

平成27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28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28年1月13日から平成28年2月19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 174人
 - ① 性別 男性 66人(37.9%)
女性 97人(55.7%)
未記入 11人(6.3%)
 - ② 年齢 10歳代 2人(1.1%)
20歳代 12人(6.9%)
30歳代 23人(13.2%)
40歳代 30人(17.2%)
50歳代 32人(18.4%)
60歳代以上 63人(36.2%)
未記入 12人(6.9%)
- 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	8人	作業室	27人
視聴覚室	57人	会議室1	56人	会議室2	28人
会議室3	25人	ロッカールーム	0人	未記入	24人
- 6 利用頻度

ほぼ毎日	1人(0.6%)
週1~2回	11人(6.3%)
月1~2回	80人(46.0%)
年5~6回	30人(17.2%)
年1~2回	32人(18.4%)
未記入	20人(11.5%)

※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。

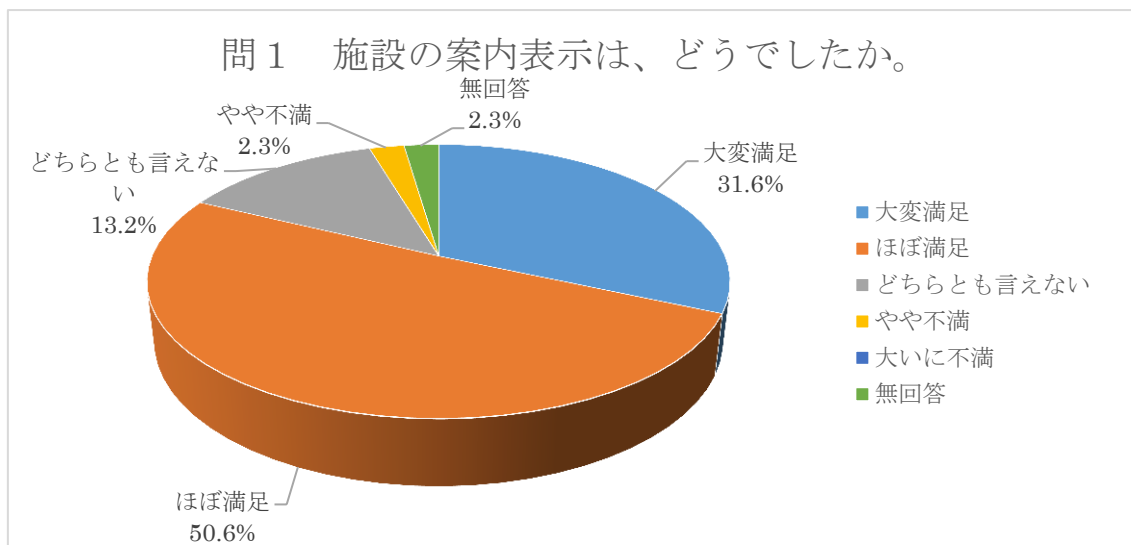
1 調査項目

問1 施設の案内表示は、どうでしたか。

調査回答は下記のとおりです。全体の82.2%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、「やや不満」が2.3%で、施設の案内表示につい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

- ・とても丁寧。
- ・カラフルでとても見やすいです。イラスト付きで目に付きます。
- ・表示の目線を大人用、小人、障害者用など。
- ・広い為エレベーターを降りた所に表示があるとわかり易い。
- ・案内表示がわかりにくい。
- ・視聴覚室を利用したが初めてで場所がすぐ分らなかった。
- ・どこの教室か分りにくい。
- ・駐車場から来た時に利用する部屋の案内が通路を渡ったところか階の入口にあるとよい。

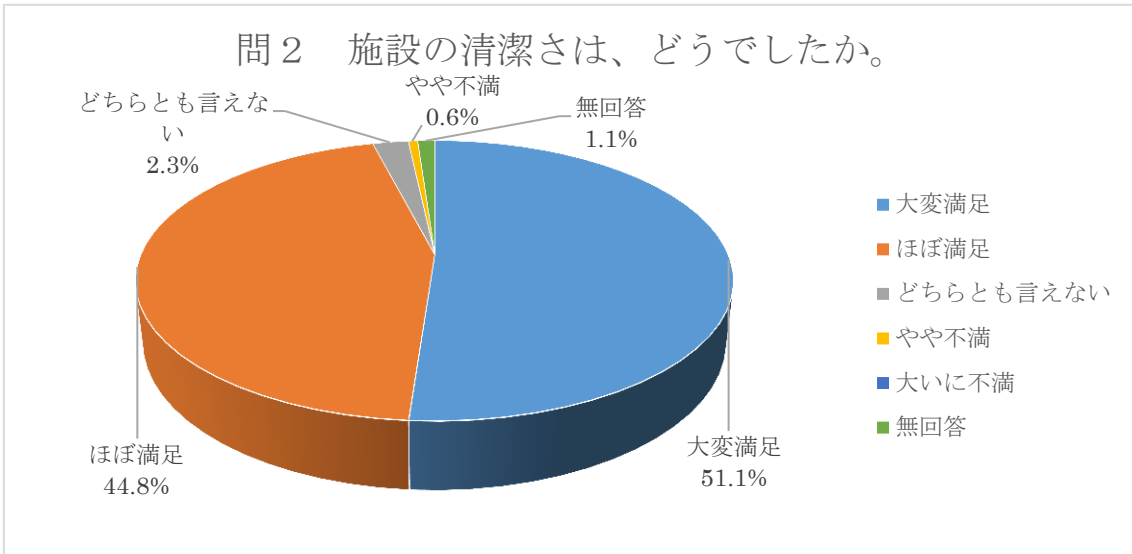


問2 施設の清潔さは、どうでしたか。

調査回答は次ページのとおりです。全体の95.9%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、「やや不満」が0.6%で、施設の清潔さについ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

- ・明るいし、広々としていて良い。
- ・イスがちょっと汚れているのがあります（布の面）。

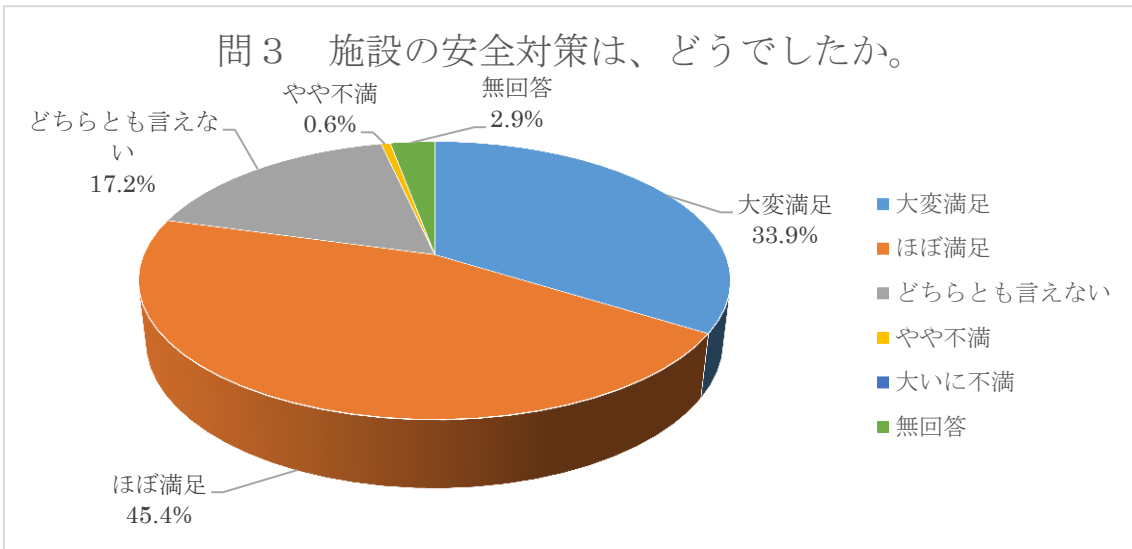


問3 施設の安全対策は、どうでしたか。

調査回答は下記のとおりです。全体の79.3%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。概ね高い評価を得ています。一方、「やや不満」が0.6%で、施設の安全対策につい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

- ・避難訓練や誘導（非常時の）等、その場に居合わせないのでわからないこと有り。
- ・地震対応してあると聞いているので、又、フラットの床なので安心。
- ・防火戸の所に物を置いてあったことが気掛かり。



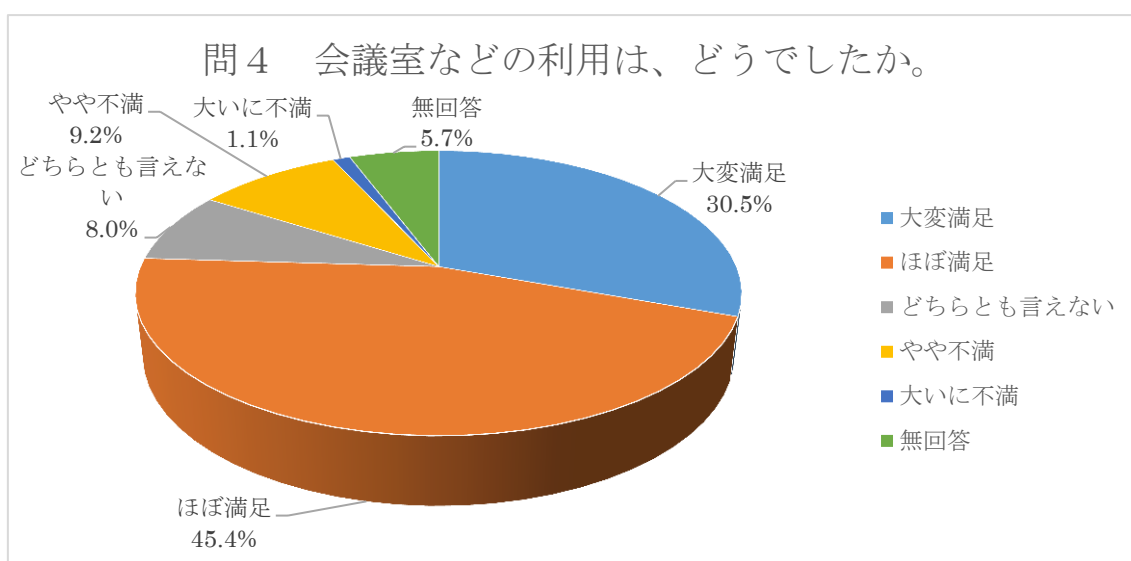
問4 会議室などの利用は、どうでしたか。

調査回答は次ページのとおりです。全体の75.9%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、概ね高い評価を得ています。一方、「やや不満」「大いに不満」が10.3%で、会議室の利用につい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。
- ・カーテンは作っていただきましたが、まだ外部の音が気になります。
- ・会議するのに十分なスペースがあるが、密室にならないのが不満。
- ・他の部屋の声・音が気になる→うるさくて会議の内容がとぎれる。
- ・音がもれてしまい、隣の会議の声や雑音が聞こえる。
- ・空調の具合で少し寒かったです。
- ・外の声が気になるときがあります
- ・防音対策の効果が感じられる。
- ・となりの声が通りやすく「うるさい」としかられたことがある。
- ・間切が上部開放されていて雑音が入って聞きづらい。
- ・他教室の話し声、雑音が聞こえてくる。うるさくて先生の話が聞き取れない。
- ・換気扇がよくきくのか、少し冷えます
- ・空調が寒く風が体にあって寒い。外と同じ服装で講義を受けなければならない。
- ・冷暖房の部分利用（量調整）が出来ると良いです。



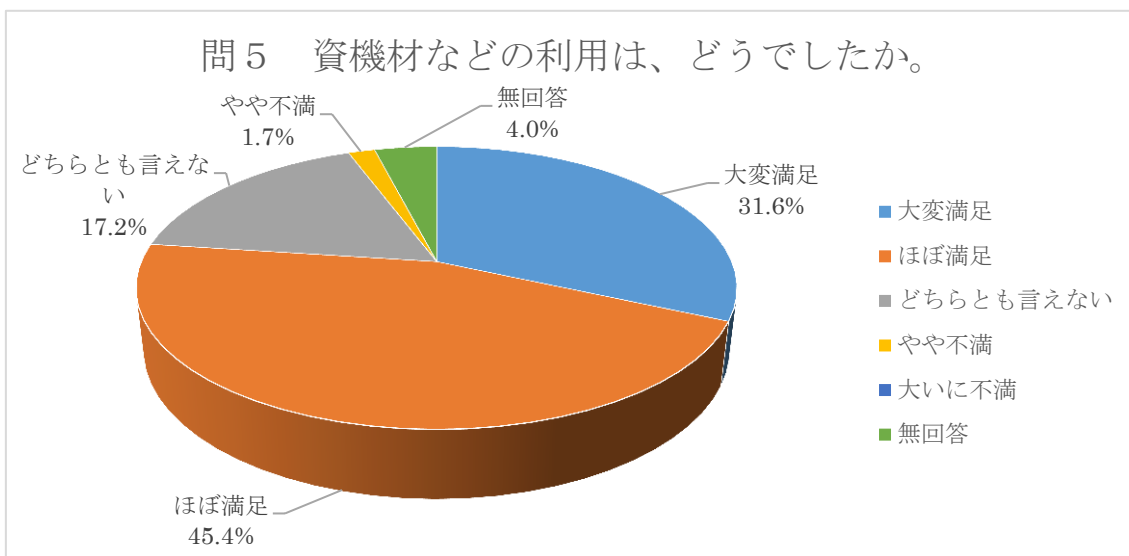
問5 資機材などの利用は、どうでしたか。

調査回答は次ページのとおりです。全体の77%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、「やや不満」が1.7%で、資機材などの利用につい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

- ・とても助かっています。

- ・コピーが無料なのが有難いです。
- ・各部屋に資材の数、配置を書いたパネルがあるとよい。

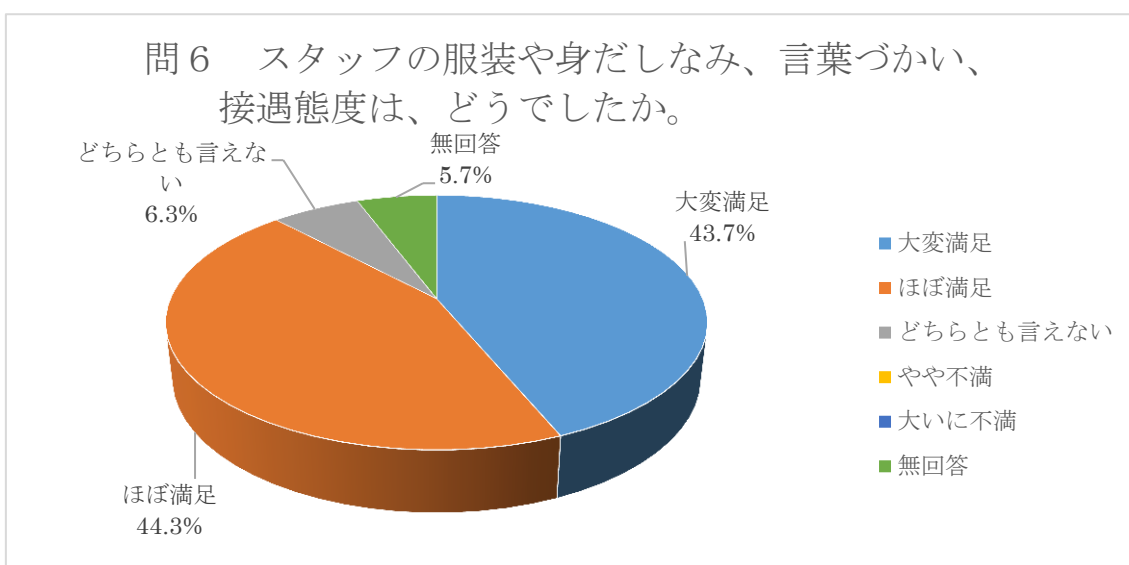


問6 スタッフの服装や身だしなみ、言葉づかい、接遇態度は、どうでしたか。

調査回答は下記のとおりです。全体の88%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6.3%となっています。

○この設問についていただいたご意見

- ・いつも丁寧に対応して下さっています。
- ・毎回、親切に教えて下さり感謝しています。
- ・直接の接触はないのでよく分からない。
- ・親切で何事も聞きやすく、やさしく教えてくれます。

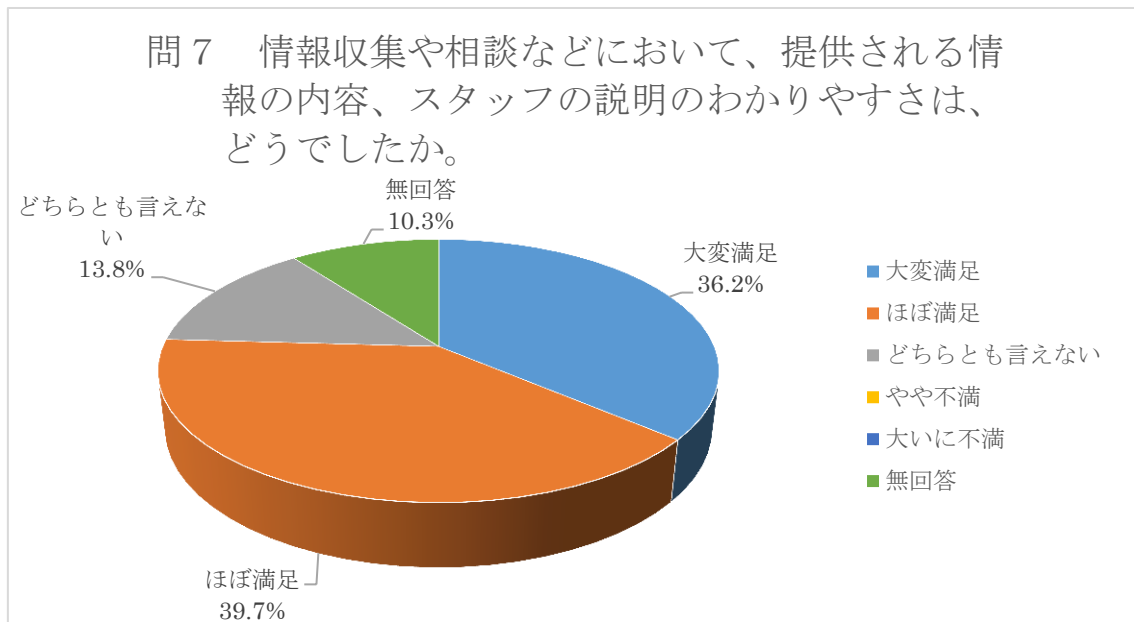


問7 情報収集や相談などにおいて、提供される情報の内容、スタッフの説明のわかりやすさは、どうでしたか。

調査回答は下記のとおりです。全体の75.9%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13.8%となっています。

○この質問についていただいたご意見

- ・情報コーナー（チラシのコーナー）が一箇所に固まっていると見逃すことが減るかなと思いました。
- ・とても丁寧に答えて相談してくれています。
- ・相談等していないのでわからない。

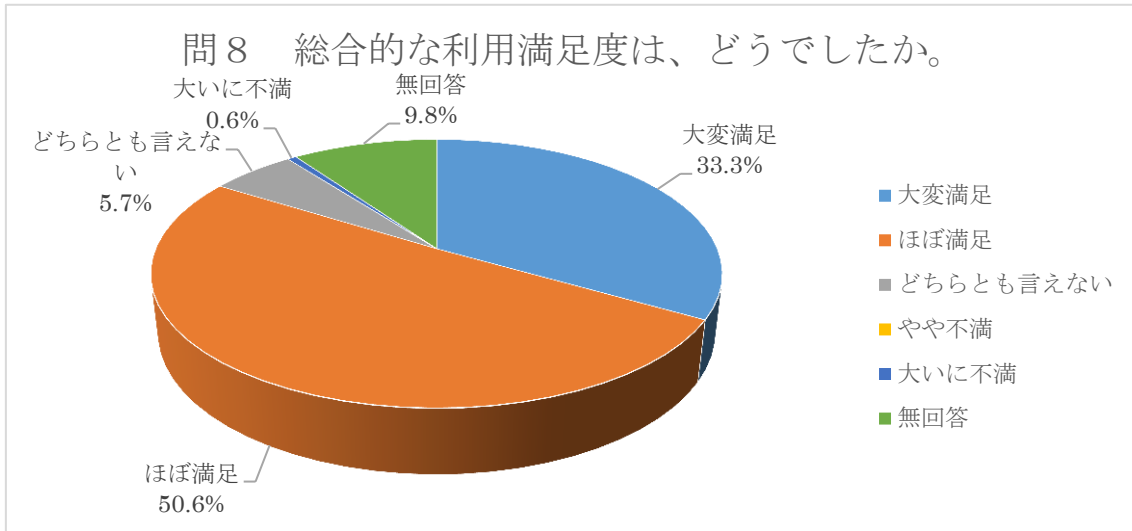


問8 総合的な利用満足度は、どうでしたか。

調査回答は次ページのとおりです。全体の83.9%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、「大いに不満」が0.6%で、総合的な利用満足度について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

- ・防音対策として何か具体的なものがあるとより良いと思いました。
- ・館内のアナウンスが少しうるさかった。



2 その他利用者の声

- ・ 交流ホールのカウンターで、福祉授産品の即売会的なイベントを定期的に行って頂けるとうれしいです。(市役所のお昼の福祉授産品即売会みたいな感じ)
- ・ 駐車場への道のりで、タイヤ音が？
- ・ 豊橋市在住のため初めて参りましたが、とても良かった。
- ・ 使用させていただいてまだ二回目ですのでよく解りません。
- ・ サロン、デイサービス等毎回資料を使うのでコピー印刷がたいへん助かっています。
- ・ 駐車場の利用の仕方について分かりやすく説明や記述が欲しい。
- ・ 交流ホールを使用されている団体がなく使用しづらい。もう少し周知していただき交流ホールに人が集まれるようにすると各団体とつながれると思う。
- ・ 水屋が近くにあると良いと思います。
- ・ コピー機と印刷機が同じ部屋にあると便利かなと思います。印刷機の詳しい説明があると良いかなと。
- ・ 印刷機の場所の表示が欲しい。

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、視聴覚室、大講義室、会議室3の一部に遮音カーテンを設置し防音対策を講じました。この結果により、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7.3%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

情報収集や相談などの利用についてのご意見では情報コーナーについて、その他利用者の声では、市民交流ホールの運用についてご意見をいただいております。市民交流ホールに自然に人が集まり交流が出来るよう、情報コーナーの充実や情報発信、イベントの開催など今後も積極的に利用してもらえよう工夫をしていきます。

5 総合分析

総合的な利用満足度については、全体の83.9%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。しかしながら、駐車場や空調といったことについてご意見をいただきました。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、問題を軽減していく必要があります。