

# 令和2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3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2年12月1日から令和3年1月29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 108人
  - ① 性別 男性 21人(19.4%)  
女性 77人(71.3%)  
未記入 10人(9.3%)
  - ② 年齢 10歳代 1人(0.9%)  
20歳代 2人(1.9%)  
30歳代 9人(8.3%)  
40歳代 15人(13.9%)  
50歳代 28人(25.9%)  
60歳代以上 42人(38.9%)  
未記入 11人(10.2%)
- 5 利用された施設(\*複数回答有り)

市民交流ホール	1人	情報コーナー	4人	作業室	11人
視聴覚室	48人	会議室1	5人	会議室2	7人
会議室3	21人	未記入	23人		
- 6 利用頻度

ほぼ毎日	1人(0.9%)
週1~2回	5人(4.6%)
月1~2回	35人(32.4%)
年5~6回	22人(20.4%)
年1~2回	22人(20.4%)
未記入	23人(21.3%)

※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。

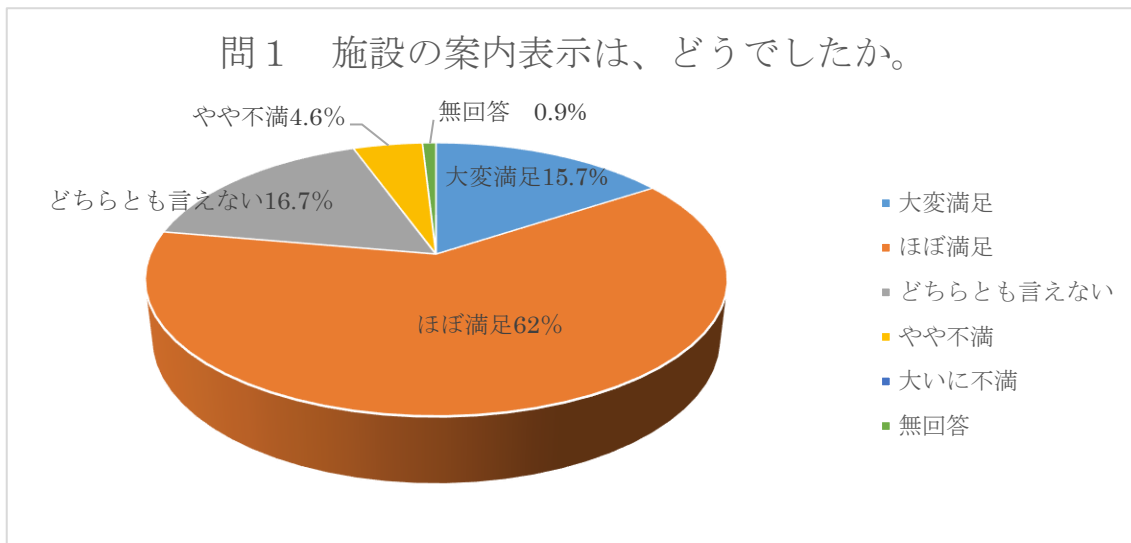
## 1 調査項目

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77.7%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、「どちらとも言えない」が16.7%あります。

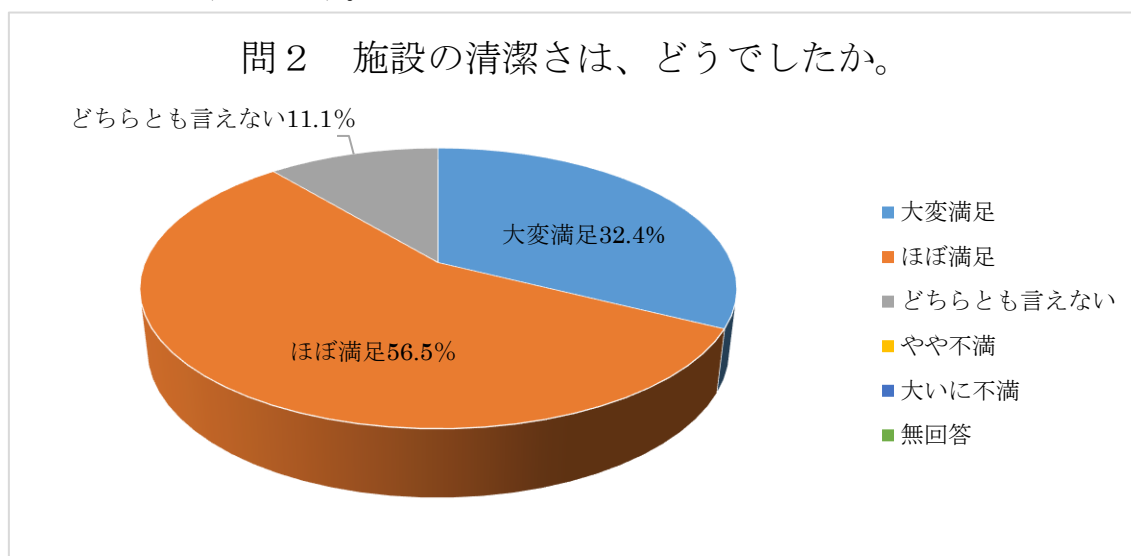
○この設問についていただいたご意見

- ・利用する機会が少ないので、行きたい部屋の場所が分かりにくい。



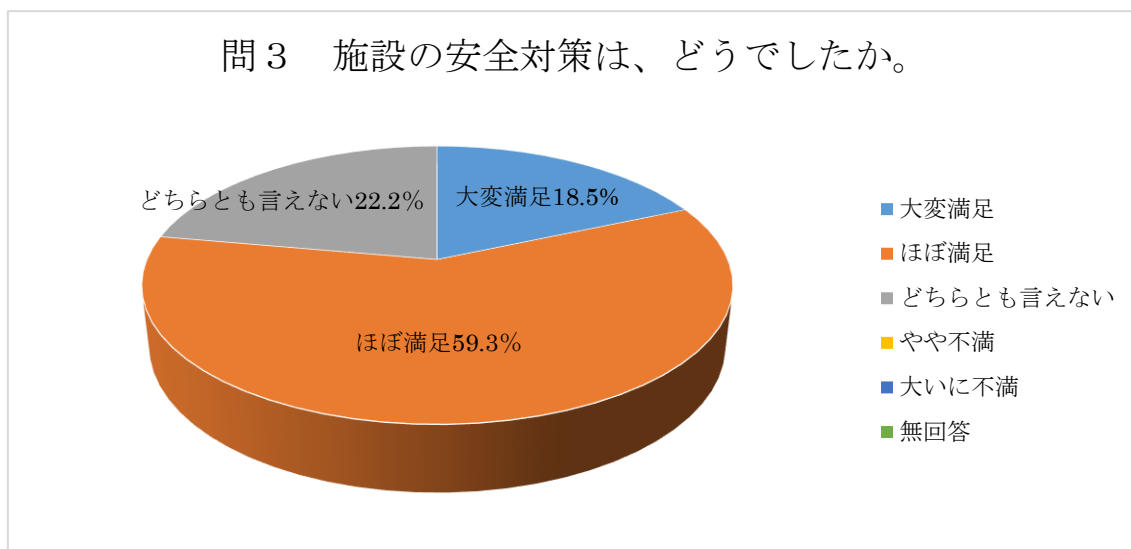
問2 施設の清潔さは、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の88.9%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、「どちらとも言えない」が11.1%あります。



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77.8%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22.2%となっています。

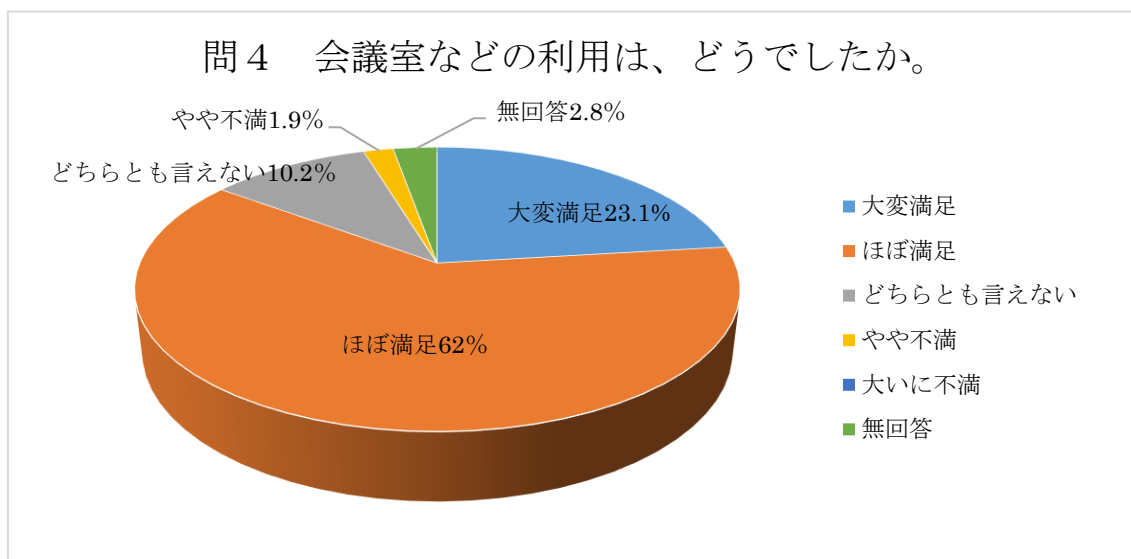


問4 会議室などの利用は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の85.1%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、「やや不満」が1.9%で、会議室の音に関してご指摘をいただいております。

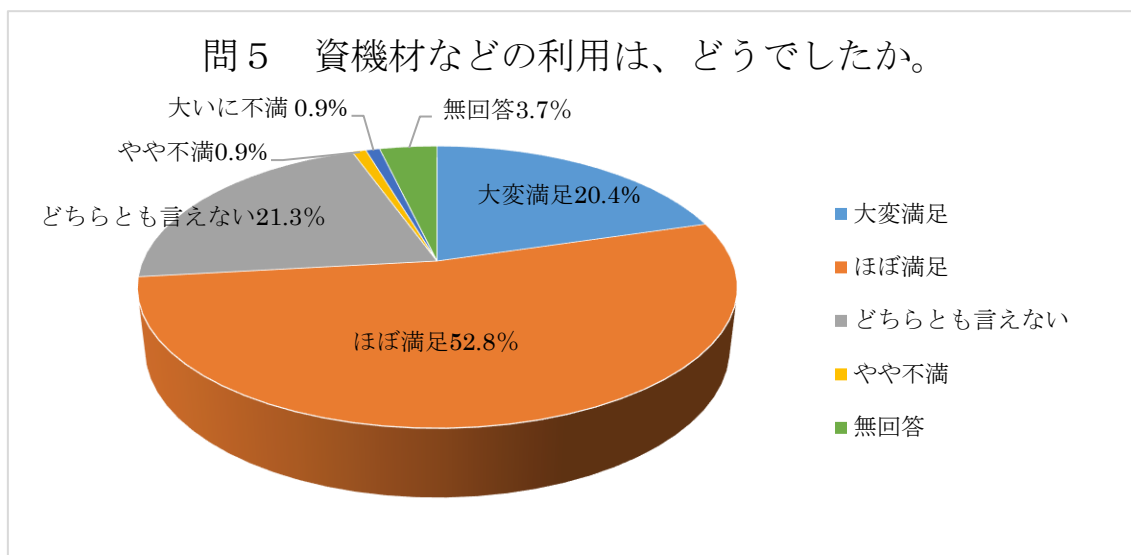
○この設問についていただいたご意見

- ・防音が十分でなく、外からの音や声で会議の内容が聞きとりにくい。
- ・空調の音が少し気になる。



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73.2%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21.3%となっています。

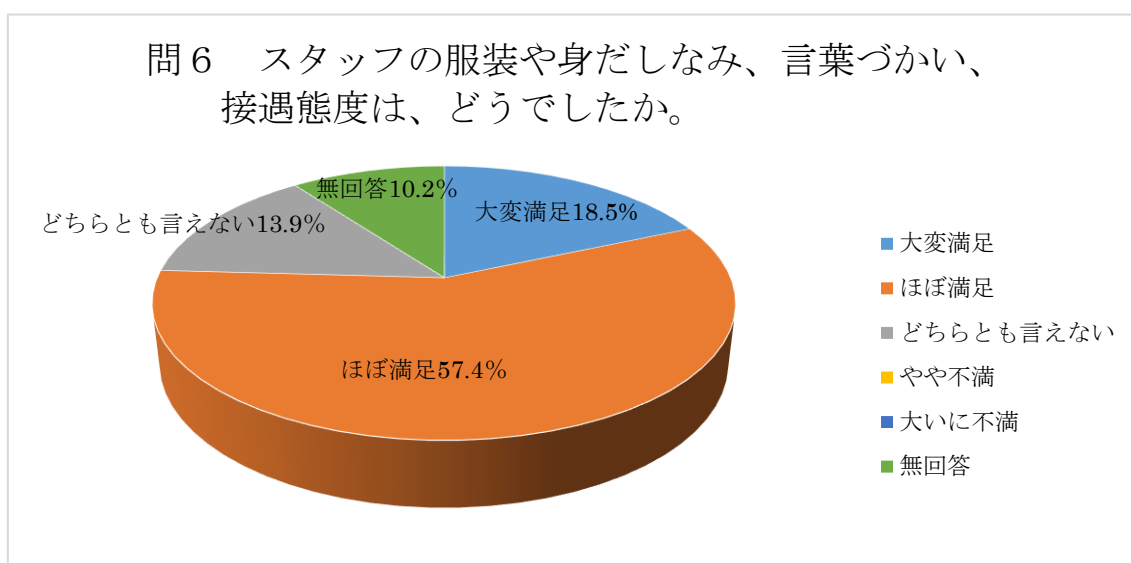


問6 スタッフの服装や身だしなみ、言葉づかい、接遇態度は、どうでしたか。

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13.9%となっています。

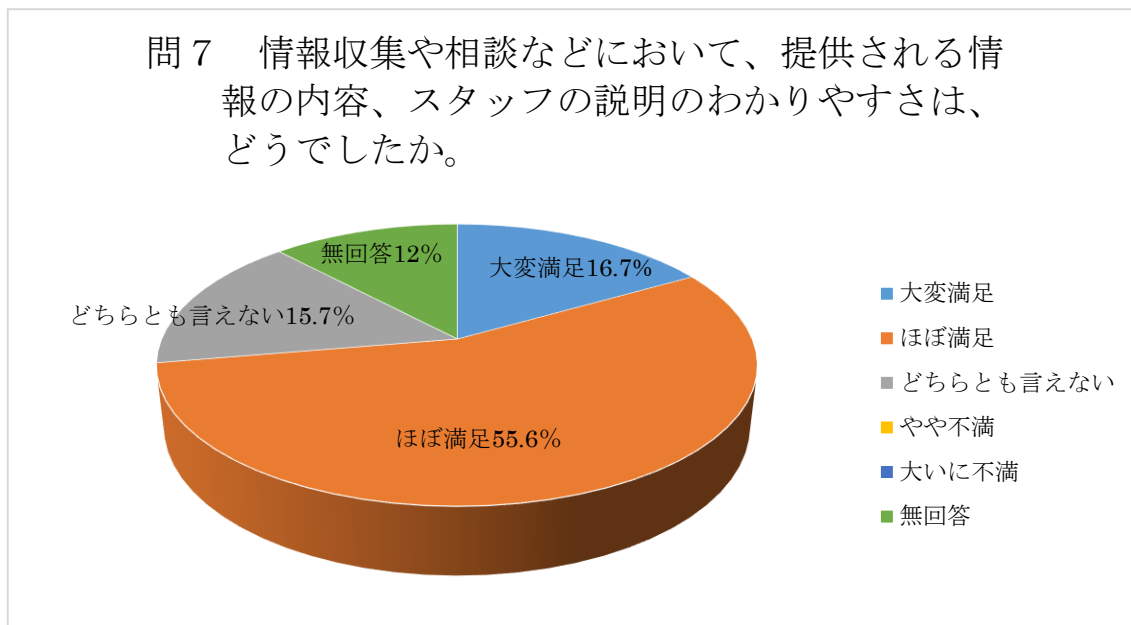
○この設問についていただいたご意見

・いつも優しく対応してもらってます。



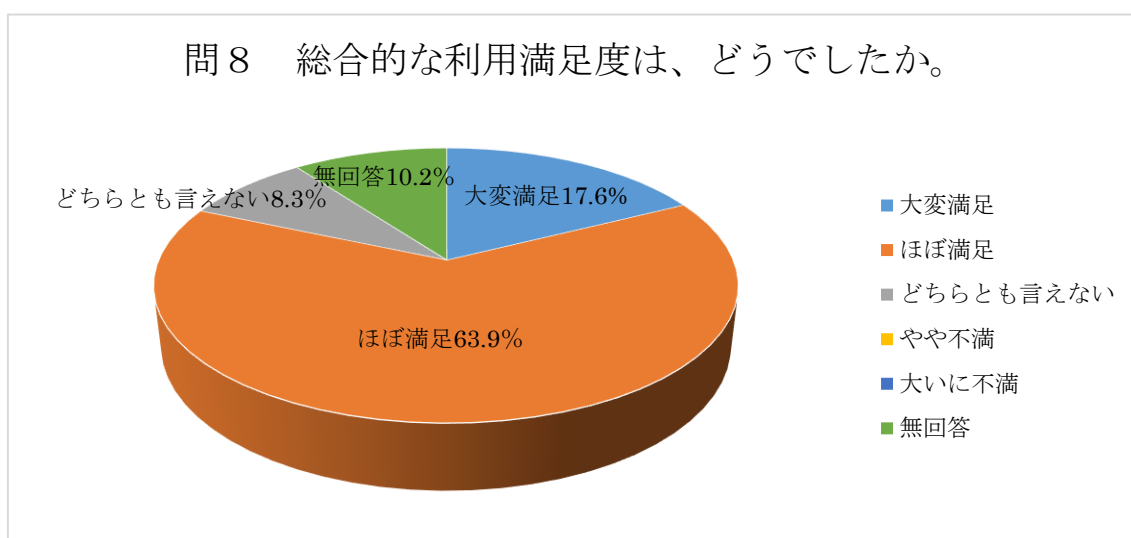
問7 情報収集や相談などにおいて、提供される情報の内容、スタッフの説明のわかりやすさは、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の72.3%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。一方、「どちらとも言えない」が15.7%となっています。



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81.5%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。概ね高い評価を得ています。一方、「どちらとも言えない」が8.3%となっています。



## 2 その他利用者の声

- ・以前利用したとき、隣の人たちがうるさかった。
- ・長机に1人は寂しいけどしょうがない。

## 3 昨年度の改善事項について

型式が古いため部品交換ができず、施設利用者がコピー利用にあたり不便をきたしていた複合機を更新したことで、快適に利用できる環境を整えました。

また、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、施設利用にあたり手指消毒や体温測定を始め、利用者の把握や、施設利用ごとの部屋換気・利用備品の消毒を徹底し、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81.5%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。引き続き、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。