

平成24年度 利用者満足度調査結果報告書

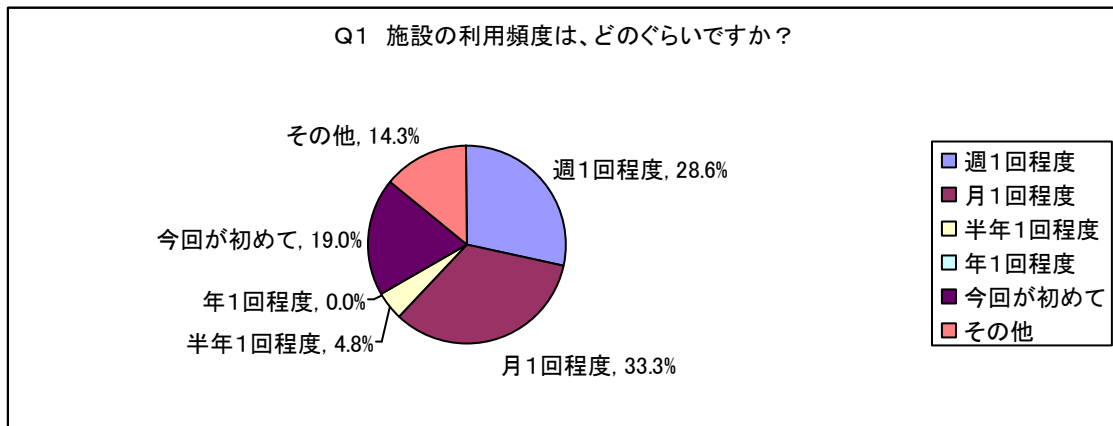
豊川市催事場 (プリオホール)

【調査概要】

- | | |
|--------|-----------------------|
| 1 調査期間 | 平成25年2月1日から平成25年2月28日 |
| 2 調査対象 | 豊川市催事場施設利用者 |
| 3 調査方法 | 受付窓口でアンケートを依頼し、回収箱に投函 |
| 4 回答数 | 21人 |

平成25年 3月
豊川市建設部都市計画課

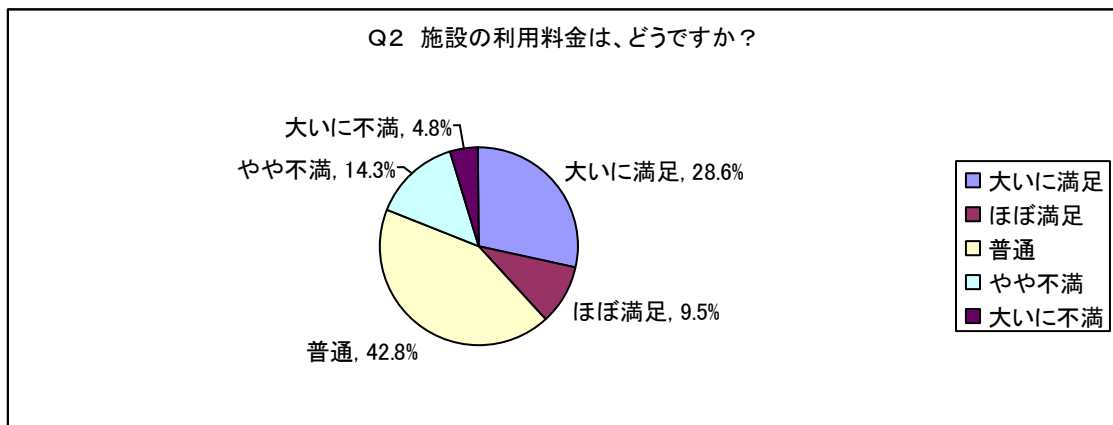
Q 1 施設の利用頻度は、どのぐらいですか？



【コメント】

「週1回程度」の利用の方が28.6%、「月1回程度」の利用の方が33.3%、合計61.9%であって、半数以上の方が定期的に当該施設を利用されている。

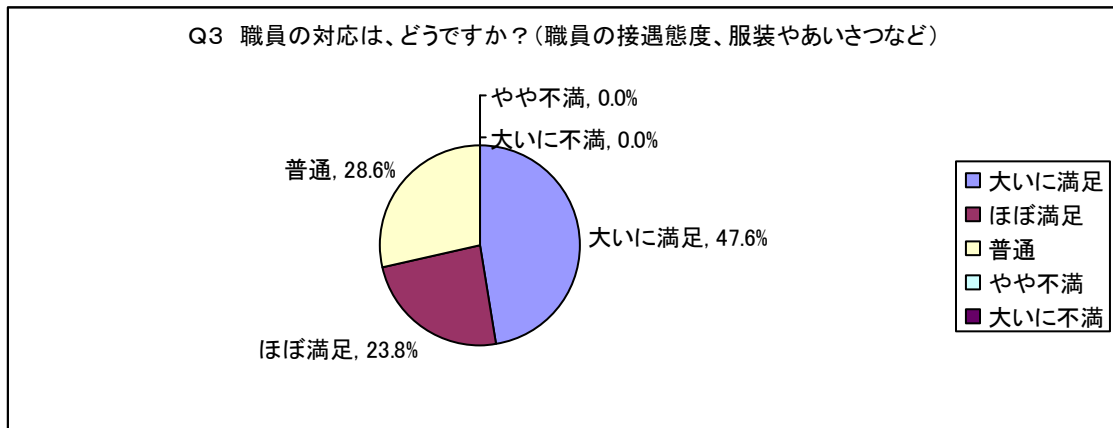
Q 2 施設の利用料金は、どうですか？



【コメント】

「大いに満足」「ほぼ満足」と回答された方は38.1%、「普通」と回答された方は42.8%であって、概ね評価を得られた。

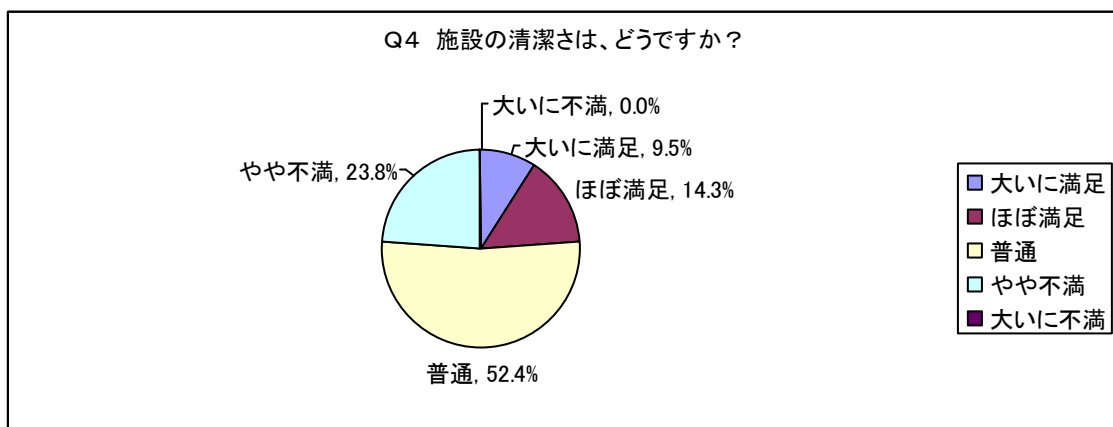
Q 3 職員の対応は、どうですか？（職員の接遇態度、服装やあいさつなど）



【コメント】

「大いに満足」「ほぼ満足」と回答された方は、71.4%と高い評価が得られた。また、「普通」と回答された方は、28.6%で、不満を感じた方はいなかった。

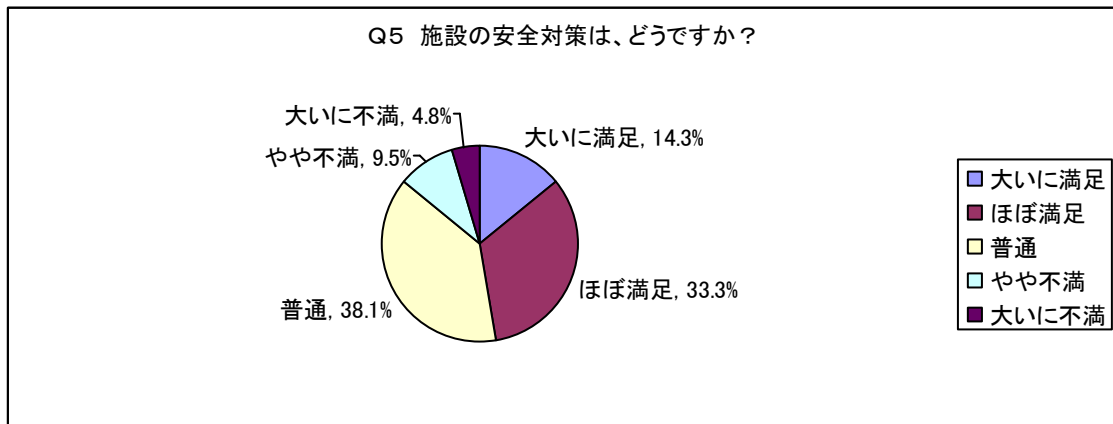
Q 4 施設の清潔さは、どうですか？



【コメント】

「大いに満足」「ほぼ満足」と回答された方は23.8%、「普通」と回答された方は52.4%であって、概ね評価を得られた。

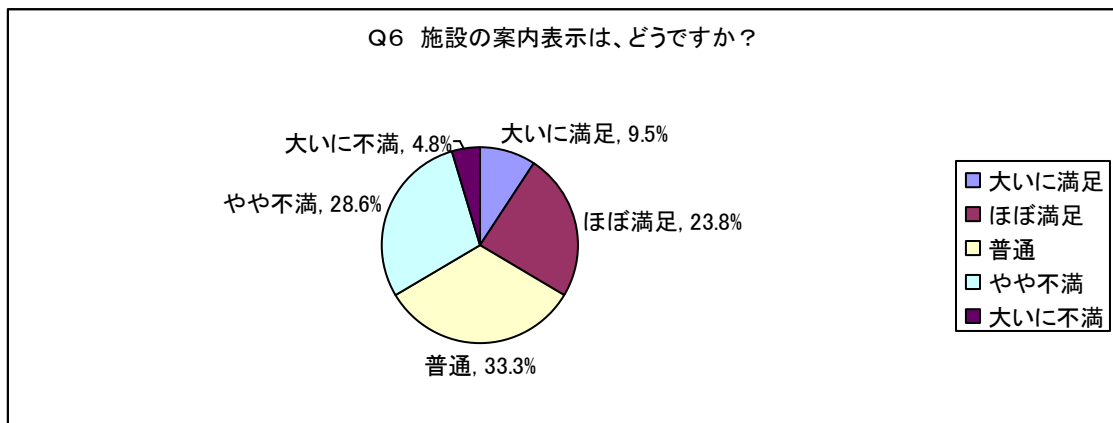
Q 5 施設の安全対策は、どうですか？



【コメント】

「大いに満足」「ほぼ満足」と回答された方は、47.6%、「普通」と回答された方は、38.1%で、高い評価が得られた。

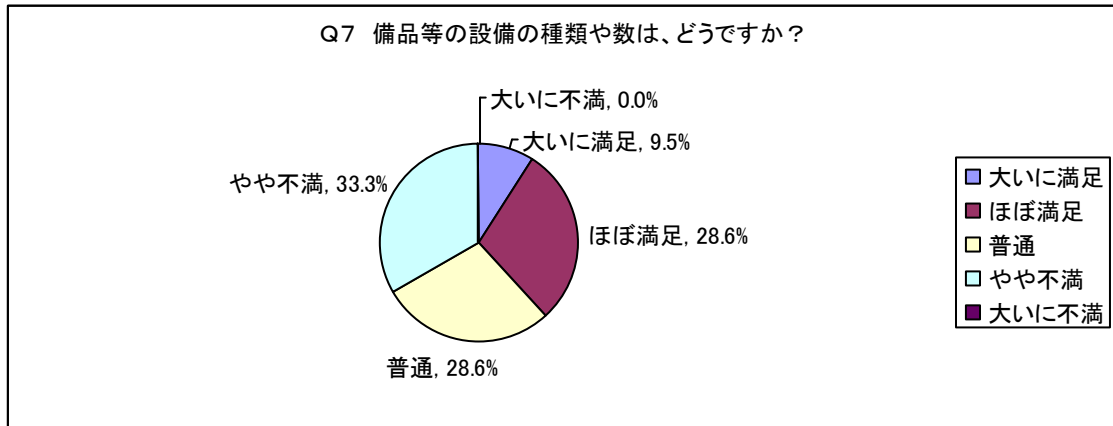
Q 6 施設の案内表示は、どうですか？



【コメント】

「大いに満足」「ほぼ満足」と回答された方は33.3%、「普通」と回答された方は33.3%であって、概ね評価を得られた。

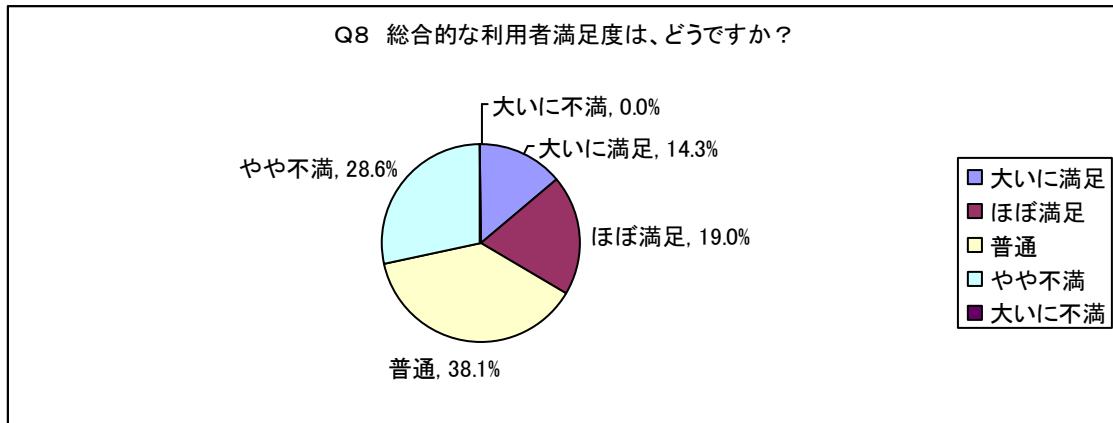
Q 7 備品等の設備の種類や数は、どうですか？



【コメント】

「大いに満足」「ほぼ満足」と回答された方は38.1%、「普通」と回答された方は28.6%であって、概ね評価を得られた。

Q 8 総合的な利用者満足度は、どうですか？



【コメント】

「大いに満足」「ほぼ満足」と回答された方は33.3%、「普通」と回答された方は38.1%であって、概ね評価を得られた。

【その他利用者の声】

- ・利用料金は、もう少し下がると助かります。
- ・エアコンの音がうるさい。臭いがある。
- ・展示などにはふさわしいと思われるが、空調・音響など講演会等には使用しづらい。モップなど掃除道具を使いやすくして欲しい。
- ・いつも部屋が汚れています。モップも汚いです。催事場の催しについて、もっと広告できるといいです。

【改善事項と今後の対処方法】

施設の清潔さの点については、利用者の満足度の「大いに満足」「ほぼ満足」の合計が23.8%とアンケート項目の中で最も低かったため、指定管理者に確認したところ、利用者の方へのゴミ持ち帰り啓発の不徹底等が原因であり、来年度からは、利用者による利用後のゴミの持ち帰りの徹底と、受付職員による清掃の頻度を上げ、清潔さを保てる体制づくりを実施するとの事でした。なお、市としては、より利用者を使いやすい施設とするため、定期的に確認を行う予定です。

【総合分析】

当施設の職員の対応については、不満を感じている方がおらず、利用者の方から高い評価を得ていると言えます。また、施設の安全対策についても、不満を感じている方が少なく、評価を得ていると言えます。

しかしながら、「いつも部屋が汚れている。」など、施設の清潔さに対する意見をいただいております。常に施設の清潔さを保つ方策を検討することが必要です。