

第1回委員会質問事項について

道立オホーツク圏地域食品加工技術センター指定管理者候補者選定委員会（第1回）内で御質問がありました事項について、次のとおり取りまとめましたので御報告します。

○指定管理者に対して、事業者からどのような声が上がってきているのか？

○利用者の声が上がってきたときにどのようにそれを吸い上げるというシステムになっているのか？

→利用者満足度調査（アンケート）を行うほか、機器利用時に職員が説明および問題解決に向けた技術指導を実施しているため、利用者から直接意見をいただくこともある。
また、利用者満足度調査の結果は以下のとおりです。

Q 1 当センターの必要な情報は施設の情報は得られますか。 (単位:件)

年度	十分満足	やや満足	ふつう	やや不満足	大変不満足	未回答
2020	8	2	0	0	0	0
2019	6	3	1	0	0	1
2018	9	3	2	0	0	0

Q 2 利用手続きはしやすいですか。 (単位:件)

年度	十分満足	やや満足	ふつう	やや不満足	大変不満足	未回答
2020	9	1	0	0	0	0
2019	8	2	1	0	0	0
2018	11	2	0	1	0	0

Q 3 施設を利用できる曜日はいかがですか。 (単位:件)

年度	十分満足	やや満足	ふつう	やや不満足	大変不満足	未回答
2020	10	0	0	0	0	0
2019	8	2	1	2	0	0
2018	11	2	1	0	0	0

Q 4 施設を利用できる時間帯はいかがですか。(単位:件)

年度	十分満足	やや満足	ふつう	やや不満足	大変不満足	未回答
2020	10	0	0	0	0	0
2019	8	1	2	0	0	0
2018	12	0	2	0	0	0

Q 5 利用料金はいかがですか。(単位:件)

年度	十分満足	やや満足	ふつう	やや不満足	大変不満足	未回答
2020	7	2	1	0	0	0
2019	8	1	2	0	0	0
2018	13	1	0	0	0	0

Q 6 職員は親切に対応していますか。(単位:件)

年度	十分満足	やや満足	ふつう	やや不満足	大変不満足	未回答
2020	10	0	0	0	0	0
2019	10	1	0	0	0	0
2018	13	1	0	0	0	0

Q 7 丁寧にわかりやすく説明していますか。(単位:件)

年度	十分満足	やや満足	ふつう	やや不満足	大変不満足	未回答
2020	10	0	0	0	0	0
2019	10	1	0	0	0	0
2018	13	1	0	0	0	0

Q 8 当センターに対する総合的な満足度はいかがですか。(単位:件)

年度	十分満足	やや満足	ふつう	やや不満足	大変不満足	未回答
2020	10	0	0	0	0	0
2019	9	2	0	0	0	0
2018	11	2	1	0	0	0

→事業者からの声は以下のとおりです。(過去3年分のアンケートから抜粋)

- ・面倒な手続きなく、フレキシブルに対応して下さり、とても良い環境。
- ・技術的な相談等親身に聞いていただいている。この地域での新商品開発には欠かせない施設。
- ・担当者のみではなく、他の職員の方々も丁寧に对应してくれる。
- ・研究員も非常に熱心で技術的な困りごとにも親身になって聞いてくれる。地域の産品の加工、商品化のためになくてはならない施設。

- ・より多くの方に研究室の利用と貴機構の理解が進むとよいと希望する。
- ・課長の熱意のあるお話により、一層の理解が深まった。
- ・相談の内容によって機器を選択していただけるのでありがたい。
- ・商品化をする際に、センターで利用した機器を購入する場合、どのくらいの金額で機器が購入できるのか情報があると嬉しい。
- ・ネット予約できると嬉しい。

→利用者満足度調査（アンケート）の他に、機器利用時に職員が説明及び問題解決に向けた技術指導を実施しているのでお客様から直接意見をいただくこともある。

○上記のような意見があった場合、これまでにどのような対応をしてきたのか？

→すぐに予算の内で対応できる案件から解決に向けた対策を実施している。

（例として、休日の対応について、申請者の方が休日に利用したいという場合は、対応できるように職員を調整して対応をしている。）