

平成25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

平成26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 平成26年1月29日から平成26年2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 150人

- ① 性別 男性 43人(28.7%)
女性 98人(65.3%)
未記入 9人(6.0%)
② 年齢 10歳代 0人(0.0%)
20歳代 8人(5.3%)
30歳代 22人(14.7%)
40歳代 26人(17.3%)
50歳代 32人(21.3%)
60歳代以上 54人(36.0%)
未記入 8人(5.3%)

5 利用された施設(*複数回答有り)

| | | | | | |
|---------|-----|---------|-----|------|-----|
| 市民交流ホール | 17人 | 情報コーナー | 6人 | 作業室 | 10人 |
| 視聴覚室 | 32人 | 会議室1 | 46人 | 会議室2 | 20人 |
| 会議室3 | 23人 | ロッカールーム | 0人 | 未記入 | 15人 |

6 利用頻度

- ほぼ毎日 0人(0.0%)
週1~2回 17人(11.3%)
月1~2回 69人(46.0%)
年5~6回 20人(13.3%)
年1~2回 26人(17.3%)
未記入 18人(12.0%)

※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。

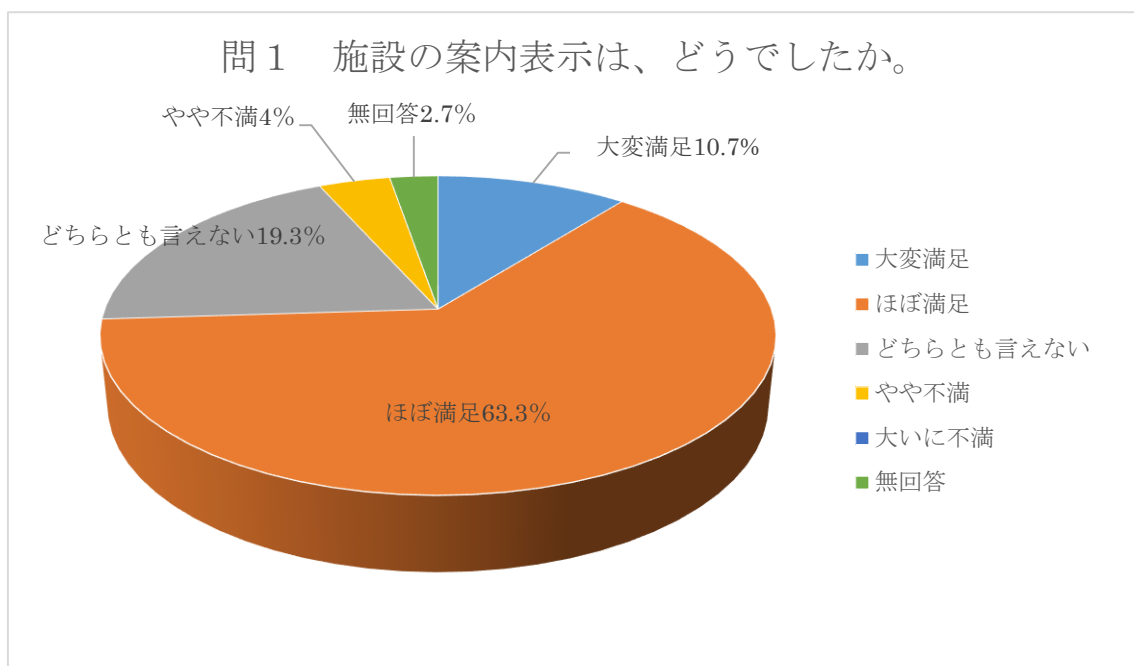
1 調査項目

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74.0%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、「やや不満」が4%で、施設の案内表示に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

- ・案内表示が少なく迷う人が多いのでは。
- ・4階施設利用であったが、5階へ行ってしまった。
- ・表示は分かりやすい。
- ・正面のホワイトボードに書いておいて欲しい。
- ・表示がわかりにくい。
- ・分りにくいというよりは目立ちにくい。
- ・エレベーターで来たが、エレベーター内に階の説明がなくてわかりづらい。
- ・トイレの表示がわかりにくい。

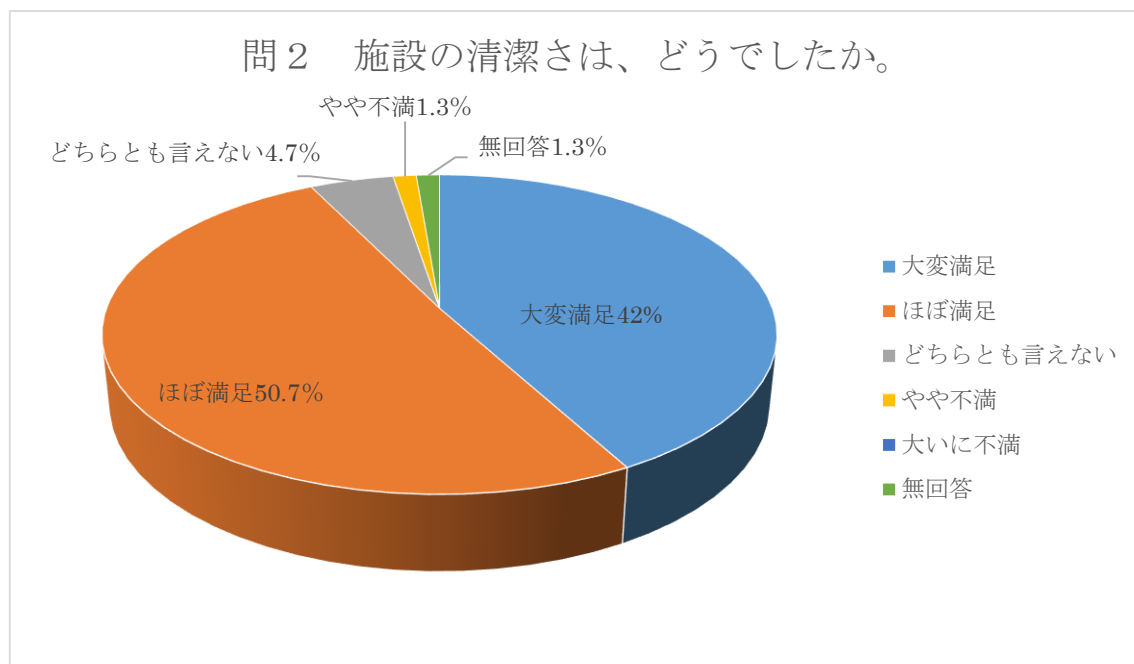


問2 施設の清潔さは、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の92.7%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、「やや不満」が1.3%で、施設の清潔さについての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

- ・トイレが時々使えない個室があった。



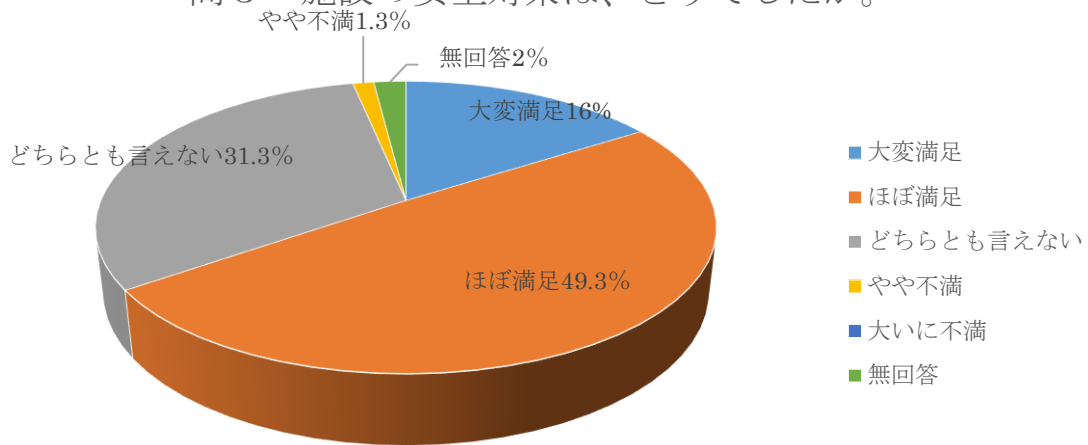
問3 施設の安全対策は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の65.3%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1.3%で、施設の安全対策についての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

- ・扉がガラスのため中が丸見え。
- ・扉の鍵が下のほうにあって不便。
- ・緊急時に放送以外にも目で見て安全が確認できるようにしてほしい。
- ・避難誘導灯などが高い位置にあるので見過ごしやすい。
- ・安全でない箇所は見当たりません。
- ・各部屋に避難方向などを案内する表示が必要。

問3 施設の安全対策は、どうでしたか。



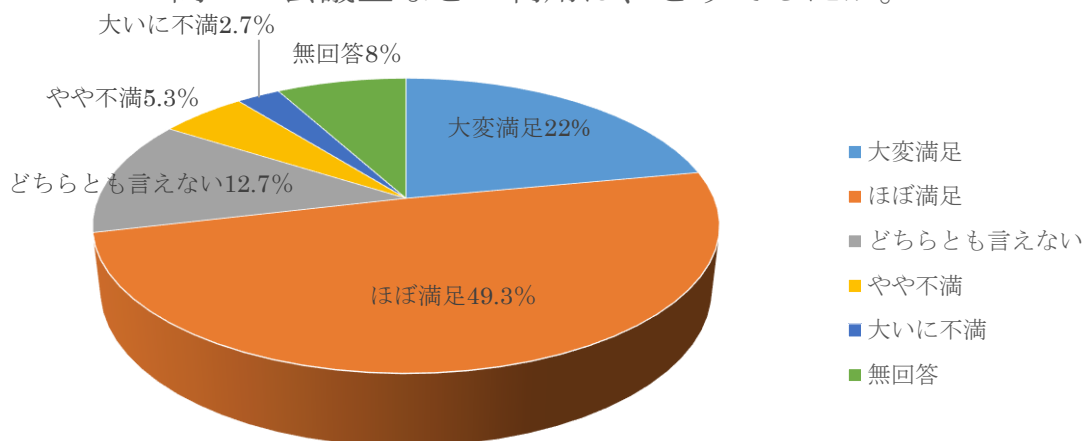
問4 会議室などの利用は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の71.3%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」「大いに不満」が8%で、会議室の利用についての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

- ・構造上仕方ないのですが、天井との隙間が開いているため、外部や隣室の音が気になる。うるさい。
- ・放送設備はあるが、目で見える設備がない。
- ・エアコンを調整できない。
- ・扉がガラスのため、外から見えないようにしてほしい。

問4 会議室などの利用は、どうでしたか。

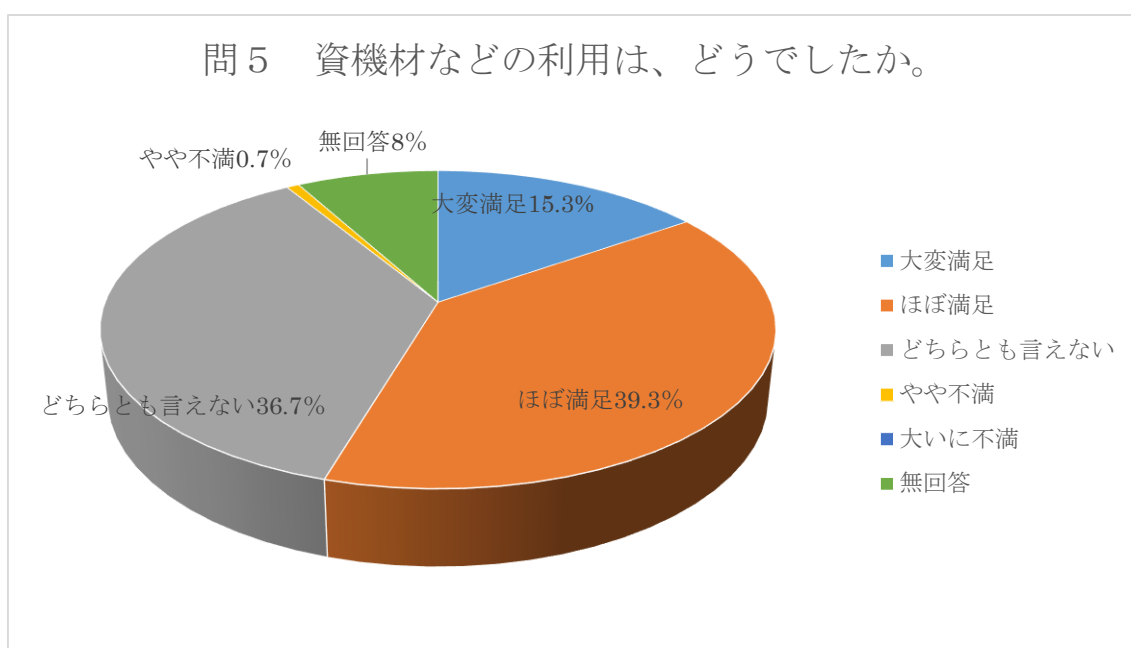


問5 資機材などの利用は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の54.6%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。一方、「やや不満」が0.7%で、資機材などの利用についての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

- ・オープンカレッジでパソコンを教えているが、wi-fiの電波強度が弱くて授業に支障が出た。
- ・プロジェクター用のHDMIケーブルがほしい。
- ・備え付けのケーブルでは足りないのが難点。



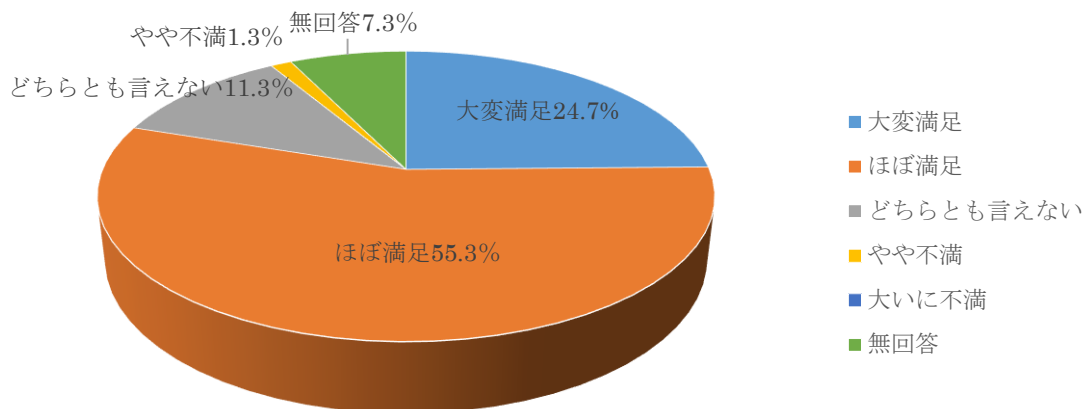
問6 スタッフの服装や身だしなみ、言葉づかい、接遇態度は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の80%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、「やや不満」が1.3%でスタッフの服装や身だしなみ、言葉づかい、接遇態度についての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

- ・視聴覚障害者に対するコミュニケーションをスムーズに行えると良い。

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。



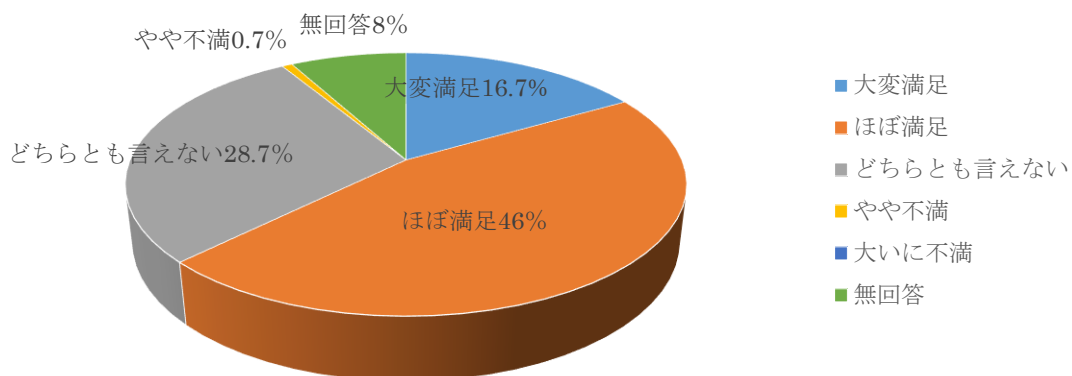
問7 情報収集や相談などにおいて、提供される情報の内容、スタッフの説明のわかりやすさは、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の62.7%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、「やや不満」が0.7%で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についてのご指摘をいただいております。

○この質問についていただいたご意見

- ・コピー機利用の際に、丁寧に対応していただき助かりました。

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。

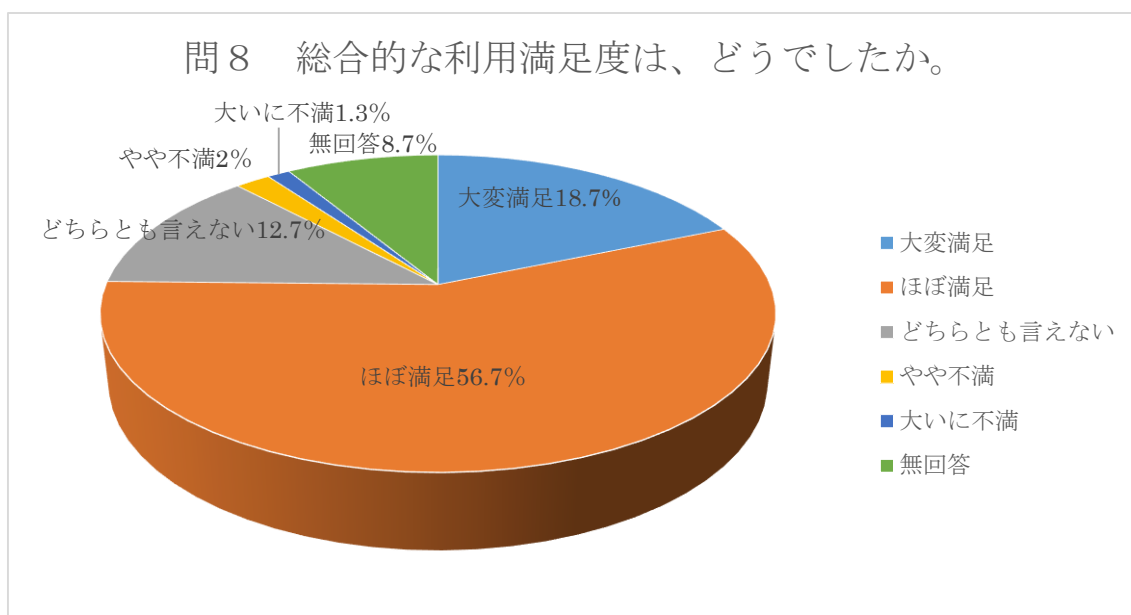


問8 総合的な利用満足度は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の75.4%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、「やや不満」「大いに不満」が3.3%で総合的な利用満足度についてのご指摘をいただいております。

○この質問についていただいたご意見

- ・湯沸し室がないし、便所が遠い。
- ・会議中の声が隣室に迷惑になっていないか心配。
- ・利便性が悪いし使いづらい。



2 その他利用者の声

- ・場所としては不便です。
- ・市民交流ホールは、広いスペースですが、あまり利用されていないようで、もったいない気がします。開放して色々なイベントに活用していただければ行きやすくなるかもしれません。
- ・お昼をまたぐ時間の利用は、同じ建物にスーパーや飲食店があって便利です。
- ・交通至便で良いのだが、10時にならないと使えないので不便。9時ごろから利用できるようにしてほしい。
- ・無料でお借りできるのが何よりも助かります。
- ・建物の設計上難しいと思いますが、調理実習室があったらいいなと思います。
- ・神谷さんの熱意を感じました。
- ・スタッフの方が大変協力的で、いつも助かっています。
- ・ウィズとプリオと両方に何があるのかわかりにくい。

- ・朝は9時半くらいに開けてほしい。
- ・親身に相談にのってくれる点が、大変ありがたい。
- ・立地条件も駐車場もあるのに、あまり利用されていない感じがするのは残念です。
- ・市民交流ホールは、自由に利用していいのか、食事などしていいのかわからず、利用方法がいまいちわかりません。使えたらいいなと思っている人がいます。
- ・大会議室で無線 LAN がつながりにくいのを改善してほしい。
- ・スタッフの皆さんいつもご苦労様です。大変満足しています。
- ・部屋の間のしきりをしっかりしてほしい。
- ・エアコンは単独で調整可能だとうれしい。
- ・窓がないので、帰りに雨が降っているのかどうかわからない。
- ・いつもありがとうございます。

3 昨年度の改善事項について

施設の構造による音に関する意見については、併設する生涯学習会館プリオと連携を図り、各部屋の利用を調整するなどして、問題を軽減する対応を行っています。この調整の結果により、会議室などの利用に関して、「大変満足」、「ほぼ満足」の割合を昨年度から14.4%増加することができました。

4 改善事項と今後の対処方法

施設の案内表示について、「わかりにくい」とのご意見をいただいておりますので、より分かりやすい案内表示を目指して、案内看板等を増設して対応を行う予定です。

5 総合分析

総合的な利用満足度については、全体の75.4%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。しかしながら、開始時間の変更や空調、トイレといった設備についてご意見をいただきましたが、とよかわボランティア・市民活動センターが設置されている、プリオビル全体で検討が必要になりますので、ビルを運営する豊川市開発ビル株式会社との連携を図る必要があります。

また、施設の構造による音に関する意見については、引き続き、併設する生涯学習会館プリオと連携を図り、各部屋の利用を調整するなどの対応により、問題を軽減する対応が必要です。