

箕面市立青少年教学の森 野外活動センター 利用者アンケート

～自由記述ご意見に対する

指定管理者の考え・対応～

平成 29 年 9 月

指定管理者

一般財団法人 大阪府青少年活動財団

1. 当施設に、今後どのようなことを望みますか

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	・トイレ、シャワー室の衛生管理。	委託清掃の回数や洗剤の種類を増やし、衛生管理に努めています。換気扇のなかった第2キャンプ場シャワー室に換気扇を設置し、快適な環境づくりに取り組んでいます。	2
2	・トイレの設備の充実（洋式、ウォシュレット） ・女性用トイレの洗い場に鏡がほしい	洋式の導入を進めておりますが、構造的な問題で、大幅増は難しい状況です。ウォシュレットは盗難や清掃の問題で導入を見送っておりますが、まず本館への導入を検討いたします。トイレ・シャワー室の鏡をチェックし、対応を進めます。	2
3	・自炊場の利用時間を23時までにしてほしい。	騒音やスタッフによる施設の最終チェックの問題から、お応えできかねる内容です。宿泊室での飲食をお断りしていることから、自炊場で飲食されたいとのご希望かと推察しますが、施設の性格上も好ましくないと考えています。とはいっても、現状と乖離している部分もあり、時間設定や場所の提供の仕方を検討中です。	1
4	・お風呂の清掃の仕方を明確に表示しておいてほしい。 ・掃除に使う雑巾を増やしてほしい	シャワー室に限らず、表示の徹底していないところがございました。これを機会に内容の見直しと表示の徹底を進めます。	2
5	・子どもが安全にハイキングできるよう山道を整備してほしい	森林組合によりナラ枯れや枯木等の危険木の伐採を行っておりますが、どうしても建物周辺が優先されます。里山整備のボランティアの方は、六個山を中心に整備をしております。また、ハイカーの方からの情報で倒木処理などを随時行っておりますが、十分に手が回っていないところもございます。優先順位をつけ、計画的に整備を進めてまいります。	1
6	・自炊場を明るくしてほしい	屋根のシートの開閉でできるだけ明るさの確保に努めておりますが、雨天時はもう少し明かりのほしいところです。現在、投光機をLEDへ交換を進めております。	1

7	・展望台の充実（大阪平野を眺めたい）	眺望の良さから、ナイトハイクでも人気のスポットになっております。周囲の木も大きくなっており、間伐の視点から作業を行います。	1
8	・クラフトのプログラムを増やしてほしい（一通りしたので）	「森のめいろ」と「バードコール」を新たに導入し、好評をいただいております。	1
9	・広場をもう少し大きくしてほしい	どちらの広場も現状で敷地いっぱいに広げており、これ以上の拡充は大規模な工事が必要です。予算との兼ね合いもあり、難しいと考えます。	1
10	・主催行事、イベントを増やしてほしい	28年度は年間で34本の事業を行いました。この他、カウンセラーの研修やワークキャンプ等を9回実施しています。合計で延120日程のボリュームになり、年間の1/3を占めます。カウンセラーの学生生活の予定と調整していること、行事を行うことは一般の利用を制限することになること、等を考えると、増やすことは難しいと考えます。	1
11	・利用料金の維持	当面、見直しの予定はございません。	1
12	・HPに施設利用の仕方を詳しく記載してほしい	一通りの記載はしておりますが、見やすさや分かりやすさに工夫の余地があるかもしれません。見直してまいります。なお、HPは大阪府青少年活動財団（ユースサービス大阪）のHPからのご案内となっております。	1
13	・下からの送迎バスなどがほしい	最寄りの駐車場の駐車台数の少なさや、道幅の狭さなど、アクセスにはご不便をおかけしております。送迎バスは欲しいところですが、維持費の問題や、すれ違いがますます困難になるなど、デメリットも大きなものがあります。導入は難しいと考えます。	1
14	・食材を現地調達できるとよい	20名以上の団体には食材発注できる給食会社を紹介しております。こちらでの調達は、商品の種類を絞っても、賞味（消費）期限のリスクが高くご要望には添いかねます。	1
15	・美観の維持	経年による建物の汚れや、ナラ枯れ・倒木による荒れた山など、気になるところがございます。業者が必要な箇所、職員で可能な部分を区分し、取り組んでまいります。	1

2. 総合的な印象について

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	・部屋等の施設が広く安全で使いやすい、またカウンセラーが親切で笑顔もあり心強い、職員の相談やサポートなど対応についてもお褒めの言葉をいただいております	好印象をいただいているところは今後も維持していけるよう、引き続き取り組みたいと思います。	23
2	・トイレが暗い	照明だけでなく、外観や内部の雰囲気も併せて明るくしていきたいと考えております。	1
3	・坂が急で雨後は滑りやすく、子どもには危ない	急な箇所には階段を作るなどの対応をしておりますが、あらためて見直したいと思います。ただ、野外での活動ではそういう場所もある、という視点でお子さまにも説明していただければ、いい体験に結びつくとも考えます。	1

3. 改善すべきと思われた点について

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	・洋式トイレがもっとほしい	1-2 で既述	1
2	・シャワー室の排水が悪い。お湯の出が一定でなく急に水が出る。汚れがひどい。	週 2 回の委託清掃で、椀型トラップの清掃や専用洗剤を追加するなど新たに対応しております。急に水が出ることにつきましては、一斉にシャワーを使用した場合や、他所でも多くの水道を使用した際に起こっているのかもしれませんが、注意してみています。	1
3	・自炊場の雨漏り。自炊場の電灯がもう少し明るければよい	屋根の構造が採光のために一部開閉可能なシートになっており、風雨が強い場合に隙間から雨が入ってくることがあり、ご迷惑をおかけしておりますが、対策には限界があるのが現状です。明るさにつきましては、1-6 で既述。	1

4	・キャンプ場までの道を行きやすくしてほしい。夜の足元がこわい	「危険」な箇所については対応しておりますが、「不便な野外生活の体験」を提供している場であり、「どうすれば、少しでも快適に、安全に、楽しく過ごせるか」、利用者の方にも工夫していただく場であると考えております。バランスをとりながら対応したいと思います。	1
5	・掲揚柱が木の枝に覆われていて旗が揚げにくい	全体的に木が大きく成長しており、展望台の眺望などでもご意見をいただいております。全体的な間伐と併せ、取り組みます。	1
6	・坂道を子どもが歩きやすいよう、安全に配慮してほしい。屋外の階段などの崩れが気になった	階段や土止めの状態については、連絡や報告、点検などで状態を把握し、優先順に対応をしているところですが、なかなか手が回らないのも事実です。できるだけ早く対応できるよう、心がけてまいります。	1
7	・薪が湿気ていて、キャンプファイアーで燃えなかった	現在取り扱っています薪は、非常に良質のものと自負しております。湿気ていたのは適切に保管できなかったものと思われます。保管方法、提供の仕方に配慮してまいります。	1
8	・寝具等の衛生面をもう少し快適にしてもらえるとよい	冬期の休所期間中に、毛布・寝袋・パット・枕を全てクリーニングに出しております。またご利用時にはお一人ずつにクリーニング済みのシーツをお渡ししております。入室前には風を通し、空気の入替え等を行っておりますが、梅雨時や利用が連続する時期などには行えず、そのような時期にお感じになったのかもしれませんが、少しでも快適に過ごしていただけるよう、努めてまいります。	1
9	・トイレ等にクモの巣があったり虫がいたりして、清掃が行き届いていない点が気になった	清掃は、利用者の方に分担をお願いしているのと、外部委託で週2回清掃を行っております。その狭間に巣を張ったのかもしれませんが、点検時にも気をつけ、対応していきたいと思っております。	1
10	・混雑によるプログラム変更等を明確に知らせてほしい。もう少し詳しく説明してほしい ・他団体のプログラムの遅れが影響し	詳しい内容が分かりませんが、充分なご説明が行き届かずご迷惑をおかけしました。職員・カウンセラーともに、丁寧な情報提供とご説明を心がけてまいります。	2

	てプログラムが遅れた		
11	・掃除道具が汚かった。清掃用のホースが割れていて使えない。トイレトーパーや洗剤が切れていた。雑巾が古い	日常点検に加え、外部委託の清掃時にもチェックをお願いし、点検・交換・補充に努めています。	1
12	・シャワーの使用時間を22時までにしてほしい	29年度途中から、混雑時を中心にそのように対応させていただいております。	2
13	・担当カウンセラーを増やしてほしい	大学生の試験が終わる8月の第2週頃からは、ご要望にお応えできることが多いと思います。8月の最終週あたりからは、そろそろ2学期が始まるところもあり、利用があまりありません。カウンセラーの経験を積む期間が短くなっており、こちらの悩みでもあります。	1
14	自炊場の喫煙。小さい子どももいるので歩きタバコが心配	喫煙できる場所は指定しており、自炊場での喫煙や歩きタバコはご遠慮いただいております。打合せやオリエンテーションで徹底していきたいと思います	1
15	・飯ごうの使い方を徹底してほしい	現在、飯ごうは使用せずコップエルを使っていますが、いずれにしましても使い方・説明に正確性を欠いたようです。食器類にとどまらず、統一を図っていきたいと思いますが、一方で「こうでないとダメ」ではなく、柔軟な発想と対応にも心がけています。	1
16	・テント内にスズメバチがいた	普段はテント締め切った状態にしておりますので、ご利用の前にテントを開け、風を通してあります。その間に入ったものかもしれません。ハチの巣に対しては、巨大化しないうちの早期発見と駆除に努めております。同じ場所で何匹ものハチを見られたらお知らせください。	1
17	・卓球のボールに穴があいていた	前回使用時の返却時に気づかず、またお渡し時の確認もなかったようです。気をつけてまいります。情報提供のご協力もよろしくお願いいたします。	1

18	・電波環境	項番 1-6 の「携帯電話の電波状況をはじめ、場内通信状況の改善について」で既述	1
19	・冷蔵庫	順次買い替えを進めておりますが、「屋外」に近い環境での使用で、負荷が高く家庭用のように長期間の使用に耐えられておりません。傷み具合をチェックしながら、優先順に対応してまいります。クーラーボックスの使用等のご協力もよろしくお願いいたします。	1

3. 今後、取り組んだ方が良かったことについて

項	ご意見（要約）	考え	件数
1	・第 2 自炊場への車両による荷物搬入をできるようにしてほしい	29 年度のはじめ、管理棟前まで車の進入をできるようにいたしました。利用者の方や物品搬出入を伴う業者の方には大変好評でしたが、管理棟・本館・つどいの広場へ向かう岐路にも位置しており、車の横を子どもたちが通っていく場面が頻繁に見られました。このため安全を第一に考え、車止めを元の位置に戻しています。第 2 キャンプ場への進入路はさらに狭くなっており、自炊場の前を通り、転回スペースも何度も切り返しが必要な広さしかありません。ご不便・ご苦勞は承知しておりますが、ご理解・ご協力、よろしくお願いいたします。	1
2	・自炊場にお湯が出ると助かる	必要な時代になってきた、とは感じます。全面的には無理ですが、部分的には検討したいと思います。	1
3	・テントサイトが狭い。タープなども一緒に張るくらいのスペースがほしい（第 3 キャンプ場）	法面に石垣を組んで敷地を確保しているところも多く、拡充は困難な状況です。少し不便にはなりますが、2 つのサイトを使っでの利用形態は検討できると考えます。	1
4	・インターネットで施設の空き状況が確認できるとありがたい	ホームページ上から空き情報をご覧いただけるようになっていきます。しかしながらリアルタイムではなく、不定期なタイムラグが生じています。タイムラグの縮小に努めます。	1

5	缶、ビン、ペットボトルを、有料でもいいので捨てていけると助かる	現状は、箕面市のゴミ専用袋を約 30 人 1 泊毎に配布し、それ以上必要なところには 1 枚 50 円で販売しています。多い日にはこのゴミだけで集積場が一杯になることもあり、これ以上の受入れは物理的に困難な状況です。	1
6	野外テーブル等、古くなっていて気持ちよく使用できない所を改善してほしい	階段等と同様、優先順に対応をしているところですが、なかなか手が回らないのも同じ状況です。できるだけ早く対応できるよう、心がけてまいります。	1
7	カウンセラーの知識の統一。技術的なことを誰もが同じように指導できるようにしておいてほしい	年間に渡る研修や実際の活動を通じた実地研修、先輩からの個別の指導などに取り組んでおりますが、個人差や学年による経験差があります。いろんな機会を使い、高めていきたいと思っております。	1
8	予約の簡素化。銀行振込やインターネットでの手続きができるようにしてほしい	昨年も同趣旨のご要望をいただいておりますが、単なる宿泊施設ではなく、健全な青少年の育成と生涯学習のための施設に位置づけられています。目的の効果的な達成のためには、インターワークが重要であると考えています。	1
9	入所前にもっときれいにしておいてほしい。（例年、利用前よりきれいに掃除して退所しているの）	退所される前にはお部屋のチェックをさせていただいておりますが、充分ではなかったようです。また、委託清掃も利用が連続してきますとお部屋以外の清掃をお願いすることが多くなります。ご指摘いただいたような方のご協力も欠かせません。今後ともよろしくお願いいたします。	1
10	バリアフリー化。足の不自由な者がいて、階段が難しかった	ご迷惑をおかけしています。施設の立地上、バリアフリー化は一朝一夕にはまいりません。階段、宿泊室、トイレ、シャワー室、自炊場などのプログラム施設など、それぞれへのアクセスや連携することで成り立つと考えます。箕面市とも協議し対応を考えたいと思います。	1
11	雨の日など、足元の悪いところが多い。ファイアー場までの道に灯りがほしい	降雨後は道だけでなく、雨水がたまり使用しづらいところもございます。土止めや水切りだけでは防げない豪雨もあり、対応に苦慮しております。道の灯りにつきましては、「暗闇体験」も自然体験の大きな要素の一つであると考え	1

		ます。真っ暗闇の体験や、満月の夜には自分の影ができるなどの体験も検討していただければと考えます。	
12	・ゴミは持ち帰るようにしてもいいのでは	燃えるゴミ以外も引き取って欲しいというご意見がある一方で、このようなご意見もいただきます。全て持ち帰りにした場合、不法投棄や近隣の施設で捨てて帰る、といったことも考えられ、ご迷惑をおかけすることになるので、現状を維持したいと思います。	1
13	・自然が味わえるこのままがよい	安全面のための作業や自然を維持するための間伐など、手を加える際には、必要以上のことが無いよう配慮しております。	1
14	・アスレチックがあればいい	設置可能なエリアはありますが、一般のハイカーも通行されることから、維持・管理や安全面の確保などの課題があり、現状では設置は考えておりません。	1