

平成24年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市文化会館

【調査概要】

- | | |
|--------|---------------------------|
| 1 調査期間 | 平成24年12月1日から平成24年12月27日まで |
| 2 調査対象 | 豊川市文化会館利用団体 |
| 3 調査方法 | 受付窓口でアンケートを依頼し、回収箱にて回収 |
| 4 対象者 | 16団体 |
| 5 回答者 | 11団体 |
| 6 回答率 | 69% |

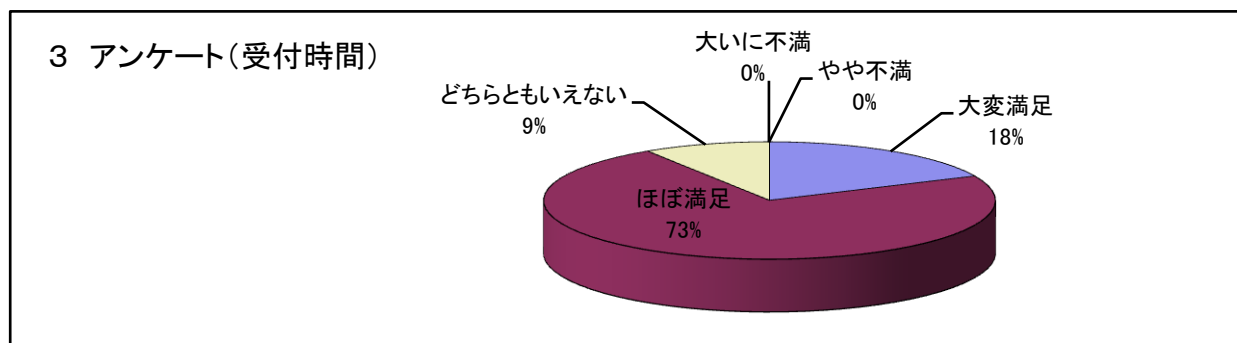
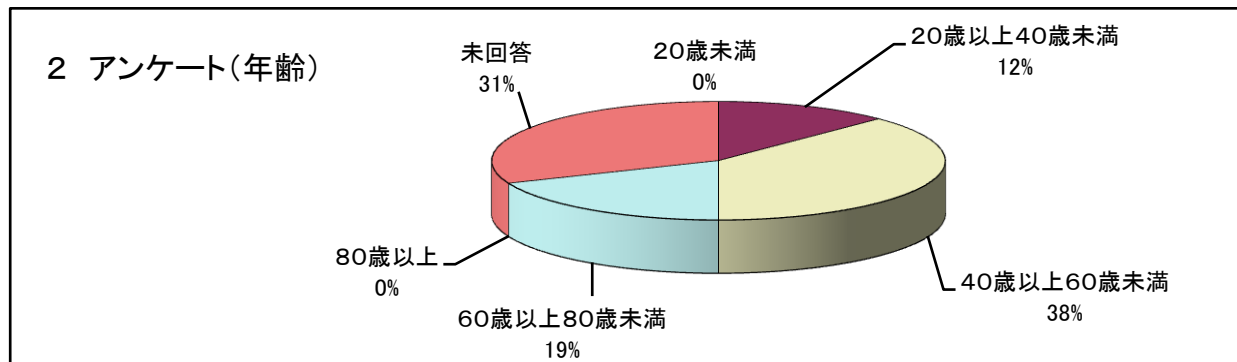
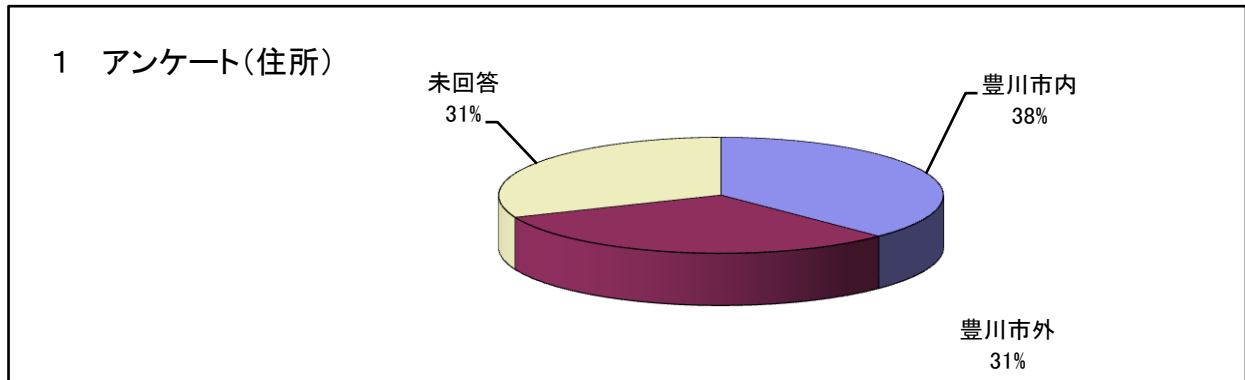
平成25年3月

豊川市市民部文化振興課

1 アンケート結果

調査実施日 平成24年12月1日から平成24年12月27日まで

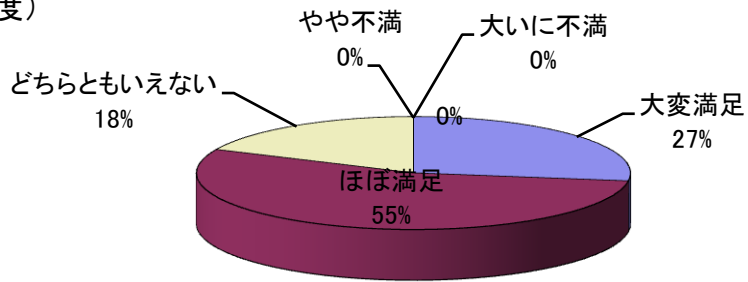
アンケート回収数 11団体〔未回答5団体〕



【コメント】

不満であるという意見は無く、どちらともいえない方が9%いますが、90%もの方に高い評価を得ているようです。

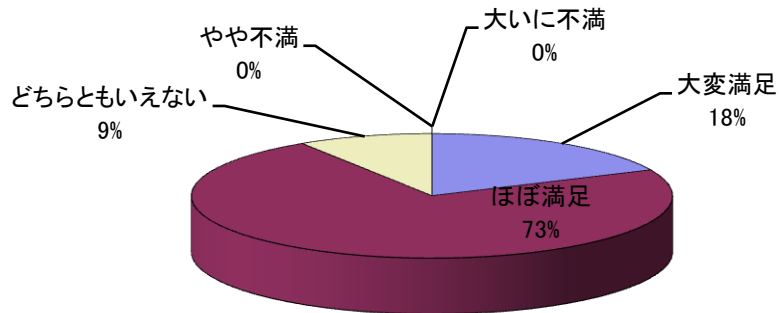
4 アンケート(言葉・態度)



【コメント】

不満であるという意見は無かったものの、18%の方に好印象を与えることが出来なかったようです。言葉・態度については80%以上の方に良い評価を得ているようです。

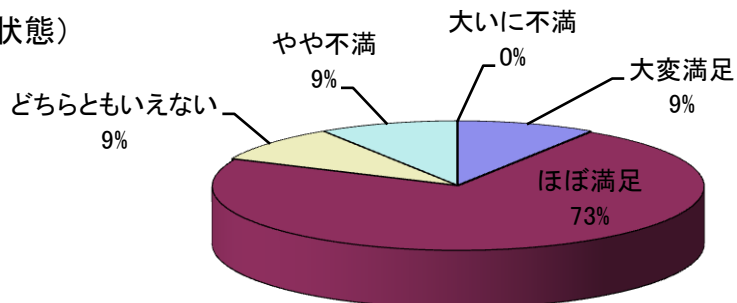
5 アンケート(説明)



【コメント】

不満であるという意見は無く、どちらともいえない方が9%いますが、90%もの方に高い評価を得ているようです。

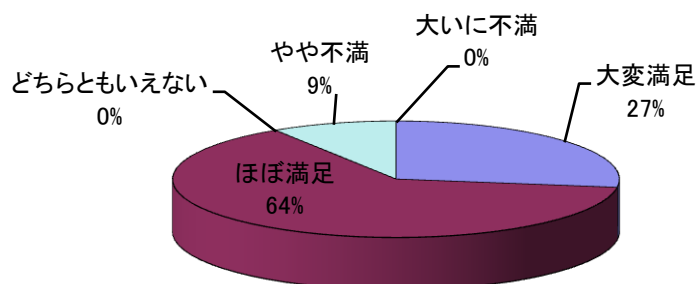
6 アンケート(窓口の状態)



【コメント】

カウンターの整理整頓で、もう少し綺麗に保ってほしいと思っている方が見えるようです。そして、どちらともいえない方も9%ほど見えますが、80%以上の方に良い評価を得ているようです。

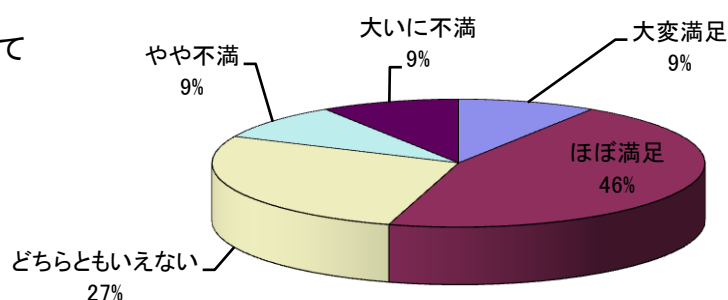
7 施設の清潔さについて



【コメント】

展示室の壁面の汚れが気に若干気なる方がいるようです。清潔さについては全体で、90%もの方に高い評価を得ているようです。

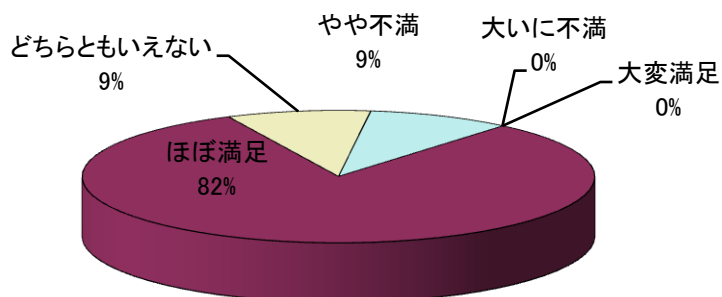
8 施設の安全対策について



【コメント】

ホールの安全面に対して不満と思っている方が18%お見えになり、多くの利用者の避難について不満をお持ちの方がいるようです。避難面での安全性で、利用者目線での安全対策に配慮する必要があるようです。

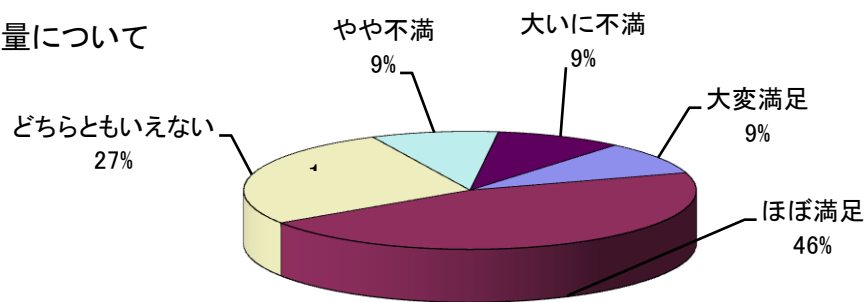
9 施設の案内表示について



【コメント】

案内表示については、80%もの方が満足していただいているようです。若干従来からの案内表示に不満をお持ちの方もいるようです。また、市民ロービーの照明が暗く、掲示物が読みづらいとのご意見もあるようです。

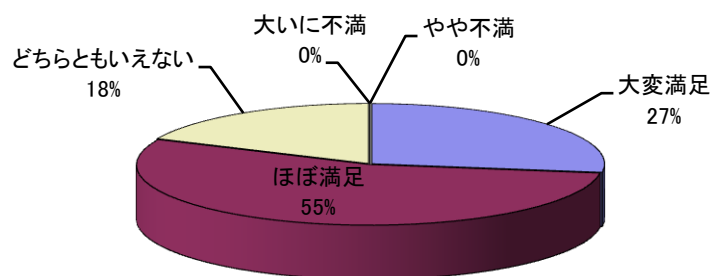
10 備品等の種類や数量について



【コメント】

備品等については、18%の方が不満と回答していますが、会議室で使用するOA機器の整備に関して要望があるようです。コンピューター機器をはじめとし、最近の会議等で一般的になってきているOA機器等について整備が必要になってきているようです。

11 総合的な満足度について



【コメント】

80%を超える利用団体に、満足を得ていると言えます。

【その他利用者の声】

好評価の意見

- ・館を利用する上で、急な変更に対する職員の対応が、大変快く丁寧な対応であり大変有りがたかった。
- ・展示室は大変使いやすく満足している。

要望等について

- ・展示室もホール同様一年前の予約貸出しとしてほしい。
- ・大中ホール等の重複での使用が出来ないので、駐車場の確保をお願いしたい。
- ・市民ホールの照明が暗く、掲示物の文字が読みにくかった。
- ・市民ホール入口で、館内案内図の位置が分かりにくい。入口周辺に掲示物が多すぎる。

- ・スクリーンに投影する際に、スクリーン前面のみの照明を落とすことが出来ないか。
- ・大ホールのピアノが古く、音や鳴りが悪い。中ホールは音の響きが悪いので生楽器のコンサートに支障があるので、可動式の反響板等の対応は出来ないか。

〈総合分析〉

現在の職員の対応に対しては、88%の方が大変満足及びほぼ満足と回答しており、接遇面や事務の対応等についても利用者から「職員が親切、丁寧で感謝している」等の意見を頂くなど高い評価を得ています。

施設内の環境整備に対しては、若干館内のロビーの照度の問題や案内看板の設置位置などご意見は頂いておりますが、案内表示もほぼ満足が82%で、窓口や施設内掲示物の状況もほぼ満足が81%であり、館内の清潔さについても大変満足とほぼ満足が91%と高い評価を得ています。

しかし、施設の安全対策については不満が18%であり、大ホール等からの大勢の方の避難についての不安があるようです。避難誘導等の安全対策ですが、年2回の耐震火災訓練を実施するなど常に職員の危機管理意識の向上を図っており、誘導設備の管理つきましても定期的な点検により善良に管理されております。なお、誘導案内図におきましては、利用者目線での安全対策を配慮するなどの必要性も十分に受け止めております。

そして、備品等については、18%の方が不満と回答しており、特に会議室でのOA機器やコンピューター関連機器等の整備に関する要望であり、その必要性についても十分受け止めております。

総合的な利用者満足度については、8割以上の方から大変満足及びほぼ満足の回答を得ており、全般的に利用者の満足を得ていると言えます。