

平成24年度 利用者満足度調査結果報告書

とよかわボランティア・市民活動センタープリオ

平成25年3月

豊川市市民部生活活性課

【調査概要】

- 1 調査期間 平成25年1月15日（火）から平成25年2月15（金）まで
- 2 調査対象 とよかわボランティア・市民活動センタープリオ利用者
- 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 回答者数 109人

(1)性別 男性 33人(30.3%)
女性 71人(65.1%)
未記入 5人(4.6%)

(2)年齢 10歳代 0人(0.0%)
20歳代 8人(7.3%)
30歳代 13人(11.9%)
40歳代 24人(22.0%)
50歳代 14人(12.9%)
60歳代 46人(42.2%)
未記入 4人(3.7%)

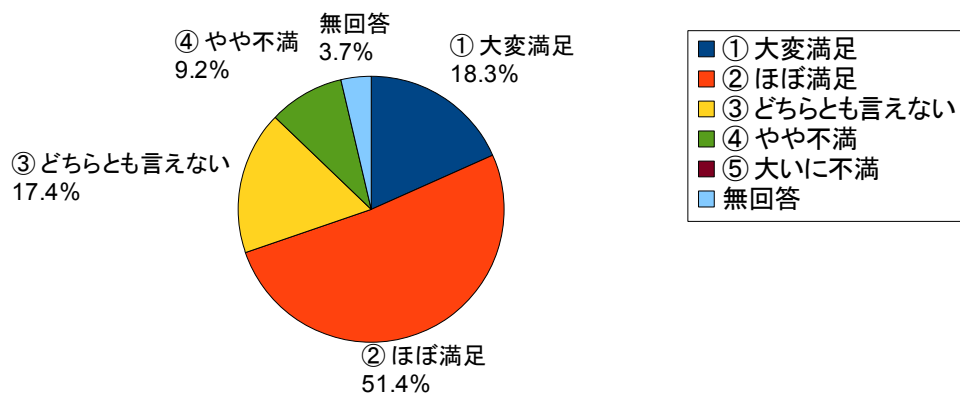
5 利用された施設（*複数回答有り）

交流ホール	24人	情報コーナー	11人	作業室	31人
視聴覚室	29人	会議室1	45人	会議室2	20人
会議室3	24人	ロッカールーム	1人	未記入	7人

6 利用頻度

ほぼ毎日 4人(3.7%)
週1～2回 10人(9.2%)
月1～2回 43人(39.4%)
年5～6回 22人(20.2%)
年1～2回 14人(12.8%)
未記入 16人(14.7%)

Q1 施設の案内表示は、どうでしたか？

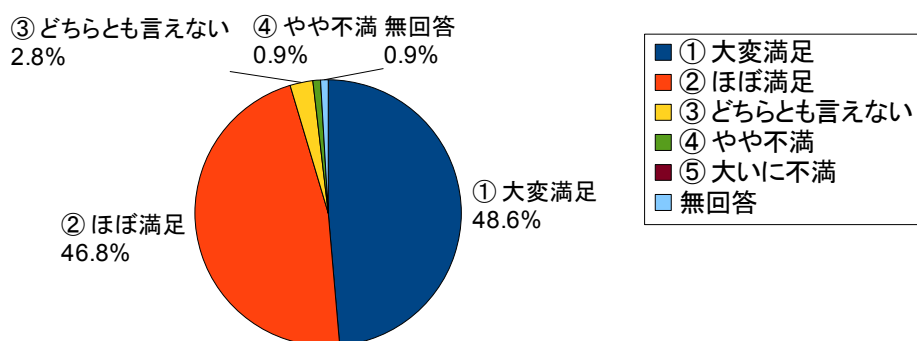


	① 大変満足	② ほぼ満足	③ どちらとも言えない	④ やや不満	⑤ 大いに不満	無回答	計
人	20	56	19	10	0	4	109
割合	18.3%	51.4%	17.4%	9.2%	0.0%	3.7%	100.0%

【コメント】

69.7%の方が「①大変満足」または、「②ほぼ満足」と回答しており、おおむね高い評価を得られました。
 しかしながら、9.2%の方は「④やや不満」と回答しており、その内容については、トイレや駐車場の案内表示が分かりにくいという意見でした。

Q2 施設の清潔さは、どうでしたか？

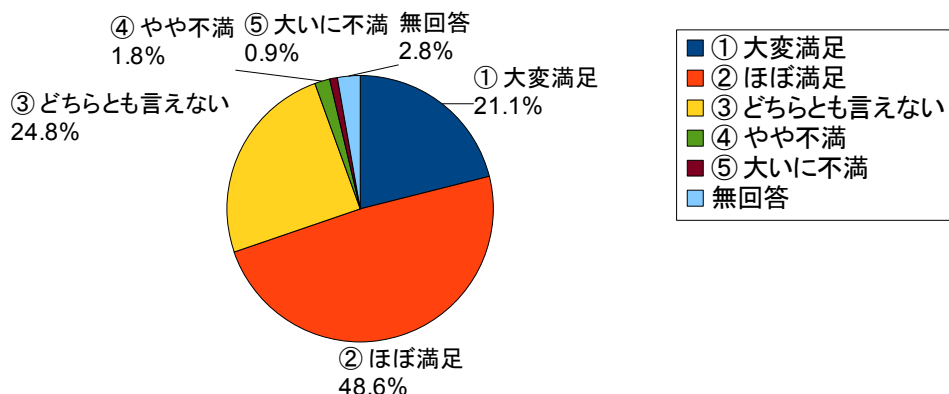


	① 大変満足	② ほぼ満足	③ どちらとも言えない	④ やや不満	⑤ 大いに不満	無回答	計
人	53	51	3	1	0	1	109
割合	48.6%	46.8%	2.8%	0.9%	0.0%	0.9%	100.0%

【コメント】

95.4%の方が「①大変満足」または、「②ほぼ満足」と回答しており、高い評価を得られました。

Q3 施設の安全対策は、どうでしたか？



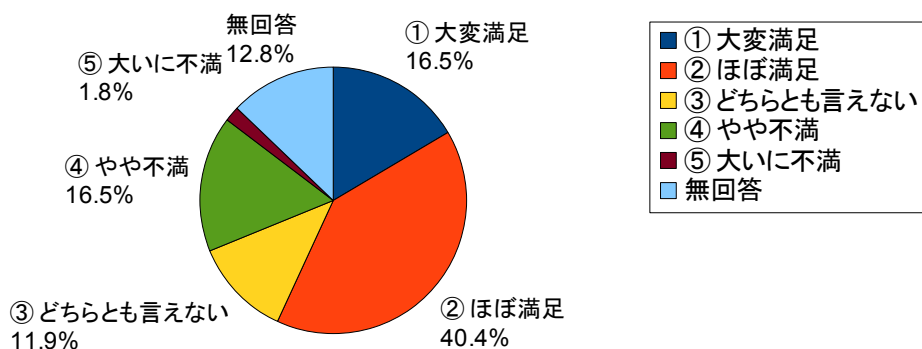
	① 大変満足	② ほぼ満足	③ どちらとも言えない	④ やや不満	⑤ 大いに不満	無回答	計
人	23	53	27	2	1	3	109
割合	21.1%	48.6%	24.8%	1.8%	0.9%	2.8%	100.0%

【コメント】

69.7%の方が「①大変満足」または、「②ほぼ満足」と回答しており、おおむね高い評価を得られました。

しかしながら、2.7%の方は「④やや不満」または、「⑤大いに不満」と回答しており、その内容については、停電時の復旧対応の不備や不審者対策の懸念などの意見でした。

Q4 会議室などの利用は、どうでしたか？



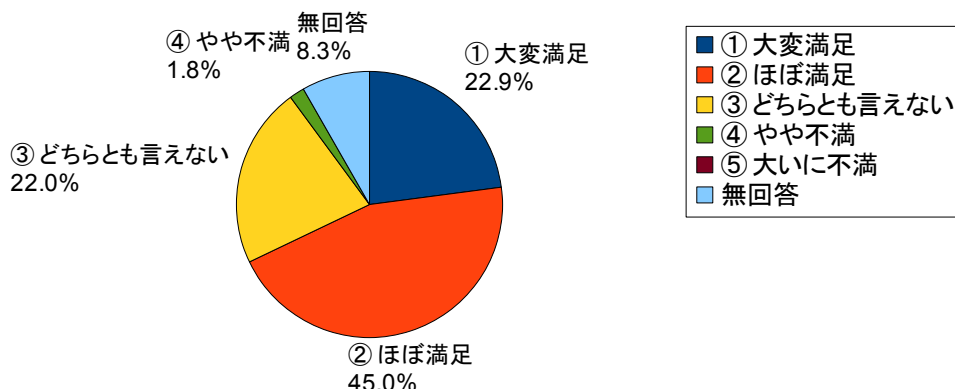
	① 大変満足	② ほぼ満足	③ どちらとも言えない	④ やや不満	⑤ 大いに不満	無回答	計
人	18	44	13	18	2	14	109
割合	16.5%	40.4%	11.9%	16.5%	1.8%	12.8%	100.0%

【コメント】

56.9%の方が「①大変満足」または、「②ほぼ満足」と回答していただきました。

しかしながら、18.3%の方は「④やや不満」または、「⑤大いに不満」と回答しており、その内容については、施設の構造による隣室や通路の音が漏れ聞こえることや、全館空調の温度設定の不具合の意見をいただきました。

Q5 資機材などの利用は、どうでしたか？

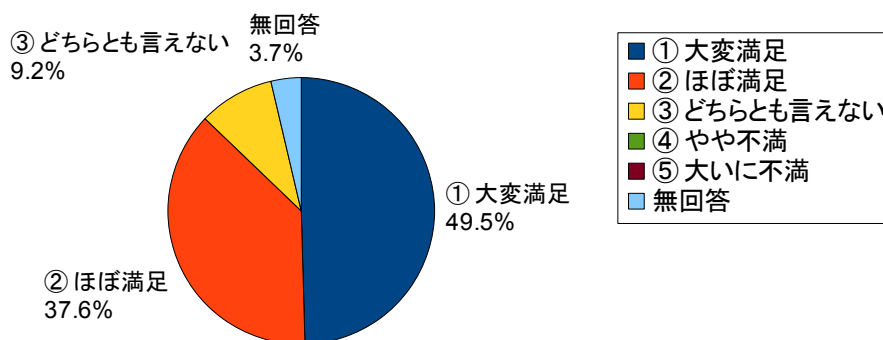


	① 大変満足	② ほぼ満足	③ どちらとも言えない	④ やや不満	⑤ 大いに不満	無回答	計
人	25	49	24	2	0	9	109
割合	22.9%	45.0%	22.0%	1.8%	0.0%	8.3%	100.0%

【コメント】

67.9%の方が「①大変満足」または、「②ほぼ満足」と回答しており、おおむね高い評価を得られました。
 しかしながら、22.0%の方は「③どちらとも言えない」と回答しており、資機材を利用されていないと思われる方も多くいました。

Q6 スタッフの服装や身だしなみ、言葉づかい、接遇態度は、どうでしたか？

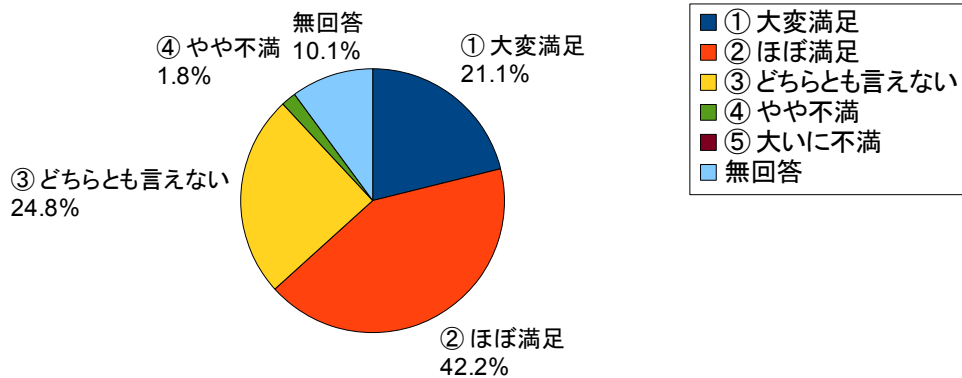


	① 大変満足	② ほぼ満足	③ どちらとも言えない	④ やや不満	⑤ 大いに不満	無回答	計
人	54	41	10	0	0	4	109
割合	49.5%	37.6%	9.2%	0.0%	0.0%	3.7%	100.0%

【コメント】

87.1%の方が「①大変満足」または、「②ほぼ満足」と回答しており、高い評価を得られました。高い評価を得た内容としては、資機材の使用方法を丁寧に分かりやすく説明してもらえたという意見がありました。

Q7 情報収集や相談などにおいて、提供される情報の内容、スタッフの説明のわかりやすさは、どうでしたか？

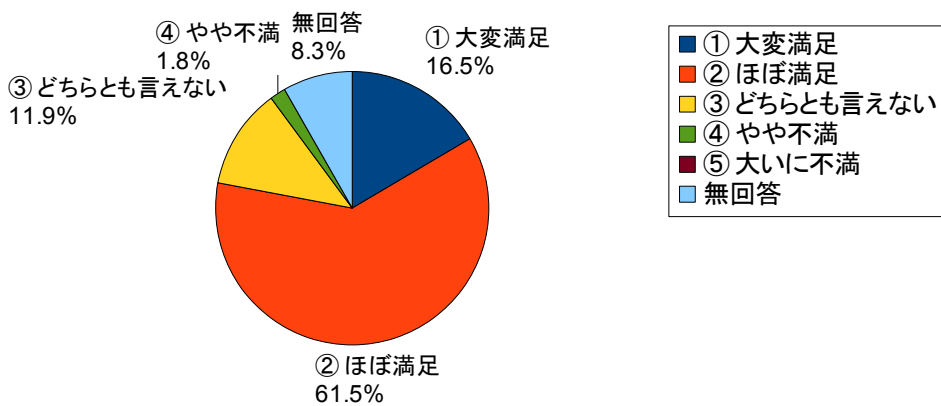


	① 大変満足	② ほぼ満足	③ どちらとも言えない	④ やや不満	⑤ 大いに不満	無回答	計
人	23	46	27	2	0	11	109
割合	21.1%	42.2%	24.8%	1.8%	0.0%	10.1%	100.0%

【コメント】

63.3%の方が「①大変満足」または、「②ほぼ満足」と回答しており、おおむね高い評価を得られました。
 しかしながら、24.8%の方は「③どちらとも言えない」と回答しており、情報の収集や相談などのサービスを利用されていないと思われる方も多くいました。

Q8 総合的な利用満足度は、どうでしたか？



	① 大変満足	② ほぼ満足	③ どちらとも言えない	④ やや不満	⑤ 大いに不満	無回答	計
人	18	67	13	2	0	9	109
割合	16.5%	61.5%	11.9%	1.8%	0.0%	8.3%	100.0%

【コメント】

78.0%の方が「①大変満足」または、「②ほぼ満足」と回答しており、高い評価を得られました。

【その他利用者の声】

Q1 施設の案内表示はどうでしたか？

- ・初めての利用で分かりにくく感じた。
- ・団体活動室に入っている団体の名称を案内板に表記してほしい。
- ・通路に掲示してある「静かにご利用ありがとうございます」の意味が分からない。通路で話さないで欲しいなら、その様に表示してほしい。

Q2 施設の清潔さは、どうですか？

- ・会議室の机が汚れていた。

Q3 施設の安全対策は、どうでしたか？

- ・市民交流ホールのテーブルのストッパーが利かず動いてしまい危なく感じた。
- ・以前ブレーカーが落ちた時、復旧に時間がかかった。
- ・AEDを設置してほしい。

Q4 会議室などの利用は、どうでしたか？

- ・ドアの開閉の方法として「引」の表示をしてほしい。
- ・音の問題により部屋を移動したことがあったので、部屋の利用状況により利用調整をしてほしい。

- ・視聴覚室の照明は、全消しないのが不便である。
- ・柱の出っ張りにより歩きにくい。
- ・会議室にプロジェクタースクリーンがほしい。
- ・給湯器などの設備がないので不便を感じた。
- ・部屋の利用については、騒音と時間の制限が気になる。

Q5 資機材の利用は、どうでしたか？

- ・最新式の印刷機のため、仕上がりが綺麗で満足した。
- ・ホワイトボードの利用を希望した時に、早急な対応していただいた。
- ・多人数で複数台のパソコン等を利用する際に、電源コードリールを貸与してほしい。

- ・印刷機と作業室が離れてしまったのが残念である。
- ・作業室及びロッカー室（印刷機）の利用時のために椅子がほしい。
- ・作業室の作業台増設によるもう少し広い作業スペースがほしい。

Q6 スタッフの服装や身だしなみ、言葉づかい、接遇態度は、どうでしたか？

- ・コピー機の使用方法など、大変丁寧に説明していただいた。
- ・高齢者も多くいるので、話し方などもっと親切にしてほしい。
- ・親切で良い。いつも「ありがとうございます。」と言ってくれる。

Q7 情報収集や相談などにおいて、提供される情報の内容、スタッフの説明のわかりやすさは、どうでしたか？

- ・活動のアドバイスがほしい。
- ・施設利用に関する情報提供が必要である。
- ・施設案内のパンフレットを作成してほしい。

その他自由意見

- ・以前の活動場所と比べると感謝している。
- ・団体活動室の使用料が高い。
- ・せっかく広いスペースがあるので、利用が増える方策を一考する必要があると思う。
- ・ボランティア・市民活動を行うための良い施設ですので、市全体への周知がもっと必要である。

【総合分析】

総合的な利用満足度については、約8割の方から、大変満足またはほぼ満足の回答を得ており、全体的におおむね利用者の満足を得ていると言えます。

しかしながら、施設に関する不満の意見もいただき、空調の温度設定、停電時の復旧対応、不審者の対策などは、プリオビルを運営する株式会社豊川市開発ビルとの連携を図る必要があることが課題としてあげられます。また、施設の構造による音に関する意見については、併設する生涯学習会館と連携を図り、各室の利用を調整するなどの対応により、問題を軽減する対応が必要です。

開館し1年が経過しようとしています。施設の利用に関する情報は、まだまだ知られていない状況があることから、センターのPRを幅広く行う必要があります。