平成２８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２９年３月

豊川市市民部市民協働国際課

【調査概要】

１　調査期間　　平成２９年１月１１日から平成２９年２月１７日

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 数　　１８０人

① 性　別	男　性	６８人	（３７．８％）
	女　性	１０６人	（５８．９％）
	未記入	６人	（　３．３％）
② 年　齢	１０歳代	２人	（　１．１％）
	２０歳代	４人	（　２．２％）
	３０歳代	２３人	（１２．８％）
	４０歳代	３４人	（１８．９％）
	５０歳代	４１人	（２２．８％）
	６０歳代以上	７２人	（４０．０％）
	未記入	４人	（　２．２％）

５　利用された施設（＊複数回答有り）

市民交流ホール	１４人	情報コーナー	３人	作業室	２２人
視聴覚室	７３人	会議室１	４７人	会議室２	１８人
会議室３	５０人	ロッカールーム	０人	未記入	１１人

６　利用頻度

ほぼ毎日	１人	（　０．６％）
週１～２回	１３人	（　７．２％）
月１～２回	９４人	（５２．２％）
年５～６回	１９人	（１０．６％）
年１～２回	３６人	（２０．０％）
未記入	１７人	（　９．４％）

※小数点以下第２位で四捨五入をしていますので、合計が１００％とならない場合があります。

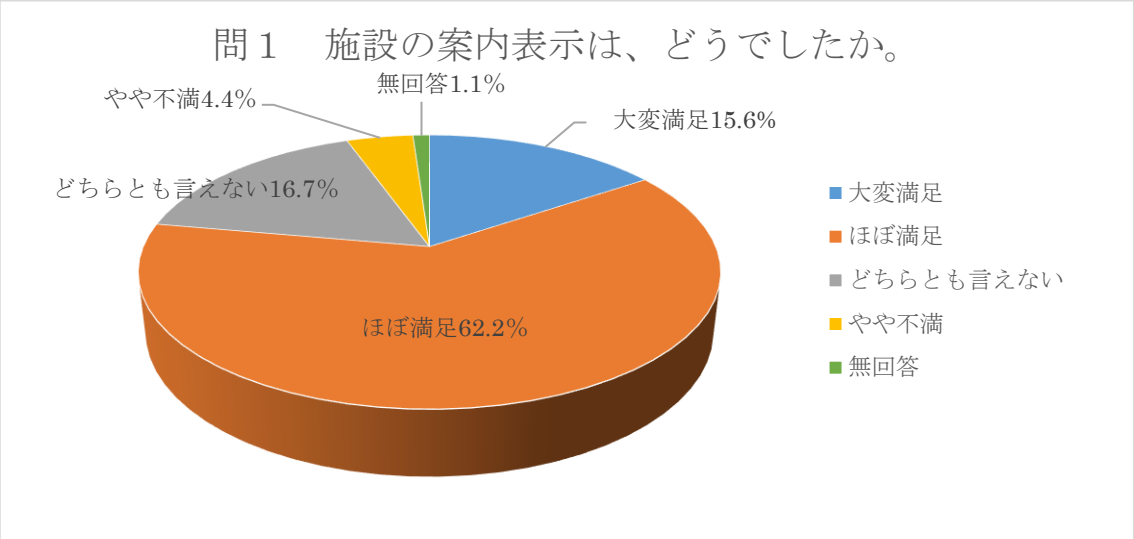
１　調査項目

問１　施設の案内表示は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の７７．８％の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、高い評価を得ています。一方、「やや不満」が４．４％で、施設の案内表示についてご指摘をいただいています。

〇この設問についていただいたご意見

・印刷機、コピー機の利用案内がわかりにくい。
・良く解ります。
・時系列で表示して欲しい！
・案内表示が分かりにくい。
・部屋がどこか迷った。
・案内表示をもっと増やしてほしい。
・場所の名前がわかりにくい。
・多メディアの活用（パネルだけでなく、スマホに表示できるＱＲコードが欲しい）
・立体駐車場からの道すじがわかりにくいかもと思う。
・初めての方は、分かりにくい点もあったようでした。
・日々、工夫してくださっていてありがとうございます。
・利用会場の案内板がカウンターから遠く、４階駐車場から来ると不便。
・センタープリオなのか生涯学習会館なのかわかりづらい。



問２　施設の清潔さは、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の９２．７％の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、高い評価を得ています。一方、「やや不満」が１．１％で、施設の清潔さについてご指摘をいただいています。

〇この設問についていただいたご意見

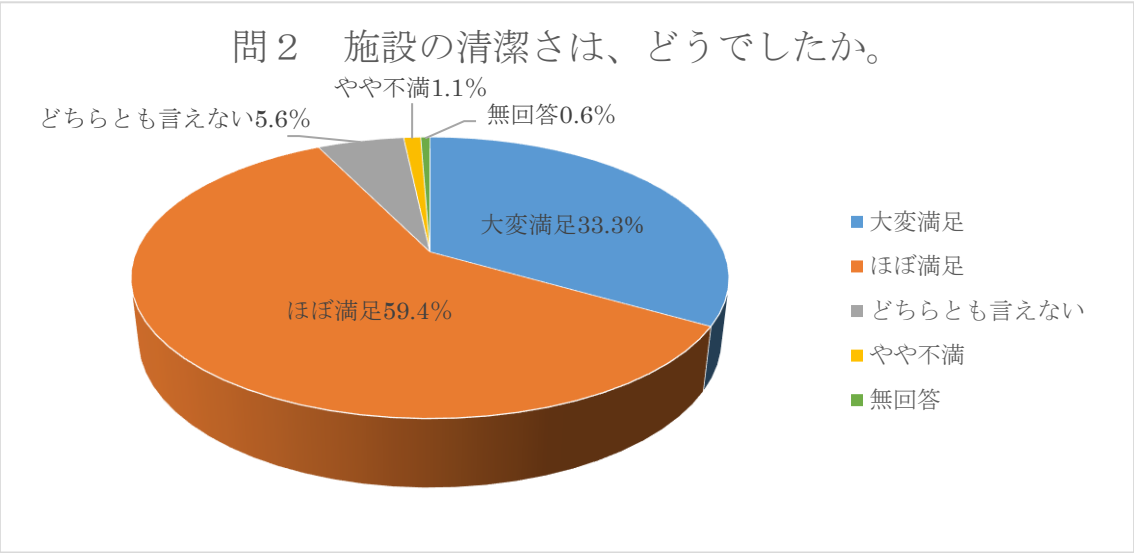
・施設が整理されている。

・綺麗に掃除されています。

・ＷＣ内が綺麗でした。

・空気の悪さが気になりました。

・椅子のシミを綺麗にしてほしい。

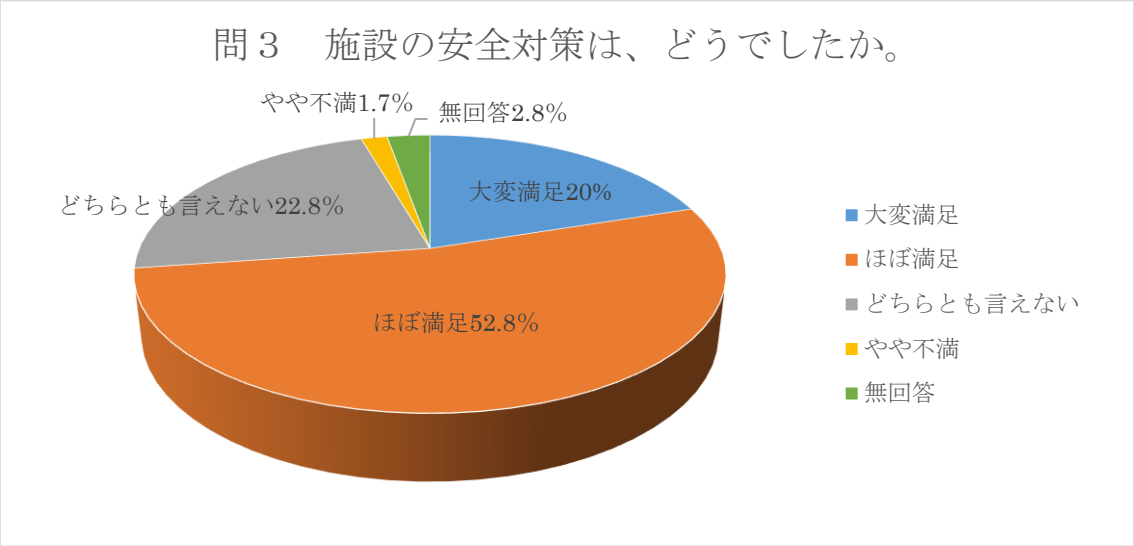


問３　施設の安全対策は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の７２．８％の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、概ね高い評価を得ています。一方、「やや不満」が１．７％で、施設の安全対策についてご指摘をいただいています。

〇この設問についていただいたご意見

・緊急時の安全アナウンスに対する配慮を望む。
・避難ルートをもっと分かりやすく表示。
・閉鎖中の階段、開放できないか。
・部屋に目でみてわかる表示がない。（放送の代わり）
・とてもよかった。
・聴覚障害者対応の緊急パイロットランプ等の設置が欲しい。

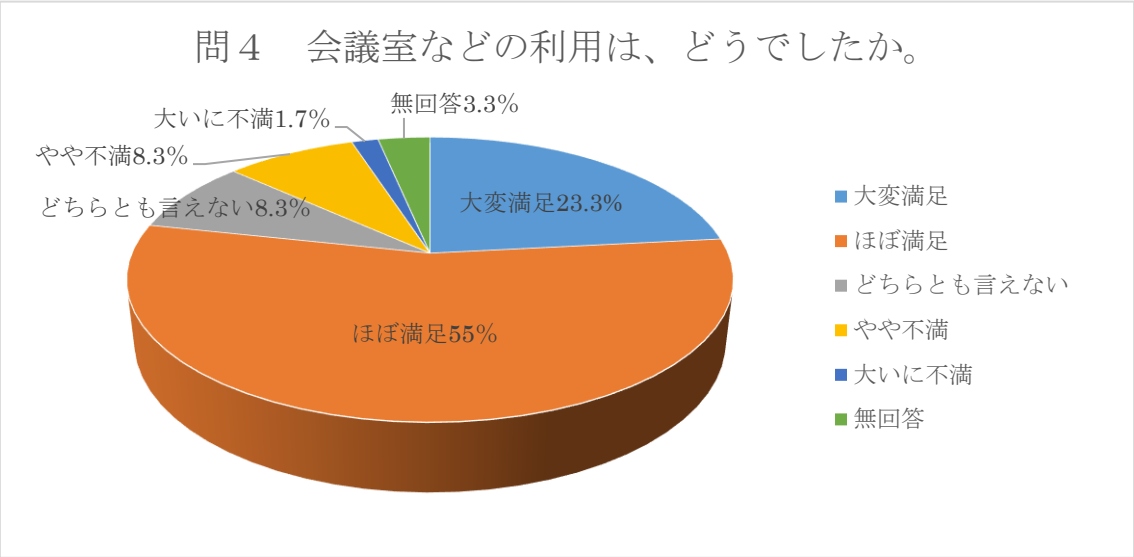


問４　会議室などの利用は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の７８．３％の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、概ね高い評価を得ています。一方、「やや不満」「大いに不満」が１０％で、会議室の利用についてご指摘をいただいています。

〇この設問についていただいたご意見

・マイク等聞き取りにくい時もある。（反響のせい？）
・隣室の声が大きく聞き取れない事もあります。
・外壁の上部が開放してあるので外部の声がうるさい。
・隣室の音、声が聞こえるので集中できない時が多々ありました。
・人数が多いので他の方々に迷惑をかけているのが気がかり。
・会議室は密閉している方がいいので、しっかり個室になっている方がよい。
・反響、残響音が大きく聞き取り難い。
・WiFi の出力量が小さい。
・WiFi 強度が弱い。
・少し寒かった。
・音が漏れる。
・とてもよかった。
・綺麗。椅子も座りやすい。
・防音で改善して頂きありがとうございました。
・センターからの注意書きはされているけど子供さんが大さわぎしているとうるさく感じてしまう。
・空調が部屋によって違いあり風が強い。
・少し耳が悪いので、声が響いて聞き取りにくいことがあります。
・入店時間から準備するのは大変。
・温度調節できないのでつらい時がある。和室が欲しい。
・利用していないのでわからない。

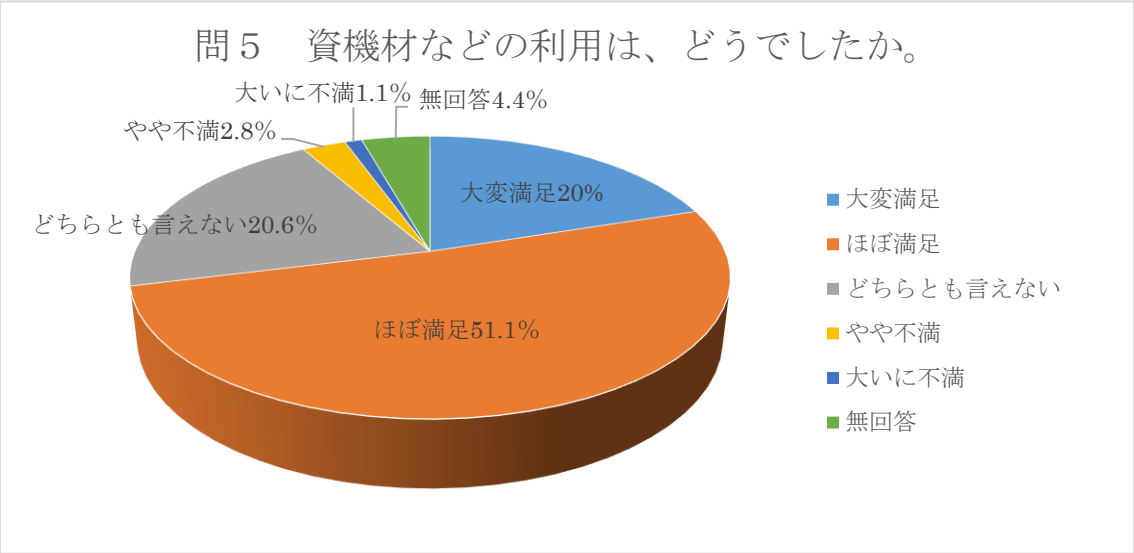


問５　資機材などの利用は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の７１．１％の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、概ね高い評価を得ています。一方、「やや不満」「大いに不満」が３．９％で、資機材などの利用についてご指摘をいただいています。

〇この設問についていただいたご意見

・印刷機の操作等やりにくい時もある。
・コピー機の使用が難しい。
・無線環境が非常に悪い。
・テレビモニターが常設され、使わせてもらえるとよい。
・無線 LAN 設備環境を良くしてほしい。
・無線 LAN がパワー不足。
・防音対策が弱い。
・WiFi 環境が悪いので改善を！
・使っていないのでわからない。
・製版機のカーテンありがとうございます。
・両面印刷機の購入をぜひ。



問６　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。

調査回答は下図のとおりです。全体の８７．２％の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、高い評価を得ています。一方、「どちらとも言えない」が８．９％となっています。

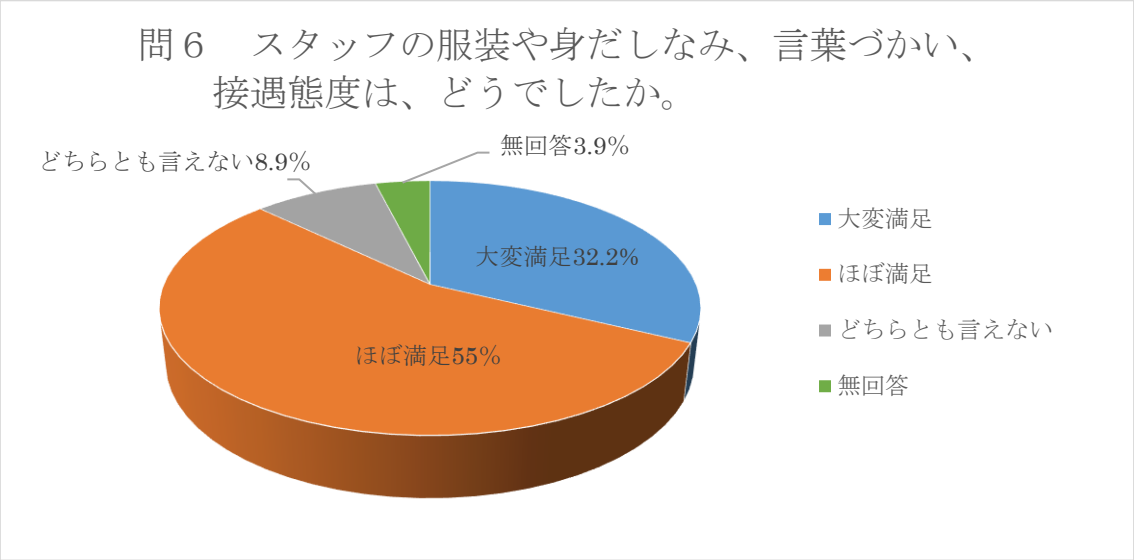
〇この設問についていただいたご意見

・親切に教えていただきました。

・とてもよかった。

・新しいスタッフさんが早く慣れるといいなと応援しています。

・受付の来客には早く気付き、対応してもらえるとありがたい。

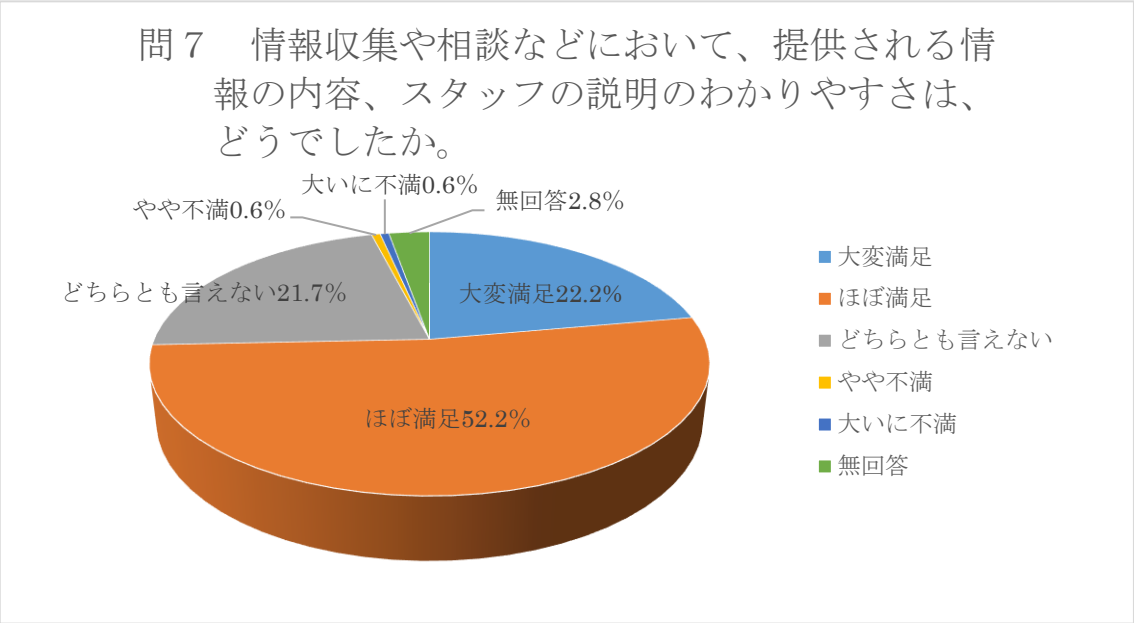


問７　情報収集や相談などにおいて、提供される情報の内容、スタッフの説明のわかりやすさは、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の７４．４％の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、概ね高い評価を得ています。一方、「やや不満」「大いに不満」が１．２％となっています。

〇この質問についていただいたご意見

・特に利用しない。
・良く解りました。
・Facebook で積極的にＰＲを！
・とてもよかった。
・チラシのレイアウトはもっとわかりやすい様に工夫の余地あり。
・弊社のイベントの広報にとても力を貸していただけている。感謝しています。
・あまり相談したことがないのでよくわかりません。

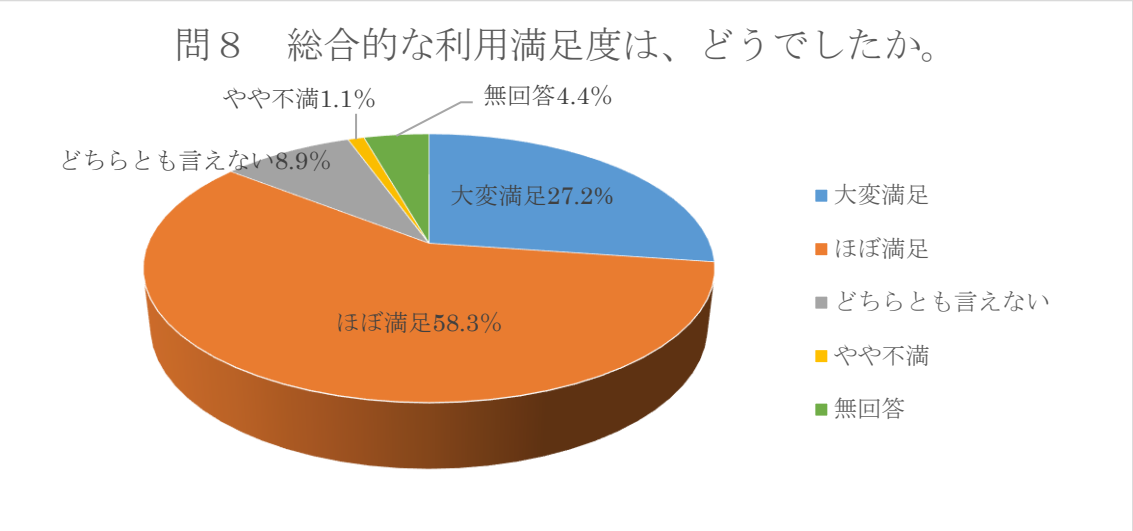


問８　総合的な利用満足度は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の８５．５％の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、高い評価を得ています。一方、「やや不満」が１．１％で、総合的な利用満足度についてご指摘をいただいています。

〇この質問についていただいたご意見

・勉強会の時、隣の部屋の音が聞こえなく（少し小さく）なれば良いと思います。
・少し肌寒かったです。
・災害時、緊急時のお知らせ、電光掲示板などあったらよい。
・無料で会場使用、コピー、印刷機が利用出来るから。



２　その他利用者の声

・印刷室が少し寒かったです。換気扇を少し弱めて頂けるとありがたいです。
・コピー機の使用簿が記入しづらい。
・以前から見て、会議室の各部屋より声が聞こえたりしましたが今は改善され、ガラス等にもシートが張られ個々に使い易いものを感じました。
・明るく、十分なスペースがあるので作業しやすいです。もう少しコピーのスピードが上がれば言うことなし！です。
・トイレ設備が老朽化しておりメンテが必要。
・インターネットの強化。
・イベントの時は１０時前に入れるようにしてほしい。
・アンケートの年代の項目に７０歳以上、８０歳以上も加えて下さい。
・スタッフの方の笑顔が素敵です。
・託児室がないので利用しにくい。
・市民としてもっとこの施設を利用すべきだと思う。ボランティア団体つくろうかな。
・大変ありがたい存在です！

３　昨年度の改善事項について

情報収集や相談などの利用に関する意見については、自主製品紹介コーナーや国際交流コーナーなど新たに情報コーナーを設けるなど市民活動に関する情報の充実や情報発信に努めました。

また、市民交流ホールの運用に関する意見については、様々なイベント等で市民交流ホールを積極的に利用してもらえるよう働きかけ、登録団体の情報発信や、ポスターなどの作品展、補助金のプレゼンテーション、イベント会場など様々な用途で活用されています。

４　改善事項と今後の対処方法

資機材などの利用に関するたくさんのご意見については、今後とよかわボランティア・市民活動センタープリオの施設運営をしていくうえでの参考にさせていただきます。今後、利用状況等をみながら対応を検討していきます。

５　総合分析

総合的な利用満足度については、全体の８５．５％の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、高い評価を得ています。しかしながら、施設の案内表示、安全対策や空調といったことについてご意見をいただきましたが、とよかわボランティア・市民活動センターが設置されている、プリオビル全体で検討が必要になりますので、引き続き、ビルを運営する豊川市開発ビル株式会社との連携を図る必要があります。

また、施設の構造による音に関する意見については、引き続き、併設する生涯学習会館プリオと連携を図り、各部屋の利用を調整するなどの対応により、問題を軽減していく必要があります。