

平成29年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市催事場（やねのにつぼうホール豊川）

【調査概要】

- | | |
|--------|---------------------------|
| 1 調査期間 | 平成30年2月1日から平成30年2月28日 |
| 2 調査対象 | 豊川市催事場（やねのにつぼうホール豊川）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、窓口へ提出 |
| 4 配布数 | 15人 |
| 5 回答数 | 15人（回収率 100%） |

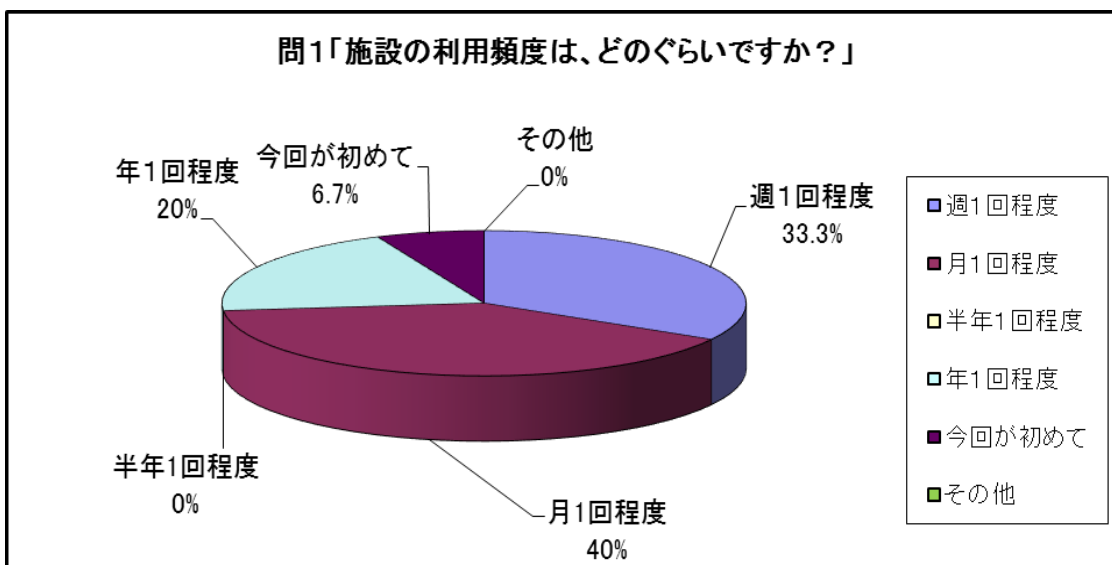
平成30年3月

豊川市建設部都市計画課

1 調査項目

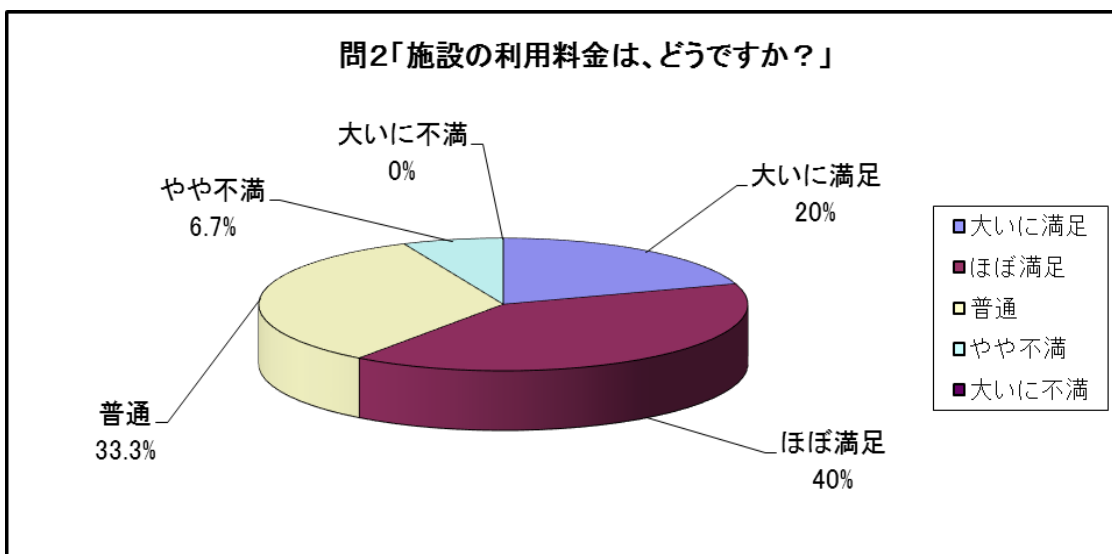
問1「施設の利用頻度は、どのぐらいですか？」

全体の73.3%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。



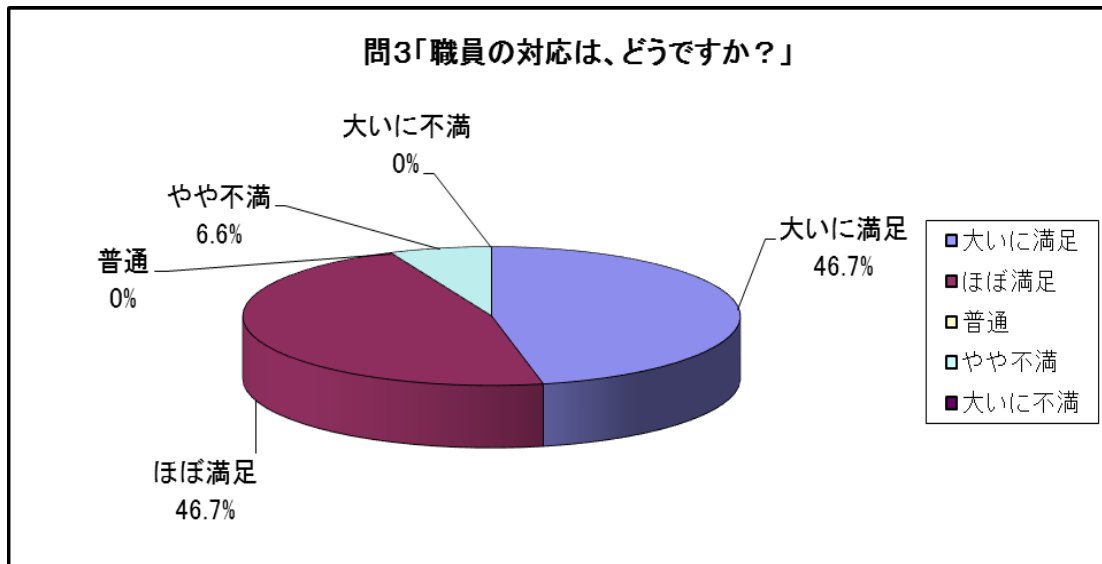
問2「施設の利用料金は、どうですか？」

全体の60%の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、33.3%の方が「普通」と回答されていることから、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6.7%いました。



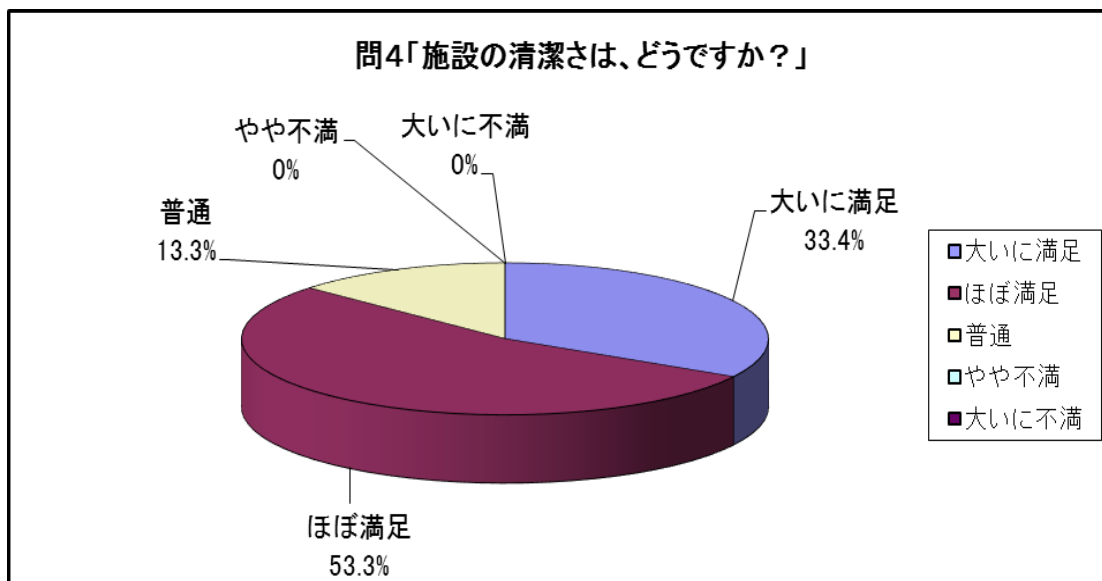
問3「職員の対応は、どうですか？」

全体の93.4%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6.6%いました。



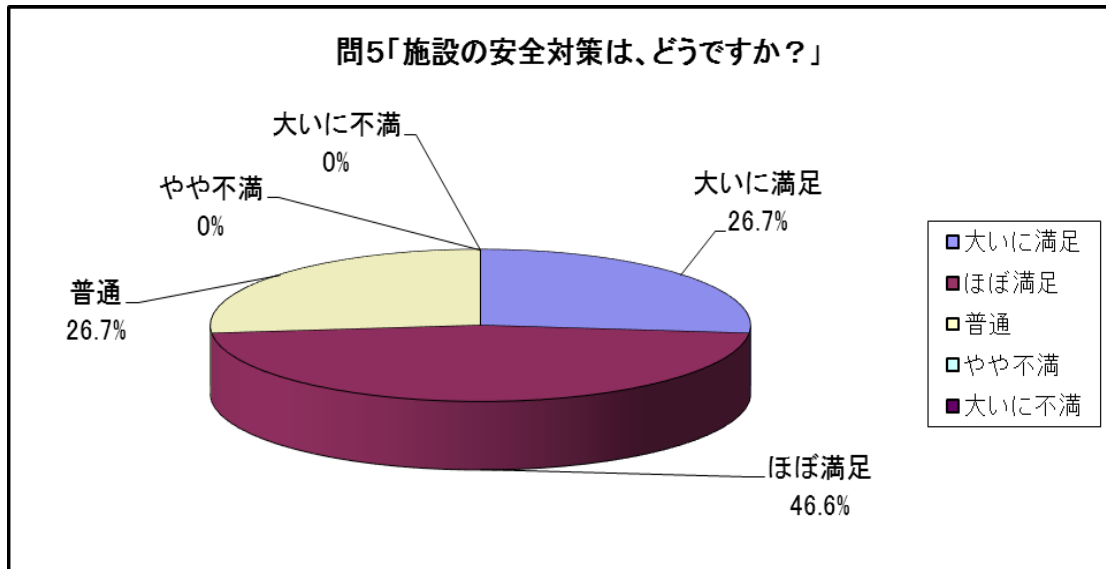
問4「施設の清潔さは、どうですか？」

全体の86.7%の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、また「やや不満」「大いに不満」の回答がないことからある程度高い評価を得ています。



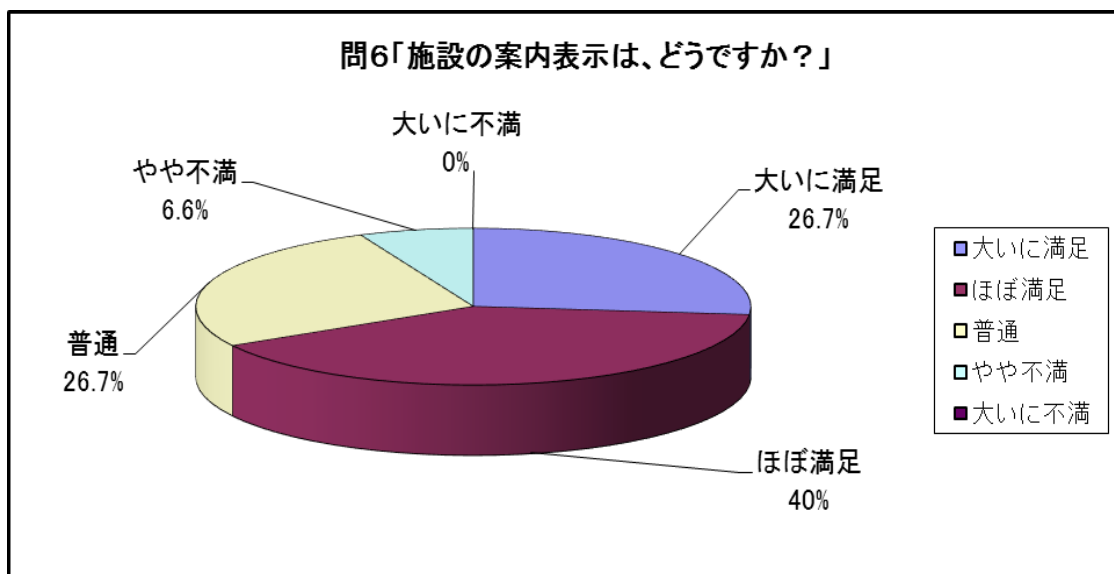
問5「施設の安全対策は、どうですか？」

全体の73.3%の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、ある程度高い評価を得ています。



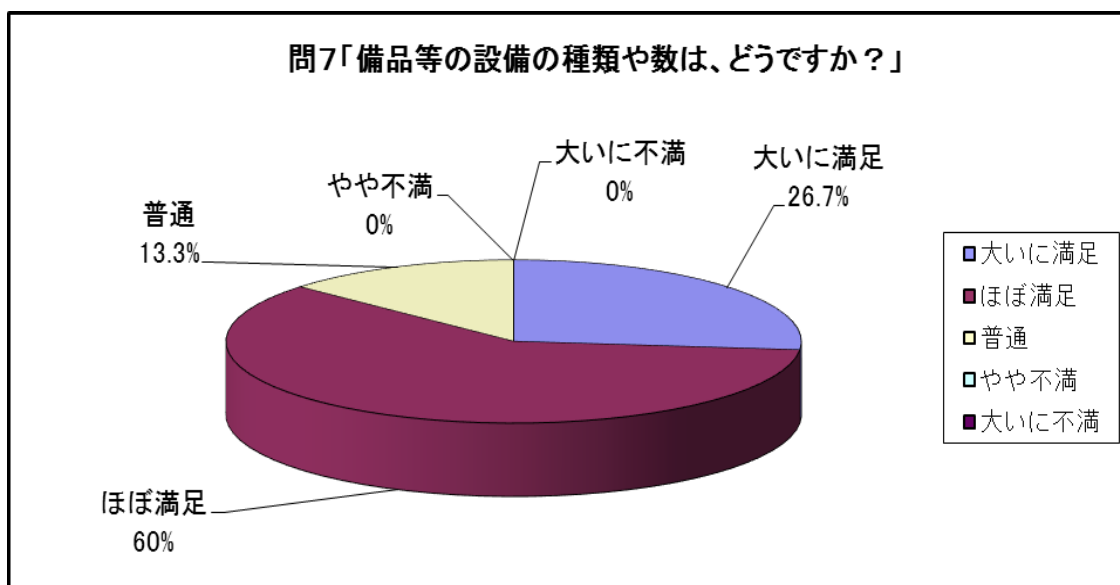
問6「施設の案内表示は、どうですか？」

全体の66.7%の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、26.7%の方が「普通」と回答されていることから、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6.6%いました。



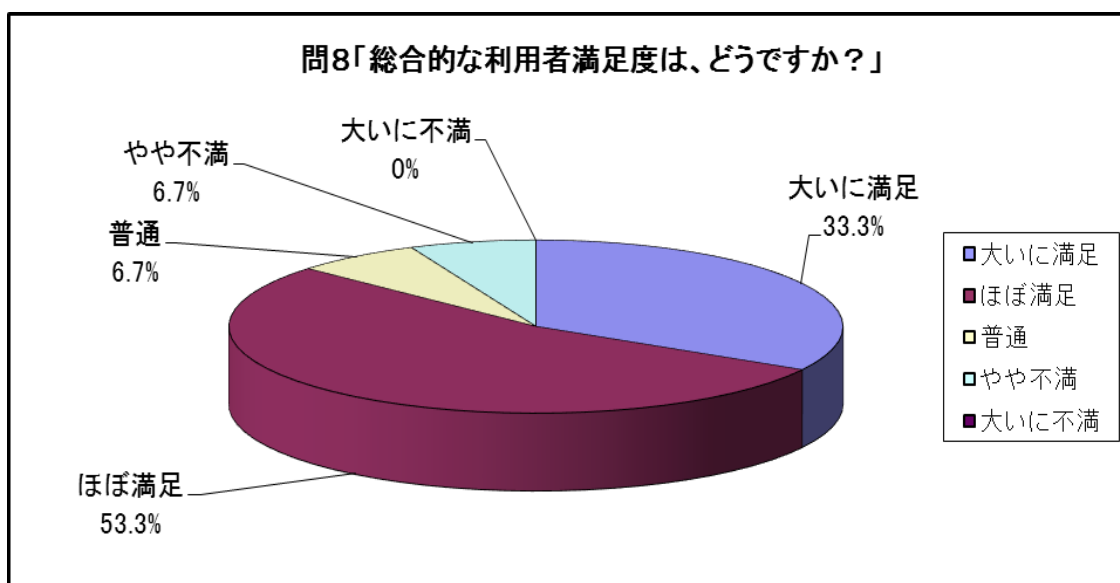
問7「備品等の設備の種類や数は、どうですか？」

全体の86.7%の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、また「やや不満」「大いに不満」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8「総合的な利用者満足度は、どうですか？」

全体の86.6%の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、6.7%の方が「普通」と回答されていることから、概ね妥当な評価を得ています。



2 その他利用者の声

- ・利用料金をもう少し安くしてほしい。
- ・子供向けイベントの次の日は、お菓子の食べかす等が落ちていることが多い。

3 昨年度の改善事項について

空調の修繕により、利用者側から空調環境の変更が可能になった旨の周知が徹底されていなかったため、今年度は利用者へ利用の都度、口頭にて空調の説明を実施しました。

「職員の対応」について、指定管理者と協議し、職員への窓口対応指導を定期的に行った結果、「職員対応」についての満足度の「やや不満」が昨年度の11.8%から6.6%に改善されました。

キャスター付の机の追加購入や壁面塗装修繕の実施により、「施設の清潔さ」の「大いに満足」「ほぼ満足」の割合が昨年度の64.7%から86.7%に、「備品の設備や数」の「大いに満足」「ほぼ満足」の割合は昨年度の76.5%から86.7%へ向上しました。

4 改善事項と今後の対処方法

その他利用者の声で「子供向けイベントの次の日はお菓子の食べかす等が落ちていることが多い。」とのご意見をいただきました。市催事場での飲食は原則禁止となっていますので、利用者への周知を徹底していく予定です。

「職員の対応」について、「やや不満」の割合は改善されましたが、引き続き、指導を継続的に行い、さらなる改善を目指していきます。

また、「施設の案内表示」について、備品であるポスター掲示用品を活用して催事場の案内をわかりやすくし、施設への誘導を円滑に進めていきます。

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言えます。一方で「総合的な利用者満足度」について「やや不満」と回答もあり、改善すべき課題があります。昨年度からの課題である「職員の対応」に力を入れ、利用者の方に気持ち良く施設を利用していただき、「総合的な利用者満足度」の向上を目指します。