨拶はゆっくりで内容も子供たちにわかりやすかった(支援学校)
- たいへん満足の内容となりました、ありがとうございました(小学校)
- とても楽しい泊2日になり、貴重な体験をさせていただきました(小学校)
- たいへん楽しく気持ちよく過ごせました(青少年団体)
- クイズラリーなど、たくさんの遊びで学びができました(小学校)
- 雨天プログラムがあるのが嬉しいです(小学校)
- 7月の予定が9月に延期になりましたが、スタッフの方、リーダーの皆さんがていねいに対応してくださって嬉しかったです(小学校)
- 次学年での海洋センターで合宿がしたいと言っています(部活合宿)

- 他団体(一般)が深夜過ぎでもロビーでお酒を飲んでいてうるさかった。翌朝も5時頃から大声で騒ぎうるさかった(高校)
- 消灯時間を過ぎても大学生の団体が3階ロビーで騒いでいた。3階の部屋では保健室として使用していた為、具合の悪い子が寝ており大変こまりました(小学校)
- (アレルギー対応の)FAXが届いてから保護者とのやりとりが日程的に見つかった。また、検討してもらえるとありがたいです(小学校)
- 研修室を使用していた時に冷房が使用できなくて子供たちが暑がっていた(保育園)

- ・団体に注意をするとともに次回利用時への申し送り
- ・2週間前までに届かない場合は対応に限度がある。
- ・早めにアレルギー依頼書の提出をお願いしている
- ・食堂使用時は電気容量の関係でできることがある。
- こまめな調整を心がける