

令和元年度 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2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 令和元年12月3日から令和2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 156人

- ① 性別 男性 63人(40.4%)
女性 87人(55.8%)
未記入 6人(3.8%)
② 年齢 10歳代 0人(0.0%)
20歳代 4人(2.6%)
30歳代 20人(12.8%)
40歳代 43人(27.6%)
50歳代 32人(20.5%)
60歳代以上 49人(31.4%)
未記入 8人(5.1%)

5 利用された施設（※複数回答有り）

市民交流ホール	5人	情報コーナー	1人	作業室	21人
視聴覚室	70人	会議室1	19人	会議室2	19人
会議室3	35人	未記入	10人		

6 利用頻度

- ほぼ毎日 1人(0.6%)
週1～2回 10人(6.4%)
月1～2回 97人(62.2%)
年5～6回 16人(10.3%)
年1～2回 21人(13.5%)
未記入 11人(7.1%)

※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。

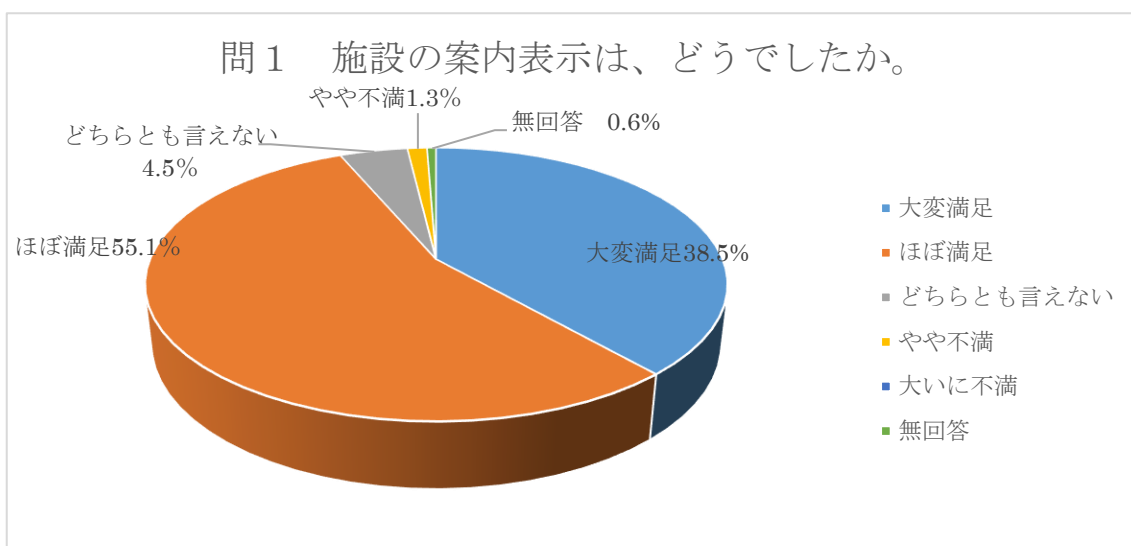
1 調査項目

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93.6%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。高い評価を得ています。

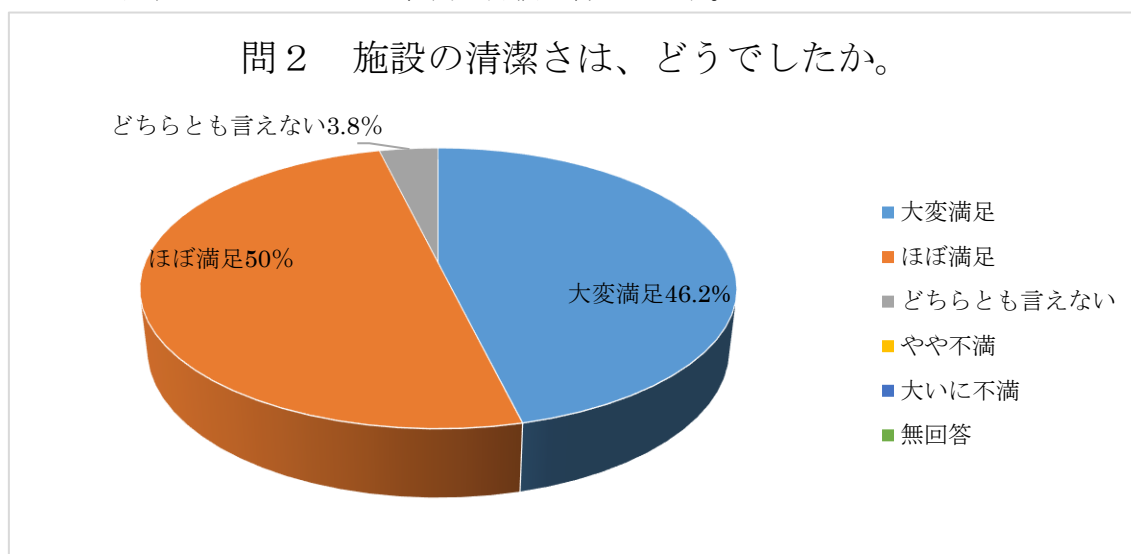
○この設問についていただいたご意見

- ・部屋がわからなかった。(受付で聞いた)



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96.2%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。高い評価を得ています。

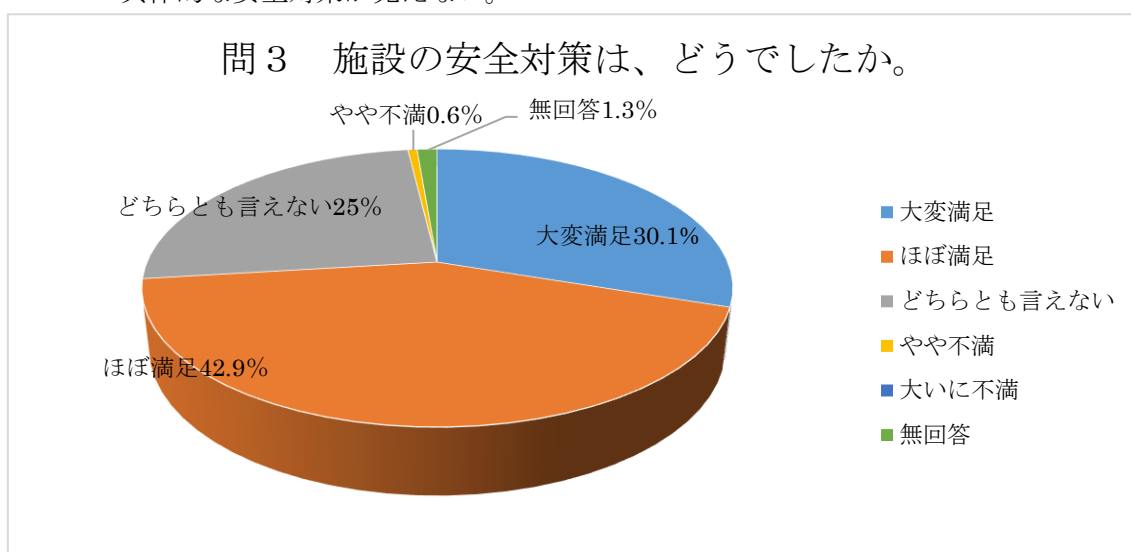


問3 施設の安全対策は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の73.0%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25.0%となっています。

○この設問についていただいたご意見

- ・避難訓練などに参加していないためわからないから
- ・できればトイレを洋式にして欲しい。
- ・具体的な安全対策が見えない。

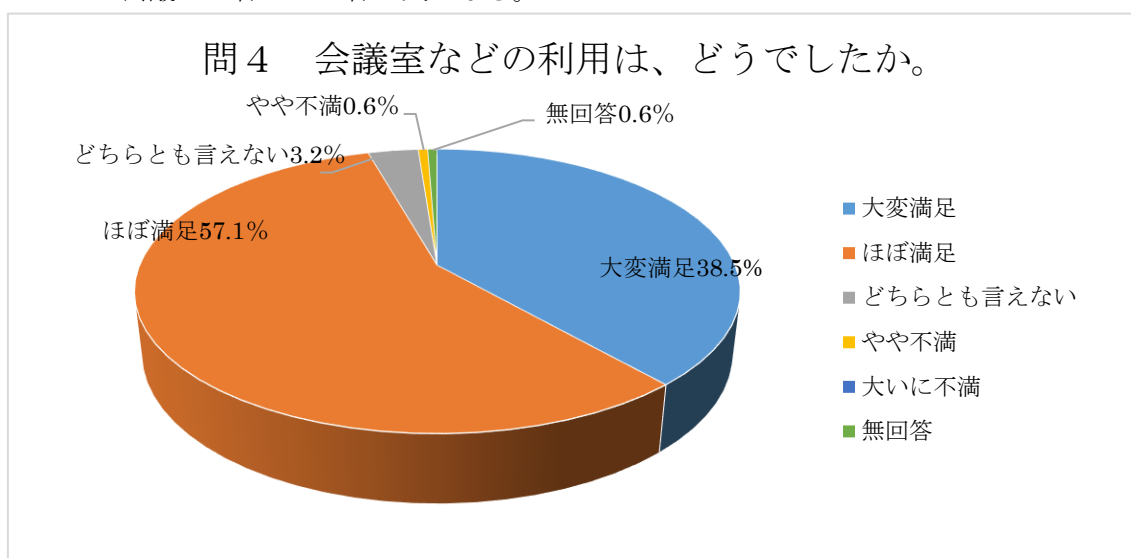


問4 会議室などの利用は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の95.6%の方が、「大満足」、「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0.6%で、会議室の音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

- ・音がもれる部屋もあるため。構造上しかたのないことだと思いますが
- ・会議室の音
- ・音が気になる。

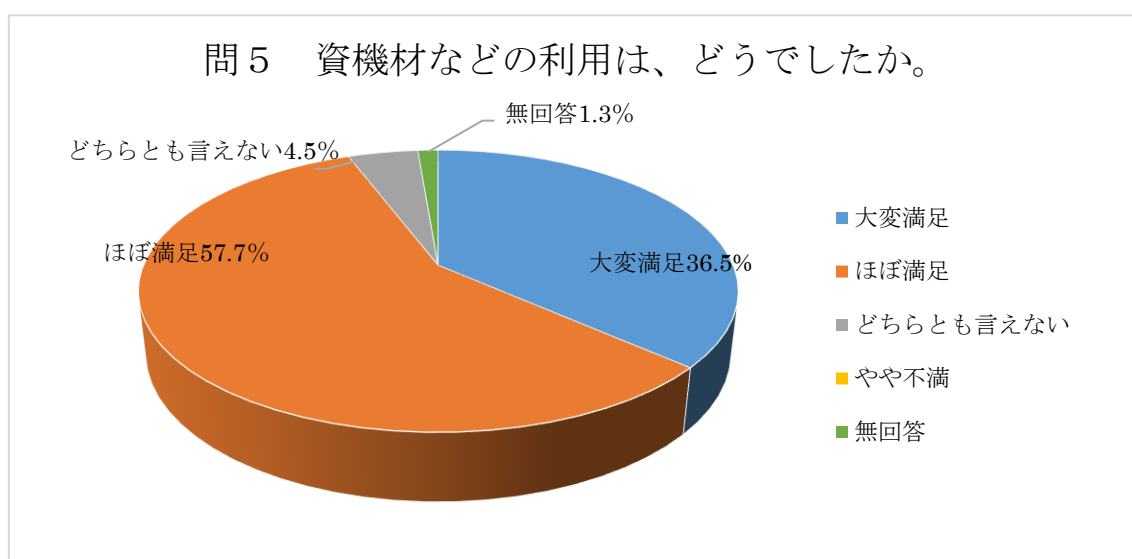


問5 資機材などの利用は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の94.2%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4.5%となっています。

○この設問についていただいたご意見

- ・印刷機が難しい
- ・ホワイトボードのペンが置いてあればよかった。
- ・コピー機、印刷機の使い方のコツがつかめず、何度も製本を繰り返しています。
- ・最近あまり使用しませんが、コピーの用紙を持って来なくてはいけないというのはちょっと…。と思います。

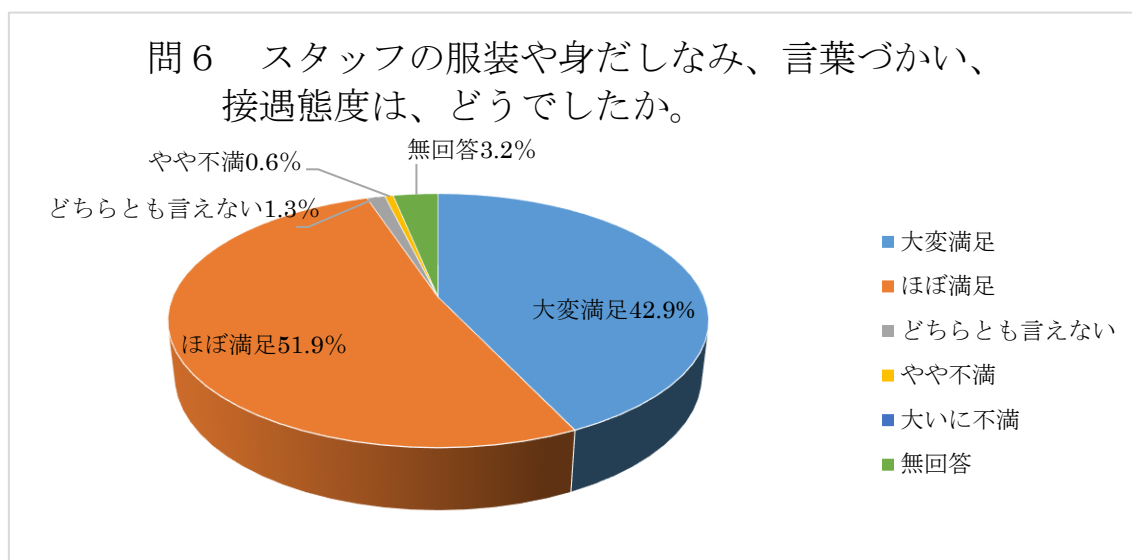


問6 スタッフの服装や身だしなみ、言葉づかい、接遇態度は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の94.8%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。高い評価を得ています。

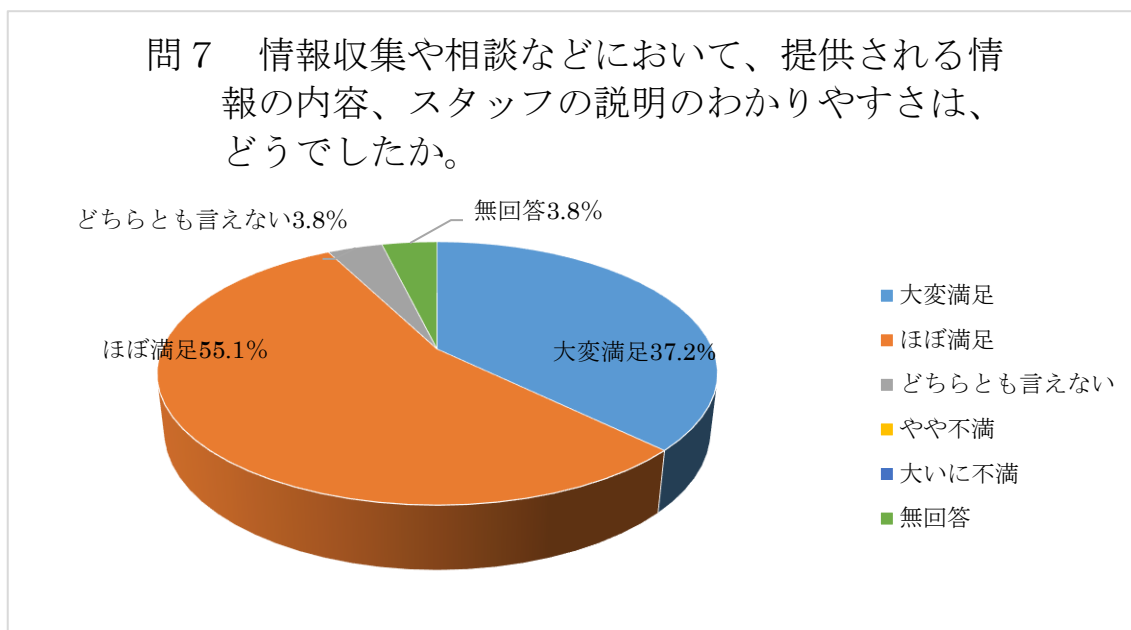
○この設問についていただいたご意見

- ・毎日笑顔で対応してくださり、とても気持ち良いです。ありがとうございます。



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92.3%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、高い評価を得ています。

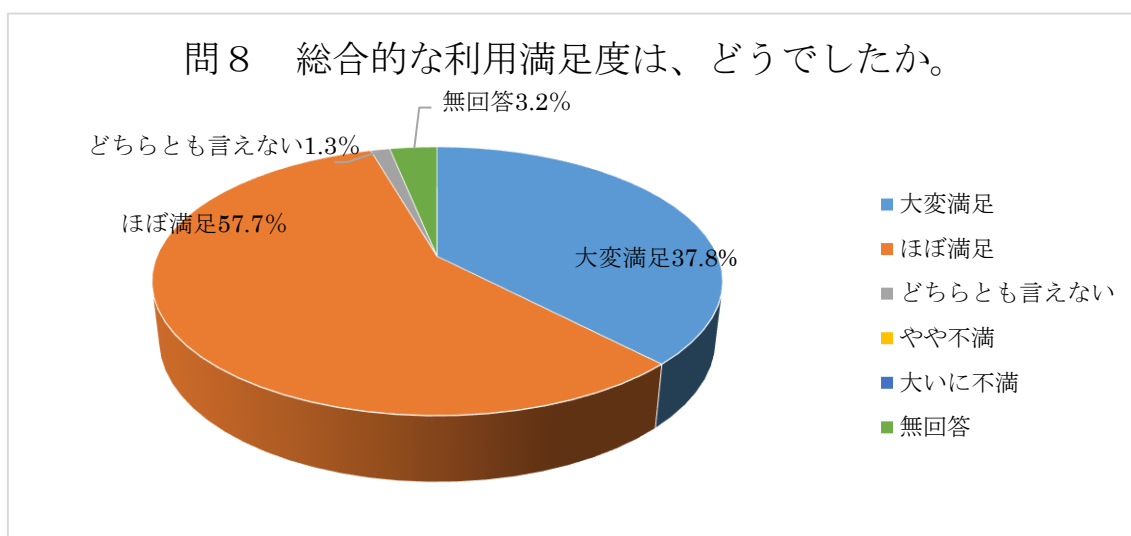


問8 総合的な利用満足度は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の95.5%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、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

・講座の聴取のみで利用の幅が少ないということで、あまりわかってないところです。



2 その他利用者の声

- ・ 室外からの声が騒がしい時あり。

3 昨年度の改善事項について

利用者が使用しているOSサポートが終了するパソコンを更新し、利用者が安心して使用できるようセキュリティの維持に努めました。また、型式が古く交換部品の調達の関係で修理に時間を要し、使用できず利用者に不便をかけていた印刷機を、新しい機種に更新し、利用者が資機材を快適に利用できる環境を整えました。

4 改善事項と今後の対処方法

施設の案内表示、会議室や資機材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95.5%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。今後も、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に関する意見をいただいておりますが、引き続き、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。