

平成25年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市文化会館

【調査概要】

- | | |
|--------|------------------------|
| 1 調査期間 | 平成26年1月11日から平成26年2月10日 |
| 2 調査対象 | 豊川市文化会館利用者 |
| 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 | 28人（回収率 87.5%） |

平成26年2月

豊川市市民部文化振興課

1 調査項目

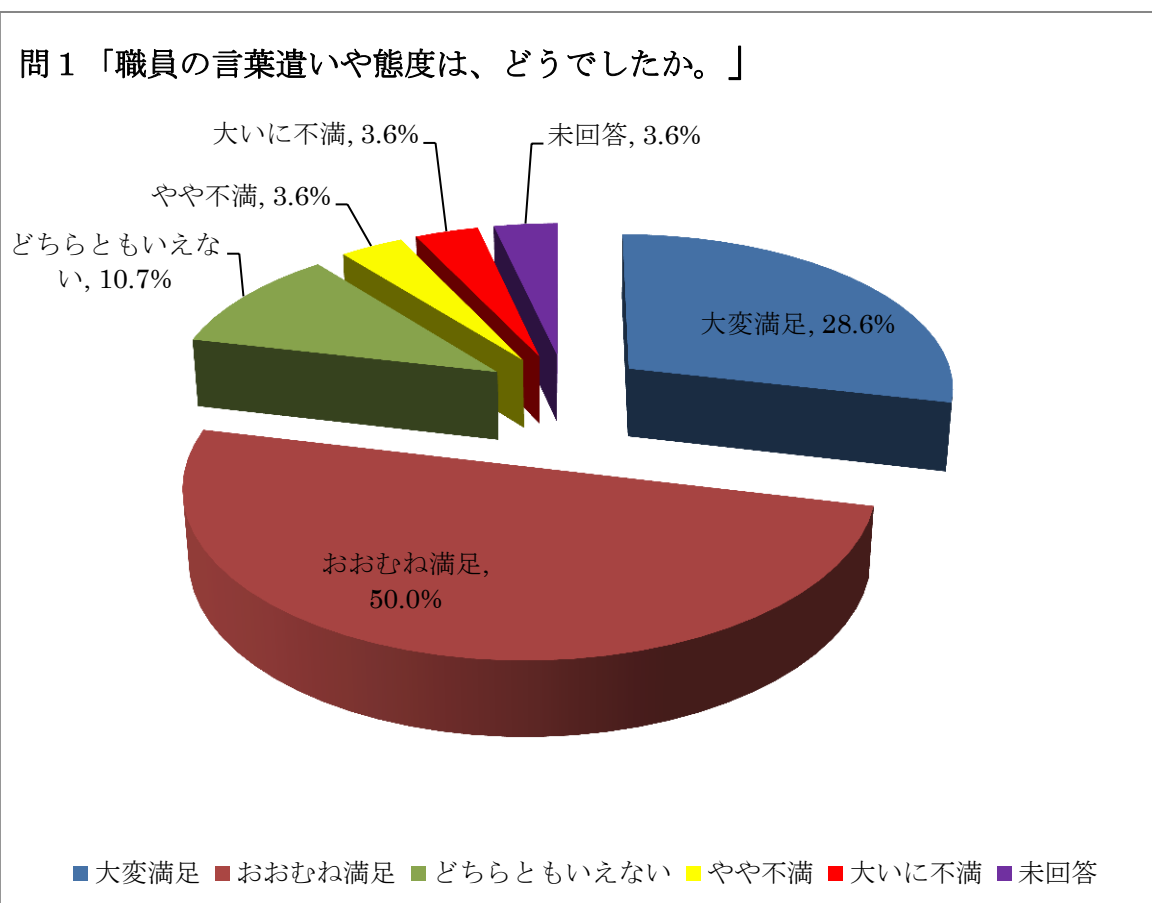
(1) 職員の対応について

問1「職員の言葉遣いや態度は、どうでしたか。」

調査回答は下図のとおりです。全体の約79%の方が、「大変満足」、「おおむね満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」、「大いに不満」が約7%で、職員の言葉遣いや態度についてのご指摘をいただいております。

○この設問についていただいたご意見

- ・ていねいに案内してくれた。
- ・やや強引で、こちら側の要望よりきまり優先の場合が多い。
- ・言葉を知らない職員がいる。



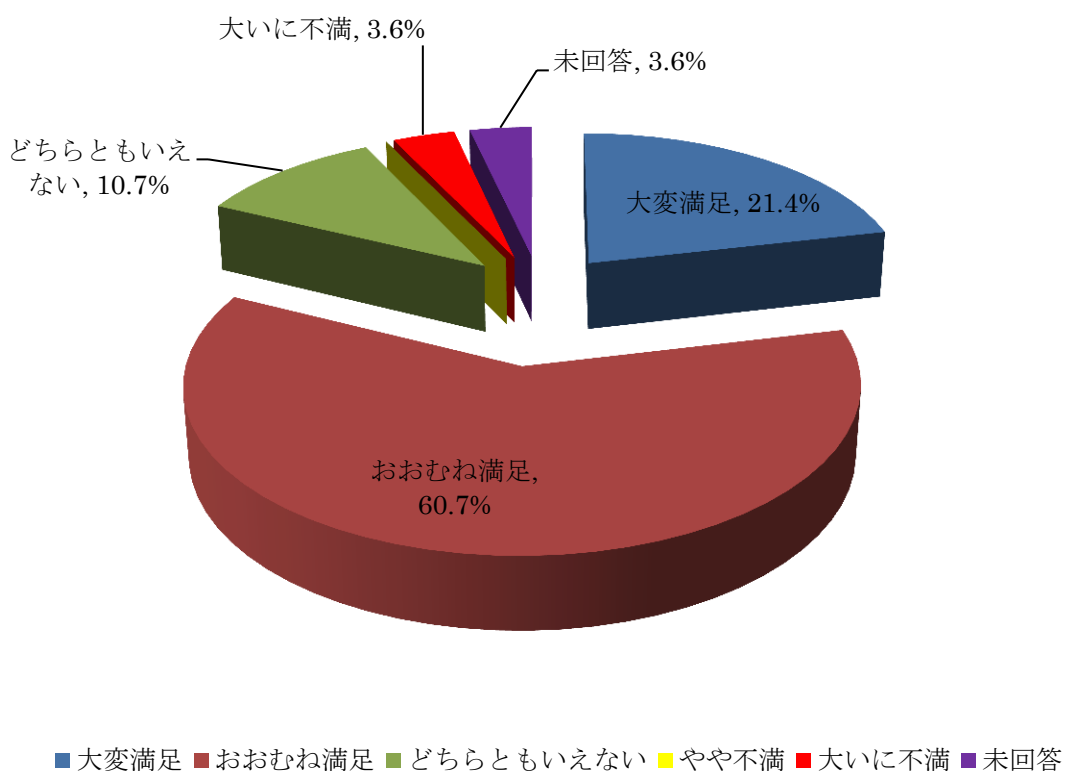
問2「職員の説明等は、どうでしたか。」

調査回答は下図のとおりです。全体の約82%の方が、「大変満足」、「おおむね満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」、「大いに不満」が約4%でした。

○この設問についていただいたご意見

- ・エレベータの利用も気づいて対応してくれた。

問2「職員の説明等は、どうでしたか。」



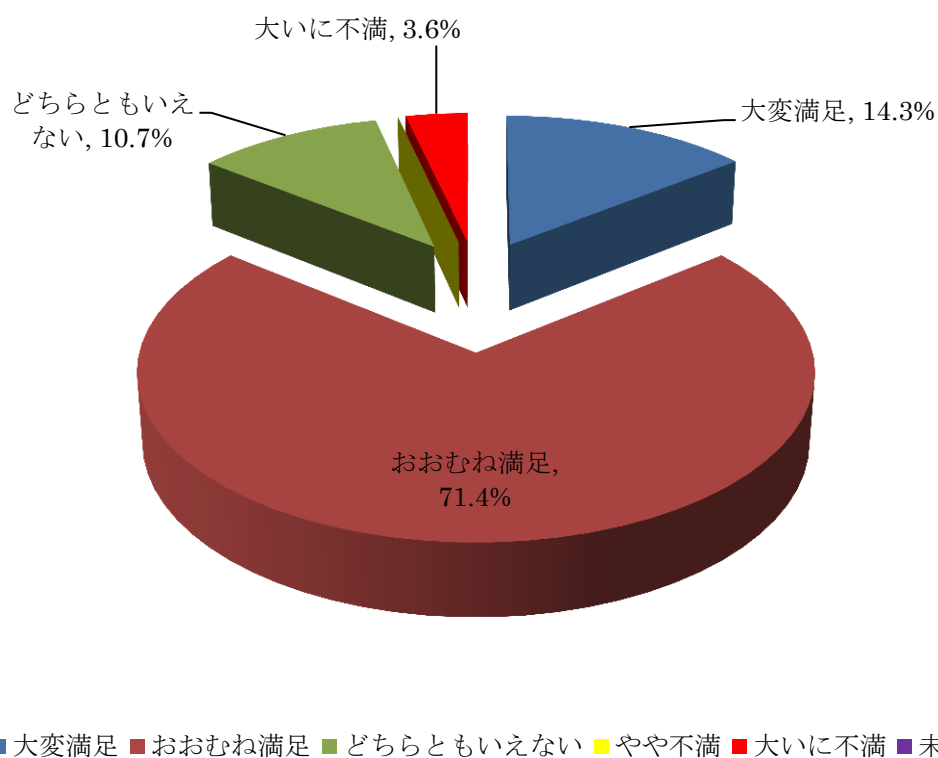
問3 「利用の用件が済むまでの時間は、どうでしたか。」

調査回答は下図のとおりです。全体の約86%の方が、「大変満足」、「おおむね満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」、「大いに不満」が約4%で、職員の対応についてのご指摘をいただいております。

○この設問についていただいたご意見

- ・空いている部屋も説明がありていねい。
- ・会館の都合を押しつける。

問3 「利用の用件が済むまでの時間は、どうでしたか。」



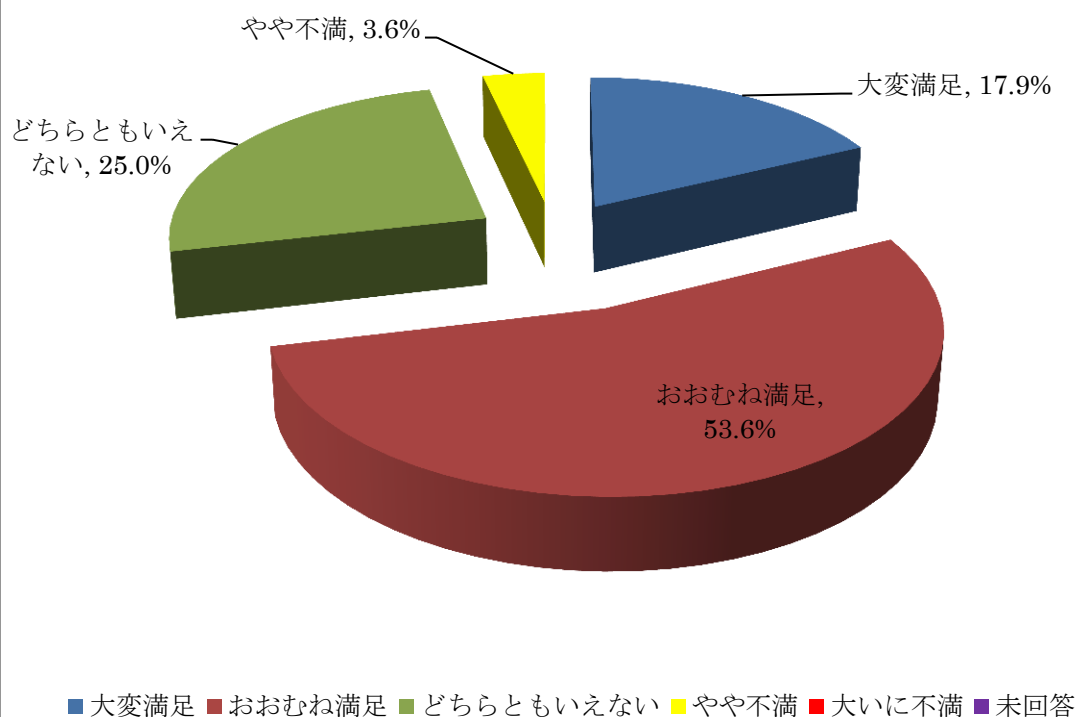
問4「窓口（カウンター）や施設内掲示物などの整理状況、
見た目は、どうでしたか。」

調査回答は下図のとおりです。全体の約72%の方が、「大変満足」、「おおむね満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」、「大いに不満」が約4%で、会館が古いなどのご指摘をいただいております。

○この設問についていただいたご意見

- ・すっきりしていていい。
- ・会館が古いのはしかたがないが、修理又は新しいものにして。

問4「窓口（カウンター）や施設内掲示物などの整理状況、
見た目は、どうでしたか。」



(2) 施設の管理について

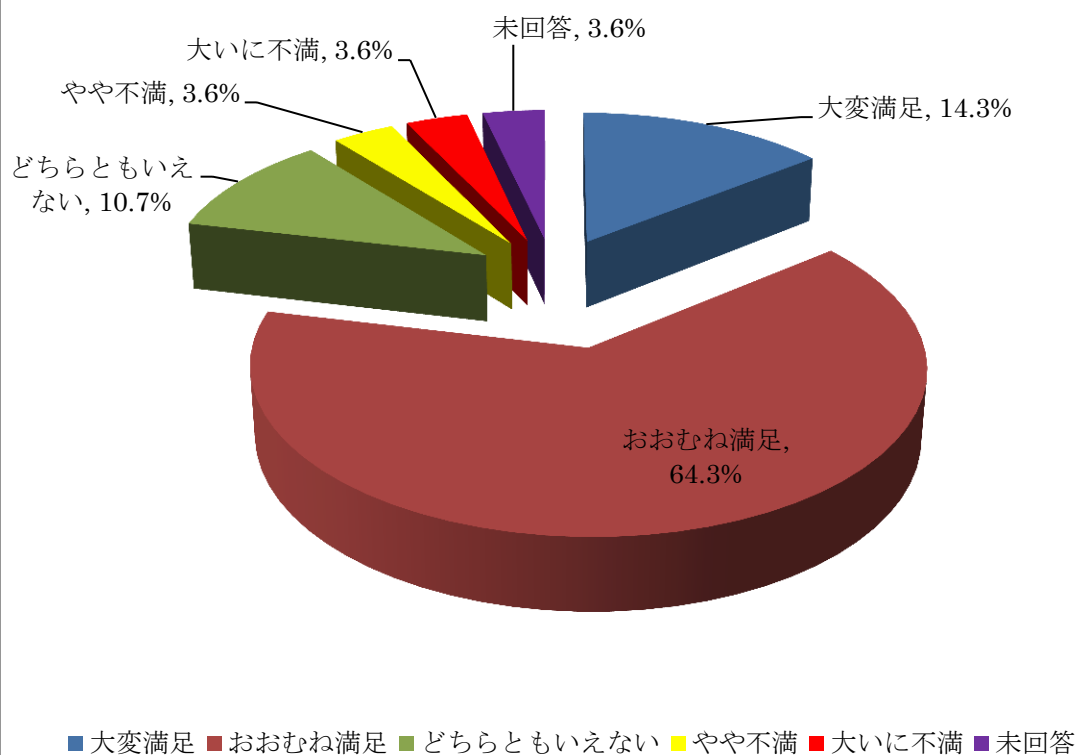
問5 「施設の清潔さは、どうでしたか。」

調査回答は下図のとおりです。全体の約79%の方が、「大変満足」、「おおむね満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」、「大いに不満」が約7%でした。

○この設問についていただいたご意見

- ・清潔だと思うが、館内全体がやや暗いね。イメージがよくない。
- ・舞台上にはほこり。

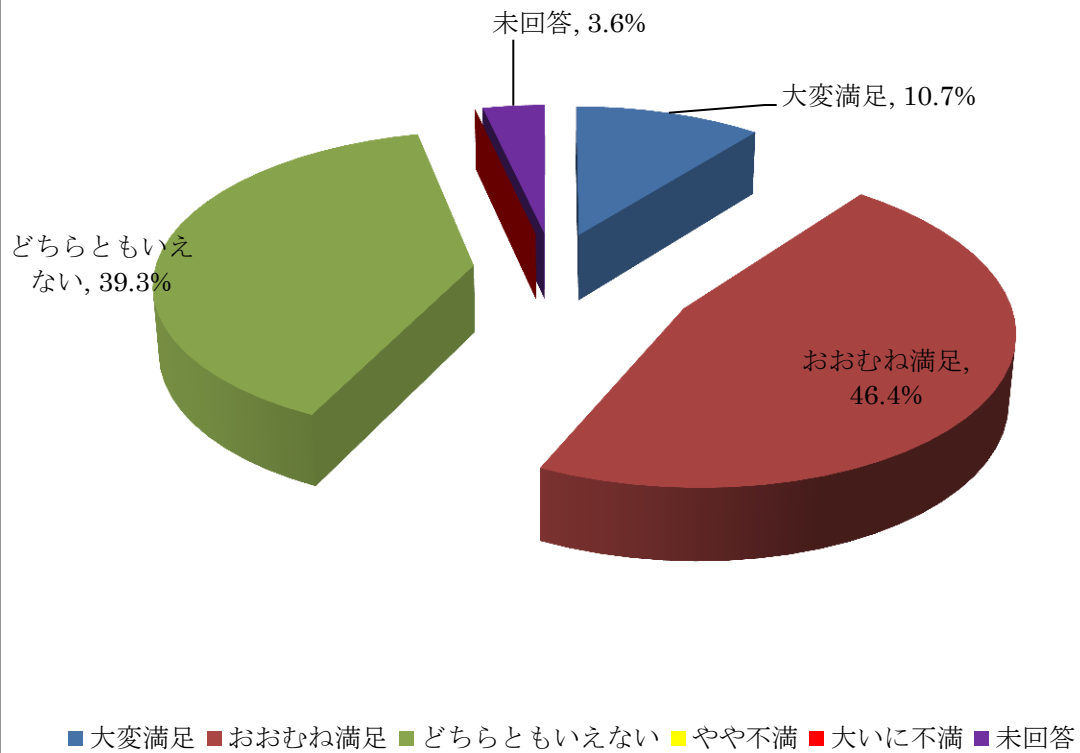
問5 「施設の清潔さは、どうでしたか。」



問6 「施設の安全対策は、どうでしたか。」

調査回答は下図のとおりです。全体の約57%の方が、「大変満足」、「おおむね満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」、「大いに不満」が0%でした。

問6 「施設の安全対策は、どうでしたか。」



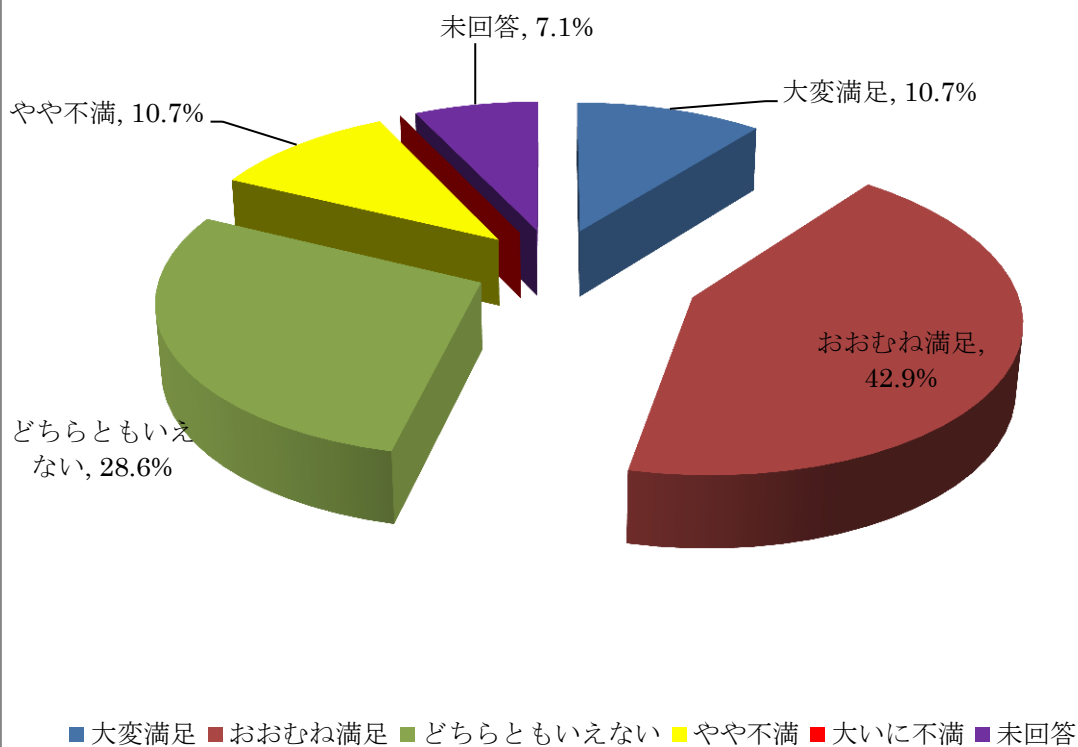
問7「施設の案内表示は、どうでしたか。」

調査回答は下図のとおりです。全体の約54%の方が、「大変満足」、「おおむね満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」、「大いに不満」が約11%で、案内表示の不足や不備についてのご指摘をいただいております。

○この設問についていただいたご意見

- ・施設内の案内表示については満足。
- ・階段付近に案内ほしい。
- ・誘導看板が10年以上のものを使っていますが、もっとわかりやすいものに変えてほしい。
- ・館外での存在表示の看板、館内にて行われている行事あるいはイベントの表示案内に対して不満がある。

問7「施設の案内表示は、どうでしたか。」



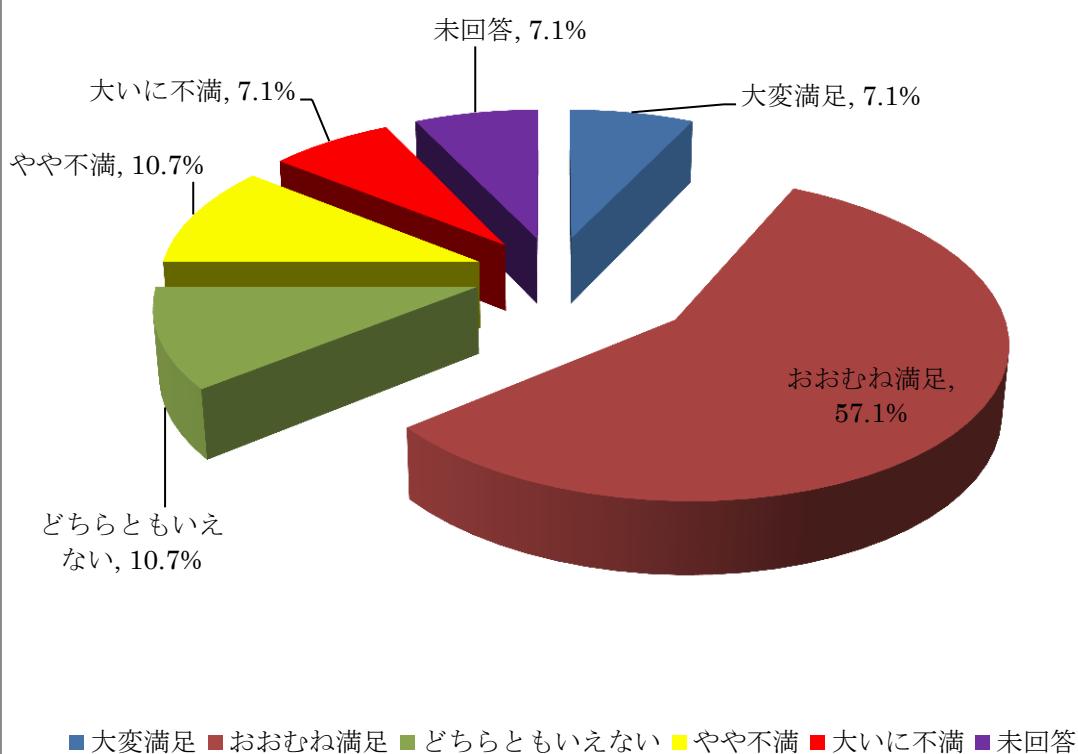
問8 「備品の種類や数について、どうでしたか。」

調査回答は下図のとおりです。全体の約64%の方が、「大変満足」、「おおむね満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」、「大いに不満」が約18%で、会館の備品についてのご指摘をいただいております。

○この設問についていただいたご意見

- ・壊れている備品がある。修理してほしい。
- ・マイク、スピーカーがうまく利用できないので持参しています。
- ・ドアストッパーがあればありがたい。
- ・両面コピーが出来なかった。
- ・展示用パネルが汚れていて展示をしても作品が生きない。

問8 「備品の種類や数について、どうでしたか。」



(3) 総合評価について

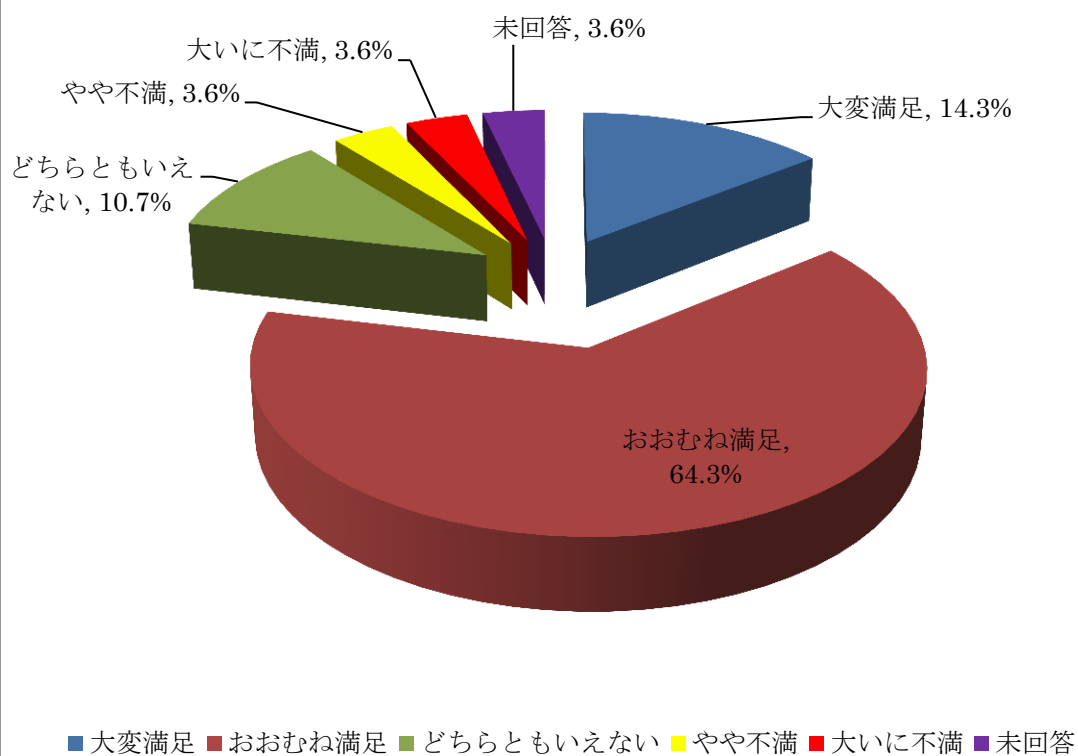
問9「総合的な利用満足度は、どうでしたか。」

調査回答は下図のとおりです。全体の約79%の方が、「大変満足」、「おおむね満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」、「大いに不満」が約7%で、施設の予約についてのご指摘をいただいております。

○この設問についていただいたご意見

- ・展示室を利用していますが、申し込みが6ヶ月前では企画展が間に合いません。あと2ヵ月早く受付してほしい。
- ・やや強引で、こちら側の要望よりきまり優先の場合が多い。

問9「総合的な利用満足度は、どうでしたか。」



2 その他利用者の声

- ・市民の方が使いやすい施設にしてほしい。
- ・展示室の壁面利用に不便を感じた。
- ・通路等全体にやや照明不足のように思う。明るいとイメージがかなり変わるようにおもいますが。
- ・重い荷物があるため利用の前後の時間帯だけでもエレベータを使えるようをお願いしたいです。
- ・駐車場について、公道よりの出入りに難がある。
- ・1台の駐車スペースが狭い。
- ・立体駐車場化を希望します。
- ・9時から借りている場合、準備もあるので、8時30分から貸していただきたい。
- ・大ホール、中ホールの利用があるときは展示室が利用できません。駐車場をもっと増やしてほしい。
- ・大ホールでは寒く、展示室では暑く、もう少し快適な状態であってほしい。

3 昨年度の改善事項について

昨年度の満足度調査では「施設の安全性」の満足度が55%と低かったため、会議室の通路について、白熱灯から省エネタイプの蛍光灯へ取替えて照度を上げるようにしました。中ホールロビーや大ホールホワイエの照明も利用者に合わせて小まめに点灯、消灯を行い、省エネを図りながら安全性を確保するようにしています。

「窓口や施設内掲示物」については、見やすさ、分かりやすさを心がけて掲示物を整理し、分類して掲示するように変えました。

「備品等設備の種類や数」について、汚れが目立った展示室の展示用パネル及び壁面を更新して利用者の利便を図りました。

4 改善事項と今後の対処方法

「備品等の種類や数について」の満足度の「やや不満」と「大いに不満」が約18%とやや高かったため、指定管理者に確認したところ、利用者からは備品や設備等充実の要望が多かったため、既存設備、備品の確認をして整備を心がけていきます。

5 総合分析

全体的に概ね利用者の満足を得ていると言えます。しかしながら、施設の案内表示や施設の備品の種類など、利便性に係る部分で若干の不満があるので、今後は施設内の設備や備品について改善の必要があると言えます。