

令和3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 | 令和3年12月15日から令和4年2月14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
・あいち電子申請・届出システムを用いてアンケートを実施し、集計 |
| 4 配布数 | 8人 |
| 5 回答数 | 8人（回収率 100%） |

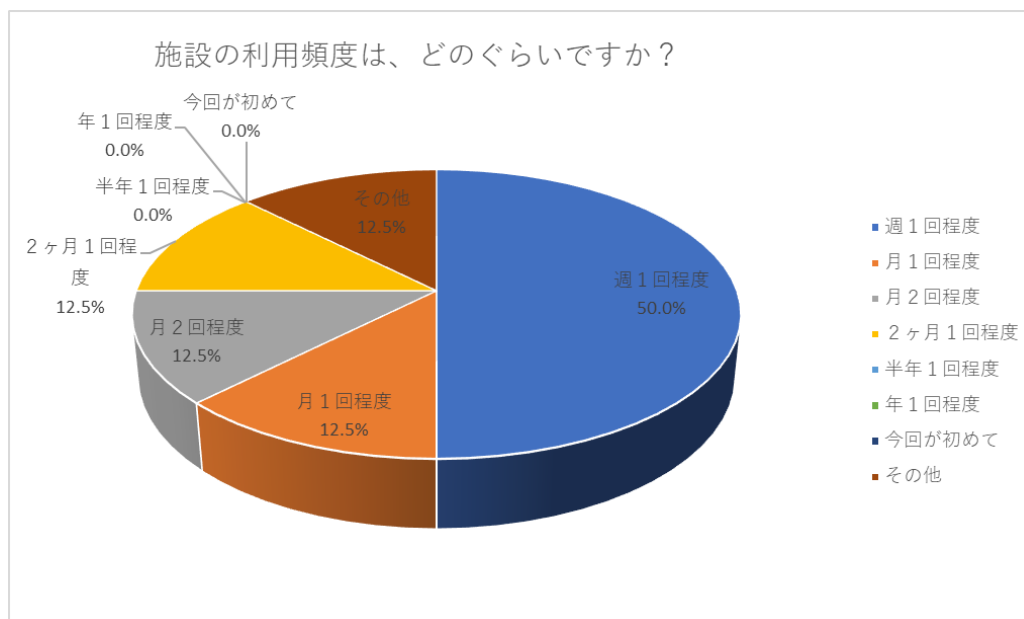
令和4年3月

豊川市都市整備部都市計画課

1 調査項目

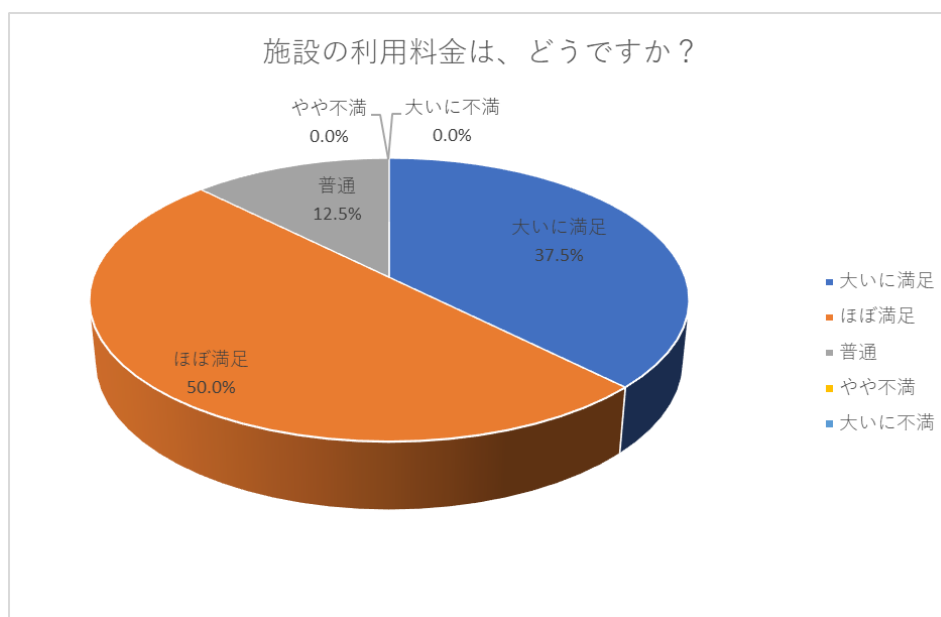
問1 「施設の利用頻度は、どのぐらいですか？」

全体の75.0%の方が、「月1回程度」以上の利用頻度であり、7割以上の方が定期的に利用されています。



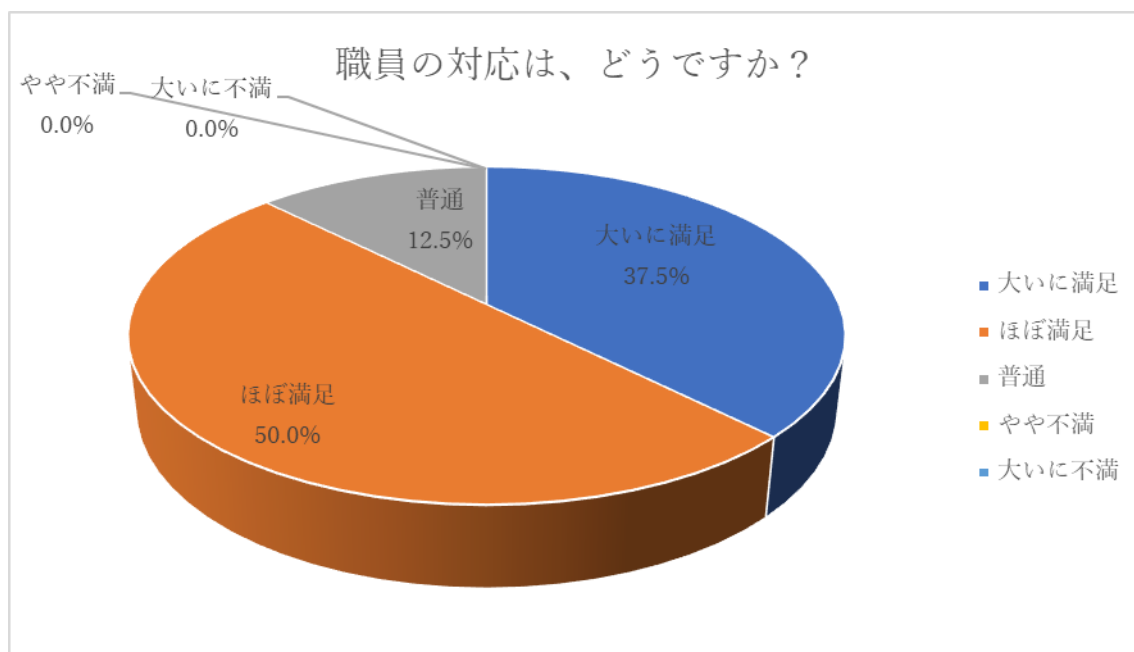
問2 「施設の利用料金は、どうですか？」

全体の87.5%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。



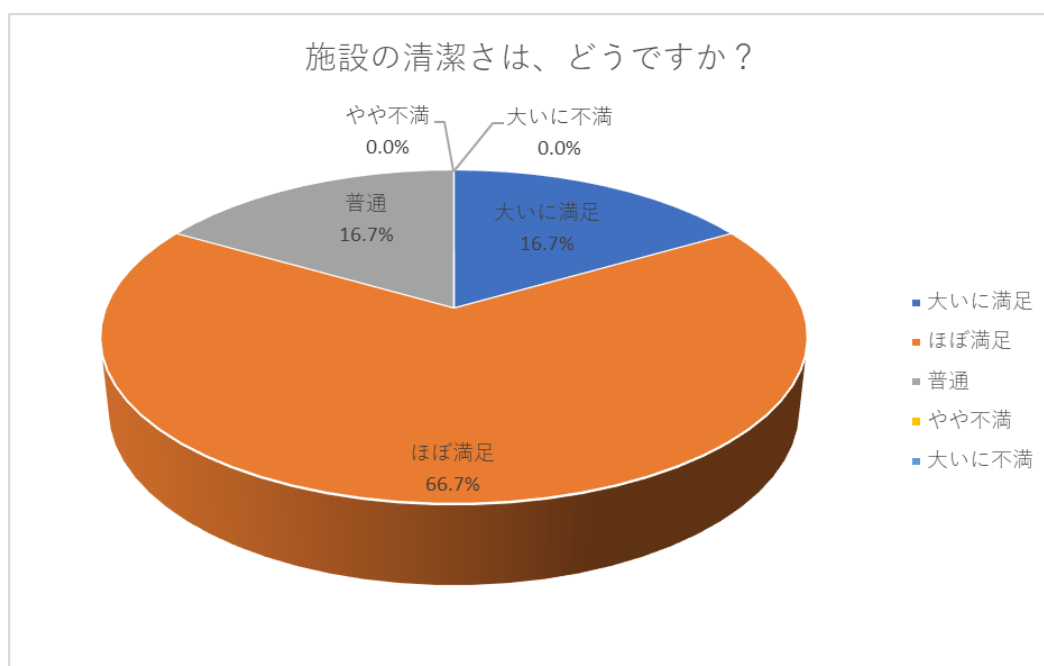
問3 「職員の対応は、どうですか？」

全体の87.5%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。



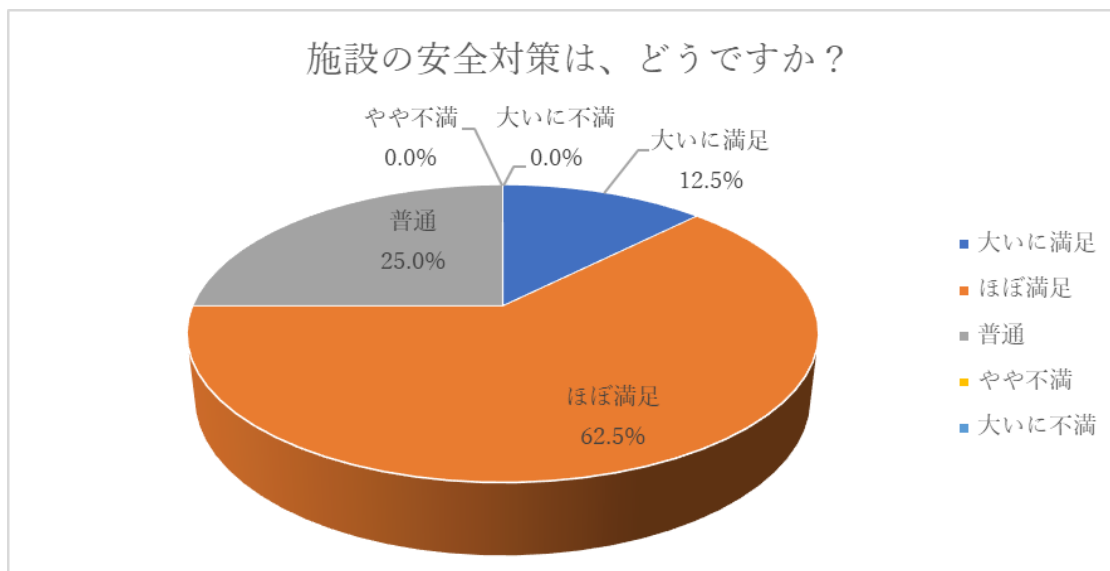
問4 「施設の清潔さは、どうですか？」

全体の83.4%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。



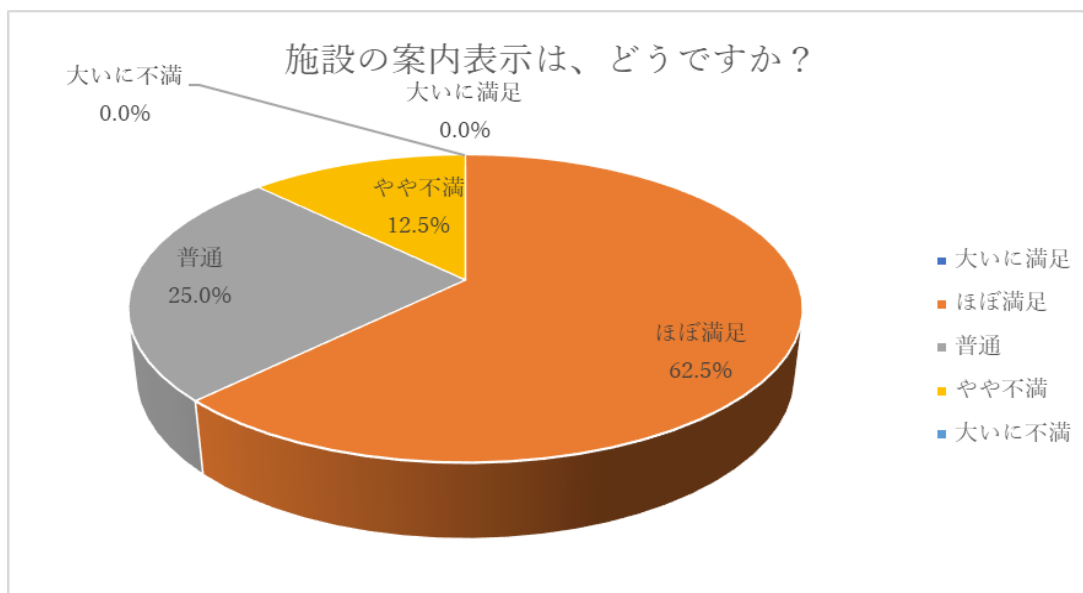
問5 「施設の安全対策は、どうですか？」

75.0%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。



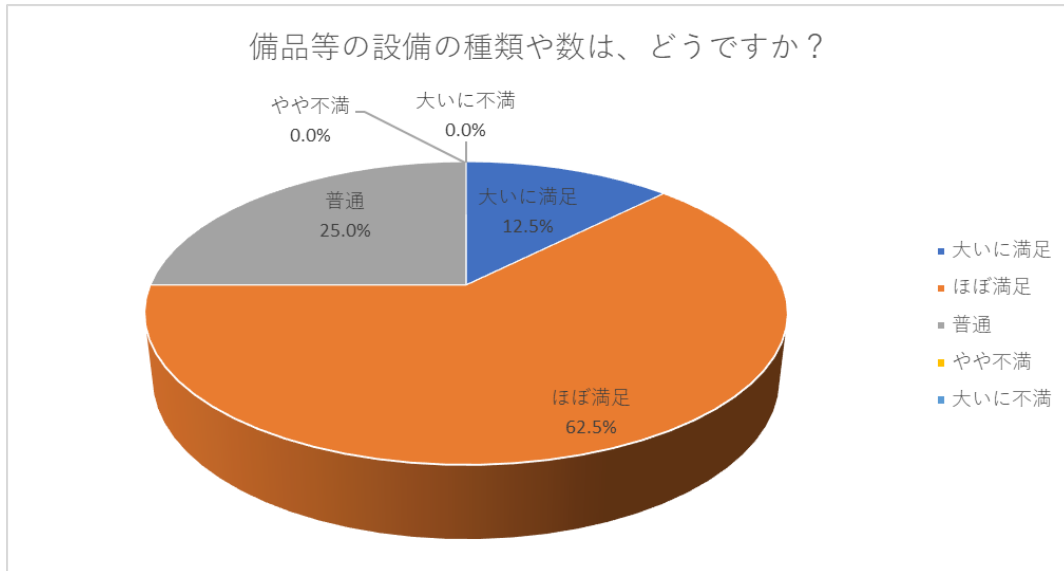
問6 「施設の案内表示は、どうですか？」

62.5%の方が、「ほぼ満足」と回答され、ある程度高い評価を得ています。



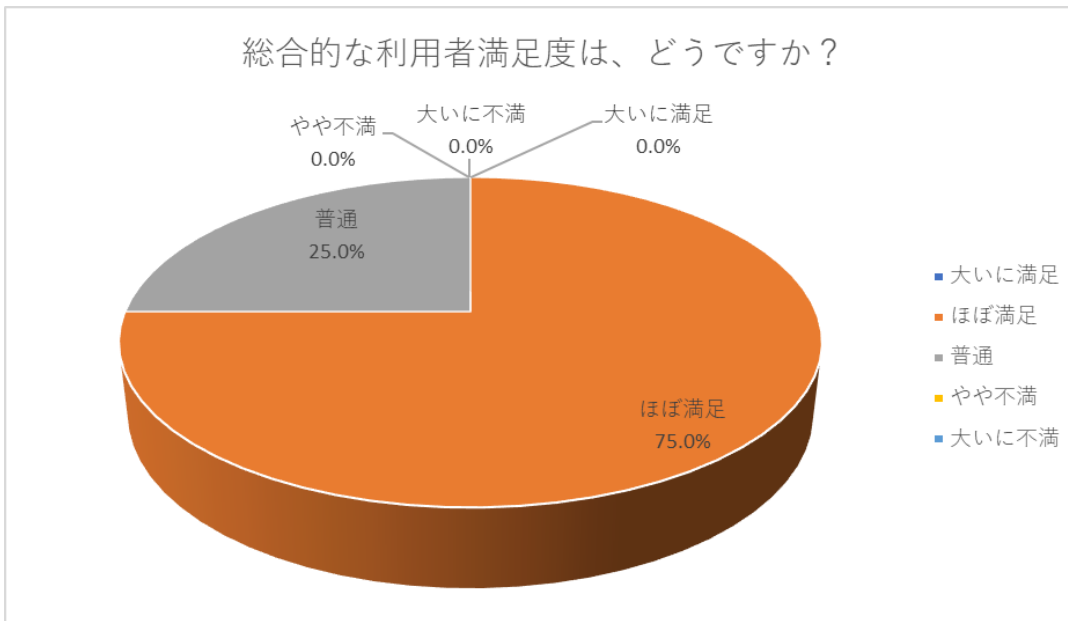
問7 「備品等の設備の種類や数は、どうですか？」

全体の75.0%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8 「総合的な利用者満足度は、どうですか？」

全体の75.0%の方が、「ほぼ満足」と回答され、ある程度高い評価を得ています。



2 その他利用者の声

- ・（施設の案内表示を）もう少しわかりやすくしてほしい。
- ・鏡面パネルの कोरो を直して欲しいです。ロックがかからないものがあるため。

3 昨年度の改善事項について

昨年度改善事項にあげた新型コロナウイルス感染症の感染拡大による影響や配慮について、今年度も利用者が少なく、アンケートの回答数も少なかったため、十分に利用者の声を聞くことはできませんでしたが、引き続き利用者にはコロナ禍での利用制限をお願いし、施設の衛生面に配慮しながら、利用者の満足度の向上を目指した結果、75.0%の方が「ほぼ満足」と回答し、昨年度と同様、概ね満足をいただいている結果となりました。

4 改善事項と今後の対処方法

昨年度と同様、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、今年度も利用者が少なく、アンケートの回答数も少なかったため、十分に利用者の声を聞くことはできませんでしたが、今後も利用者にはコロナ禍での利用制限をお願いすることとなりますが、施設の衛生面に配慮しながら、利用者の満足度の向上を目指します。

5 総合分析

昨年度に引き続き、今年度も新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、催事場利用者が減少しているため、2か月間のアンケート期間で8人しかアンケートの回答を得られませんでした。

全体的にほとんどの利用者から満足を得ていると言えますが、この結果に満足することなく、今後も改善を重ね、利用者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。