

# 令和元年度 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2年2月1日から令和2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  | 23人                       |
| 5 回答数  | 23人（回収率 100%）             |

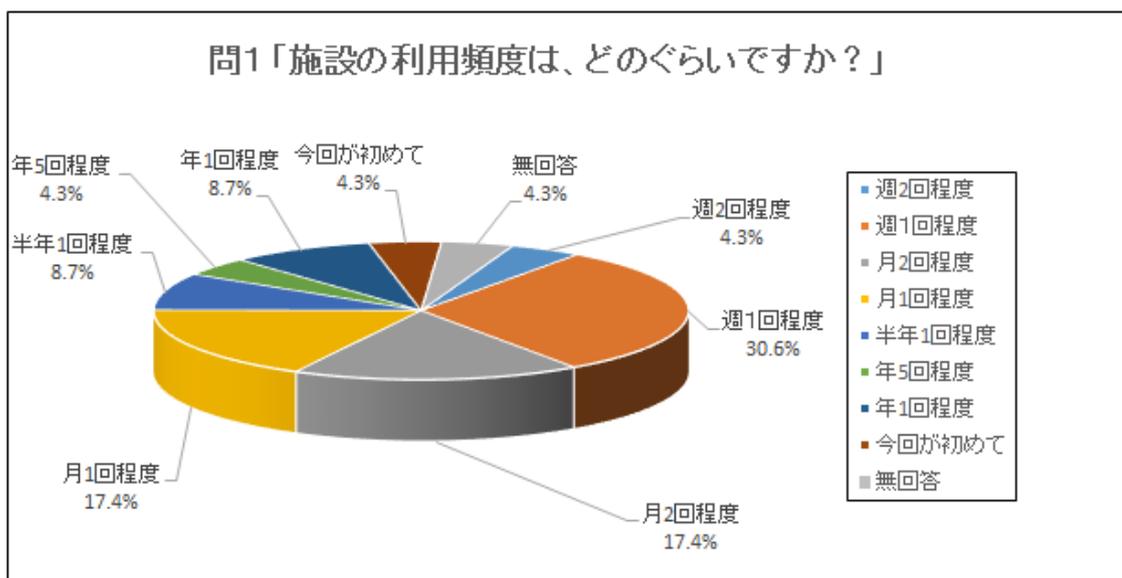
令和2年3月

豊川市都市整備部都市計画課

## 1 調査項目

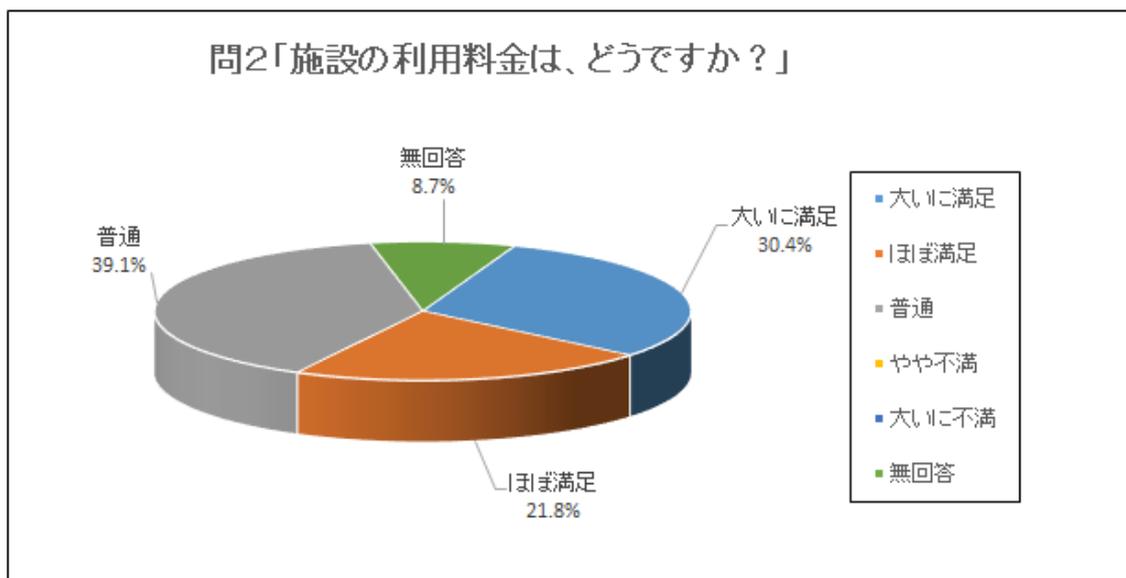
### 問1「施設の利用頻度は、どのぐらいですか？」

全体の69.7%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。



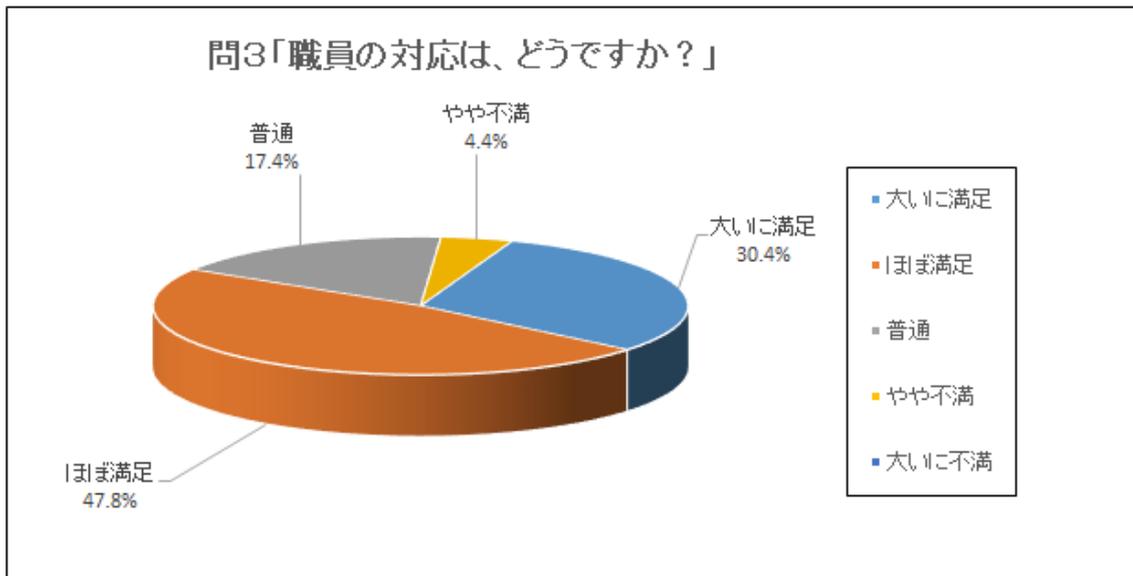
### 問2「施設の利用料金は、どうですか？」

全体の52.2%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。



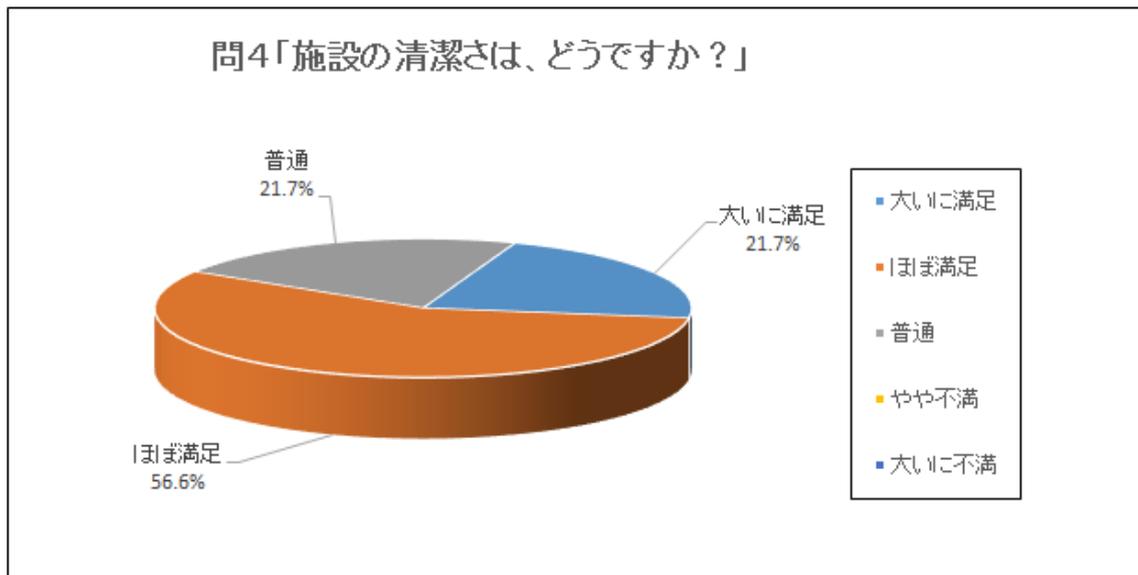
### 問3「職員の対応は、どうですか？」

全体の78.2%の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、また17.4%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4.4%いました。



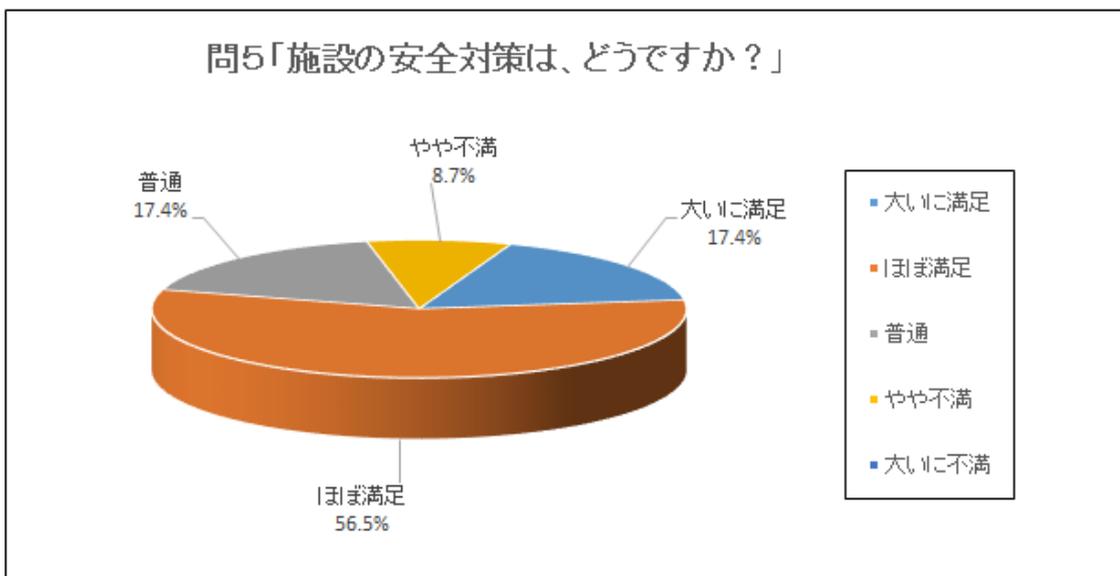
### 問4「施設の清潔さは、どうですか？」

全体の78.3%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。



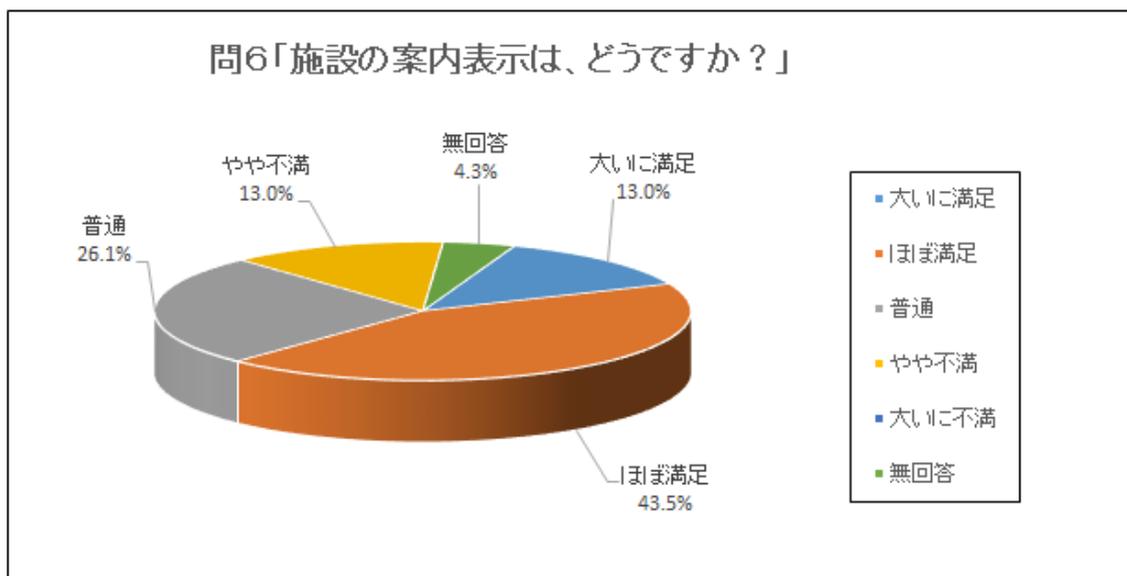
### 問5「施設の安全対策は、どうですか？」

全体の73.9%の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、また17.4%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8.7%いました。



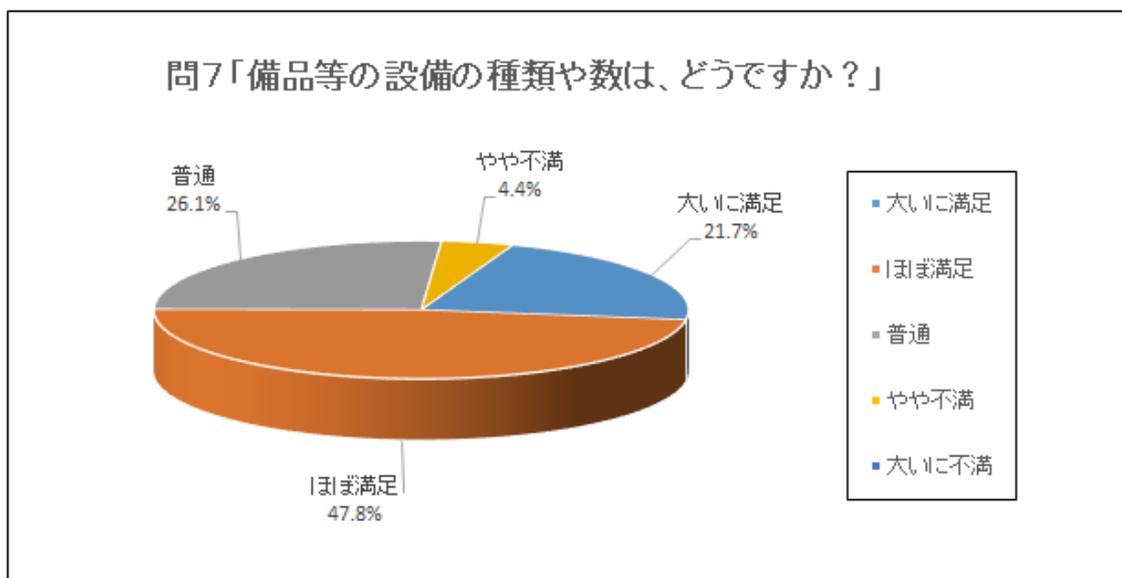
### 問6「施設の案内表示は、どうですか？」

全体の56.5%の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、また26.1%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13.0%いました。



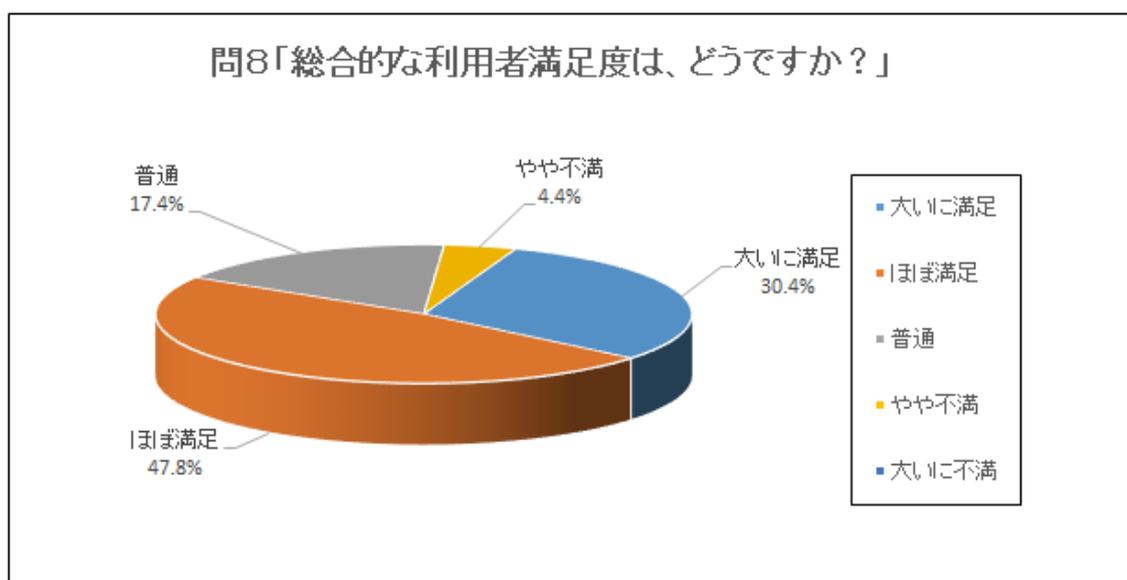
### 問7「備品等の設備の種類や数は、どうですか？」

全体の69.5%の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、また26.1%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4.4%いました。



### 問8「総合的な利用者満足度は、どうですか？」

全体の78.2%の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、17.4%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4.4%いました。



## 2 その他利用者の声

- ・天井にフックがほしい
- ・講演会や講習会の際、空調の音が大きくて気になります。また館内放送やBGMを催事場のみ切れるようになると思います。
- ・施設の案内表示が5階にない

## 3 昨年度の改善事項について

施設の清潔さの改善を図るため、利用後の掃除について周知を図りました。結果として、昨年同様全員が「普通」以上で回答いただくことができ、さらに「ほぼ満足」「大いに満足」と回答された方の割合が、昨年度の70.6%から78.3%に増えました。

また、備品等の設備を充実させるため、今まで無かったタイピン型ワイヤレスマイクを購入する等対応しましたが、「ほぼ満足」「大いに満足」と回答された方の割合が、昨年度の76.5%から69.5%に下がり、また「やや不満」と回答されている方も1件あったことから、こちらは、結果として数値への改善にはつながりませんでした。

## 4 改善事項と今後の対処方法

昨年度充実を図った備品についてですが、今まで利用者から聞かれた場合には貸出備品をお伝えしていましたが、積極的な開示等を行っていなかったため、今後は利用者には申込書と一緒に貸出備品一覧を必ずお見せする体制に切替え、改善を図ります。また、その他の利用者の声にありました、5階の案内板についても、貸出備品の中で無料貸し出ししていることから、この問題は解決できると考えます。他にも、空調の音については、空調を切れば音が消えること、館内放送やBGMについて、共用部分から流れているものであることを丁寧に説明し、利用者にご理解いただくように努めてまいります。

## 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。しかし、この結果に満足することなく、今後も改善を重ね、利用者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。