

平成25年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市勤労福祉会館

【調査概要】

- | | | |
|---|------|------------------------|
| 1 | 調査期間 | 平成26年2月1日から平成26年2月28日 |
| 2 | 調査対象 | 豊川市勤労福祉会館利用者 |
| 3 | 調査方法 | 会館事務所でアンケートを依頼し、回収箱に投函 |
| 4 | 配布数 | 42枚 |
| 4 | 回答数 | 29枚（回収率 69.0%） |

平成26年3月

豊川市産業部商工観光課

1 調査項目

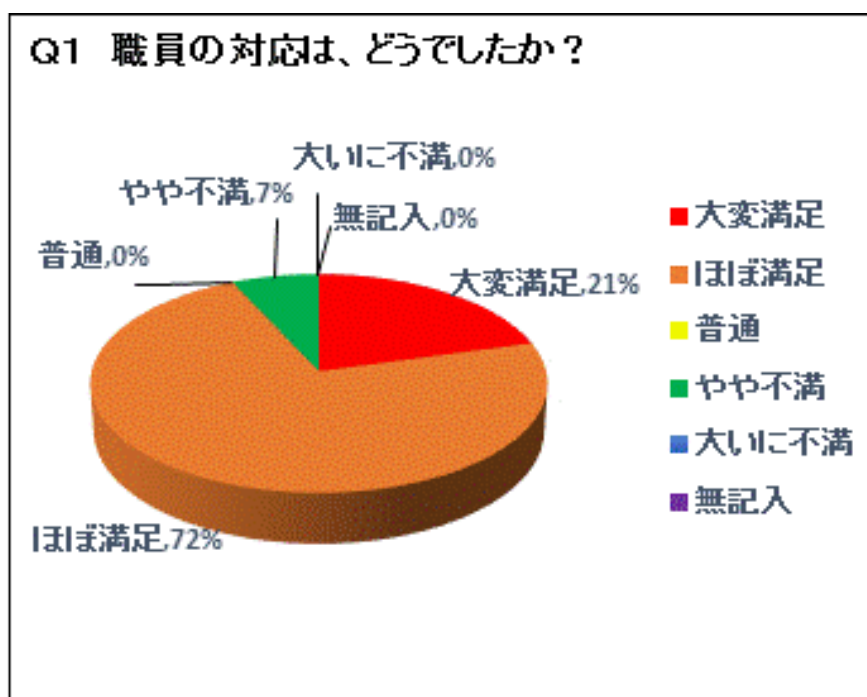
(1) 会館の利用満足について

Q1 職員の対応はどうでしたか？

全体の93%の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」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7%で、職員の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

- ・電話対応が不快に思います。
- ・いい対応と、悪い対応の差が人によって違う。『使わしてやる』といった態度が時々ある。

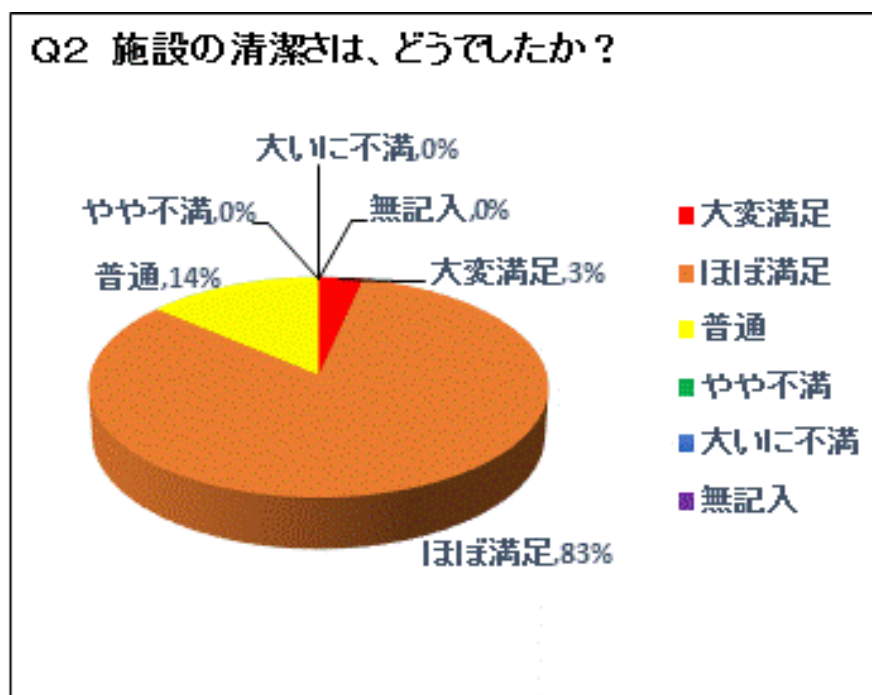


Q2 施設の清潔さは、どうでしたか？

「普通」と答えられた方が14%いますが、「やや不満」、「大いに不満」と回答された方はいらっしゃらず、非常に高い評価を受けています。

○この設問についていただいたご意見

- ・消しカスや長い髪の毛が落ちている時がある。

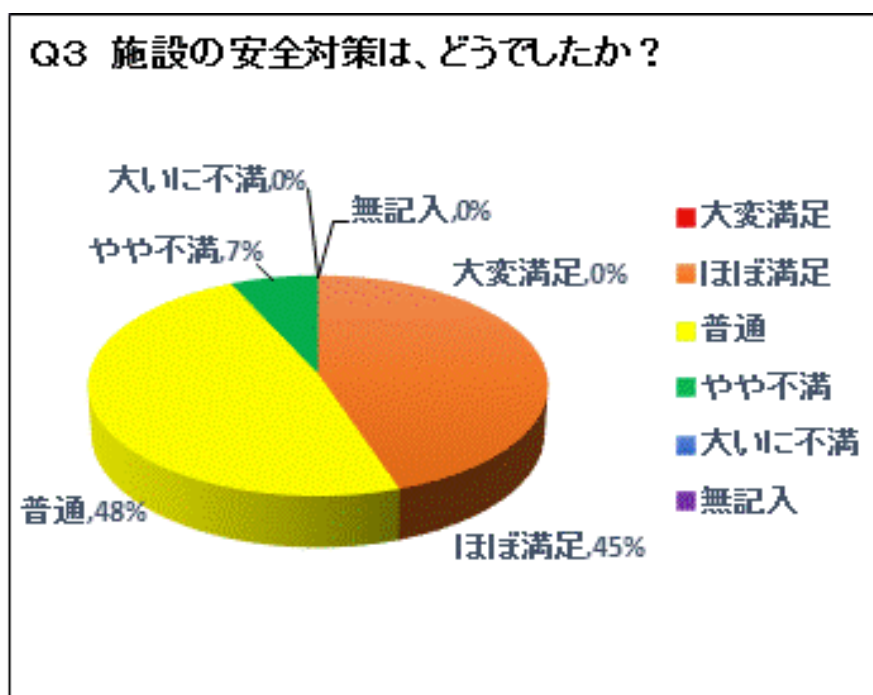


Q3 施設の安全対策は、どうでしたか？

全体の45%の方が「ほぼ満足」との回答ですが、「大変満足」と答えた方はいらっしゃらず、「やや不満」が7%で安全対策についてのご指摘をいただいています。

○この設問についていただいたご意見

- ・着火しないオープンがある。
- ・階段しかない。

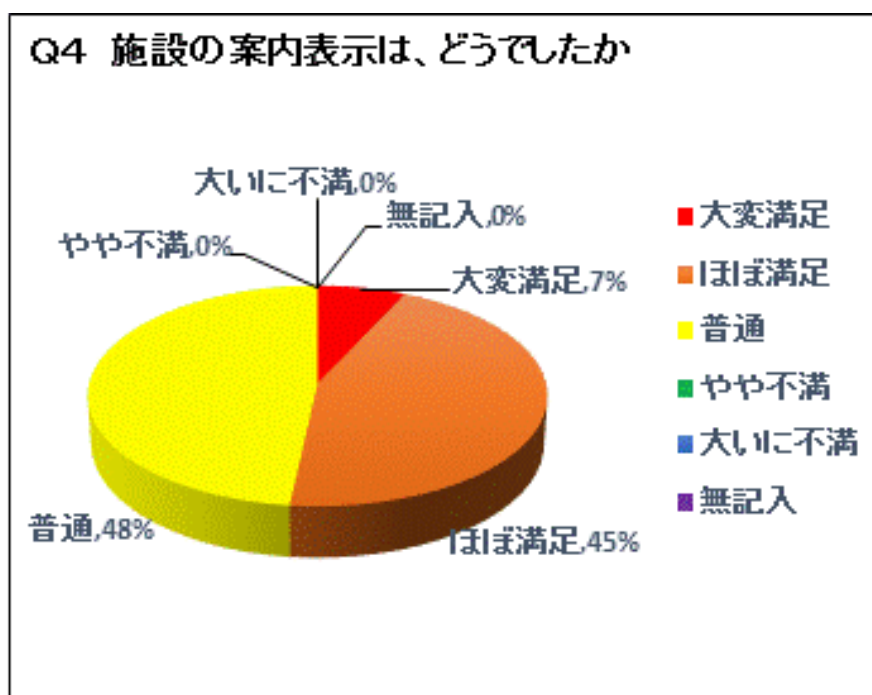


Q4 施設の案内表示は、どうでしたか？

「やや不満」、「たいへん不満」と回答された方はいらっしゃらず、良い評価を得ています

○この設問についていただいたご意見

- ・着火しないオープンがある。

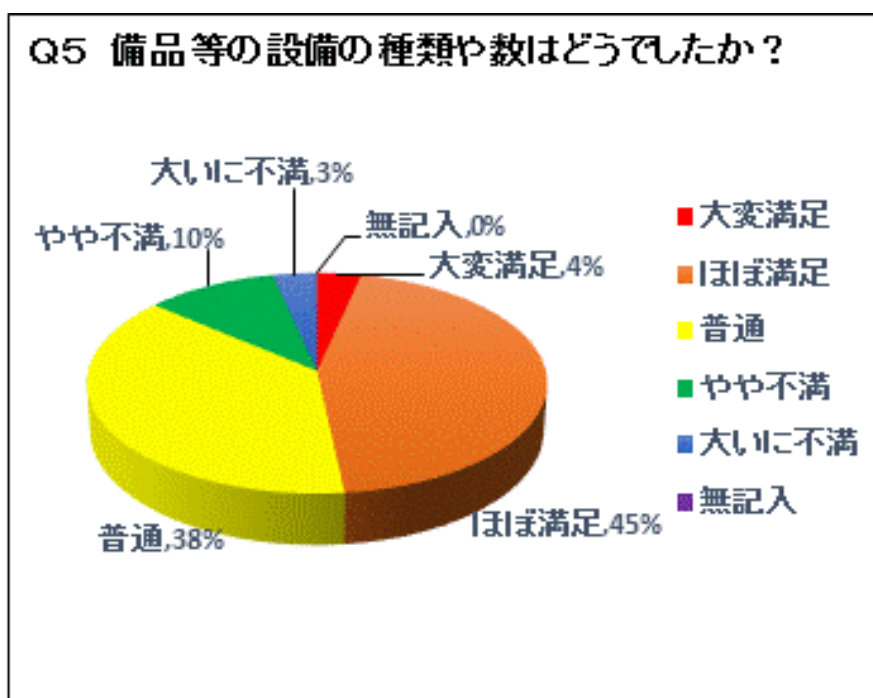


Q5 備品等の設備の種類や数は、どうでしたか？

全体の49%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいておりますが、「やや不満」、「大いに不満」が13%で備品等についてのご指摘をいただいています。

○この設問についていただいたご意見

- ・机の数を増やしてほしい。
- ・道具のいたんだものや表示どおりに収納されていません。
- ・イスの状態が悪いものが多い。

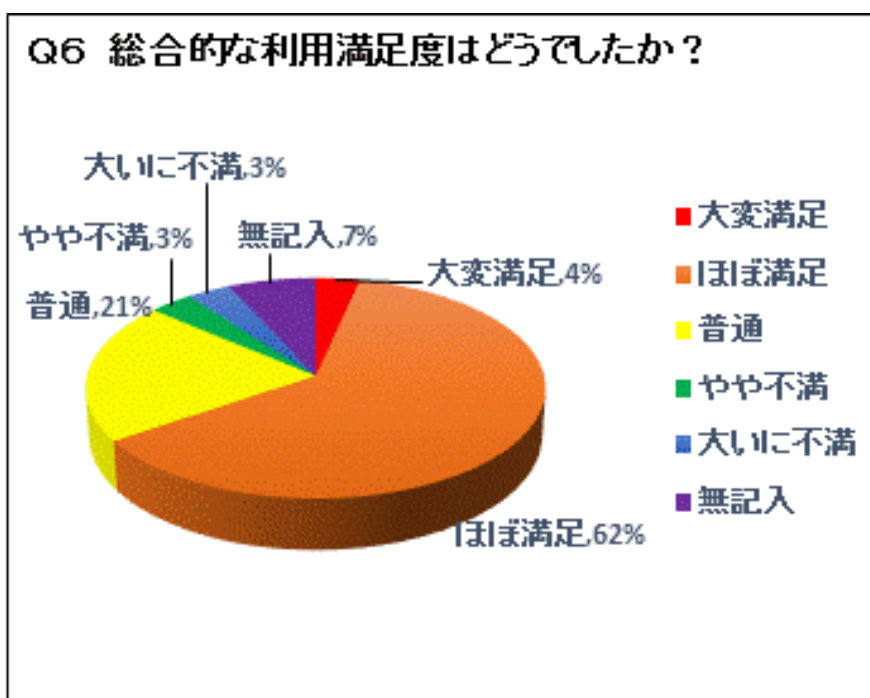


Q6 総合的な利用満足度は、どうでしたか？

全体の66%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」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6%で満足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

- ・いつも親切に対応していただきありがとうございます。
- ・館内が暗い
- ・荷揚げ用のエレベーターがあると便利です。



2 その他利用者の声

- ・洋式トイレを増やしてほしい。
- ・たたみがボロボロ
- ・エアコンの温度が、もう少し快適だと思いました。

3 昨年度の改善事項について

昨年度の満足度調査では「施設の案内表示」について、「大変満足」、「ほぼ満足」と回答された方が32%と低かったため、館内に矢印案内を設置したところ、51%とかなり改善されました。また、昨年「やや不満」、「大いに不満」が16%だったものが0%になりました。

4 改善事項と今後の対処方法

「備品等の設備の種類や数」について「やや不満」又は「大いに不満」が13%と高く、備品に対するご意見も多くいただきましたので、今後は備品等の買い替えを行い改善する予定です。

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、今後は施設内の備品等について改善の必要があると言えます。