

# 令和2年度「利用者満足度調査」結果(全施設)

回収枚数 558枚

令和2年9月～12月実施

有効枚数 558枚

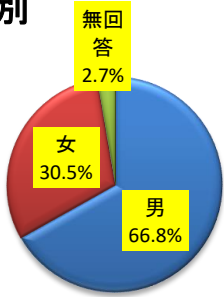
岐阜メモリアルセンター

## 1 回答者の属性

### (1)性別

	回答数	構成比
男	373	66.8%
女	170	30.5%
無回答	15	2.7%
計	558	100.0%

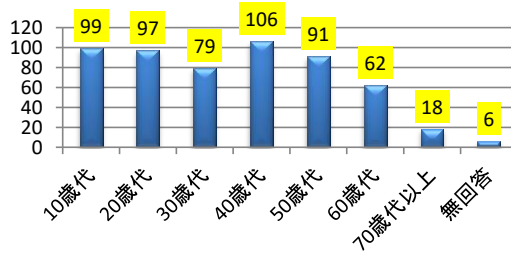
### 性別



### (2)年代

	回答数	構成比
10歳代	99	17.7%
20歳代	97	17.4%
30歳代	79	14.2%
40歳代	106	19.0%
50歳代	91	16.3%
60歳代	62	11.1%
70歳代以上	18	3.2%
無回答	6	1.1%
計	558	100.0%

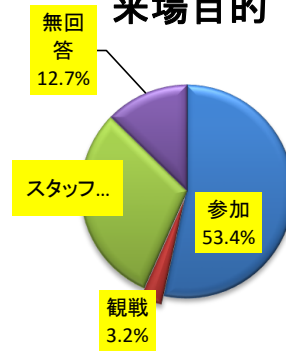
### 年代



### (3)来場目的

	回答数	構成比
参加	298	53.4%
観戦	18	3.2%
スタッフ	171	30.6%
無回答	71	12.7%
計	558	100.0%

### 来場目的



## 2 スタッフの接客対応について

- 接客態度 ・あいさつ ・言葉づかい ・身だしなみ ・電話の対応
- 説明のわかりやすさ ・苦情・要望への対応 ・知識・専門性の高さ

### 「スタッフの接客対応」の満足度

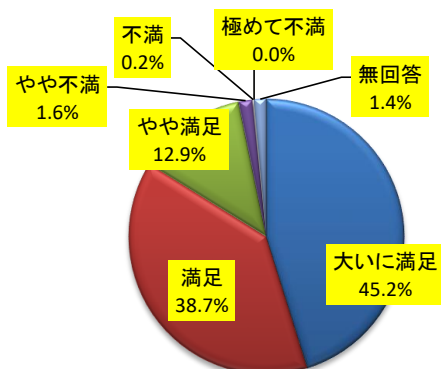
点数	満足度	回答数	構成比		
6	大いに満足	252	45.2%	83.9%	96.8%
5	満足	216	38.7%		
4	やや満足	72	12.9%	14.5%	1.8%
3	やや不満	9	1.6%		
2	不満	1	0.2%	0.2%	
1	極めて不満	0	0.0%		
	無回答	8	1.4%		
	計	558	100.0%		

満足度数  
5.3

- 5.2 R1年度
- 5.2 H30年度
- 5.1 H29年度
- 5.1 H28年度
- 5.0 H27年度

満足度数＝回答された満足度の点数の平均点

## スタッフの接客対応



### 3 「施設の快適さ」について

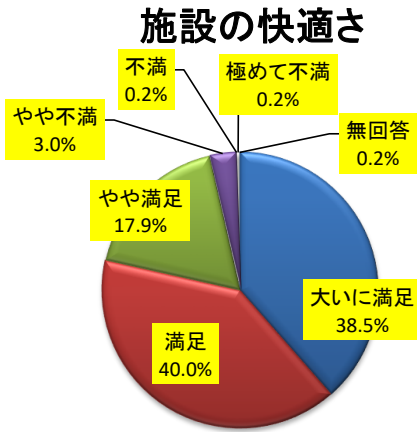
- ・施設の管理状態 ・器具・備品の管理状態 ・清掃 ・トイレ ・更衣室
- ・案内表示 ・安全に対する配慮 ・樹木・草花の管理 ・ホームページ

#### 「施設の快適さ」の満足度

点数	満足度	回答数	構成比		
6	大いに満足	215	38.5%	78.5%	96.4%
5	満足	223	40.0%		
4	やや満足	100	17.9%	21.0%	3.4%
3	やや不満	17	3.0%		
2	不満	1	0.2%	0.4%	
1	極めて不満	1	0.2%		
	無回答	1	0.2%		
	計	558	100.0%		

<b>満足度数</b>
<b>5.1</b>

- 5.0 R1年度
- 5.0 H30年度
- 4.8 H29年度
- 4.8 H28年度
- 4.7 H27年度



### 4 「施設の便利さ」について

- ・利用手続き ・利用料金 ・利用できる曜日 ・利用できる時間帯
- ・駐車場の運営 ・駐車場の利用料金 ・飲食施設 ・教室(スクール・講座)

#### 「施設の便利さ」の満足度

点数	満足度	回答数	構成比		
6	大いに満足	193	34.6%	74.7%	94.8%
5	満足	224	40.1%		
4	やや満足	112	20.1%	24.2%	4.8%
3	やや不満	23	4.1%		
2	不満	3	0.5%	0.7%	
1	極めて不満	1	0.2%		
	無回答	2	0.4%		
	計	558	100.0%		

<b>満足度数</b>
<b>5.0</b>

- 4.8 R1年度
- 4.6 H30年度
- 4.7 H29年度
- 4.5 H28年度
- 4.5 H27年度

