

平成29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30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30年1月10日から平成30年2月16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ア利用者
- 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 182人
  - ① 性別 男性 56人(30.8%)  
女性 106人(58.2%)  
未記入 20人(11.0%)
  - ② 年齢 10歳代 4人(2.2%)  
20歳代 7人(3.8%)  
30歳代 24人(13.2%)  
40歳代 41人(22.5%)  
50歳代 25人(13.7%)  
60歳代以上 61人(33.5%)  
未記入 20人(11.0%)
- 5 利用された施設(\*複数回答有り)

市民交流ホール	9人	情報コーナー	6人	作業室	8人
視聴覚室	99人	会議室1	24人	会議室2	31人
会議室3	24人	未記入	32人		
- 6 利用頻度

ほぼ毎日	3人(1.6%)
週1~2回	10人(5.5%)
月1~2回	81人(44.5%)
年5~6回	29人(15.9%)
年1~2回	22人(12.1%)
未記入	37人(20.3%)

※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。

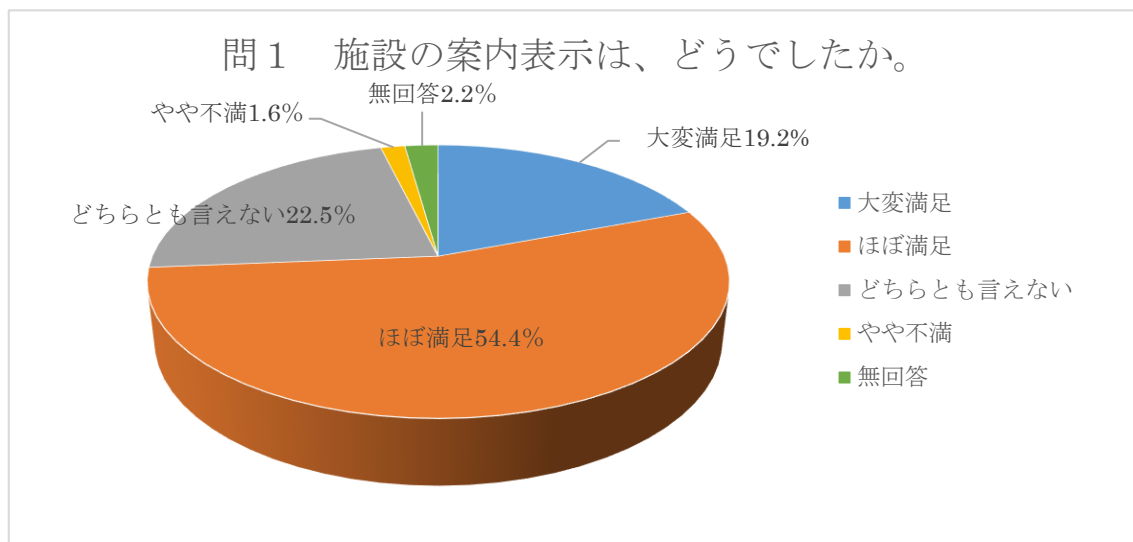
## 1 調査項目

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73.6%の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」が1.6%で、施設の案内表示についてご指摘をいただいております。

○この設問についていただいたご意見

- ・特に気づかなかった。
- ・人の流れに沿って歩いていただけ。
- ・案内表示を見て動いたということは今迄なかった。
- ・表示が少なく小さい。ここを知らない人には分かりにくそう。

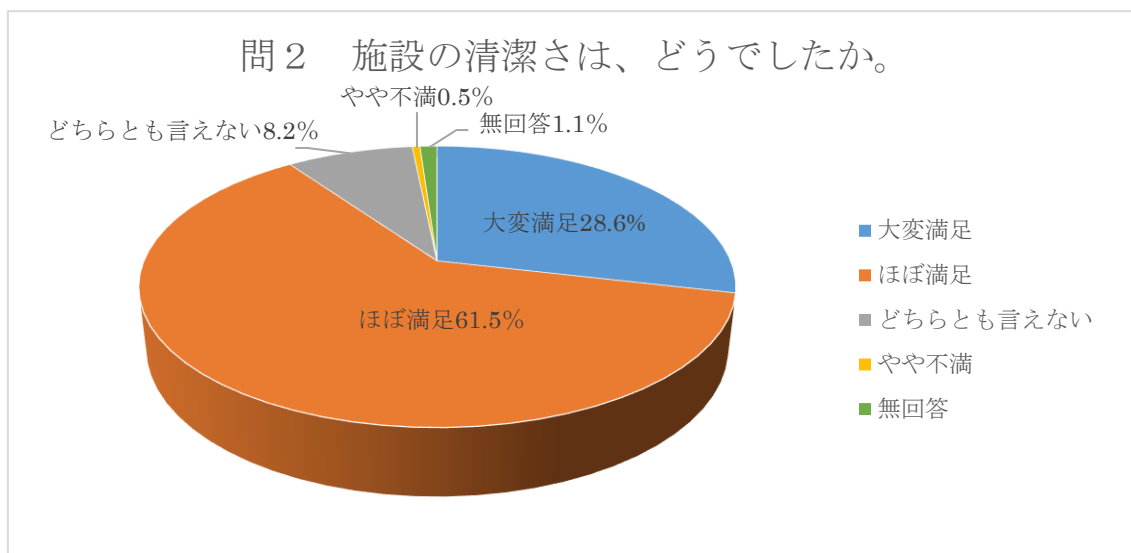


## 問2 施設の清潔さは、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の90.1%の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」が0.5%で、施設の清潔さについてご指摘をいただいております。

○この設問についていただいたご意見

- ・清潔な感じがします。

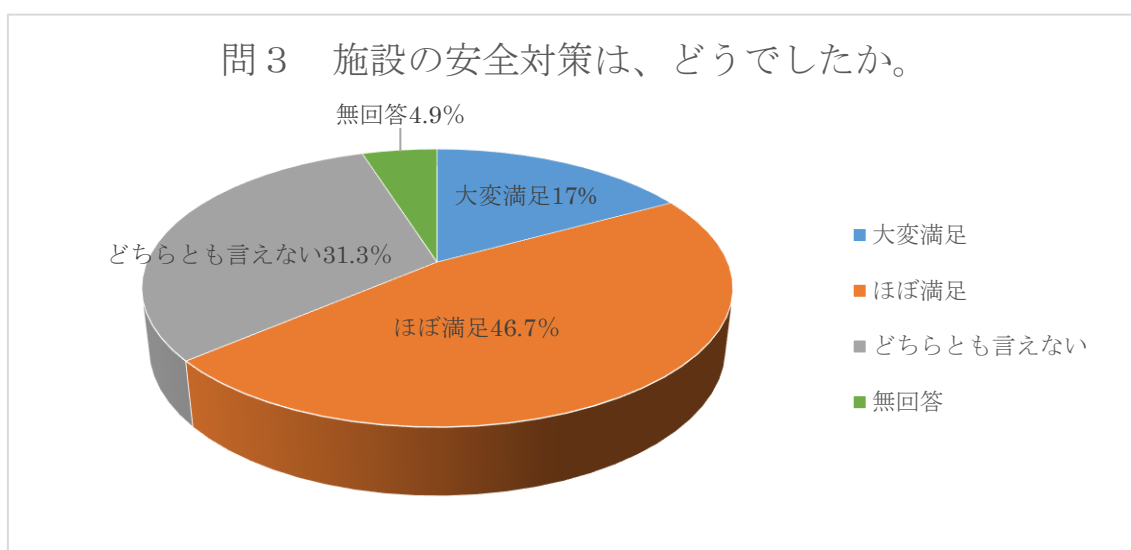


## 問3 施設の安全対策は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の63.7%の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一方、「どちらとも言えない」が31.3%となっています。

○この設問についていただいたご意見

- ・使用上の注意事項がどこにあり、どんなことが書いてあるのか分からない。
- ・避難経路不明。

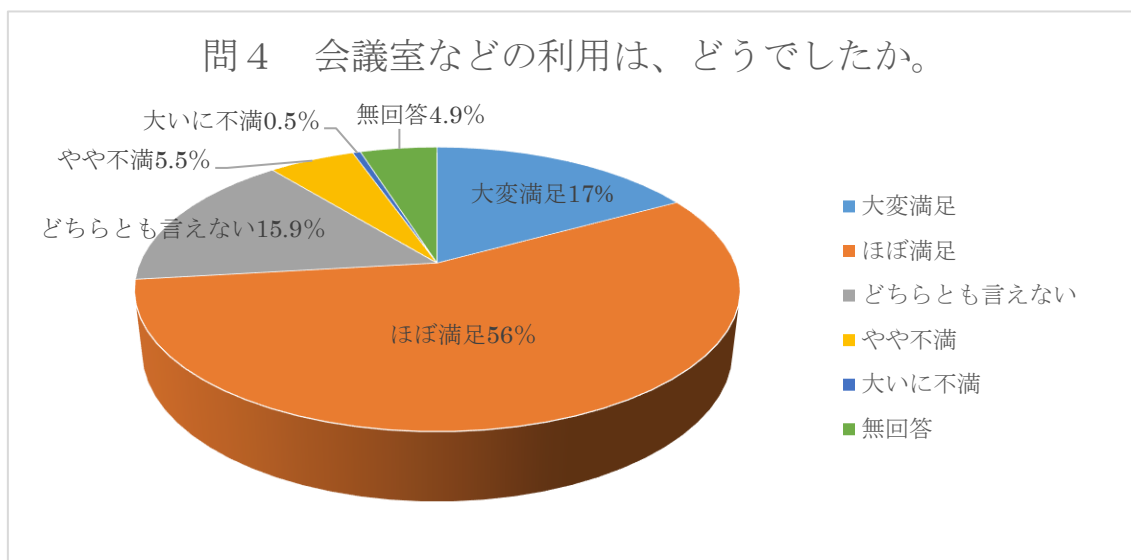


#### 問4 会議室などの利用は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の73%の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」「大いに不満」が6%で、会議室などの利用についてご指摘をいただいております。

○この設問についていただいたご意見

- ・外部の音が気になる。
- ・小会議室も室内灯を2ヶ所で切り替えて点灯できるとスライド上映の時に便利。
- ・音響、照明の色、いずれは良くなると思います。
- ・となりの部屋の声がよく聞こえた。
- ・暑い。
- ・部屋の外の音が聞こえるので、会議に集中しづらいと思います。
- ・外からの音が聞こえてしまうのと、外に音漏れしているのが残念です。
- ・サークルでの利用が多く、音に気を使う（大きな声、笑い声 etc）ことができないということに不便を感じる。
- ・パソコンサロンで利用させてもらっているだけで参加者が多いと狭いことがある。
- ・部屋にカーテンを取り付けてもらえたので音が漏れなくなり良かった。
- ・雑音が響き気になる。会議中の話が聞き取れない事がある。
- ・夏とても暑いことがあった。（エアコンの故障）

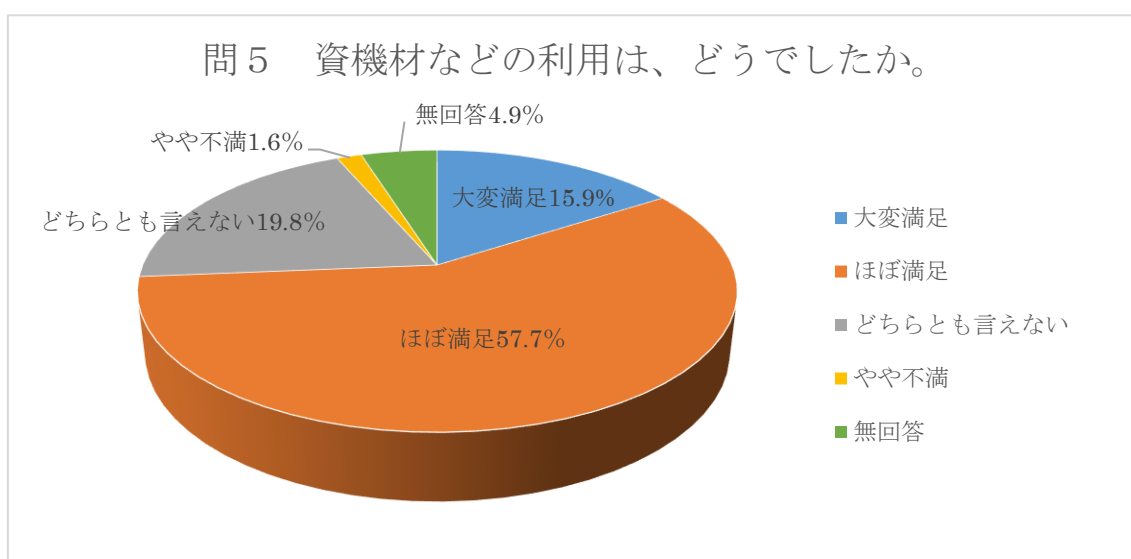


問5 資機材などの利用は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の73.6%の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」が1.6%で、資機材などの利用についてご指摘をいただいております。

○この設問についていただいたご意見

- ・NET環境に不安有り。
- ・コピー機「電源スイッチ切らないで下さい」なのに切れていた。初めて利用したので戸惑いました。
- ・インターネットの接続が悪い時がある。

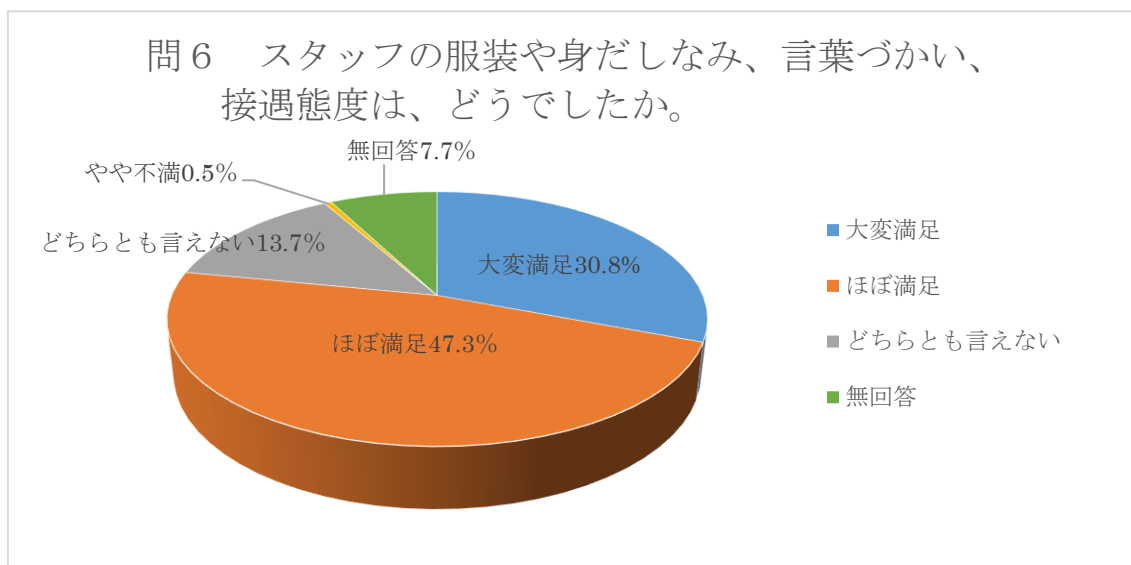


問6 スタッフの服装や身だしなみ、言葉づかい、接遇態度は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の78.1%の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」の回答をいただいております。一方、「やや不満」が0.5%で、スタッフの服装や身だしなみ、言葉づかい、接客態度についてご指摘をいただいております。

○この設問についていただいたご意見

- ・フレンドリーでいつも明るい。
- ・とても親切でした。ありがとうございます。
- ・人によっては説明が分かりにくい時も。
- ・いつもすごく丁寧に接していただき本当に有難うございます。
- ・個人指導で良かったです。
- ・カウンターに座っていて欲しい。デスクからでは声が聞こえない。



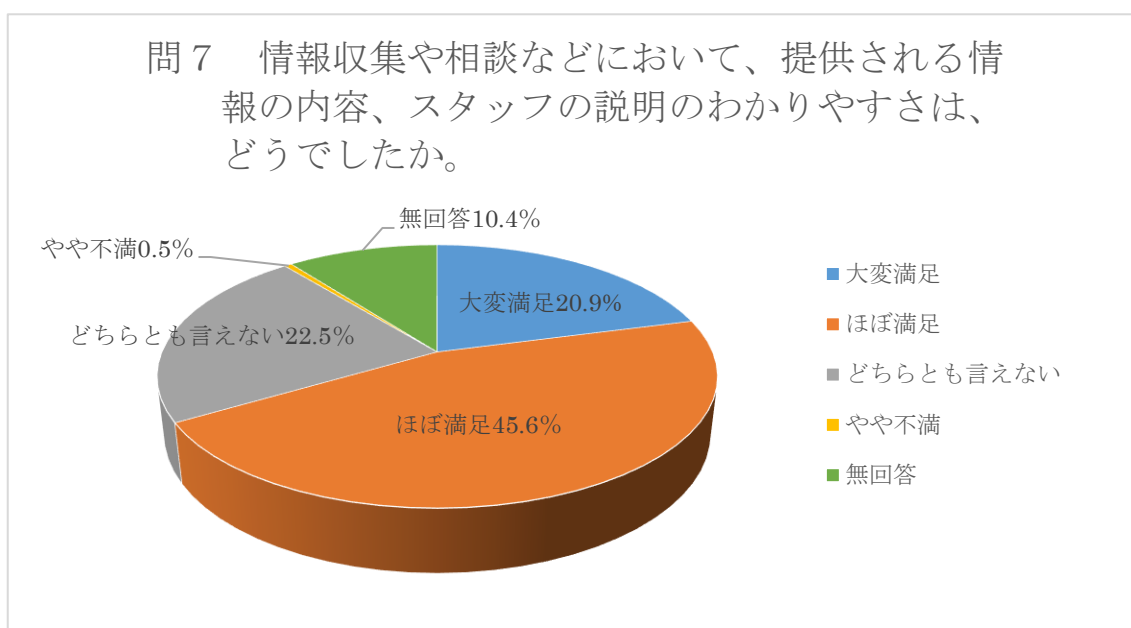
問7 情報収集や相談などにおいて、提供される情報の内容、スタッフの説明のわかり

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66.5%の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一方、「やや不満」が0.5%と、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についてご指摘をいただいております。

○この質問についていただいたご意見

- ・PCサロンではよく面倒を見てもらっている。これがなければ講習を受けても使いこなせなかった。
- ・パンフレット等、棚の空間が目立ちさみしい。



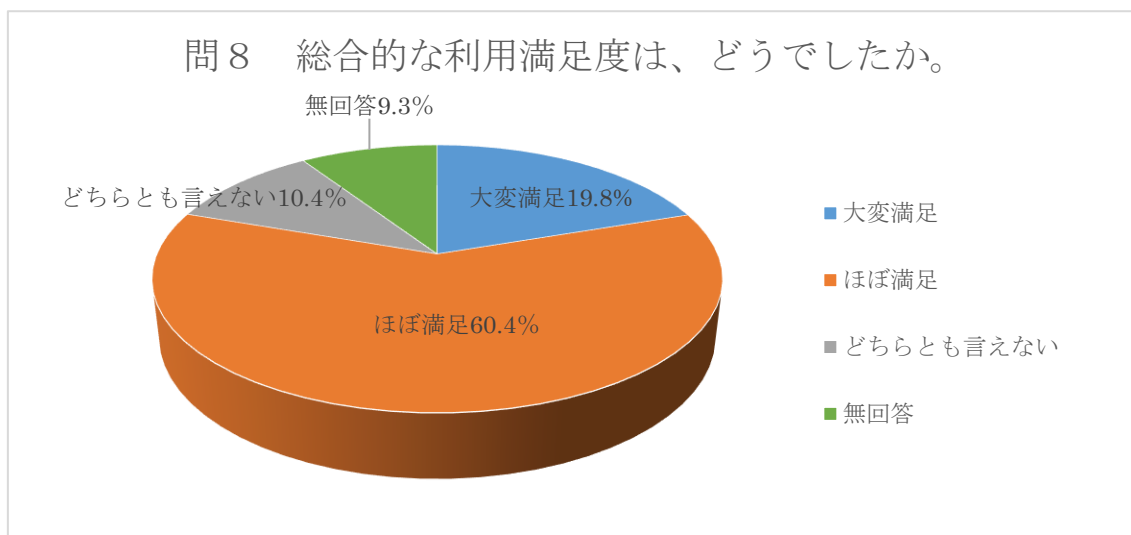
問8 総合的な利用満足度は、どうでしたか。



調査回答は下図のとおりです。全体の80.2%の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一方、「どちらとも言えない」が10.4%となっています。

○この質問についていただいたご意見

- ・もう少し大きなロッカーがあってもいいかな。



## 2 その他利用者の声

- ・いつもニコニコ対応していただけてうれしく思っています。
- ・無料で使うことができ、大変ありがたいです。
- ・駐車料金がかからず助かっています。安全で2~3時間おけるのはありがたいです。
- ・いつもありがとうございます。エスカレーターで4階へ上がってきた時に、交流ホールが何となく寂しい雰囲気があるので、どこかの団体がブースを持ったりしていると活気がでると思います！
- ・あまり利用していないのですが、聴覚障害者、身体障害者などが更に利用し易い設備（例えば手話通訳者の設置）の充実。
- ・空調に冷風が入ってきている。（1月10日）
- ・施設内の水屋の不便さを感じます。

## 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、情報収集、情報発信の強化を目的に、とよかわボランティア・市民活動センターだよりの掲載記事として市内で活動をされている市民活動団体にインタビューを行い、活動内容や今までの活動の中で良かったと思える出来事など、市民活動団体の生の声を届けるコーナーを新設し、市民活動に関する情報の充実や情報発信に努めました。

## 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、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80.2%の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。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、併設するプリオ生涯学習会館と連携を図り、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。