

令和5年度 利用者アンケート調査結果及び今後の課題と対応 について

アンケート回収数：508 枚

1. 回答者の年代

年代別にみると、40、50代が56.1%、60代が25.4%、30代以下17.3%で、40代以上の方からの回答が、8割を超えました。

2. 貸室業務の満足度について

館内表示、掲示物、窓口対応について、「良い」・「やや良い」を合わせた評価は、すべて8割を超え、貸室業務全体の満足度は、4.46点とおおむね好評を得ております。建物の構造上、研修室やトイレの場所が分かりづらいというご意見もありました。引き続き、利用者目線で親切・丁寧な対応に努めてまいります。

3. 維持業務の満足度について

館内の温度（暖房）、清掃状況について、温度（暖房）については平均ポイントが4.63点、館内の清掃状況については4.71点、維持業務全体の満足度は4.69点と好評を得ております。

4. ご意見等への対応

貸室業務については、施設内のトイレ洋式化改修工事に伴うご意見が寄せられており、改修工事終了後は高評価の声をいただきました。

また、研修室のWi-Fi環境に関するご意見・ご要望も寄せられており、研修室の利用にあたってオンラインでの利用の要望・問い合わせも増えていることから、無線アクセスポイント更新について、県と協議を進め、令和5年度内に機器更新をいたしました。

また、冬場に寒さを感じる利用者の声が寄せられていることから、施設の老朽化ならびに構造上、暖房が効きづらい研修室もあり苦慮していますが、利用者サービスの維持・向上に向けて適切に対応してまいります。

5. 今後の課題と対応について

いただいたご意見等については、職員全員で共有し、簡易なものについては速やかに対応して、検討が必要なものについては、今後のサービス向上や利用者満足度向上に結び付く具体的方策の改善に反映してまいります。