

平成27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28年2月1日から平成28年2月29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 | 23人 |

平成28年3月

豊川市建設部都市計画課

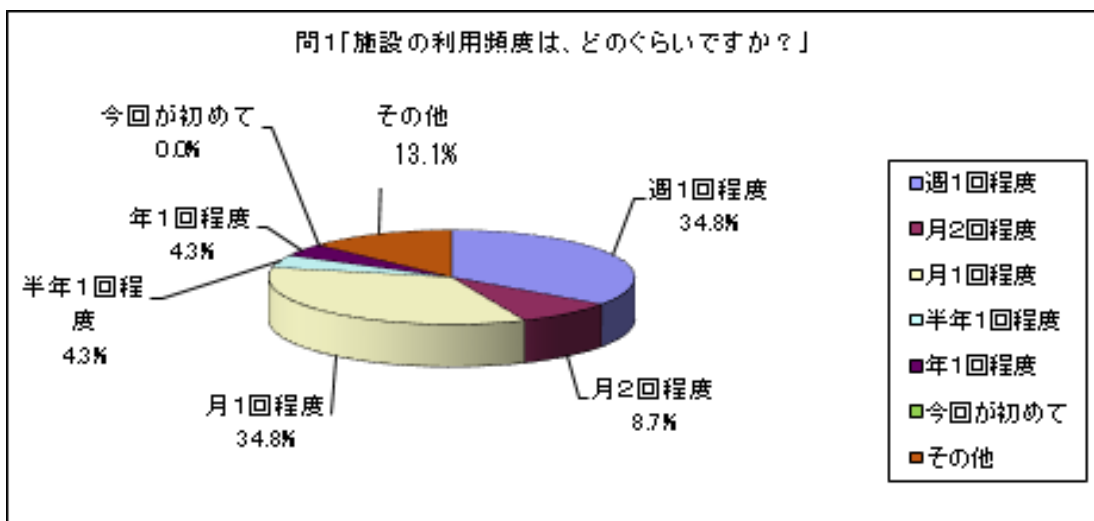
1 調査項目

問1「施設の利用頻度は、どのくらいですか？」

全体の78.3%の方が、「月1回程度」以上の利用頻度であり、定期的にご利用されている方が多いことがわかります。

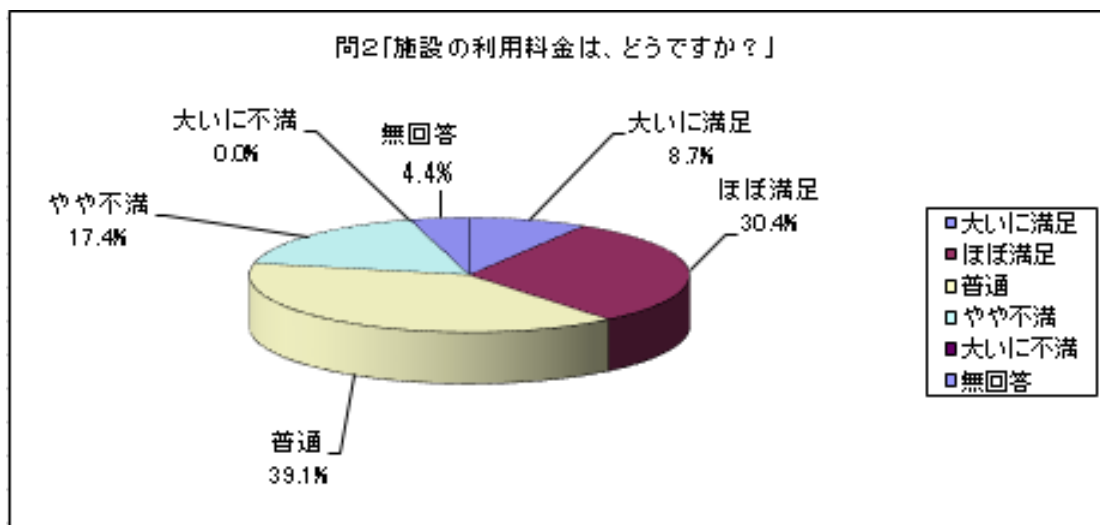
○その他の回答

- ・2月は3回
- ・年4～5回程度（2件）



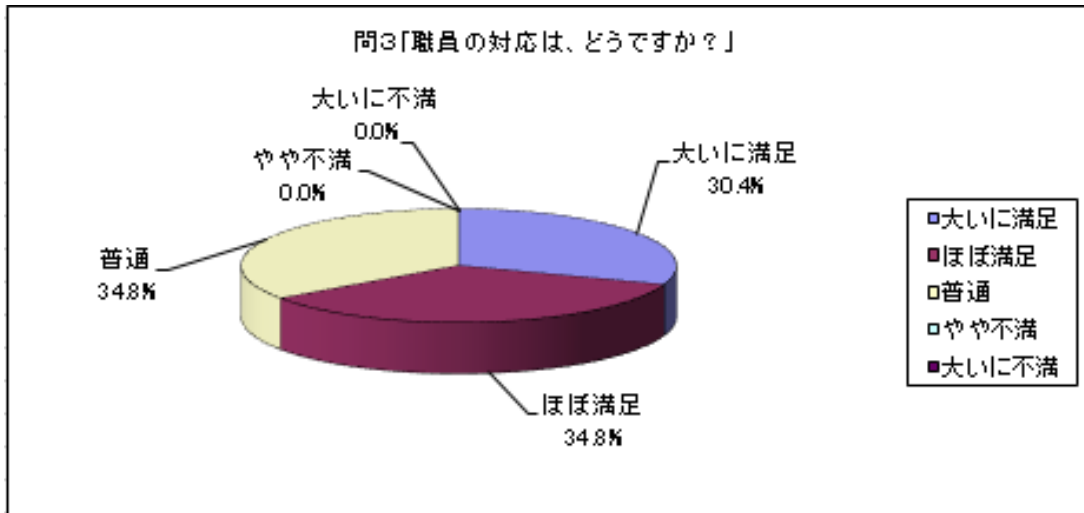
問2「施設の利用料金は、どうですか？」

全体の39.1%の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、39.1%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17.4%いました。



問3「職員の対応は、どうですか？」

全体の65.2%の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、また「やや不満」以下の回答がないことからある程度高い評価を得ています。

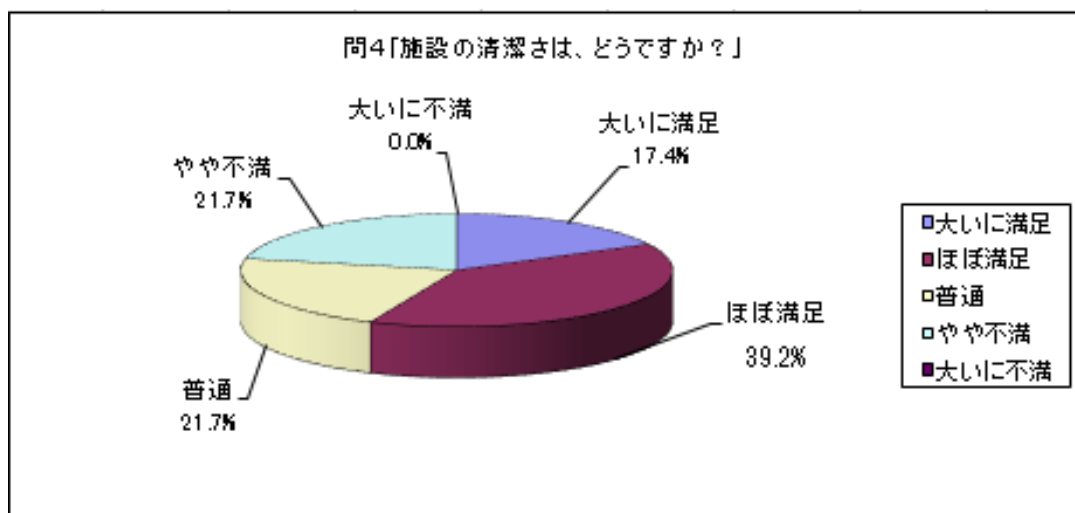


問4「施設の清潔さは、どうですか？」

全体の56.6%の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、21.7%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、他の設問と比べ「やや不満」と回答されている方が21.7%と最も多く、床の汚れ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

- ・床を綺麗にしてほしい。
- ・床の汚れが気になることがある。

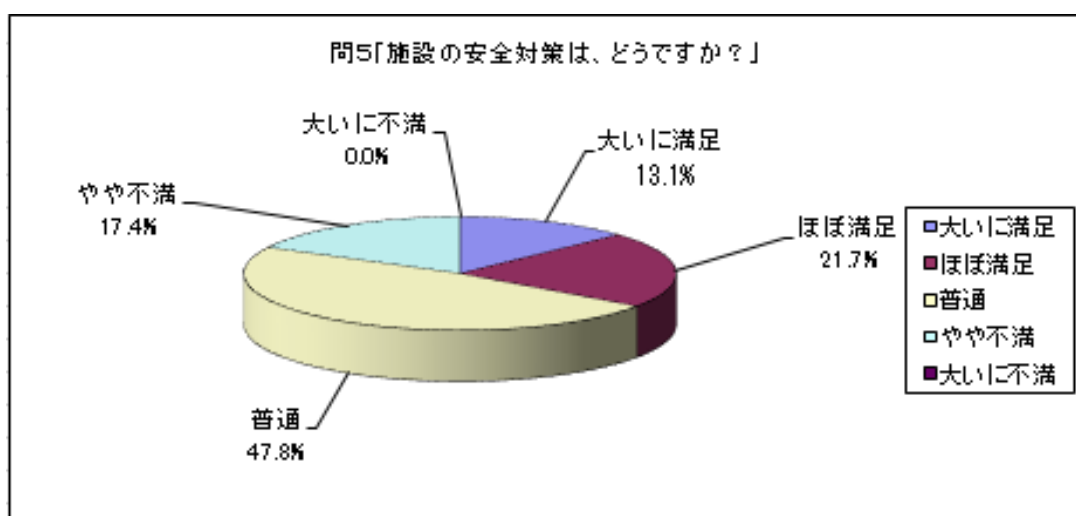


問5「施設の安全対策は、どうですか？」

全体の34.8%の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、47.8%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、17.4%の方が、「やや不満」と回答されており、器具の安全管理についてのご指摘をいただいています。

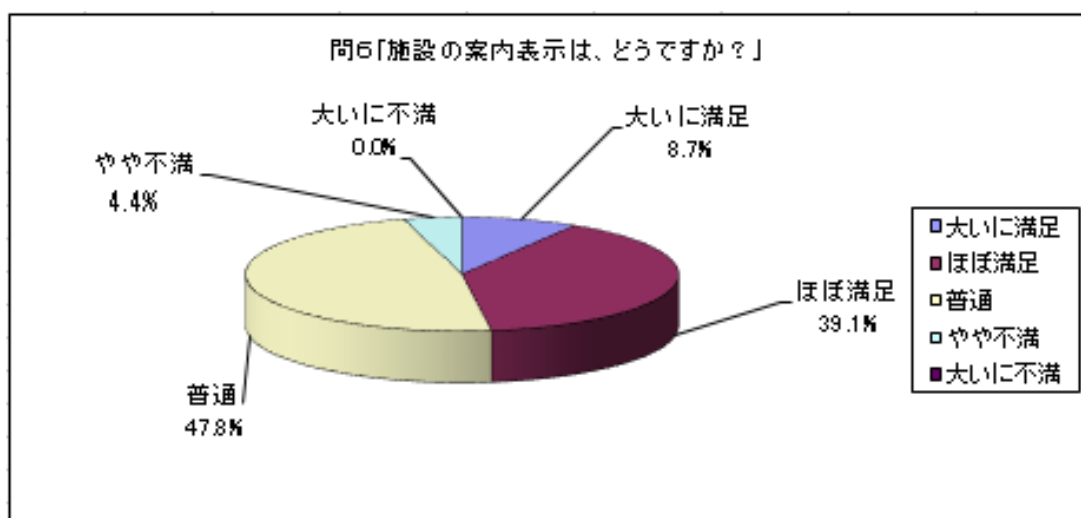
○この設問についていただいたご意見

- ・長テーブルを収納する台車のビスが取れているのに気づかず怪我をしたことがある。現在も修理されていない。
- ・壊れた机を別にしておいても、次に使うときには混ざっている。



問6「施設の案内表示は、どうですか？」

全体の47.8%の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、47.8%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。

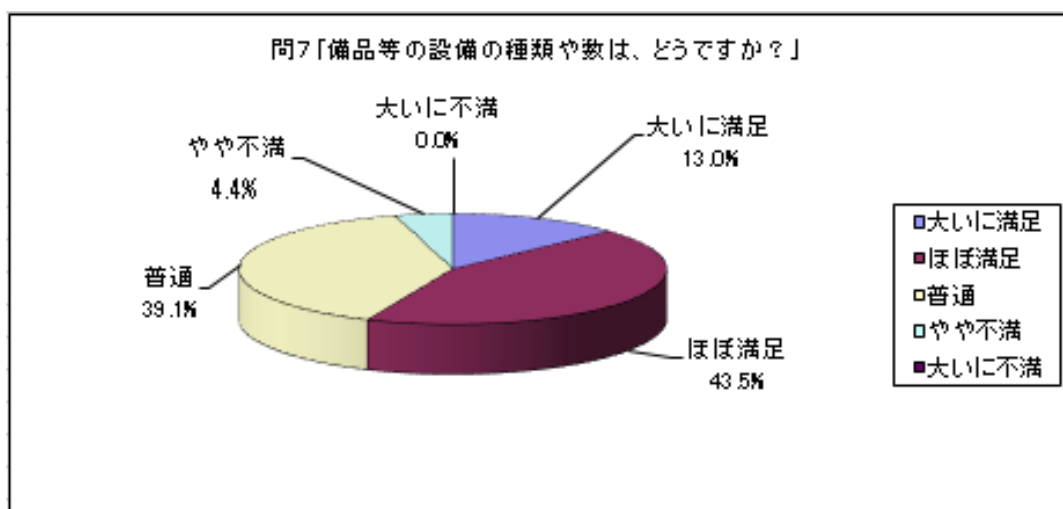


問7「備品等の設備の種類や数は、どうですか？」

全体の56.5%の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、39.1%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。一方で、4.4%の方が、「やや不満」と回答されており、備品を充実させて欲しいといったご要望をいただいています。

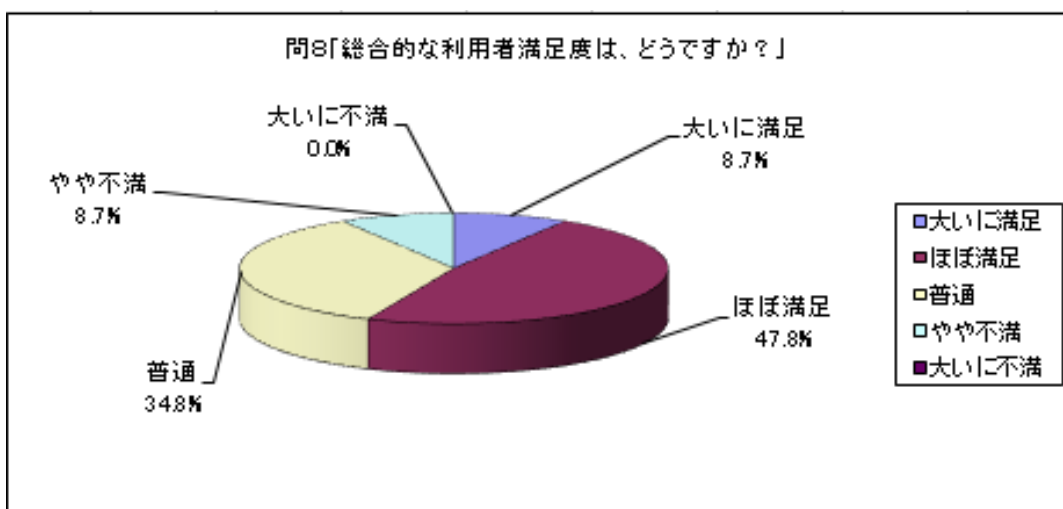
○この設問についていただいたご意見

- ・カーペットなどがあるとよい。
- ・ホワイトボードが3台あったほうがよい。



問8「総合的な利用者満足度は、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、34.8%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。



2 その他利用者の声

- ・倉庫からの備品（特にテーブル）が奥の部屋からは出しづらい。

3 昨年度の改善事項について

昨年度の満足度調査では「施設の安全対策」についての満足度の「やや不満」が一昨年度の9%と比べ昨年度は21%と高い結果となったため、指定管理者が施設内の備品等の総点検及び整理整頓を行いました。また平成27年6月22日からは利用者に対し、「豊川市催事場 使用備品管理表」をお渡しし、備品の不備、清掃の状況等を記載してもらうことで、備品の不備等を早急に発見する仕組みを作りました。結果、「施設の安全対策」についての満足度の「やや不満」が21%から17.4%と改善されました。

また、「施設の案内表示」は案内看板の増設を検討し、案内板を購入しました。結果、「施設の案内表示」についての満足度の「やや不満」が7%から4.3%と改善されました。

4 改善事項と今後の対処方法

大いに満足=5点、ほぼ満足=4点、普通=3点、やや不満=2点、大いに不満=1点 で平均点を算出

(※無回答はカウントしていません。)

問2: 3.3点、問3: 4.0点、問4: 3.5点、問5: 3.3点

問6: 3.5点、問7: 3.7点、問8: 3.6点

問2「施設の利用料金」については、今後指定管理者と協議します。

問5「施設の安全対策」について、指定管理者に確認したところ、「豊川市催事場 使用備品管理表」にて不備等の報告がされていたものの、不備等があった場合の上司への報告基準が明確に定まっていなかったため、数日後にその事由を知ることもあったとのことでした。今後は報告基準を明確にするよう依頼します。机においては、持ち運びの際に故障することが多いことから、キャスター付の机に随時変更予定です。

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いえます。

しかしながら、施設の安全対策及び施設の清潔さについて、若干の不満が

あるので、施設内の清掃、安全対策について改善の必要があると言えます。