

令和3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4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3年12月1日から令和4年1月28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 246人
 - ① 性別 男性 89人(36.2%)
女性 138人(56.1%)
未記入 19人(7.7%)
 - ② 年齢 10歳代 3人(1.2%)
20歳代 16人(6.5%)
30歳代 28人(11.4%)
40歳代 45人(18.3%)
50歳代 41人(16.7%)
60歳代以上 93人(37.8%)
未記入 20人(8.1%)
- 5 利用された施設（*複数回答有り）

| | | | | | |
|---------|------|--------|-----|------|----|
| 市民交流ホール | 2人 | 情報コーナー | 0人 | 作業室 | 9人 |
| 視聴覚室 | 168人 | 会議室1 | 28人 | 会議室2 | 6人 |
| 会議室3 | 23人 | 未記入 | 25人 | | |
- 6 利用頻度

| | |
|-------|------------|
| ほぼ毎日 | 1人(0.4%) |
| 週1～2回 | 19人(7.7%) |
| 月1～2回 | 79人(32.1%) |
| 年5～6回 | 43人(17.5%) |
| 年1～2回 | 74人(30.1%) |
| 未記入 | 30人(12.2%) |

※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。

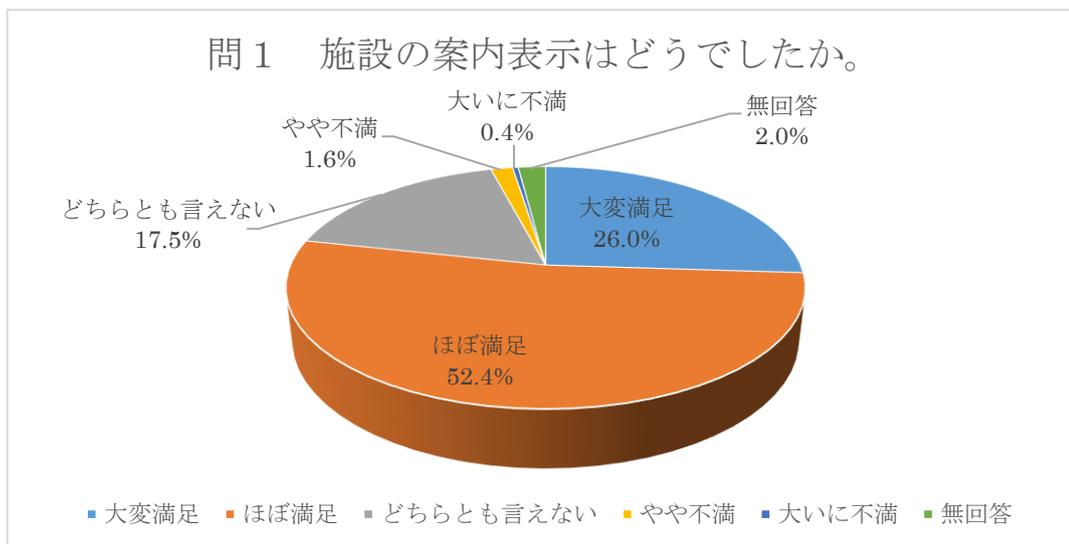
1 調査項目

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78.4%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17.5%あります。

○この設問についていただいたご意見

- ・表示が分かりにくかった。
- ・慣れているので気にならない。
- ・豊川市在住ではないので、市民活動センターにたどりつけない。
- ・プリオとプリオⅡの区別が明確でなく具体的な表示をしてほしい。
- ・あまりよく分からない。見てすぐ理解できない。
- ・一階にも会議等の案内を出してほしい。

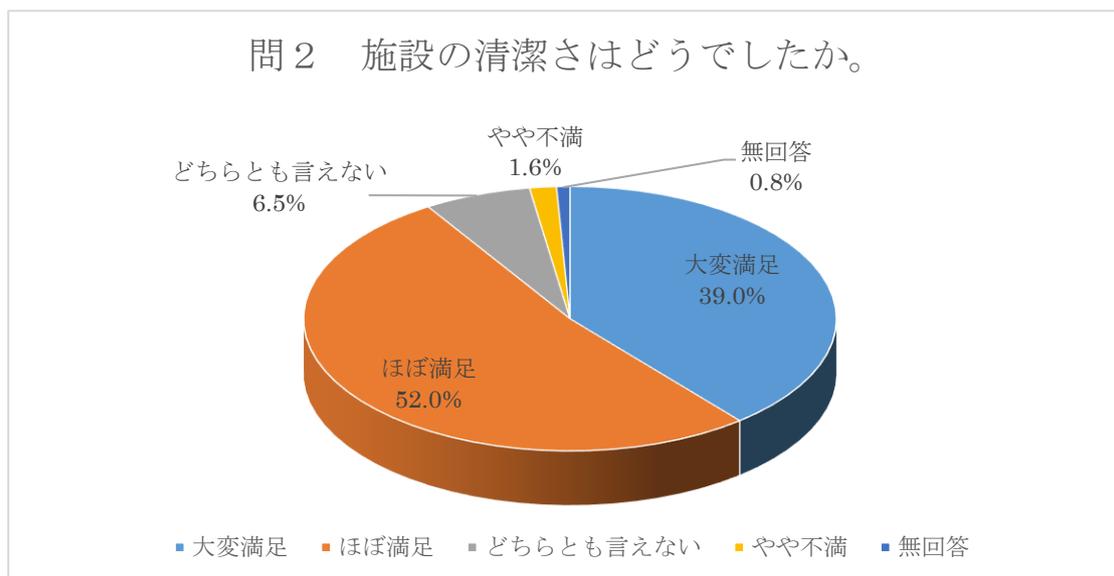


問2 施設の清潔さは、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の91.0%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6.5%あります。

○この設問についていただいたご意見

- ・設備が古い。
- ・椅子のシミが目立つ。
- ・各テーブルにシートが貼ってあるなど気遣ってくれていると思います。
- ・照明がうす暗い。
- ・いつもきれいです。
- ・お手洗いが洋式にすべてなるとよいと思います。

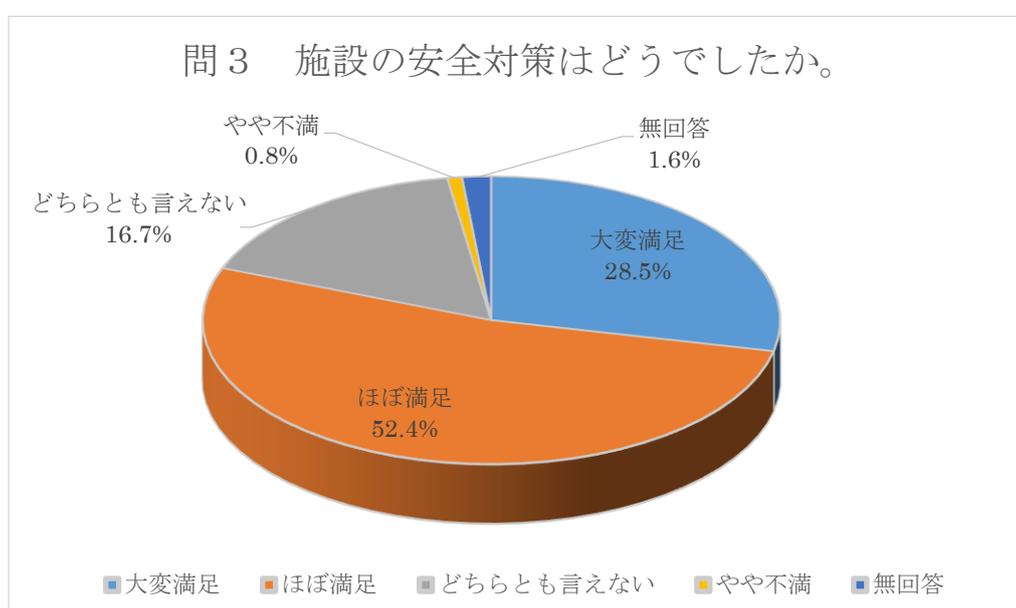


問3 施設の安全対策は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の80.9%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16.7%となっています。

○この設問についていただいたご意見

- ・机にビニールを引いていて大変だったと思います。
- ・こういった対策がしてあるのか実は知らないなので、掲示されていると分かりやすい。
- ・開口部が少ないので、空気の流れが非常に気になりました。

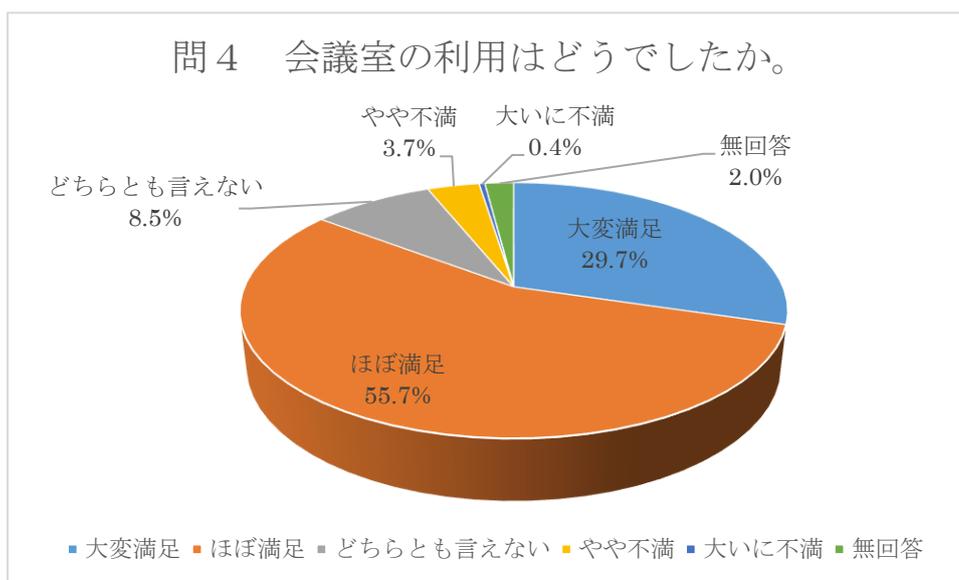


問4 会議室などの利用は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の85.4%の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいています。一方、「どちらとも言えない」が8.5%で、会議室の音に関してご指摘をいただいています。

○この設問についていただいたご意見

- ・10時オープンのため、10時前に入ることができない。
- ・利用はしやすいと思いますが、廊下や他の部屋に音がもれてしまうこと。外の音がうるさく室内の話が聞き取りにくい。
- ・どうしても音がワンワンになるので防音の板をはるだけでも違うかも。
- ・空調がうるさい。
- ・他の部屋の会話がよく聞こえる。
- ・空調の音が大きい。
- ・声が聴きにくい。隣室でマイクを使うとうるさく感じる。

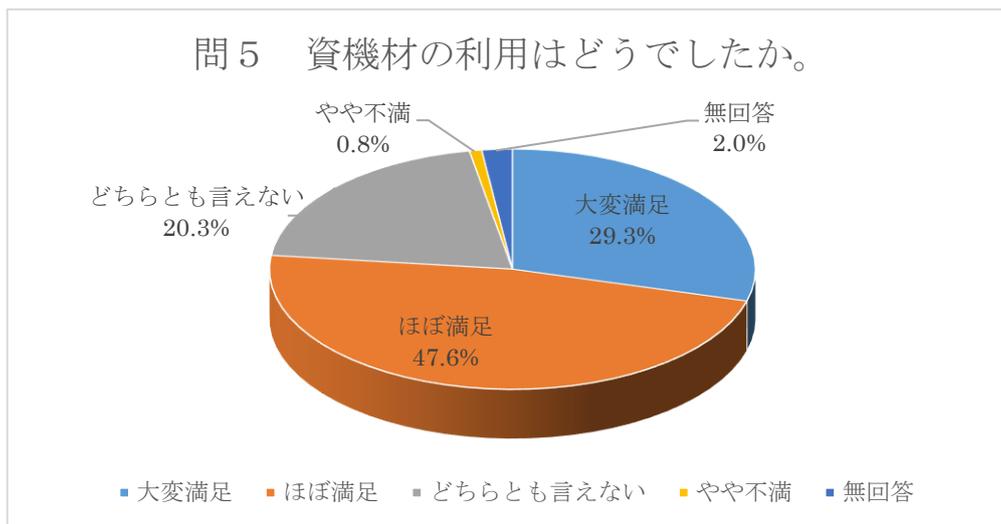


問5 資機材などの利用は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の76.9%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20.3%となっています。

○この設問についていただいたご意見

- ・使用することがほとんどない。

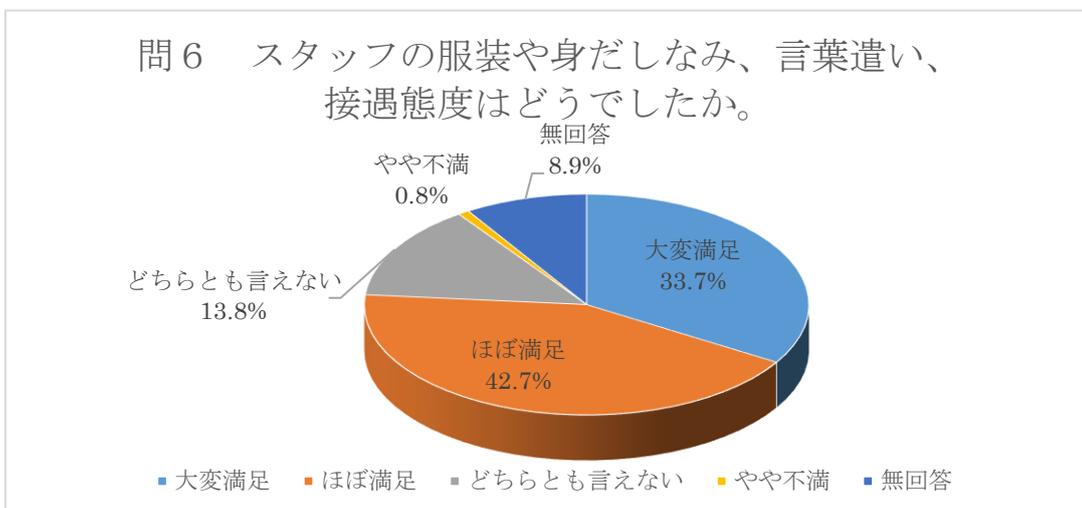


問6 スタッフの服装や身だしなみ、言葉づかい、接遇態度は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の76.4%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13.8%となっています。

○この設問についていただいたご意見

- ・みなさん親切でした。
- ・直接話していないので分かりません。



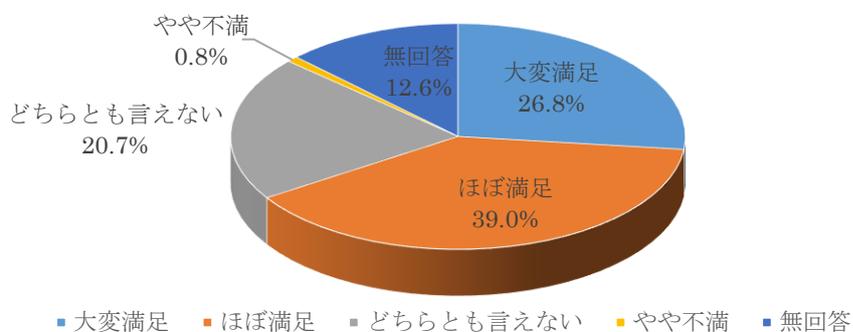
問7 情報収集や相談などにおいて、提供される情報の内容、スタッフの説明のわかりやすさは、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の65.8%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。一方、「どちらとも言えない」が20.7%となっています。

○この設問についていただいたご意見

- ・求める情報が乏しい。
- ・利用しませんでした。

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、スタッフの説明の分かりやすさはどうでしたか。



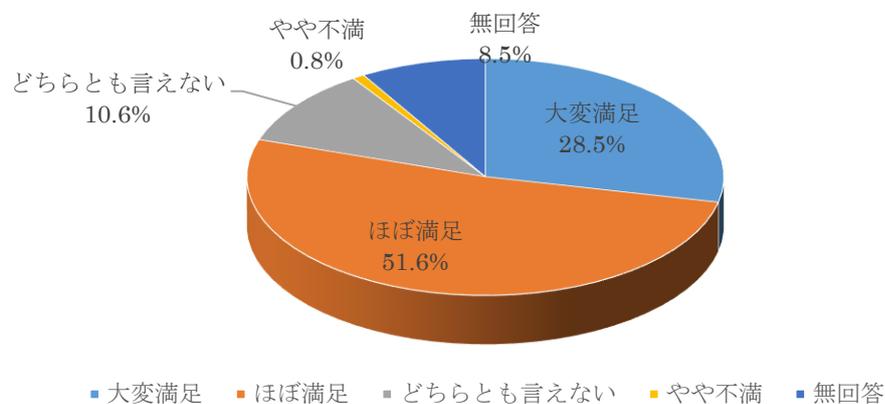
問8 総合的な利用満足度は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の80.1%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。概ね高い評価を得ています。一方、「どちらとも言えない」が10.6%となっています。

○この設問についていただいたご意見

- ・電気照明が少し暗い。

問8 総合的な利用満足度はどうでしたか。



2 その他利用者の声

- ・聴覚障がい者なので、アナウンスなどが分からない。

3 昨年度の改善事項について

プリオビルの老朽化により、施設の全体空調が機能低下したため、会議室に単独で空調を設置する工事を行い、利用者が快適に過ごせるよう環境改善を図りました。

また、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80.1%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。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。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。