令和２年度　利用者満足度調査結果報告書

豊川市催事場（やねのにっぽうホール豊川）

【調査概要】

１　調査期間　　令和２年１２月１０日から令和３年２月９日
２　調査対象　　豊川市催事場（やねのにっぽうホール豊川）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、窓口に提出
４　配 布 数　　 ９人
５　回 答 数　　 ９人（回収率　１００％）

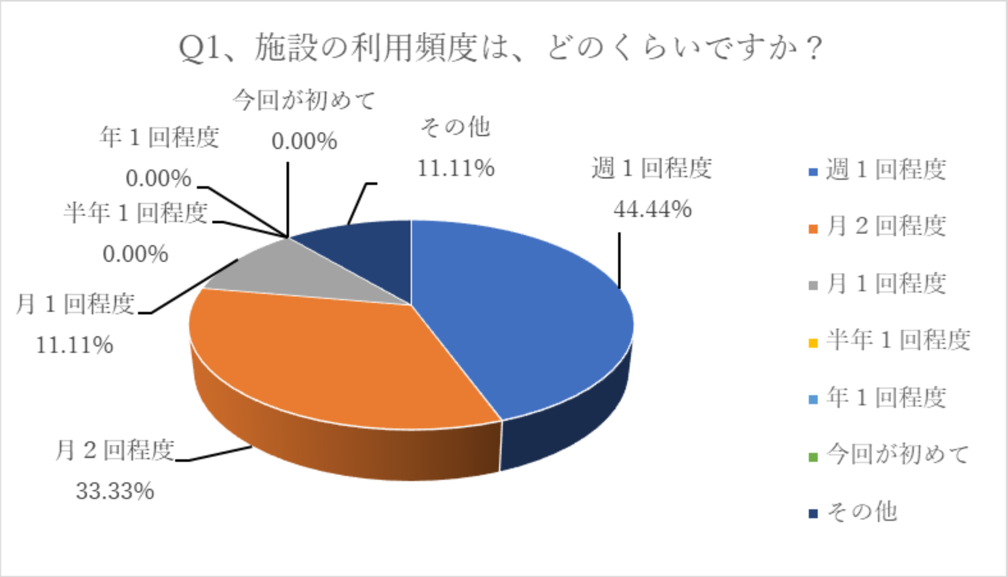
令和３年３月

豊川市都市整備部都市計画課

１　調査項目

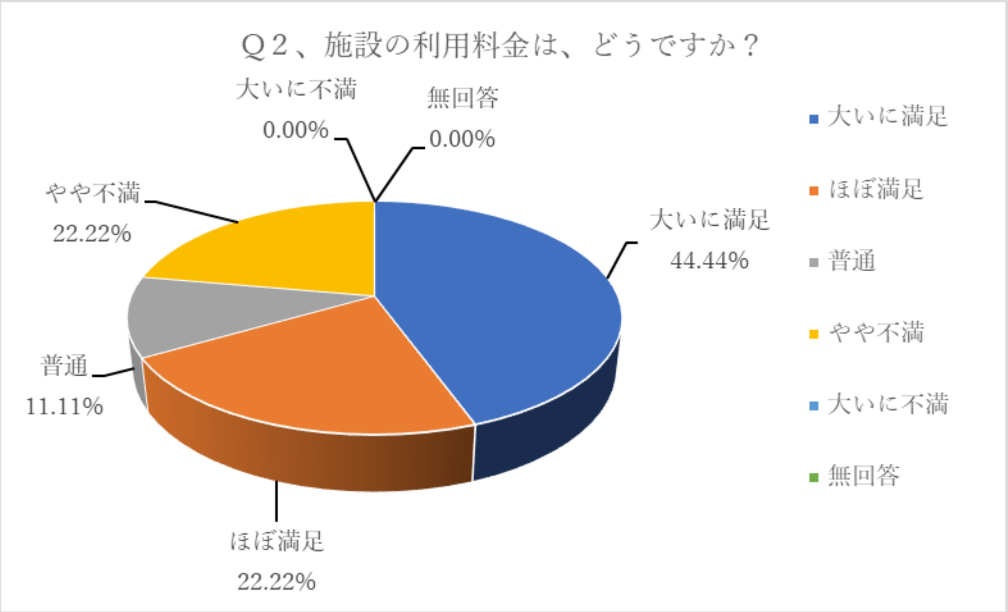
問１「施設の利用頻度は、どのぐらいですか？」

全体の８８．８８％の方が、「月１回程度」以上の利用頻度であり、８割以上の方が定期的に利用されています。



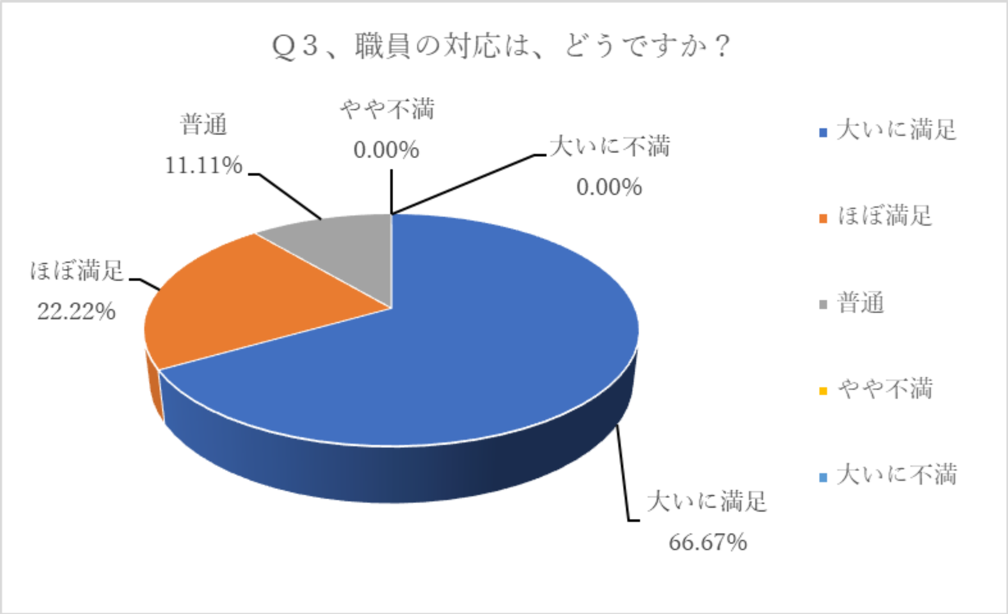
問２「施設の利用料金は、どうですか？」

全体の６６．６６％の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、ある程度高い評価を得ています。



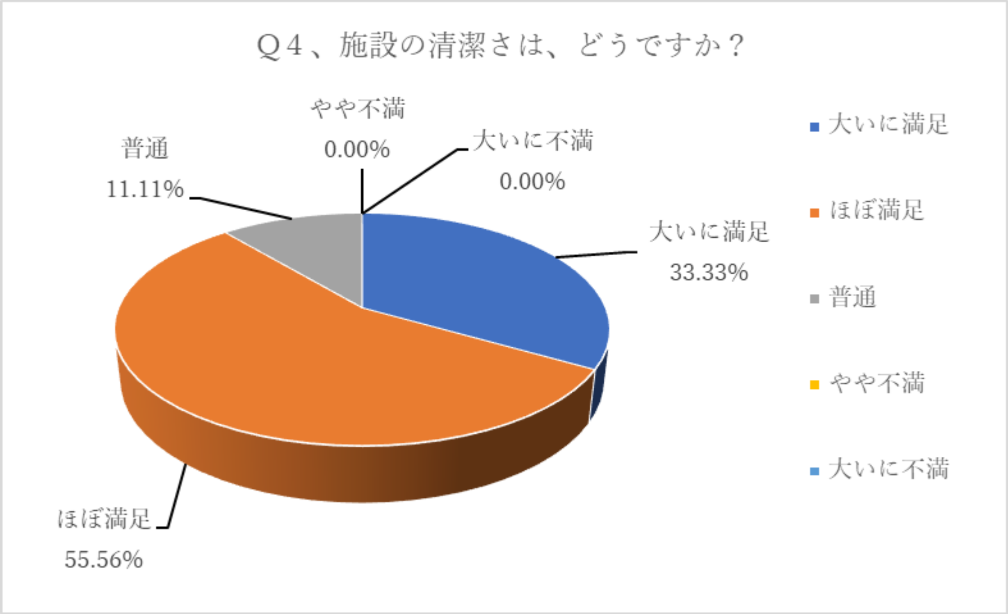
問３「職員の対応は、どうですか？」

全体の８８．８９％の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、ある程度高い評価を得ています。



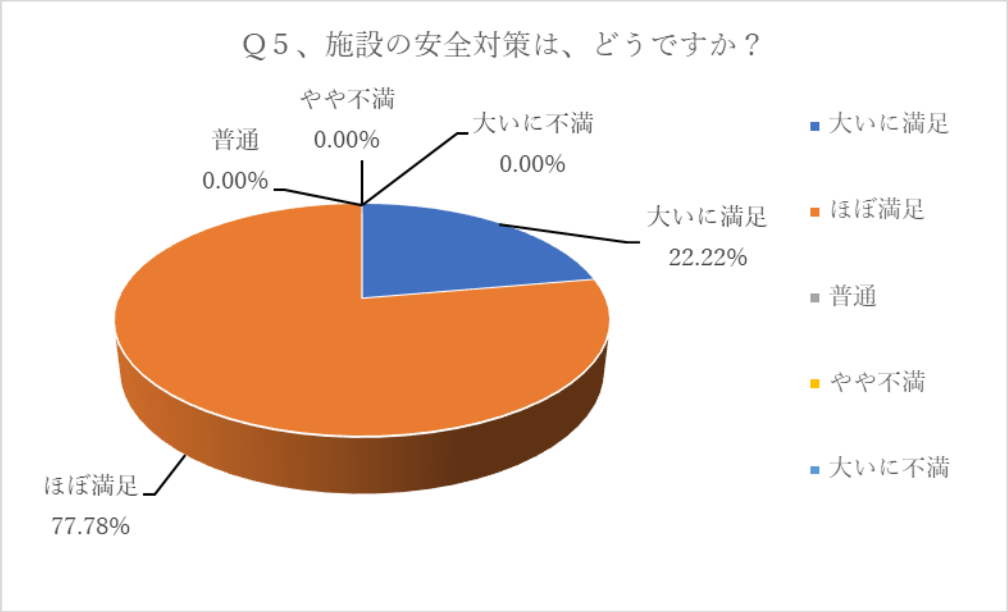
問４「施設の清潔さは、どうですか？」

全体の８８．８９％の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、ある程度高い評価を得ています。



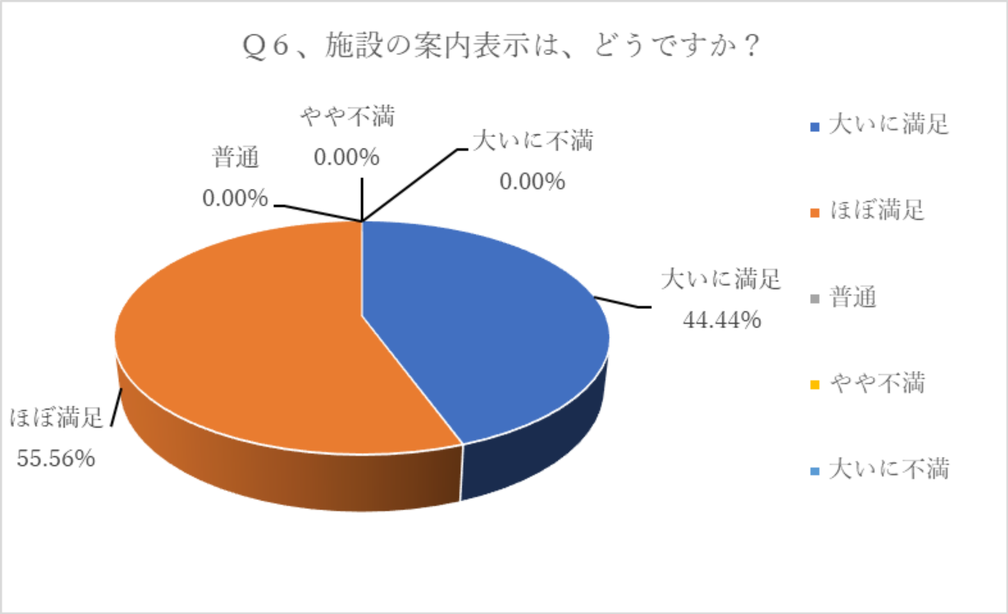
問５「施設の安全対策は、どうですか？」

１００%の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、高い評価を得ています。



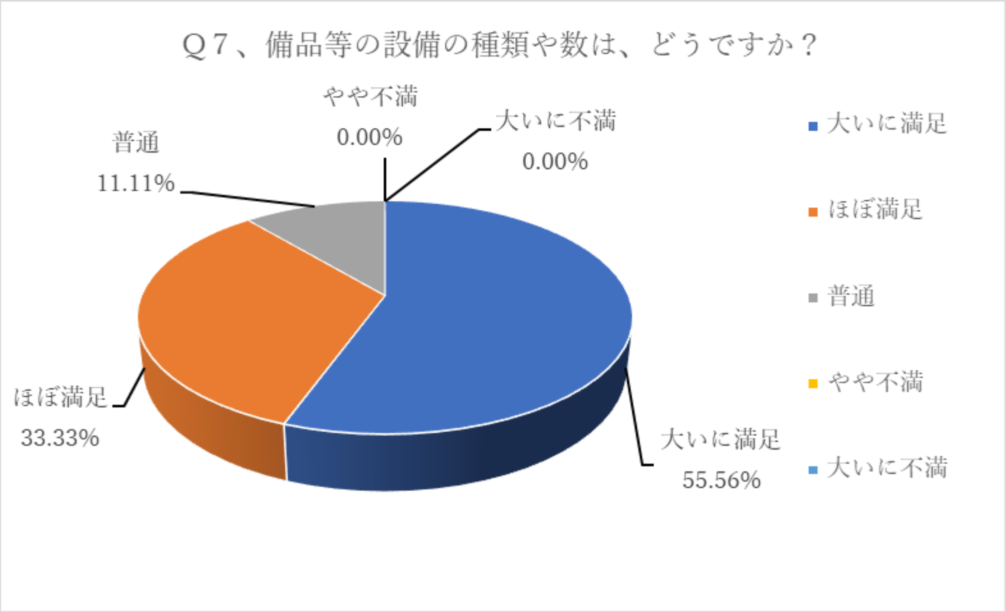
問６「施設の案内表示は、どうですか？」

１００%の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、高い評価を得ています。



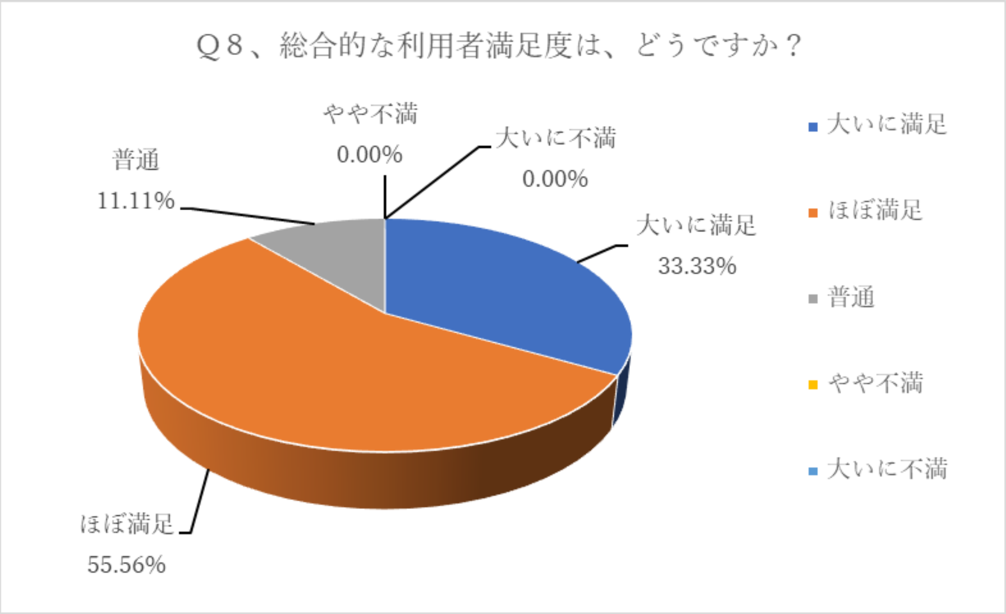
問７「備品等の設備の種類や数は、どうですか？」

　全体の８８．８９％の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、ある程度高い評価を得ています。



問８「総合的な利用者満足度は、どうですか？」

　全体の８８．８９％の方が、「大いに満足」「ほぼ満足」と回答され、ある程度高い評価を得ています。



２　その他利用者の声

・時計が少し進んでいました。４～５分程。

３　昨年度の改善事項について

昨年度改善事項にあげた貸出備品の周知について、申込書と合わせて備品一覧を渡し、申込書と一緒に受け取る体制に変えました。今年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、催事場の利用者は少なく、利用者も常連であったため、利用上の注意事項を認識しており、ある程度が「ほぼ満足、大いに満足」との回答でした。

４　改善事項と今後の対処方法

新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、今年度は利用者が少なく、アンケートの回答数も少なかったため、十分に利用者の声を聞くことはできませんでしたが、今後も利用者にはコロナ禍での利用制限をお願いすることとなるため、施設の衛生面に配慮しながら、利用者の満足度の向上を目指します。

５　総合分析

今年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、催事場利用者は少ないことが予想されたため、アンケート期間を昨年度よりも１ヶ月延ばしましたが、９人しかアンケートの回答を得られませんでした。

全体的にほとんどの利用者から満足を得ていると言えますが、この結果に満足することなく、今後も改善を重ね、利用者に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。