

## 平成29年度 顧客満足度調査（利用者）結果報告書

- (1) 実施期間 平成29年4月1日（土）から平成29年12月28日（木）まで
- (2) 対象者 県民会館施設利用者（来館者全員）
- (3) 配布方法 主催事業にて、ご来場のお客様に配布する。
- (4) 回収方法 アンケート回収ボックス及びFAXにより回収する。
- (5) 調査表 別紙のとおり
- (6) 回収結果
  - ・有効回答数 828

### (7) 回答者の属性（回答者情報）

#### (1) 性別：

1 (男性)	2 (女性)	3 (回答なし)
28.3%	69.1%	2.7%

#### (2) 年齢：

① 14歳以下	② 15～64歳	③ 65歳以上	④ 回答なし
3%	46%	47%	4%

#### (3) 来館先：

① 大ホール	② 小ホール	③ 展示室	④ 会議室	⑤ リハーサル室	⑥ その他	⑦ 回答なし
56.7%	27.5%	0.7%	7.6%	0.0%	0.0%	7.6%

### (8) 調査結果 1（4段階評価）

- ・職員の対応  
「良い」「やや良い」94.2%
  - ・駐車場の対応  
「良い」「やや良い」78.5%
  - ・館内の案内表示について  
「良い」「やや良い」90.2%
  - ・冷暖房（空調）について  
「良い」「やや良い」84.9%
  - ・清掃の状況について  
「良い」「やや良い」94.6%
- 5項目平均値 88.5%

### (9) 職員の対応についてお気づきの点がございましたら、ご記入下さい。

- ・座席まで案内して下さり、とても親切な対応でした。
- ・駐車場整理員の方が感じがいいように思いました。
- ・丁寧さが足りないと思います。言葉使いに気くばり不足だと思います。
- ・席を案内していただきありがとうございました。
- ・アナウンスの音が小さく、聞きとりにくかった。

### (10) 駐車場についてお気づきの点がございましたら、ご記入下さい。

- ・小ホールでさえ満車とはありえない。
- ・幅がせますぎる。
- ・駐車ラインが半分位しかなく、駐車しにくい。きちんとラインを引くこと。
- ・駐車可能台数が少ないようですので立体化するなどして、多くの人が利用できるようにすると良いと思います。

### (11) 施設・設備について、お気づきの点がございましたら、ご記入下さい。

- ・バリアフリーが不十分。高齢者には厳しいと思う
- ・座るイスが小さく、狭い。もう少し座りやすくしてほしい。
- ・男子トイレの2台とも故障はひどいと思う
- ・トイレ、洋式が少なく、和式が多いので洋式を増やしてほしい。
- ・屋内についてはまあまあですが、せっかくのお庭が草ぼうぼうではとてもわびしいかぎりです。
- ・古いとはいえ空調の音がうるさ過ぎです。
- ・女性トイレでバック等物置きがない。ドアのフックは高すぎて高齢者には利用しにくい。
- ・喫茶室が無いのが残念です。
- ・施設全体的に照明が暗い感でした。