

令和5年11月20日

令和5年度指定管理施設に関するアンケート調査結果報告書

指定管理施設利用者の満足度や要望などを把握することと目的に、下記のとおりアンケート調査を実施しましたので報告します。

記

- 施設名：奄美市バンガロー施設
- 指定管理者：NPO 法人すみようヤムランド
- 所管課：住用総合支所産業建設課

1. アンケート調査の方法

期 間 令和5年10月1日（月）～令和5年10月31日（火） 1ヶ月間
方 法 利用者の自由記入調査
回答数 8件

2. 回答者の概要

- 1) 性 別 男性3名（37.5%） 女性5名（62.5%）
- 2) 年 齢 10歳未満 0名 10代 0名 20代 2名（25%）
30代 0名 40代 1名（12.5%） 50代 1名（12.5%）
60代 3名（37.5%） 70代以上 1名（12.5%）
- 3) 職 業 会社員2名（25%） パート・アルバイト2名（25%）
公務員0名 自営0名 学生1名（12.5%） 無職3名（37.5%）
- 4) 利用構成 家族3組（37.5%） 友人4組（50%） 職場0組
その他1組（2名利用）（20%） 個人0名 団体0名

3. 回答内容

- 1) チェックイン・アウト時間
5 大変満足 6名（75%） 4 やや満足 1名（12.5%） 3 普通 1名（12.5%）
2 やや不満 0名 1 大変不満 0名
- 2) 施設・サービス内容について
5 大変満足 3名（37.5%） 4 やや満足 1名（12.5%） 3 普通 4名（50%）
2 やや不満 0名 1 大変不満 0名

- 3) 料金について
- | | | |
|----------------|----------------|---------|
| 5 大変満足 6名(75%) | 4 やや満足 2名(25%) | 3 普通 0名 |
| 2 やや不満 0名 | 1 大変不満 0名 | |
- 4) 清潔さについて
- | | | |
|------------------|------------------|--------------|
| 5 大変満足 3名(37.5%) | 4 やや満足 3名(37.5%) | 3 普通 2名(25%) |
| 2 やや不満 0名 | 1 大変不満 0名 | |
- 5) スタッフの接客・対応について
- | | | |
|----------------|----------------|--------------|
| 5 大変満足 4名(50%) | 4 やや満足 2名(25%) | 3 普通 2名(25%) |
| 2 やや不満 0名 | 1 大変不満 0名 | |
- 6) 施設全体の満足度について
- | | | |
|----------------|------------------|----------------|
| 5 大変満足 2名(25%) | 4 やや満足 3名(37.5%) | 3 普通 3名(37.5%) |
| 2 やや不満 0名 | 1 大変不満 0名 | |
- 7) 自由意見(フリーコメント)
- ・チェックインの時間を柔軟に対応してもらった。風呂やキッチン周りの設備に対して不安があった。(キッチンの規模が小さい・シンク小さい)
 - ・食糧の買い出し先が遠いので不便。
 - ・建物全体が老朽化している、リフォームが必要では？
 - ・急に気温が下がったとき、寝具の補充等の声掛けがあり、対応がとてもよかった。

所管課としての調査要約及び特記事項

令和5年度のアンケートでは、チェックインの時間帯やスタッフの接客・対応について、高い評価を貰っています。スタッフの対応については、チェックインの時間帯を柔軟に対応してもらった、寝具の補充等の声掛けがあったなど、利用者からの具体的な意見・感想により、実際の接客の様子を知ることができました。それに対し、建物の老朽化については、例年に引き続き課題が残ると感じました。今後利用者の方々に安心・安全にバンガロー施設を利用いただく為にも、指定管理者には、軽微な修繕や施設内の点検を怠らず継続していただきたいと思います。