

令和6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7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6年12月1日から令和7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 受付窓口でアンケートを依頼し、回収箱に投函
- 4 回答数 212人
 - 年齢
 - 10歳代 1人 (0.5%)
 - 20歳代 16人 (7.5%)
 - 30歳代 18人 (8.5%)
 - 40歳代 32人 (15.1%)
 - 50歳代 43人 (20.3%)
 - 60歳代以上 79人 (37.3%)
 - 未記入 23人 (10.8%)
- 5 利用された施設（※複数回答有り）

市民交流ホール	3人	作業室	10人	視聴覚室	109人
会議室1	28人	会議室2	9人	会議室3	20人
未記入	45人				
- 6 利用頻度
 - ほぼ毎日 2人 (0.9%)
 - 週1～2回 15人 (7.1%)
 - 月1～2回 64人 (30.2%)
 - 年5～6回 20人 (9.4%)
 - 年1～2回 69人 (32.5%)
 - 未記入 42人 (19.8%)

※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。

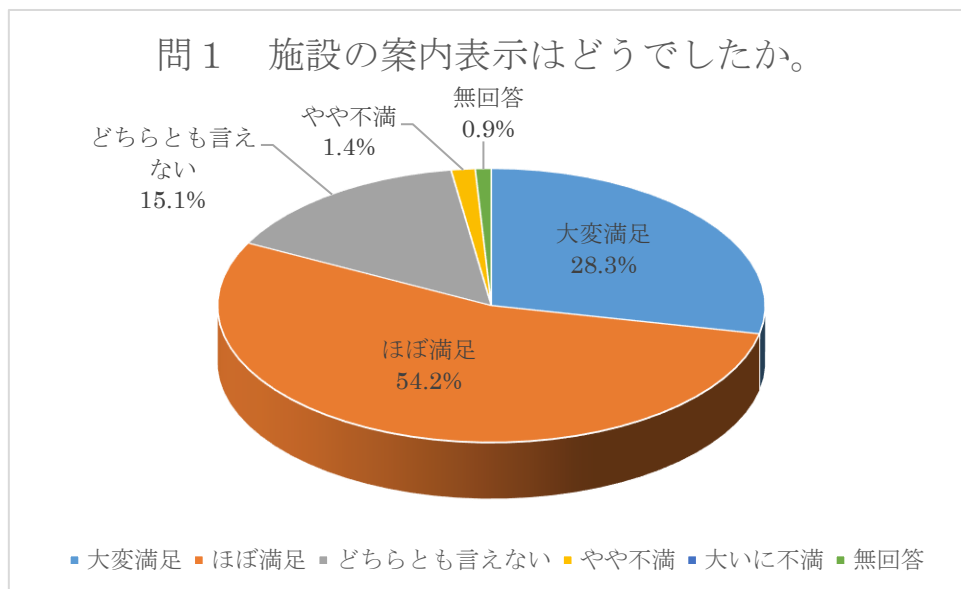
1 調査項目

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82.5%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15.1%あります。

○この設問についていただいたご意見

- ・入口の外で少し迷った。
- ・案内をどこで見ればいいのかわからない。
- ・英語の表示があると助かります。
- ・案内ボードに気付かなかった。
- ・3F駐車場から来ましたが、通路では案内表示を見かけなかった。

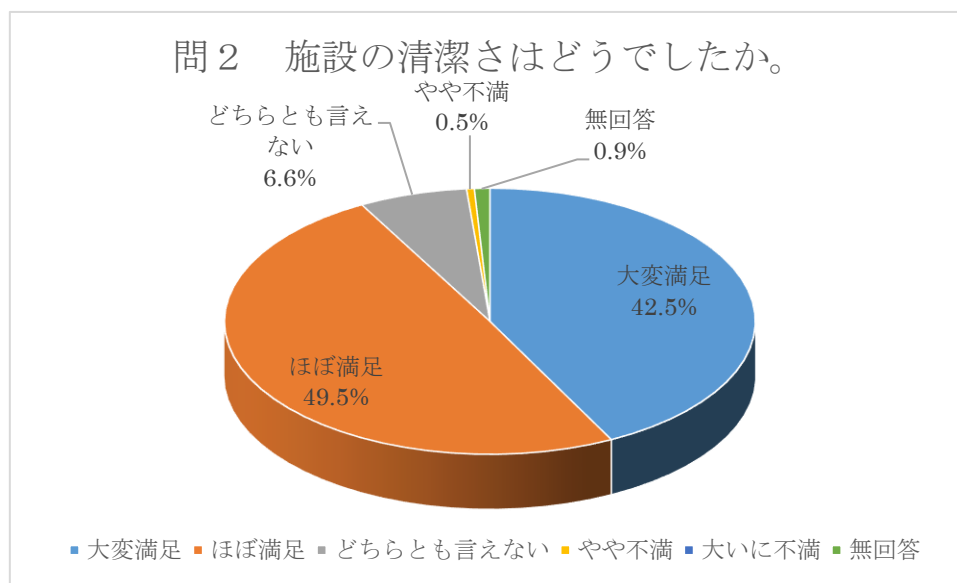


問2 施設の清潔さは、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の92.0%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。一方、「どちらとも言えない」が6.6%あります。

○この設問についていただいたご意見

- ・トイレが古い。
- ・針が落ちていたことがあります。各団体使用後の確認はしっかりお願いしたいです。
- ・いつもきれいにして頂き気持ち良く使用できました。

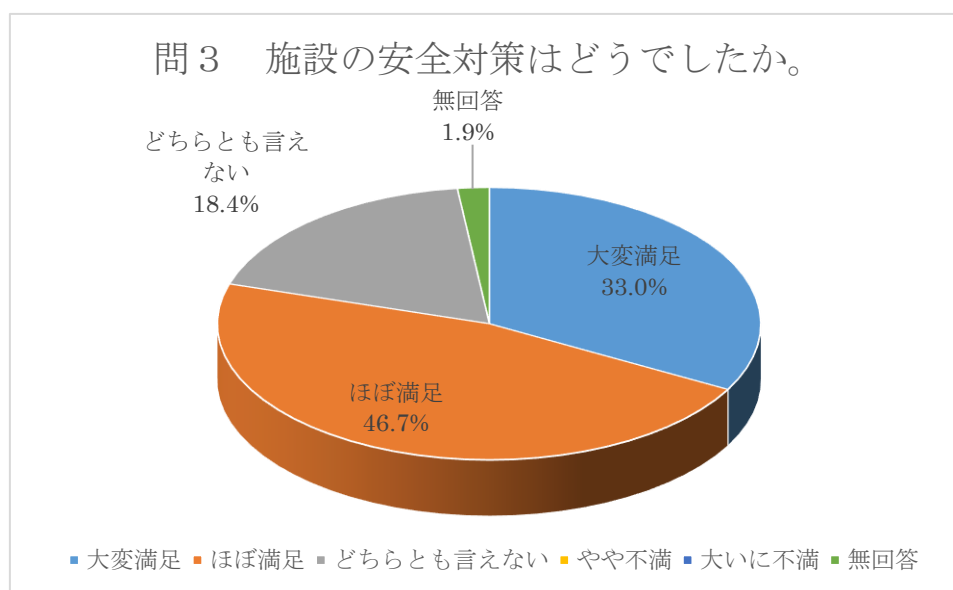


問3 施設の安全対策は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の79.7%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18.4%となっています。

○この設問についていただいたご意見

- ・洋式トイレが冷たかった。夏は良いが冬はつらい。
- ・注意事項の説明は特になかった。

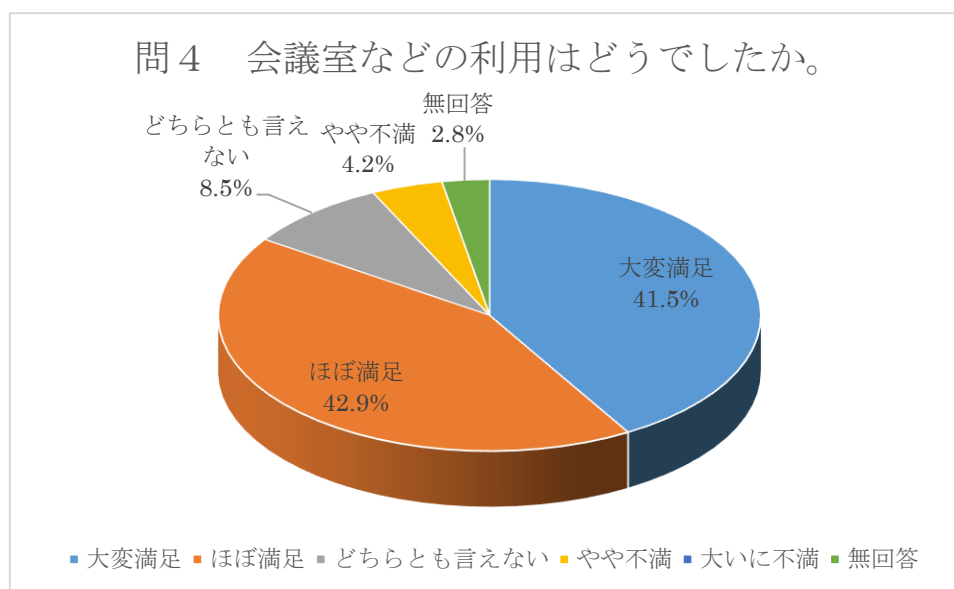


問4 会議室などの利用は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の84.4%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、「どちらとも言えない」が8.5%で、会議室の音や照明の明るさ、空調の温度に関し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

- ・廊下の声が少し聞こえる場面があった。
- ・エアコンが場所によっては寒かったりする。
- ・声が外に聞こえてしまう。
- ・会議室1、2、3を同時に利用した時、やかましい。
- ・部屋の上が空いているのと、換気扇の音がうるさくて会議がしにくいです。
- ・照明がやや暗い。
- ・照明が一部屋あたりになってなくて暗い。上部が空いているので声がもれてしまう。
- ・天井があいているので会話が丸聞こえ。
- ・会議室で隣の部屋の音が気になる事がある。
- ・会議室の壁の上部が抜けているため声が聞こえる。
- ・他の部屋の音が聞こえて講師の声が聞こえない事があるので、独立性を保つ部屋を望む。
- ・室内の広さも空調も快適でした。
- ・寒い。

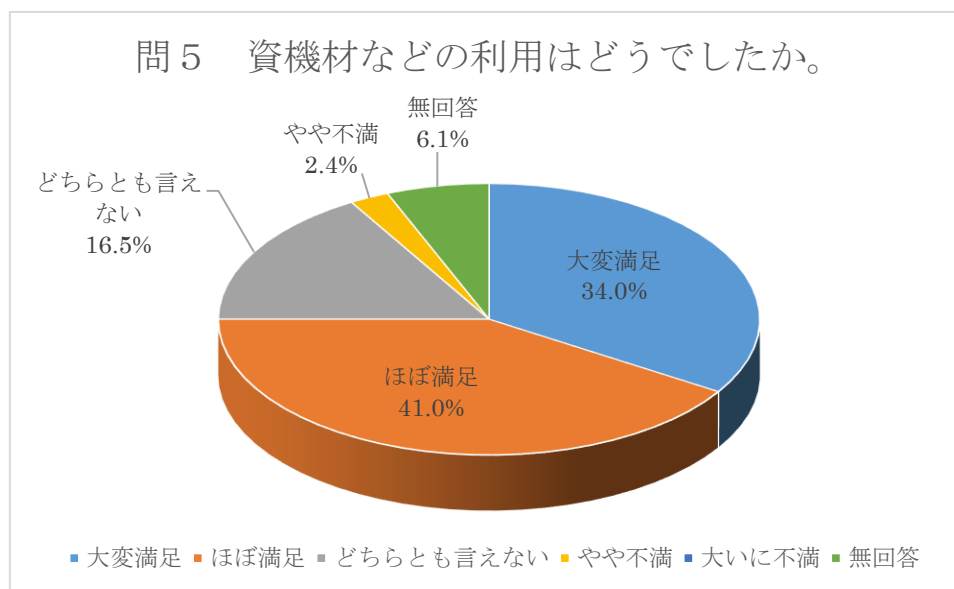


問5 資機材などの利用は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の75.0%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。一方、「やや不満」が2.4%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

- ・プロジェクターが天井に設置されていると嬉しいです。
- ・プロジェクターは天井に常時設置してあると嬉しい。
- ・一度電池の残量がありませんでしたが、予備が入っていたので助かりました。

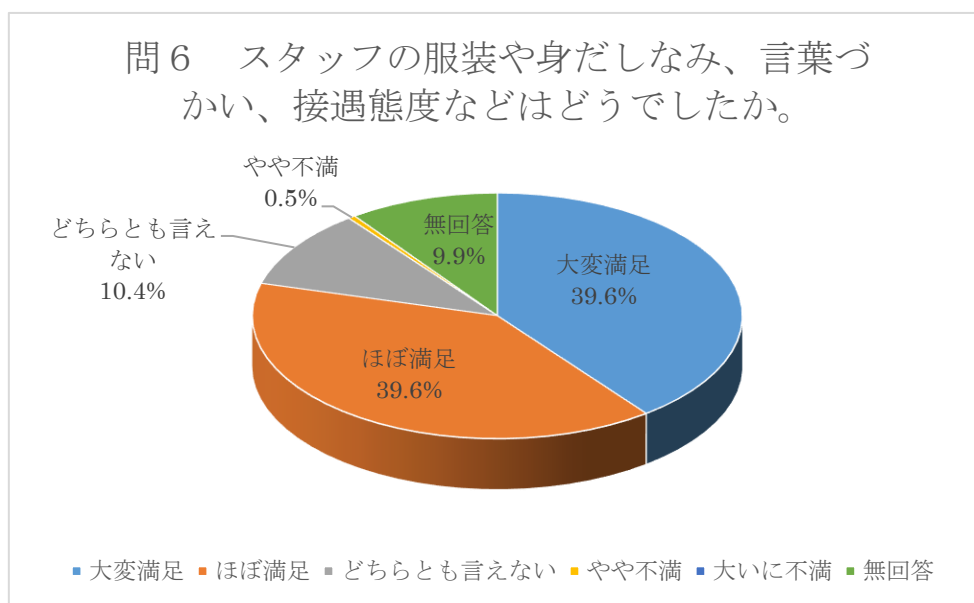


問6 スタッフの服装や身だしなみ、言葉づかい、接遇態度は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の79.2%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、「どちらとも言えない」が10.4%となっています。

○この設問についていただいたご意見

- ・言葉使いや態度が丁寧で優しい。
- ・親切な案内でした。
- ・いつも笑顔であいさつして頂き気持ちが良くなります。

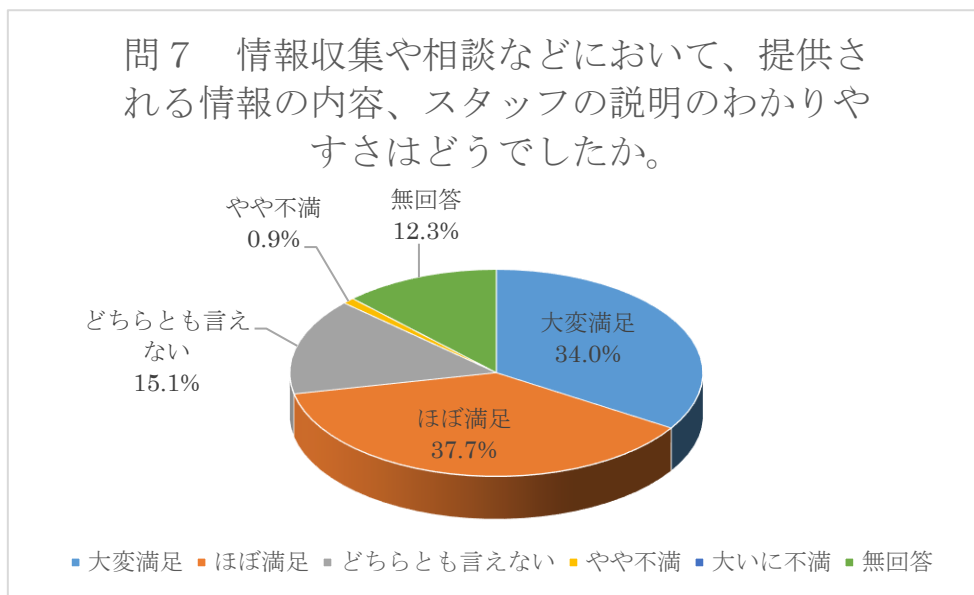


問7 情報収集や相談などにおいて、提供される情報の内容、スタッフの説明のわかりやすさは、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の71.7%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15.1%となっています。

○この設問についていただいたご意見

- ・もう少し時間があつたらと思いました。

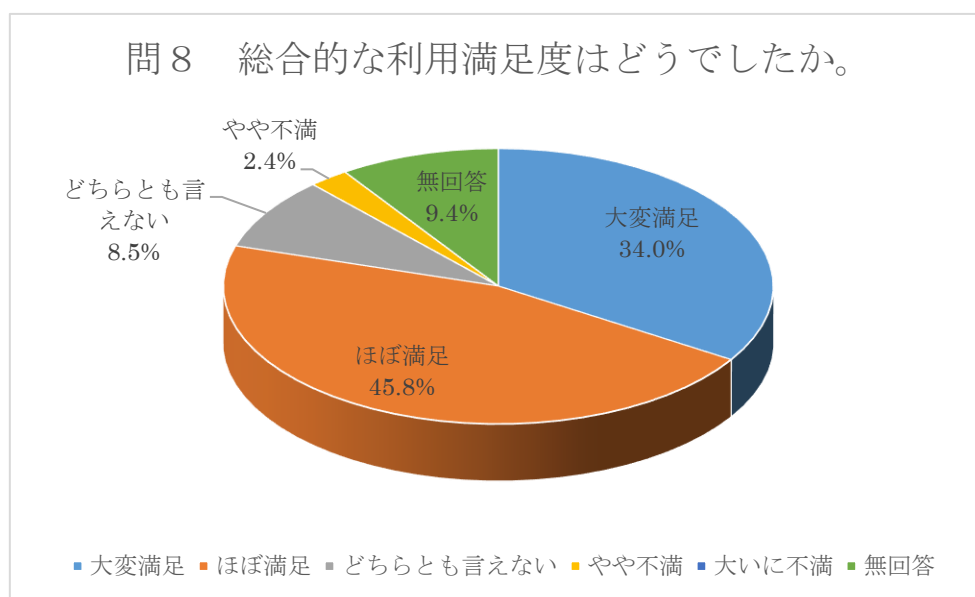


問8 総合的な利用満足度は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の79.8%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、「どちらとも言えない」が8.5%となっており、「やや不満」が2.4%でトイレの洋式化の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

- ・トイレの水が流れにくいです。和式が多いと感じました。



2 その他利用者の声

- ・スタッフの方には丁寧な説明をして頂きまして助かりました。感謝しています。
- ・洋式トイレがよく詰まる。
- ・初めて利用しました。また参加（利用）させていただきます。
- ・いつもありがとうございます。
- ・団体登録をして名簿など提出するが年の中で変更（追加など）もある度に来なくてはいけないのでメールで提出しても良いことになるとうれしい。
- ・パソコンおたすけ隊にお世話になっております。とてもよい感じで楽しく勉強させて頂いております。感謝、感謝です。
- ・少し暗いです。（視聴覚室）
- ・3Fの自販機でお茶類が欠品しておりB1Fで購入しました。補充してください。
- ・駐車場が終日無料なのがあるがたい。
- ・このような施設は、活動する側としてありがたいです。これからもよろしくお願いします。
- ・会議室の予約もしやすく有難いです。

- ・駐車代が無料なのが良い。
- ・駐車料金が不要なのが良い。
- ・駐車場から直接来ることができ、又駐車場が無料になるので大変助かる。
- ・駐車料金が無料となることがとても良い。
- ・和式トイレが多く水の流れが悪い。
- ・9：00開店が良いですね。
- ・継続して利用して頂ける様にお願い致します。

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は引き続き検討していきます。

また、ボランティア・市民活動団体に対する活動支援を充実させるため、資金獲得のためのNPOスキルアップ講座を市民協働国際課と社会福祉協議会の合同で開催しました。また、今年度からInstagramの運用を開始し、市民活動に関する情報発信の充実に努めました。

4 改善事項と今後の対処方法

施設の案内表示や会議室、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ます。

5 総合分析

総合的な利用満足度については、全体の79.8%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。引き続き、利用者の利便性を重視した施設運営を行っていきます。

また、施設の構造による音漏れに関する意見をいただいております。防音カーテン活用の周知や併設するプリオ生涯学習会館と連携を図りながら、問題を軽減していく必要があります。会議室の照明についてもプリオ管理会社と連携を図りながら、検討していく必要があります。