

令和7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

令和8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 令和7年12月2日から令和8年1月31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 受付窓口にてアンケート回答を依頼し、回収箱への投函により回収した。
なお、今年度より回答フォームによるオンライン回答も併せて実施した。
- 4 回答数 233人
年 齢 10歳代 1人 (0.4%)
20歳代 15人 (7.5%)
30歳代 21人 (9.0%)
40歳代 37人 (15.9%)
50歳代 36人 (15.5%)
60歳代以上 119人 (51.1%)
未記入 4人 (1.7%)
- 5 利用された施設 (*複数回答有り)
市民交流ホール 11人 作業室 14人 視聴覚室 128人
会議室1 34人 会議室2 10人 会議室3 46人
未記入 17人
- 6 利用頻度
ほぼ毎日 2人 (0.9%)
週1~2回 27人 (11.6%)
月1~2回 78人 (33.5%)
年5~6回 50人 (21.5%)
年1~2回 53人 (22.7%)
未記入 23人 (9.9%)

※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。

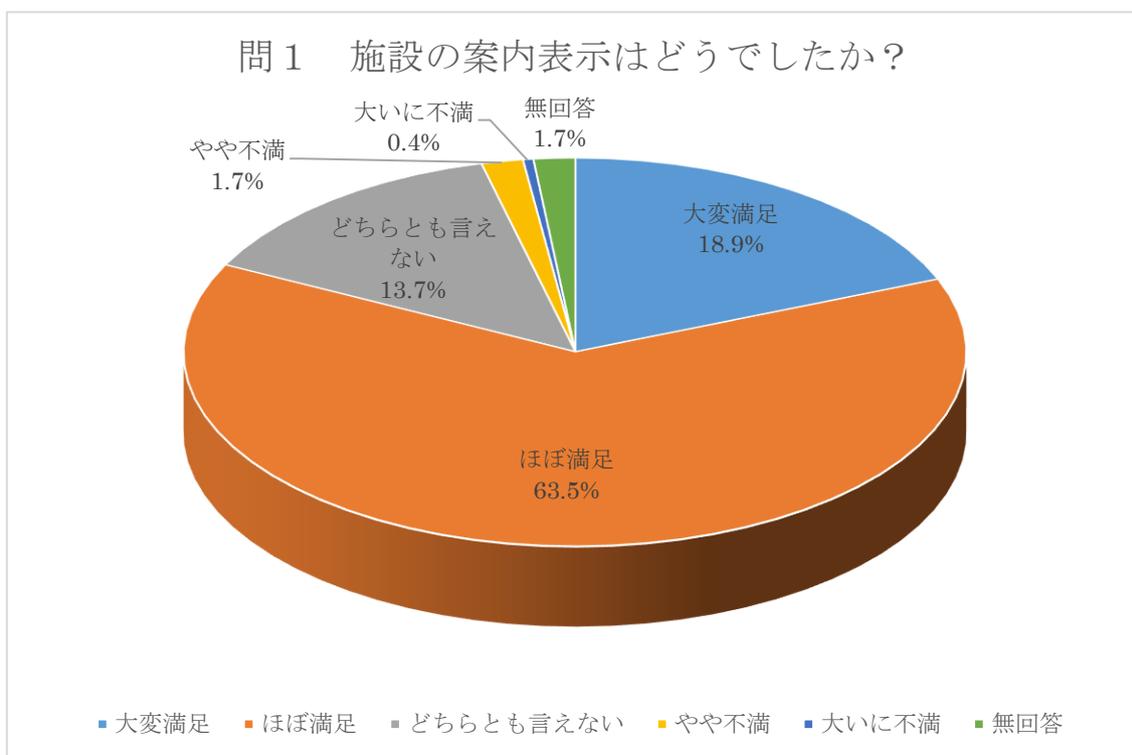
1 調査項目

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82.4%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」と回答をいただいています。一方、「どちらとも言えない」が13.7%あるほか、「やや不満」「大いに不満」が2.1%あります。

○この設問についていただいたご意見

- ・英語表示があると助かります。
- ・すぐにわかりました。
- ・少しわかりにくいです。
- ・大変見やすいです。いつもきれいにしておいて下さって有難いです。
- ・視聴覚室がすぐにわからなかった。5Fで聞いたが知っている人がいなかった。

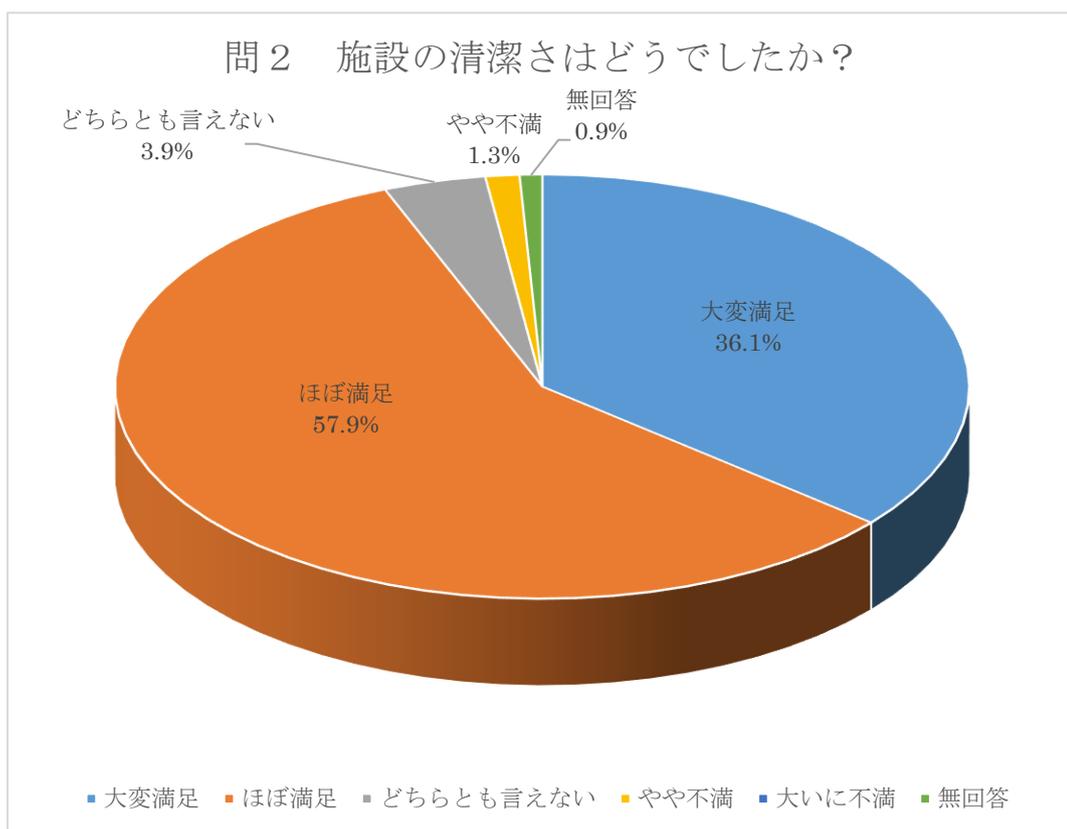


問2 施設の清潔さは、どうでしたか？

調査回答は下図のとおりです。全体の94.0%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。高い評価を得ています。

○この設問についていただいたご意見

- ・テーブルにそれぞれシートがはられていていいと思いました。

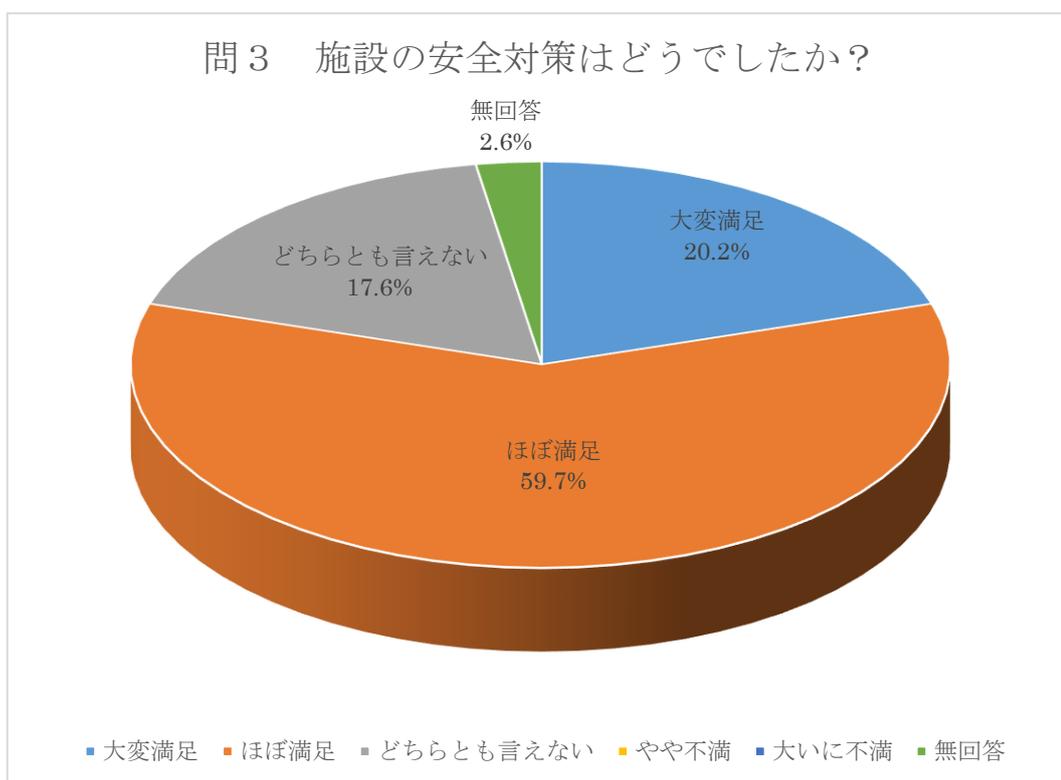


問3 施設の安全対策は、どうでしたか？

調査回答は下図のとおりです。全体の79.9%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」と回答をいただいています。一方、「どちらとも言えない」が17.6%となっています。

○この設問についていただいたご意見

- ・今まで大丈夫だったが災害時大丈夫か？
- ・特に危険はないと思ったので説明も不用かと思いました。
- ・屋上への階段の床がゆがんでいた。

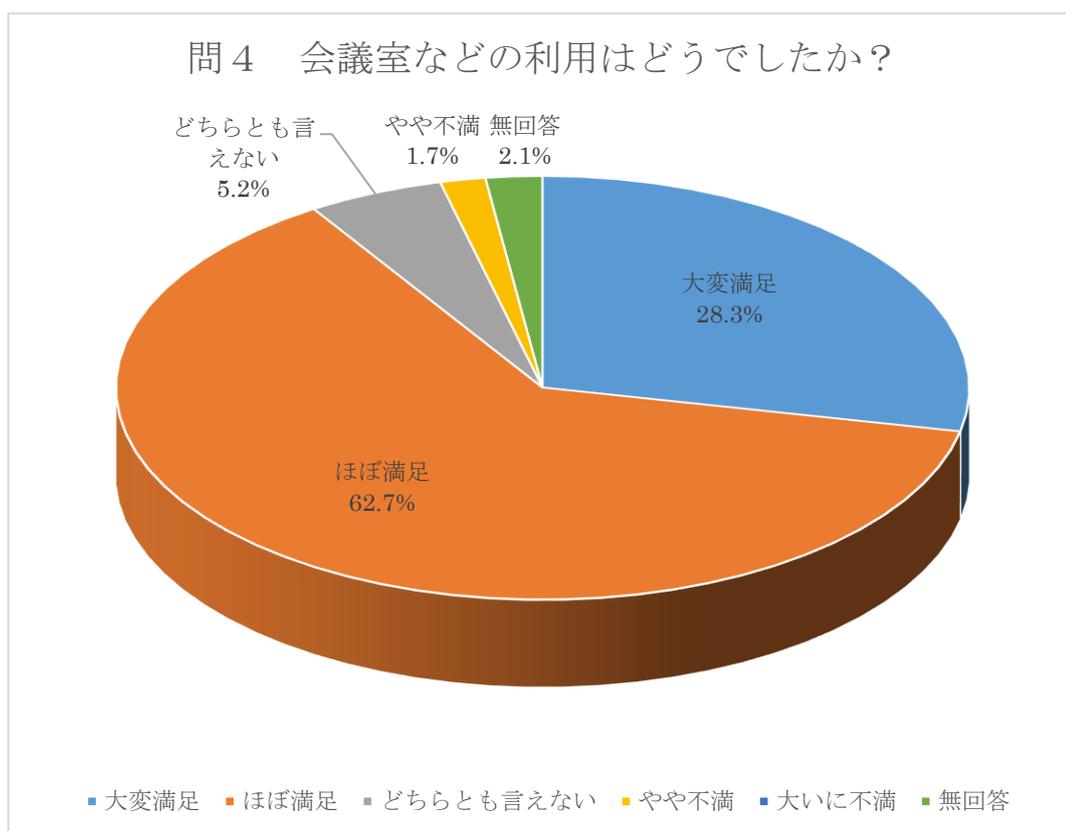


問4 会議室などの利用は、どうでしたか？

調査回答は下図のとおりです。全体の91.0%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」と回答をいただいております。高い評価を得ています。

○この設問についていただいたご意見

- ・広さは良いが寒い。
- ・もう少し早い時間から使えるといいな。9:00~とか。
- ・廊下での話し声で会議の妨げとなることが多くある。
- ・会議の時、別の部屋の声が気になった時がありました。かなり大きな声でした。

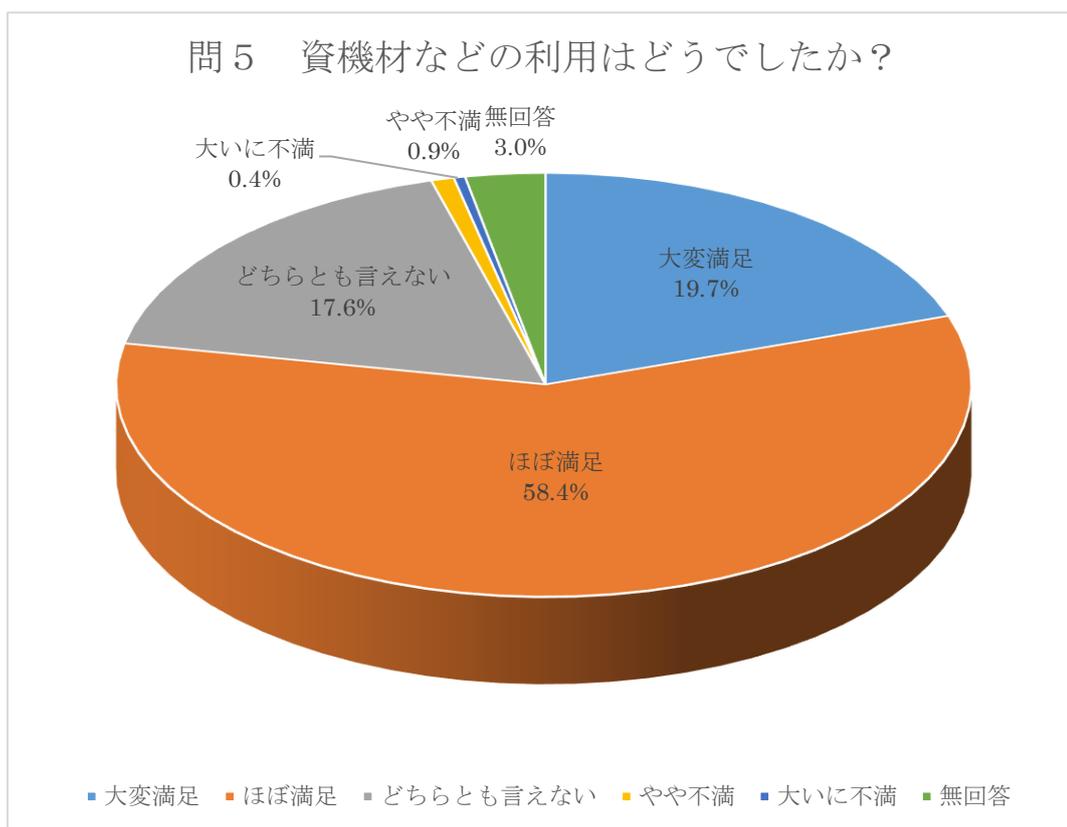


問5 資機材などの利用は、どうでしたか？

調査回答は下図のとおりです。全体の78.1%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」と回答をいただいております。一方、「やや不満」「大いに不満」が1.3%で、資機材の整備についてご意見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

- ・プロジェクターの光量、ピントがより良いものを希望。
- ・プロジェクター投影時の照明が暗くなる場所。

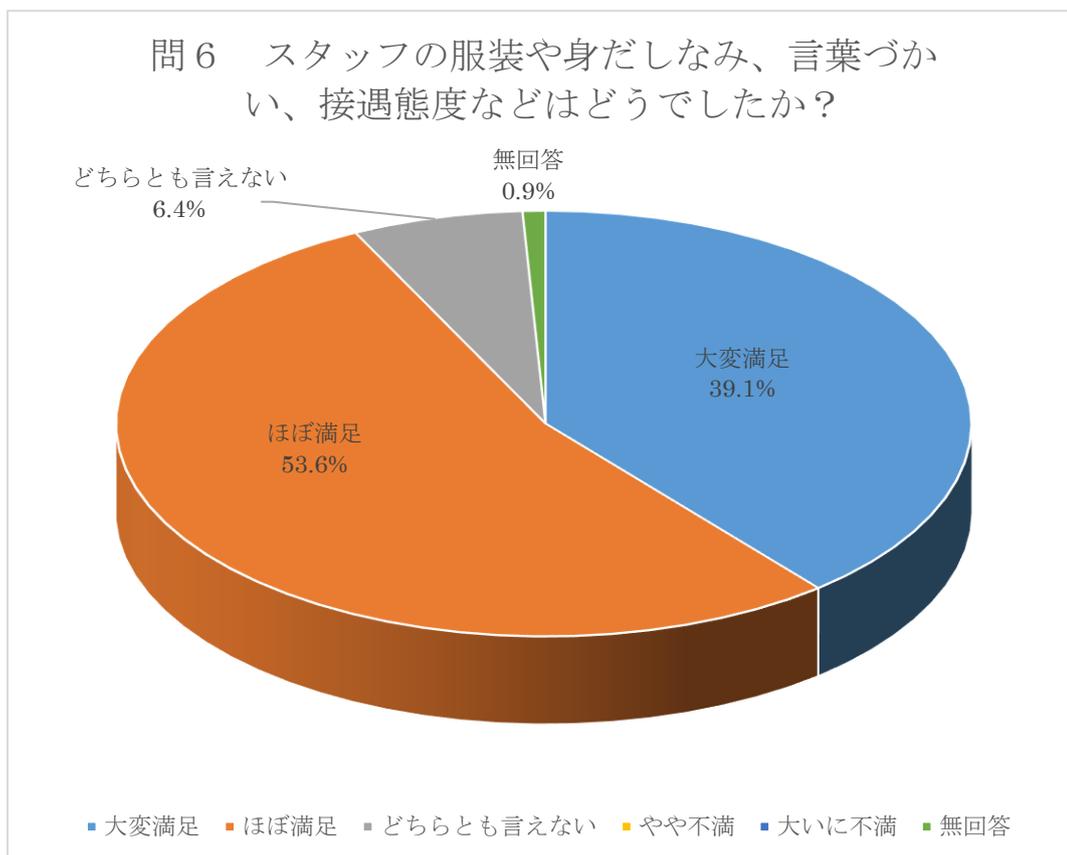


問6 スタッフの服装や身だしなみ、言葉づかい、接客態度は、どうでしたか？

調査回答は下図のとおりです。全体の92.7%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」と回答をいただいております。高い評価を得ています。

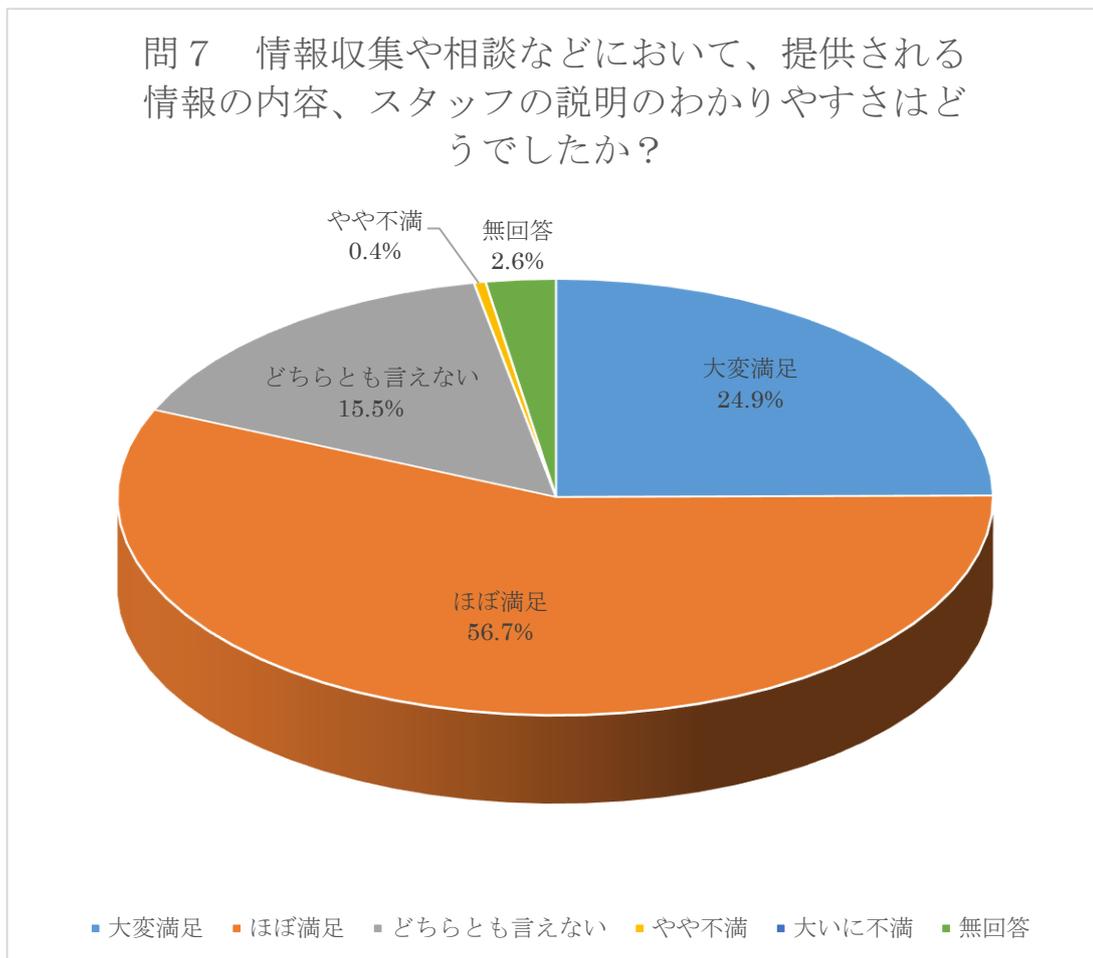
○この設問についていただいたご意見

- ・とても好感が持てました。



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81.6%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」と回答をいただいています。一方、「どちらとも言えない」が15.5%となっています。

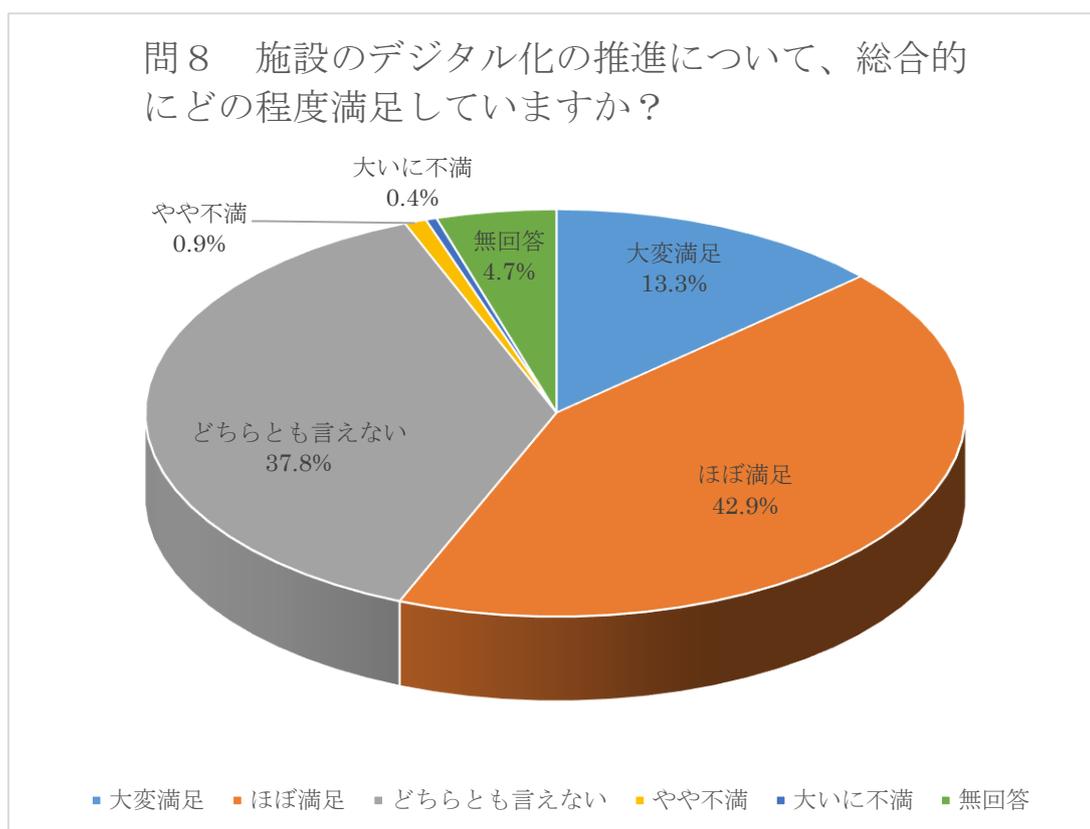


問8 施設のデジタル化の推進について、総合的にどの程度満足していますか？

調査回答は下図のとおりです。全体の56.2%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。概ね肯定的な評価を得ています。一方、「どちらとも言えない」が37.8%となっています。

○この設問についていただいたご意見

- ・デジタルがよくわからない。
- ・デジタルそのものについて行けずわからない。
- ・デジタル化については気に止めたことはありませんでした。

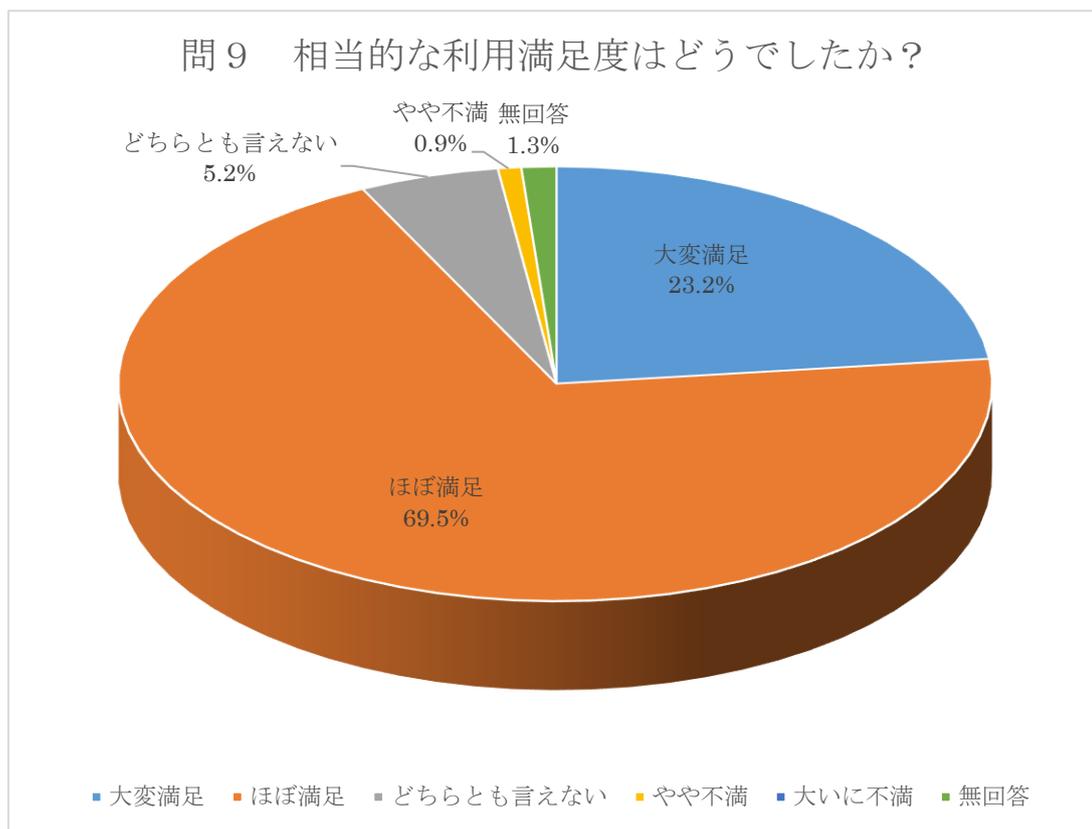


問9 総合的な利用満足度は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の92.7%の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております、高い評価を得ています。

○この設問についていただいたご意見

- ・構造上仕方ないと思いますが毎回迷子になります。



2 その他利用者の声

- ・視聴覚室にもプロジェクター用スタンドが欲しい。
- ・スタッフさんがいつも親切で気持ちの良い対応をしていただきました。ありがとうございます。
- ・こういう会議室があると助かります。ありがとうございます。

3 昨年度の改善事項について

昨年度の改善事項について、引き続き検討していきます。

今年度は、作業室の印刷機を更新し、利用者サービスの向上に努めました。

また、回答方法の選択肢を広げるため、今年度より調査方法にオンライン回答を導入し、総回答数は233名と昨年度から21名増加しました。

4 改善事項と今後の対処方法

施設設備や会議室、資機材などの利用に関するご意見について、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。

また、今年度は新たに設問8を設け、施設手続きのデジタル化に関する利用者の意向を把握したところ、肯定的な意見が一定数見られた一方、「どちらとも言えない」とする回答も多く、利用者の意識が必ずしも一方向に定まっている状況ではないことがうかがえました。利用者の利便性や利用環境に配慮しながら、デジタル化のあり方について今後も検討していきます。

5 総合分析

総合的な利用満足度について、全体の92.7%の方から、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。一方で、施設設備に関する要望や改善に関する意見も寄せられていることから、これらの意見を参考にしながら、今後も利用者の視点に立った施設運営を行い、より一層のサービス向上に努めていく必要があります。

また、今年度新たに把握したデジタル化に関する意向についても、今後の施設運営や手続きのあり方を検討するうえでの参考とし、利用者の利便性向上につながる取組を進めていきます。