平成２８年度　利用者満足度調査結果報告書

豊川市催事場（やねのにっぽうホール豊川）

【調査概要】

１　調査期間　　平成２９年２月１日から平成２９年２月２８日
２　調査対象　　豊川市催事場（やねのにっぽうホール豊川）施設利用者
３　調査方法　　受付窓口でアンケートを依頼し、利用後、窓口に提出
４　配　布　数　　１７人
５　回　答　数　　１７人（回収率　１００％）

平成２９年３月

豊川市建設部都市計画課

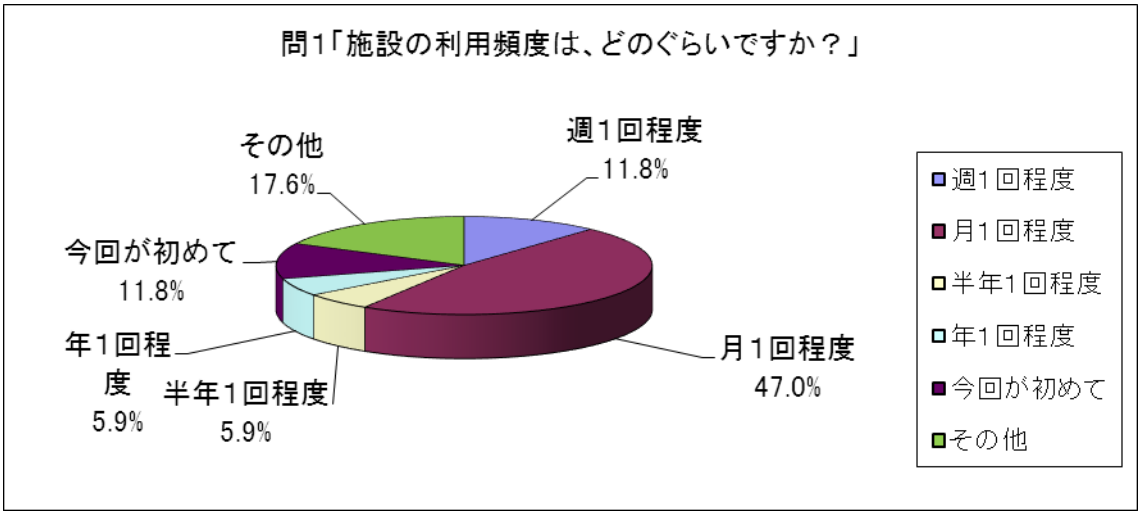
１　調査項目

問１「施設の利用頻度は、どのぐらいですか？」

全体の５８．８％の方が、「月１回程度」以上の利用頻度であり、半数以上の方が定期的に利用されています。

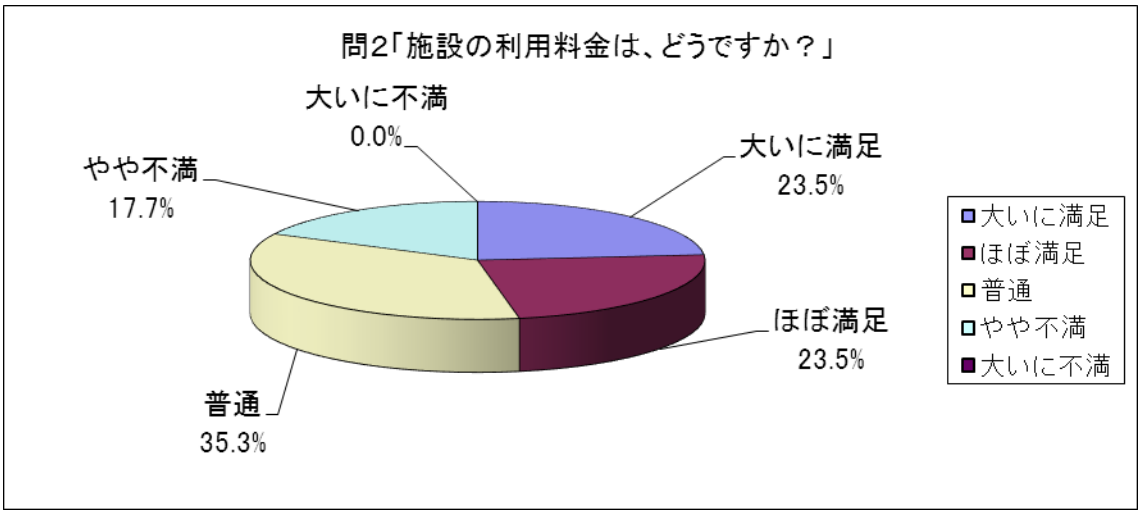
〇その他の回答

・２回目の利用　など



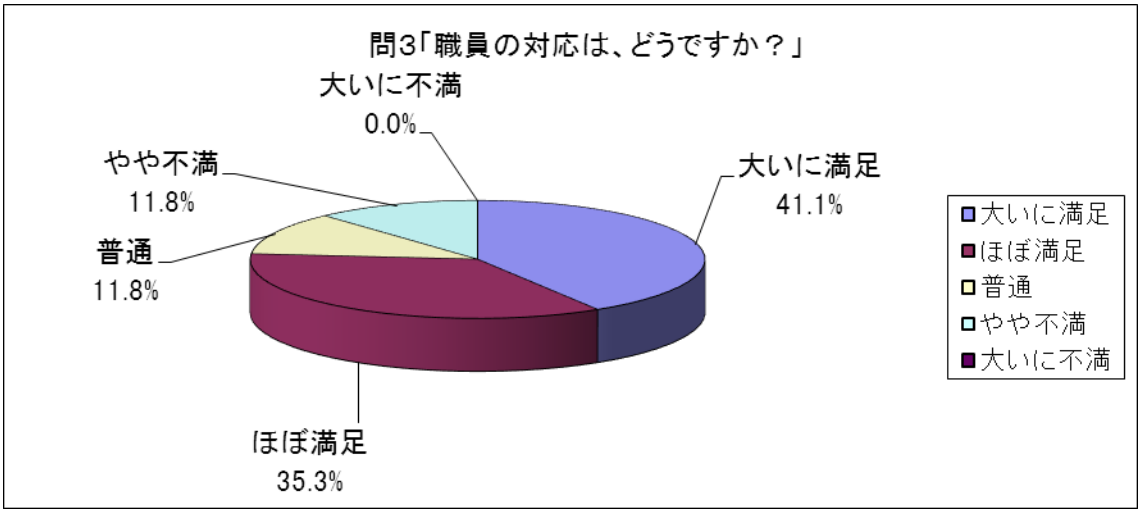
問２「施設の利用料金は、どうですか？」

全体の４７％の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、３５．３％の方が「普通」と回答されていることからも、概ね妥当な評価を得ています。一方、「やや不満」と回答されている方も１７．７％いました。



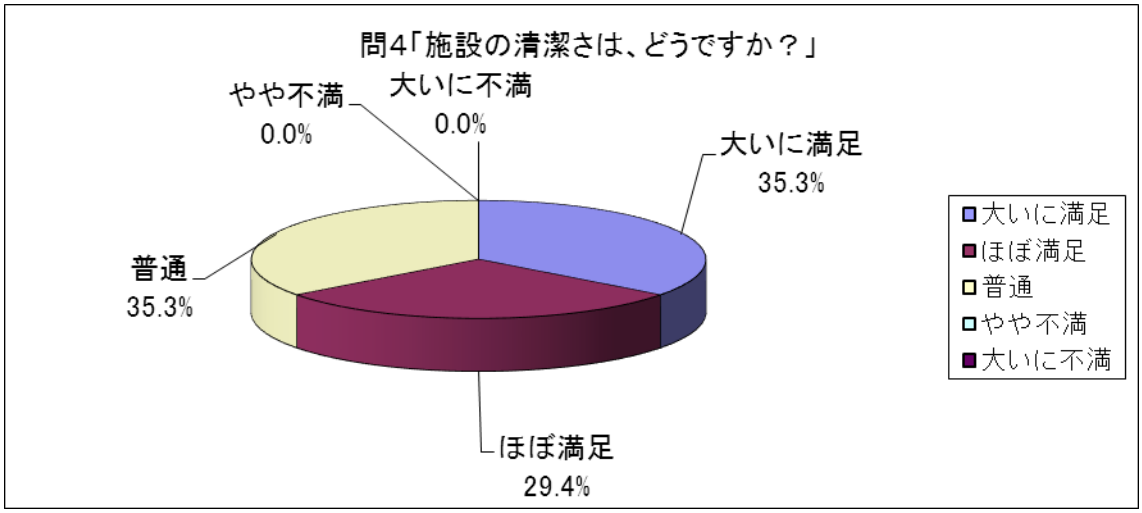
問３「職員の対応は、どうですか？」

全体の７６．４％の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、概ね妥当な評価を得ています。一方、「やや不満」と回答されている方も１１．８％いました。



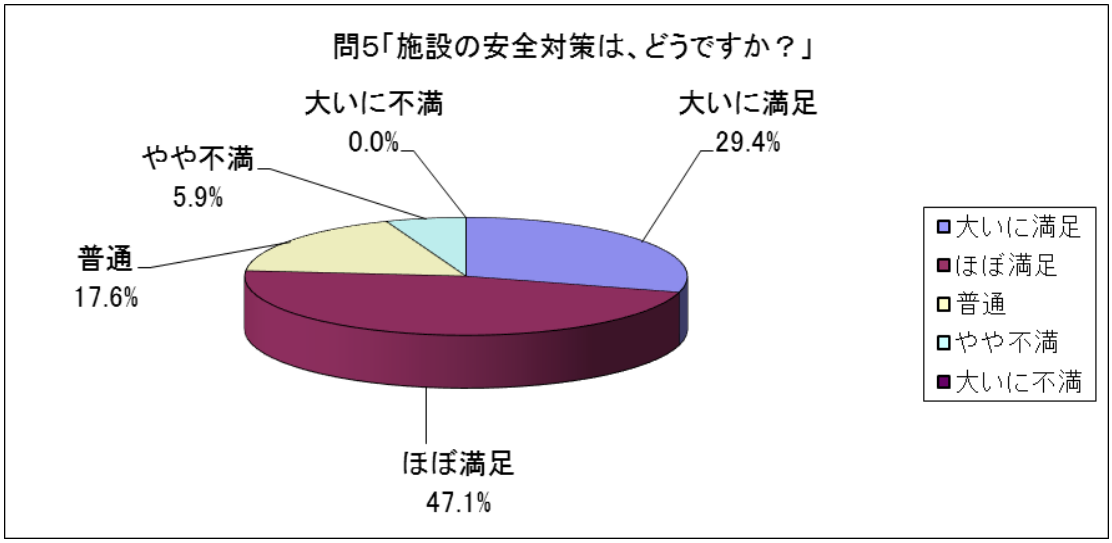
問４「施設の清潔さは、どうですか？」

全体の６４．７％の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、また「やや不満」以下の回答がないことからある程度高い評価を得ています。



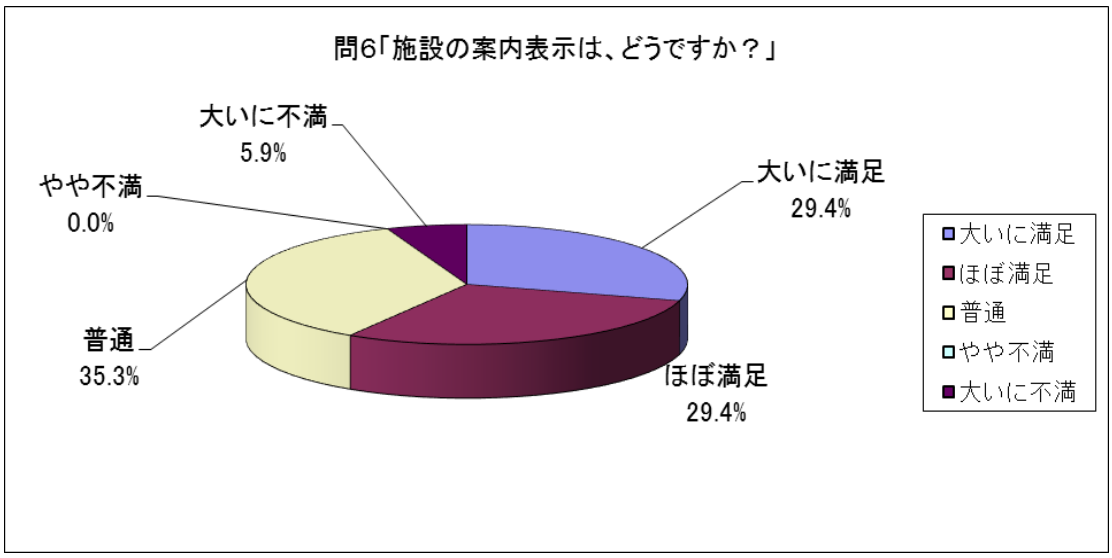
問５「施設の安全対策は、どうですか？」

全体の７６．５％の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、概ね妥当な評価を得ています。



問６「施設の案内表示は、どうですか？」

全体の５８．８％の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、３５．３％の方が「普通」と回答されていることからも、概ね妥当な評価を得ています。一方、「大いに不満」と回答されている方も５．９％いました。

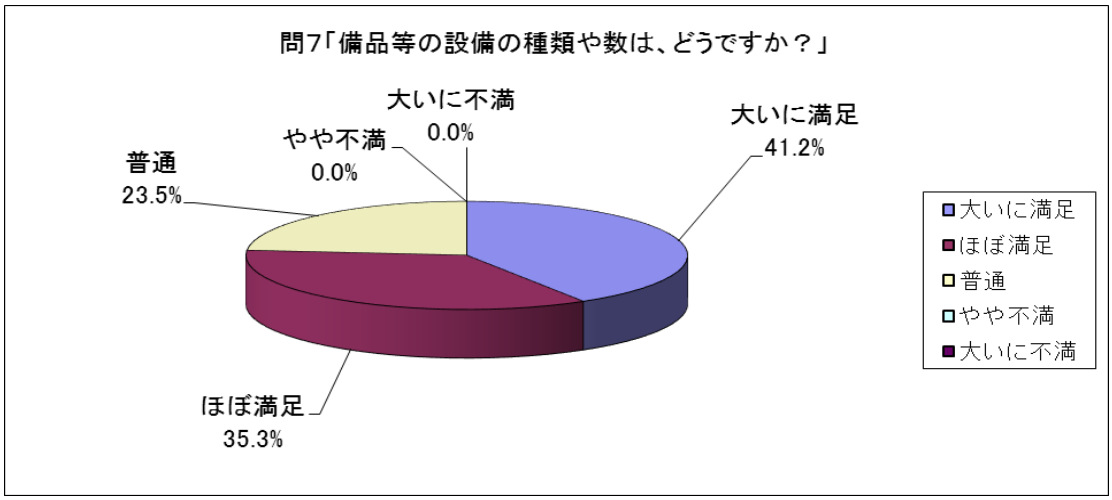


問７「備品等の設備の種類や数は、どうですか？」

全体の７６．５％の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、また「やや不満」以下の回答がないことからある程度高い評価を得ています。

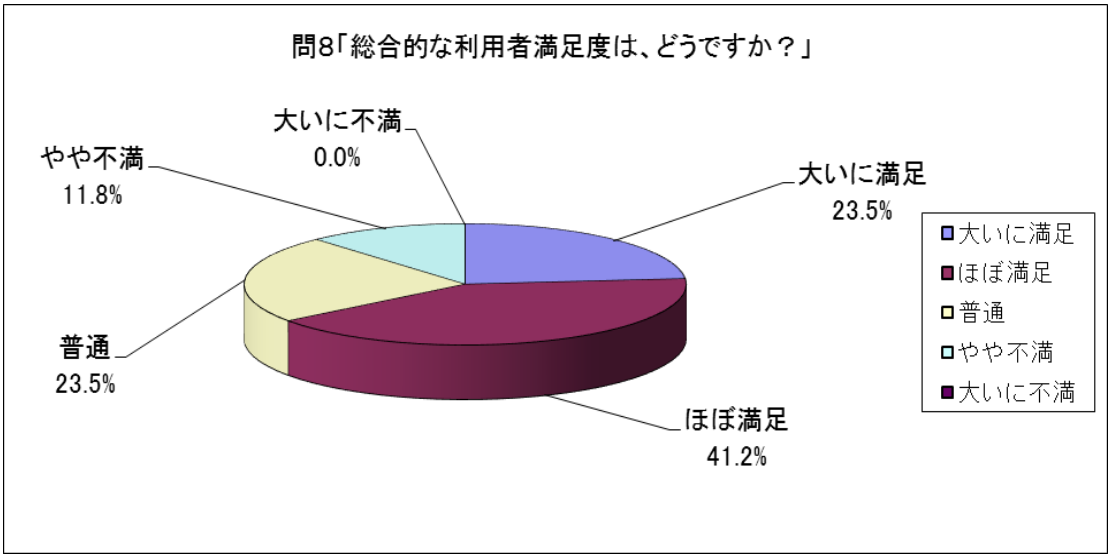
〇この設問についていただいたご意見

・カーペットなどを敷けるとよい。



問８「総合的な利用者満足度は、どうですか？」

全体の６４．７％の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、２３．５％の方が「普通」と回答されていることからも、概ね妥当な評価を得ています。



２　その他利用者の声

・夏は涼しすぎ、冬は暖かすぎる傾向あり。

３　昨年度の改善事項について

「施設の安全対策」について、指定管理者が平成２７年度に導入した「豊川市催事場　使用備品管理表」において不備等の報告がされていたものの、不備等があった場合の上司への報告基準が明確に定まっていなかったため、指定管理者が新たに上司への報告基準を設定しました。また、机においては、持ち運びの際に故障することが多かったため、キャスター付の机を購入しました。結果、「施設の安全対策」についての満足度の「やや不満」が１７．４％から５．９％に改善されました。

４　改善事項と今後の対処方法

その他利用者の声で「夏は涼しすぎ、冬は暖かすぎる傾向あり。」とのご意見をいただきましたが、今年度実施した空調関係の修繕により、利用者側から空調環境の変更が可能となりました。ただし、利用者への周知が不足しておりますので、指定管理者と協議しお知らせの文書を配布することで、利用者への周知の徹底を行う予定です。

「職員の対応」について、「やや不満」が０％から１１．８％と増加したことから、よりよい応対を心がけるため、今後指定管理者と協議を行う予定です。

また、昨年度に引き続きキャスター付の机の追加購入や壁面塗装修繕などを計画的に行い、「施設の清潔さ」及び「備品の設備や数」をさらに改善し、「総合的な利用者満足度」の向上を目指します。

５　総合分析

今年度も全体的に概ね利用者の満足を得ているといえます。「また利用したい」と思えるような施設運営を行うためにも、利用者が安全・安心、気持ちよく利用できるように改善していく必要があります。