

# 令和4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5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4年12月1日から令和5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 213人
  - ① 性別 男性 76人(35.7%)  
女性 127人(59.6%)  
未記入 10人(4.7%)
  - ② 年齢 10歳代 9人(4.2%)  
20歳代 22人(10.3%)  
30歳代 21人(9.9%)  
40歳代 20人(9.4%)  
50歳代 30人(14.1%)  
60歳代以上 103人(48.4%)  
未記入 8人(3.8%)
- 5 利用された施設（\*複数回答有り）

市民交流ホール	7人	情報コーナー	4人	作業室	23人
視聴覚室	108人	会議室1	35人	会議室2	21人
会議室3	34人	未記入	24人		
- 6 利用頻度

ほぼ毎日	3人(1.4%)
週1～2回	28人(13.1%)
月1～2回	95人(44.6%)
年5～6回	34人(16.0%)
年1～2回	33人(15.5%)
未記入	20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。

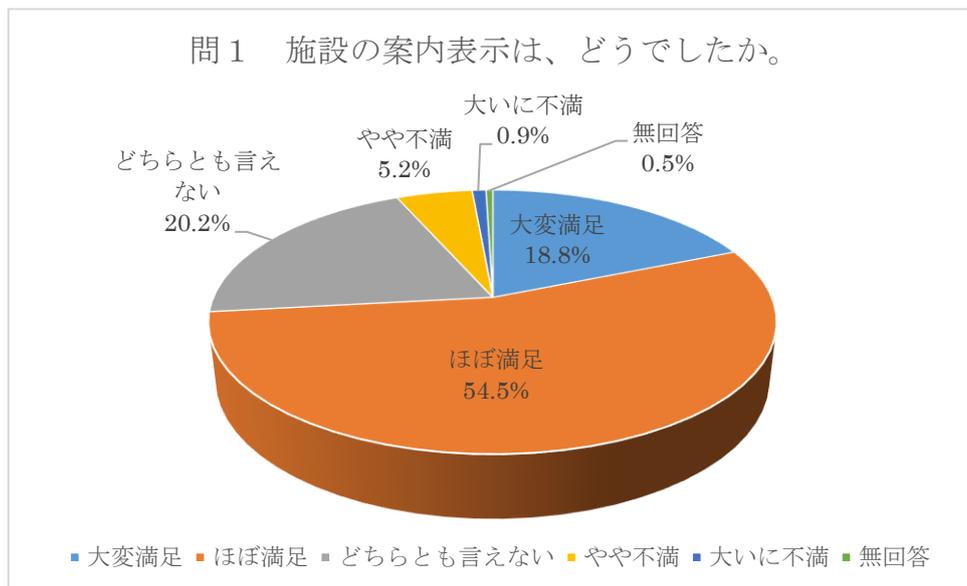
# 1 調査項目

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73.3%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20.2%、「大いに不満」、「やや不満」が6.1%あります。

○この設問についていただいたご意見

- ・駐車場の位置が分かり辛い。
- ・駐車場で迷った。
- ・駐車場が分かりにくい。
- ・少しわかりづらい。
- ・西側のエレベーターの中に各階に何があるのか書いてほしい。
- ・目的のところにはまっすぐ行けるので、案内表示は気になりませんでした。
- ・どこにあるのかわかりませんでした。
- ・視覚・聴覚の不自由な人へはどうなっているのかなど。
- ・わかっているつもりなので、不自由さはなし。
- ・すこしわかりにくいところがある。
- ・案内（部屋の位置など）をもっと分かり易くして欲しい。
- ・表示が小さいし、どこにあるか見つけにくい。
- ・チラシに4Fと記入があったが、どの部屋か分からなかった。
- ・漢字が多くて読めなかった。

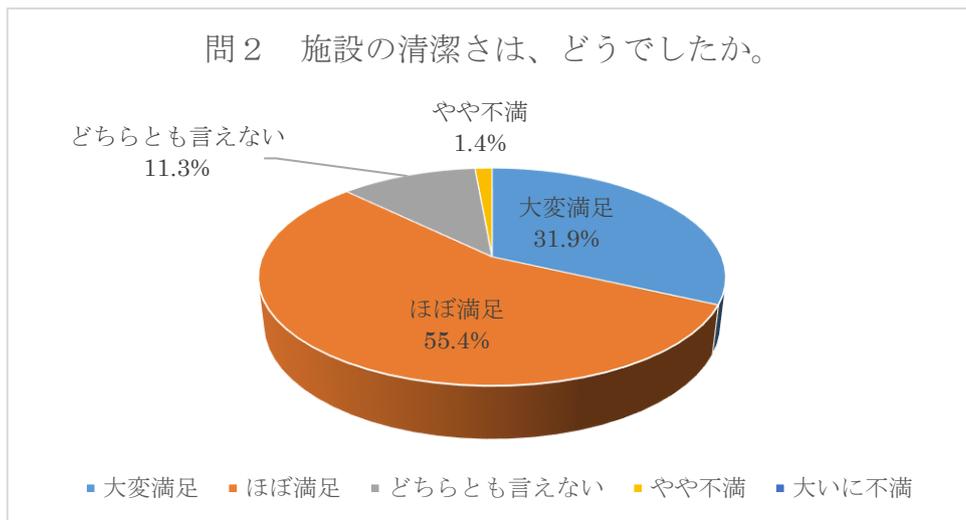


問2 施設の清潔さは、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の87.3%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11.3%あります。

○この設問についていただいたご意見

- ・駐車場がよごれている時がある。
- ・使っているロッカーとコピー室（作業室）はきれい。

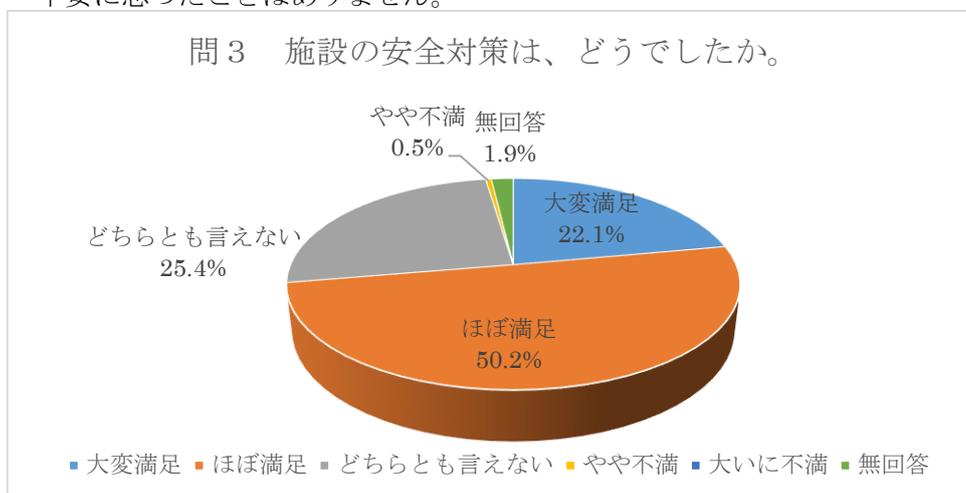


問3 施設の安全対策は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の72.3%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25.4%となっています。

○この設問についていただいたご意見

- ・床がデコボコしている気がする。
- ・困ったという意識がないので、大変満足にしましたが、よくわからないのが本音？
- ・あまり気になりませんでした。
- ・不安に思ったことはありません。

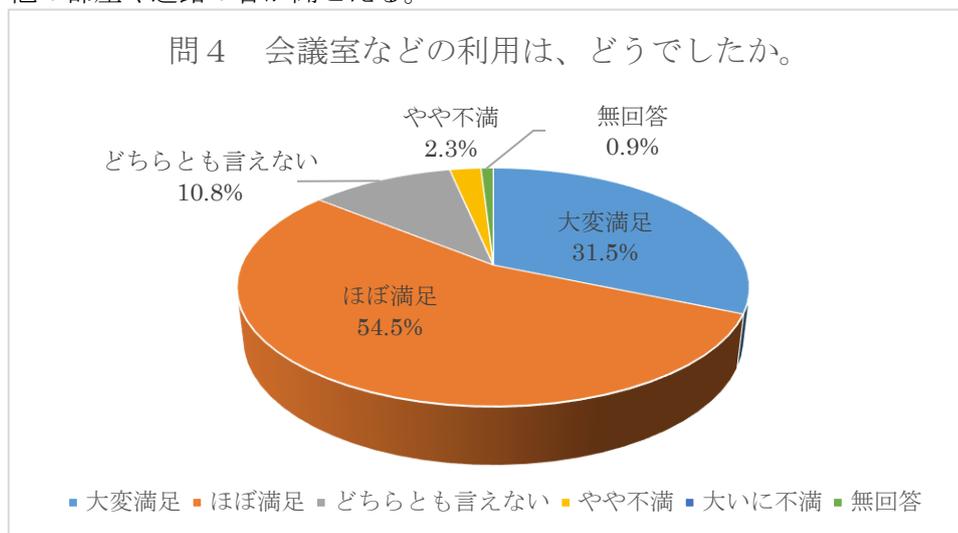


#### 問4 会議室などの利用は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の86.0%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、「どちらとも言えない」が10.8%で、会議室の音や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

- ・隣の会議室からの声が聞こえ易い。
- ・本日は寒いのでもう少し暖かくしてほしい。
- ・冷暖がききすぎる。
- ・夏、寒かったです。
- ・少し暑かった。
- ・温度調節も良く、ここち良かったです。
- ・あつかった。
- ・隣の部屋等からの声がやかましい。講座中かもしれないがうるさいです。
- ・講演中の場合、静かな環境がほしいので、室内の音の密閉が出来ればと思います。
- ・個人相談時はホワイトボードなどで仕切りがあると良い。
- ・とてもありがたく使わせてもらっている。
- ・隣の音が聞こえるのでやかましい時がある。
- ・他の部屋や通路の音が聞こえる。



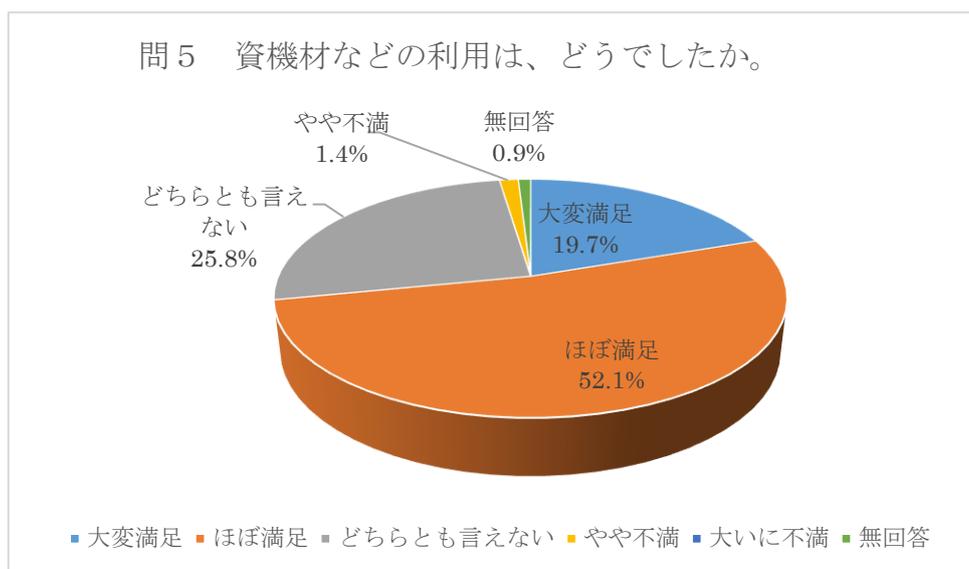
#### 問5 資機材などの利用は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の71.8%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25.8%となっています。

○この設問についていただいたご意見

- ・できれば大型モニターがあれば嬉しい。

- ・プロジェクターの使い方、わかりにくい。
- ・机等の組み合わせが良く分からず、スキ間ができました。
- ・車イスを皆の目につく所にもうすこしたくさんおいてもらおうと利用しやすいと思います。
- ・来年も利用します。
- ・Wi-Fiがもっと充実しているとよい。
- ・使いやすくわかりやすい説明がありがたい。

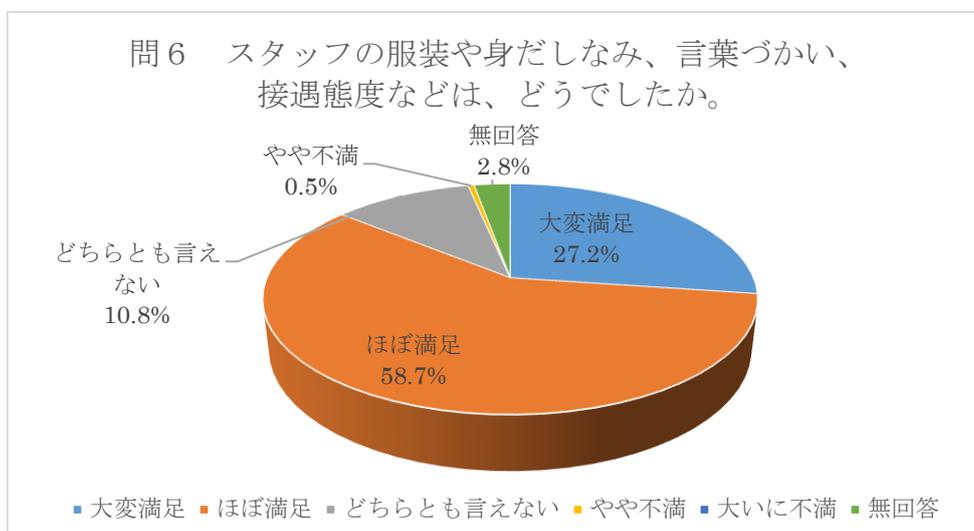


問6 スタッフの服装や身だしなみ、言葉づかい、接遇態度は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の85.9%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10.8%となっています。

○この設問についていただいたご意見

- ・みなさん親切

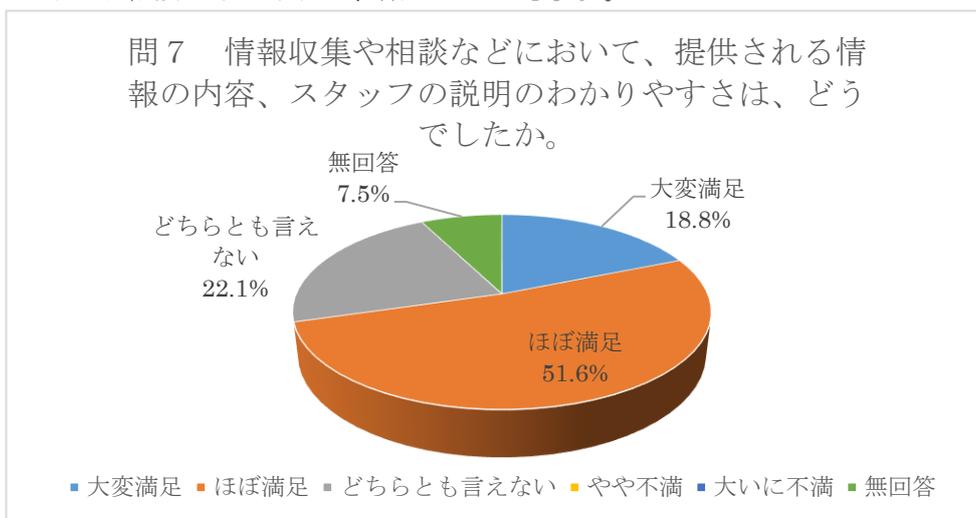


問7 情報収集や相談などにおいて、提供される情報の内容、スタッフの説明のわかりやすさは、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の70.4%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22.1%となっています。

○この設問についていただいたご意見

- ・全くといってよい初心者根気よく教えて下さりありがたいことでした。
- ・あまり相談しないけれど、話せばとても親切。

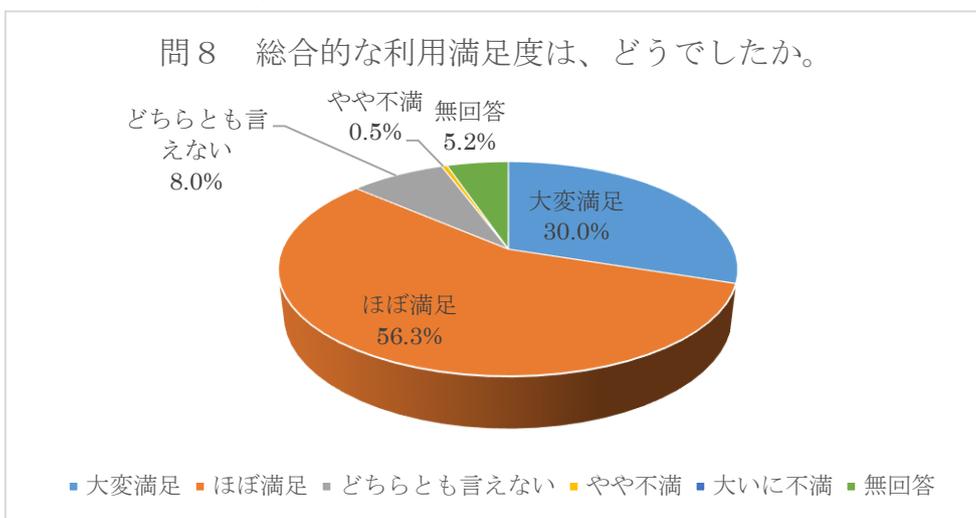


問8 総合的な利用満足度は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の86.3%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。概ね高い評価を得ています。一方、「どちらとも言えない」が8.0%となっています。

○この設問についていただいたご意見

- ・ありがとうございます。感謝。このサービスを続けて。
- ・各階のトイレの不都合の状況（現状）がよくわからない。不都合の期限、現状など。



## 2 その他利用者の声

- ・マイクのカバーは良い取組であると思います。(コロナ予防の為)
- ・扇風機の回転が大きい。
- ・大声を出さないよう事前に通知して。

## 3 昨年度の改善事項について

昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止として、施設利用にあたり手指消毒や体温測定を始め、利用者の把握、施設利用ごとの部屋換気、利用施設・備品の消毒を徹底して行い、安心して利用できる対策を講じました。

## 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。

また今年度はプリオビル全体でトイレの改修工事があったため、利用団体には事前に周知しましたが、知らずに訪れご不便を感じられた利用者もありましたので、引き続き利用団体には事前周知を図るとともに、窓口でも利用者にお伝えします。

今後も、利用者が安心して施設を利用できるよう、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底して行っていきます。

## 5 総合分析

総合的な利用満足度については、全体の86.3%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まいります。

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。