

平成25年度 利用者満足度調査結果報告書

豊川市催事場 (プリアホール)

【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 | 豊川市催事場利用者 |
| 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 | 11人 |

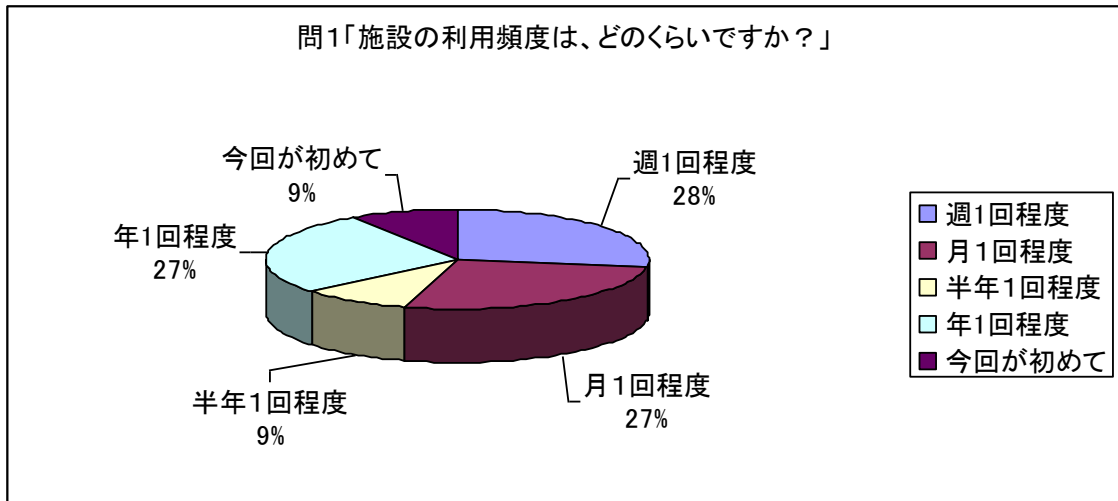
平成26年3月

豊川市建設部都市計画課

1 調査項目

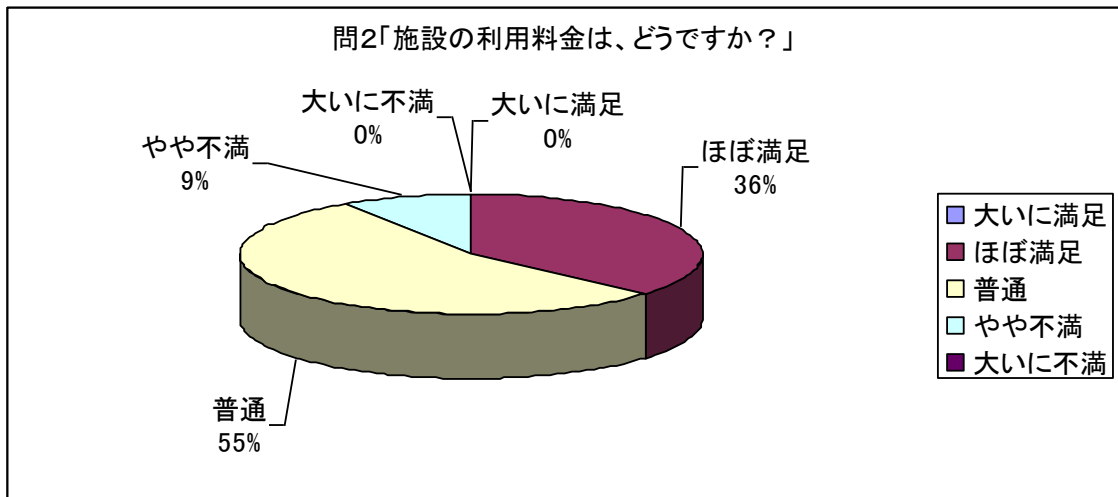
問1 「施設の利用頻度は、どのくらいですか？」

「週1回程度」の利用の方が28%、「月1回程度」の利用の方が27%、合計55%であって、半数以上の方が定期的に当該施設を利用されている。



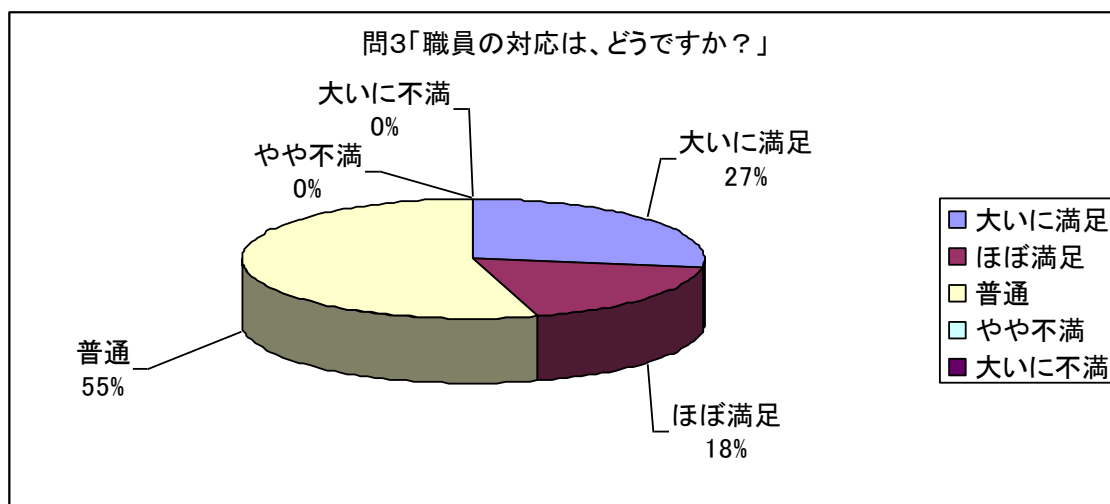
問2 「施設の利用料金は、どうですか？」

「ほぼ満足」と回答された方は36%、「普通」と回答された方は55%で、合計91%あって、利用料金についてはほぼ評価を得られている。



問3「職員の対応は、どうですか？」

「大いに満足」、「ほぼ満足」と回答された方は合わせて45%、「普通」と回答された方は55%であって、ほぼ評価を得られた。また、不満を感じた方はいなかった。

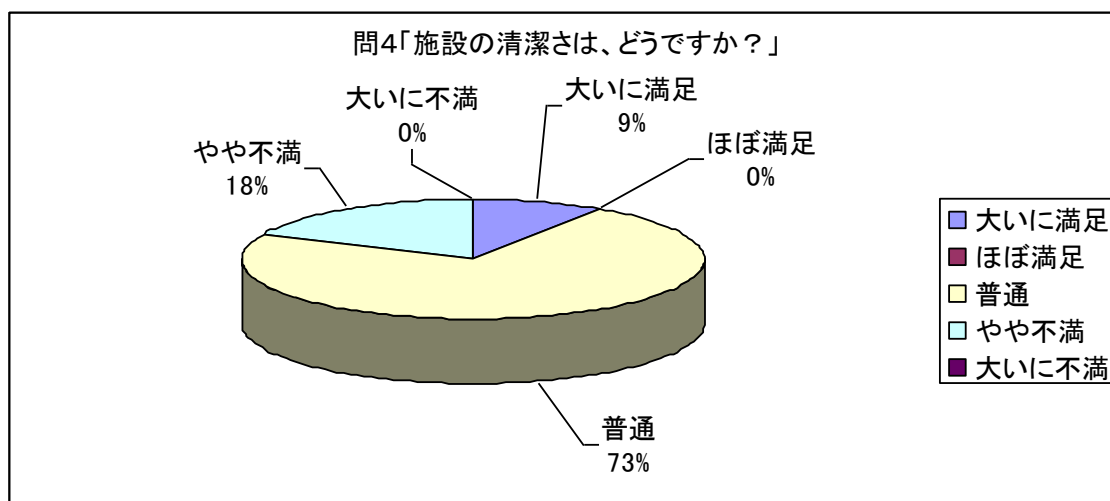


問4「施設の清潔さは、どうですか？」

「大いに満足」と回答された方が9%、「普通」と回答された方が73%で、合計82%であって、概ね評価を得られた。

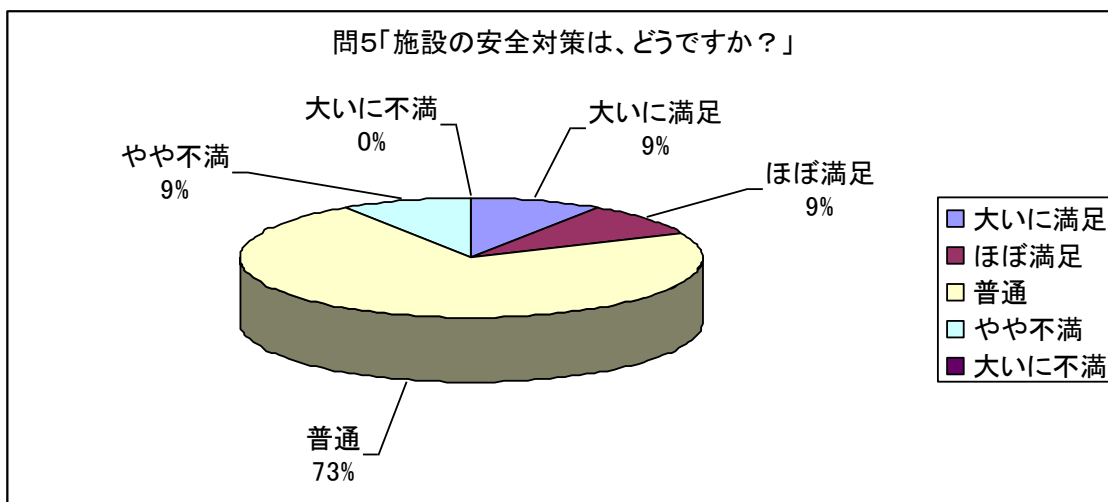
○この設問についていただいたご意見

- ・ 時々フロアーがとても汚れていることがある。



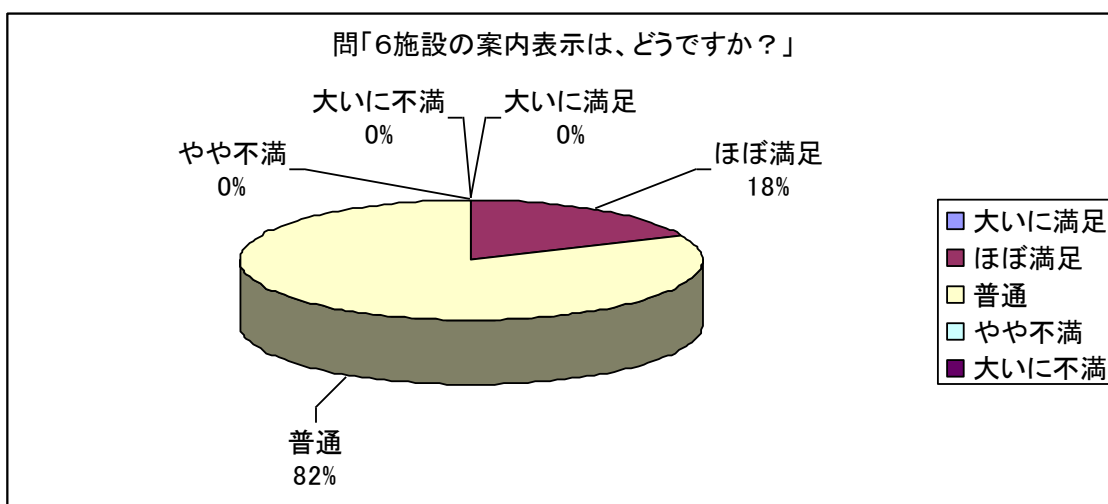
問5「施設の安全対策は、どうですか？」

「大いに満足」、「ほぼ満足」と回答された方は18%、「普通」と回答された方は73%であり、概ね評価を得られた。



問6「施設の案内表示は、どうですか？」

「ほぼ満足」と回答された方は18%で、「普通」と回答された方は82%であって、概ね評価を得られた。また、不満を感じた方はいなかった。

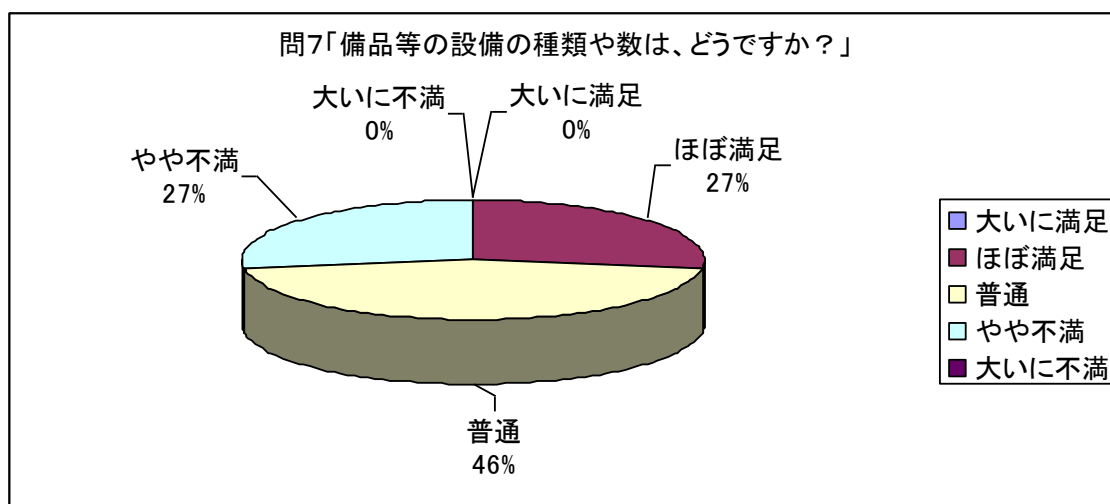


問7「備品等の設備の種類や数は、どうですか？」

「ほぼ満足」と回答された方が27%で、普通と回答された方は46%で、合計73%であった、概ね評価を得られた。

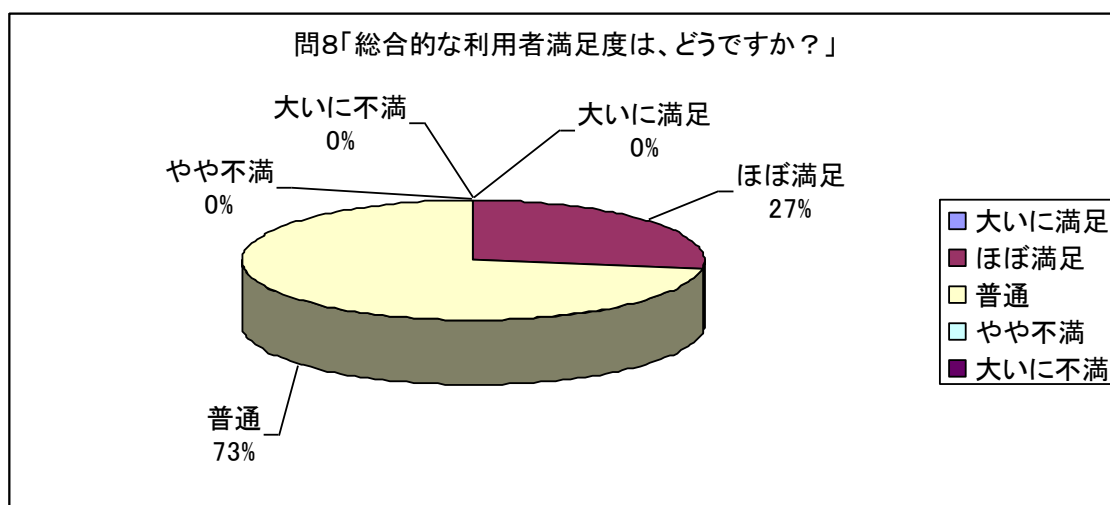
○この設問についていただいたご意見

- ・ 机が破損していた。



問8「総合的な利用者満足度は、どうですか？」

「ほぼ満足」と回答された方が27%で、「普通」と回答された方が73%であって、概ね評価を得られた。不満を感じた方はいなかった。



2 その他利用者の声

- ・ 今日倉庫内に残っているゴミをセンターが持ち帰りました。
- ・ 床がとても汚した際は拭く様に案内してほしい。

3 昨年度の改善事項について

昨年度の満足度調査では「施設の清潔さ」の満足度が低かったため、ゴミの持ち帰りの啓発や清掃の頻度を上げた。その結果、不満を感じている方の割合が昨年度23.8%から今年度18%に改善されました。

4 改善事項と今後の対処方法

「備品等の設備の種類や数」に対して、不満の声がもっとも多かったため、指定管理者に確認したところ、備品、設備の破損や、紛失が多いことが原因であったので、今後は備品、設備について週1回のチェックを予定しています。また、昨年の改善事項の「施設の清潔さ」について、今年度も利用者の声において指摘を受けているので、利用後の清掃状態のチェックや清掃の頻度を上げ、さらなる改善を予定しています。

5 総合分析

「総合的な利用者満足度」については不満を感じた方がおらず、概ね満足を得ていると言えます。また、「職員の対応」、「施設の案内表示」においても、不満を感じた方はおらず、概ね評価を得ていると言えます。

しかしながら、「施設の清潔さ」、「備品等の設備の種類や数」に若干の不満があるので、今後は施設内の清掃、設備について改善の必要があると言えます。