平成３０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３１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３０年１２月１８日から平成３１年２月１５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オ利用者

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　　１３０人

① 性　別	男　性	５６人	（４３．１％）
	女　性	６６人	（５０．８％）
	未記入	８人	（　６．１％）
② 年　齢	１０歳代	６人	（　４．６％）
	２０歳代	０人	（　　０％）
	３０歳代	８人	（　６．２％）
	４０歳代	２４人	（１８．５％）
	５０歳代	２９人	（２２．３％）
	６０歳代以上	５７人	（４３．８％）
	未記入	６人	（　４．６％）

５　利用された施設（＊複数回答有り）

市民交流ホール	３人	情報コーナー	１人	作業室	９人
視聴覚室	４４人	会議室１	３０人	会議室２	２２人
会議室３	２４人	未記入	１３人		

６　利用頻度

ほぼ毎日	０人	（　　０％）
週１～２回	８人	（　６．２％）
月１～２回	７４人	（５６．９％）
年５～６回	１６人	（１２．３％）
年１～２回	２０人	（１５．４％）
未記入	１２人	（　９．２％）

※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

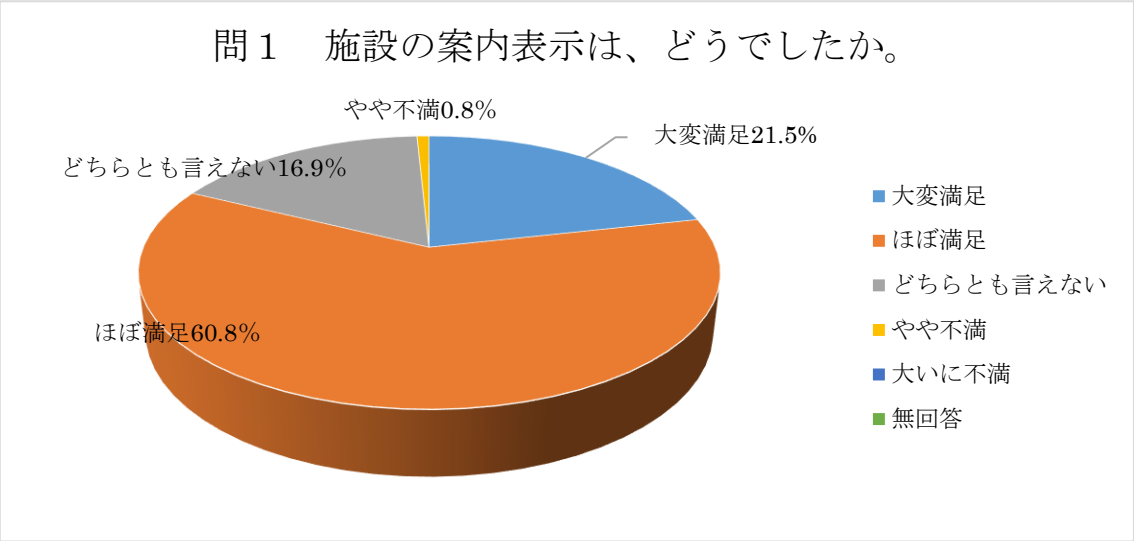
問１　施設の案内表示は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の８２．３％の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、概ね高い評価を得ています。

〇この設問についていただいたご意見

・駐車場からの案内表示がない。

・駐車場がわかりにくかった。

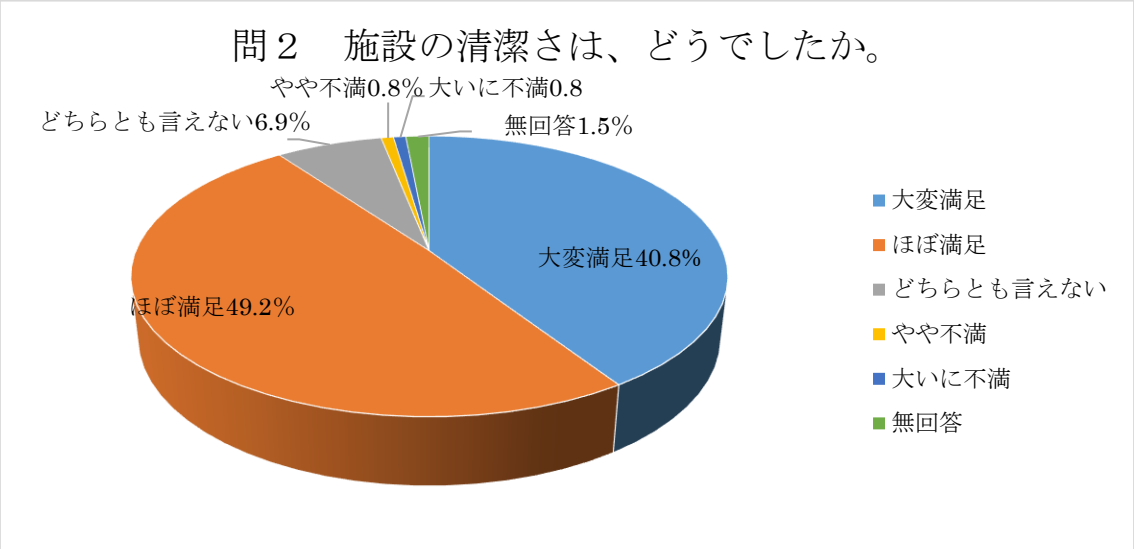


問２　施設の清潔さは、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の９０．０％の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、高い評価を得ています。

〇この設問についていただいたご意見

・大変満足している。広々としてリラックスできる。



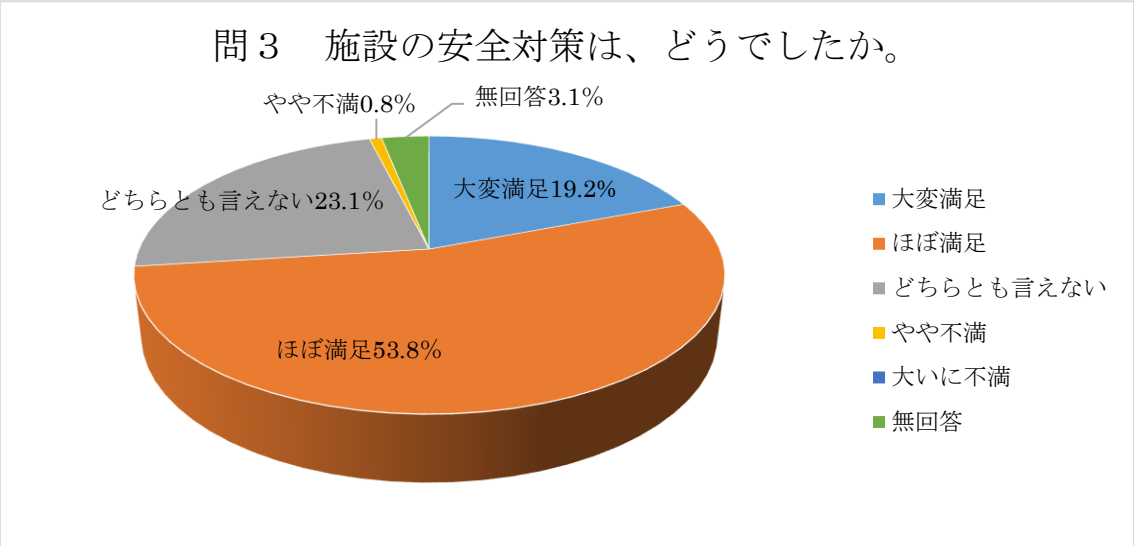
問３　施設の安全対策は、どうでしたか。

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２３．１％となっています。

〇この設問についていただいたご意見

・停電をした時の状況を試して問題ないかトライしてみたらどうか。

・安心感がもてます。



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８６．９％の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、概ね高い評価を得ています。一方、「やや不満」「大いに不満」が５．４％で、会議室などの利用についてご指摘をいただいています。

〇この設問についていただいたご意見

・にぎやかな団体が利用されていると、話し合いが中断されることがある。

・エアコンが直接あたるので調整して欲しい。

・少し暗い気がする。

・音が外に出てしまい、他の会議などの音が邪魔になる事がある。

・天井付近部が空いており、声が漏れる

・広さもあるが、他の場所では狭いと感じる所もある。

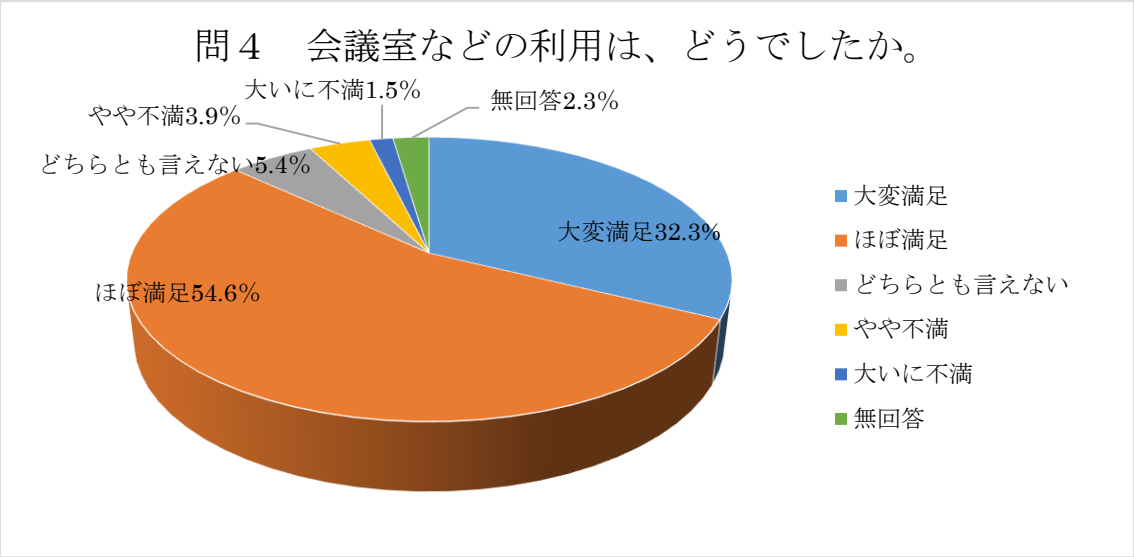
・隣室の騒音が聞こえる。

・外部の音（騒音）が入り、各部屋が独立して静かな環境で受講に集中して受けたい。

・となりの部屋の声が大きすぎます。

・まわりの声等、うるさく感じた。

・寒い。



問５　資機材などの利用は、どうでしたか。

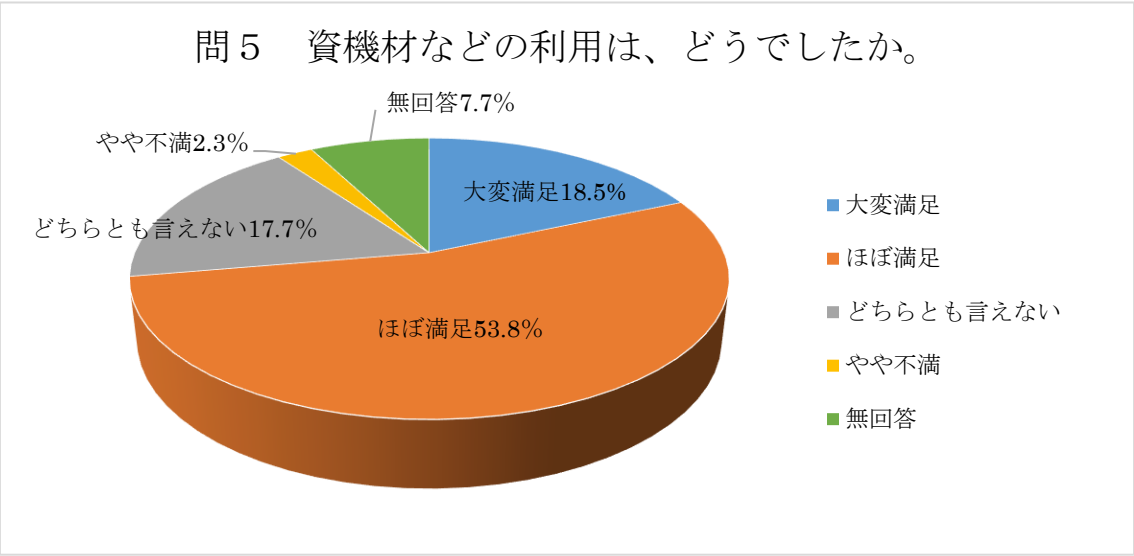
調査回答は下図のとおりです。全体の７２．３％の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、概ね高い評価を得ています。一方、「やや不満」が２．３％で、資機材などの利用についてご指摘をいただいています。

〇この設問についていただいたご意見

・使い方がイマイチわからない。説明がわかりにくい。

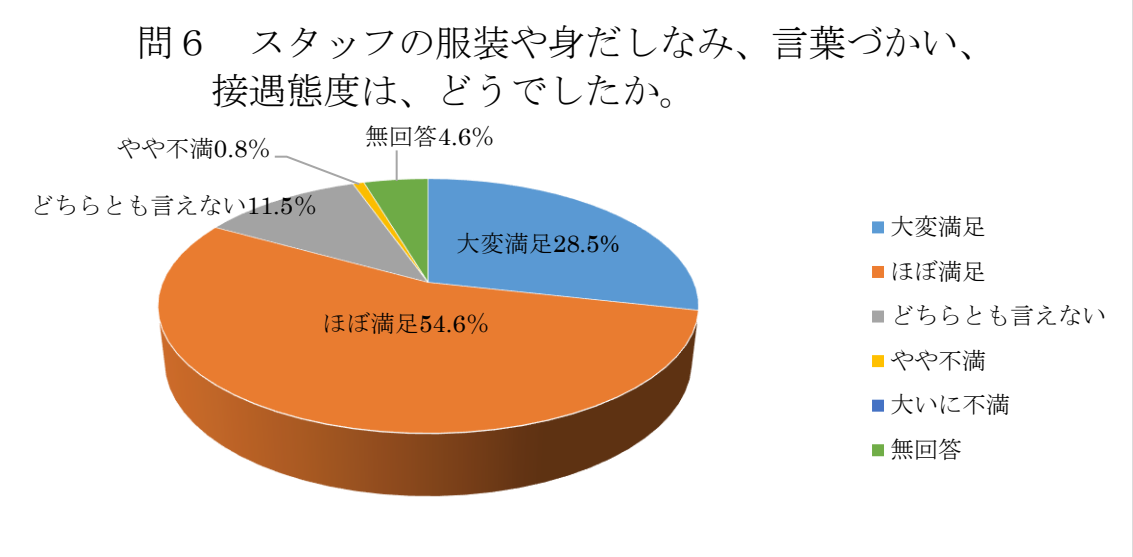
・コピー機の印刷スピードが遅いと思う。

・音声が聞き取りにくい場合がある。



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８３．１％の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、概ね高い評価を得ています。

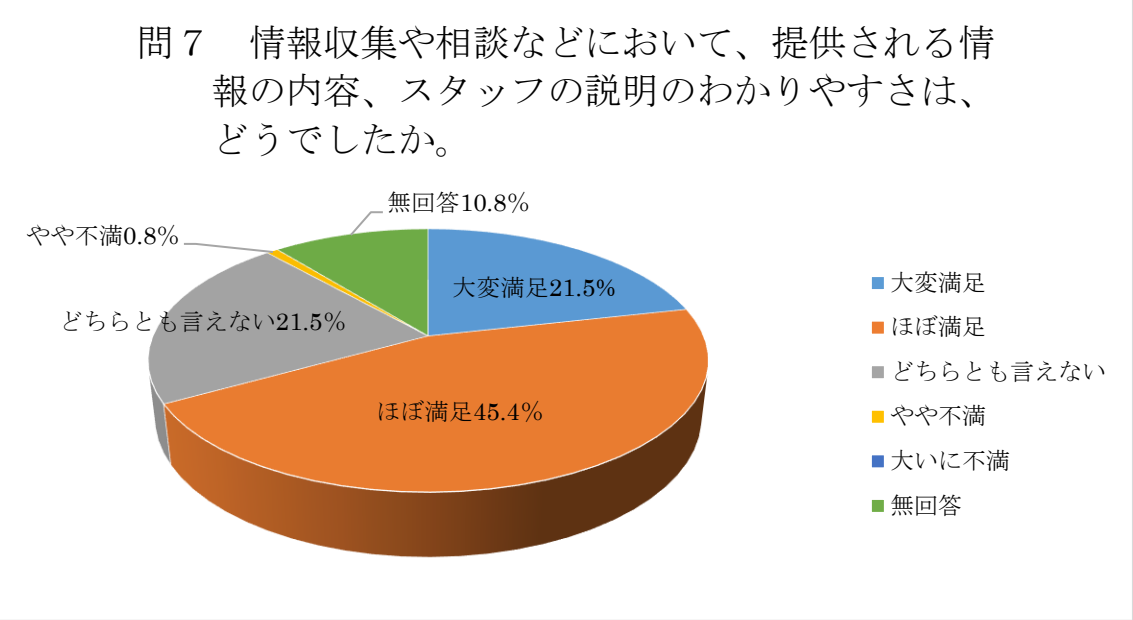


問７　情報収集や相談などにおいて、提供される情報の内容、スタッフの説明のわかりやすさは、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の６６．９％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０．８％と、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ご指摘をいただいています。

〇この質問についていただいたご意見

・申し込み時、とてもていねいでした。

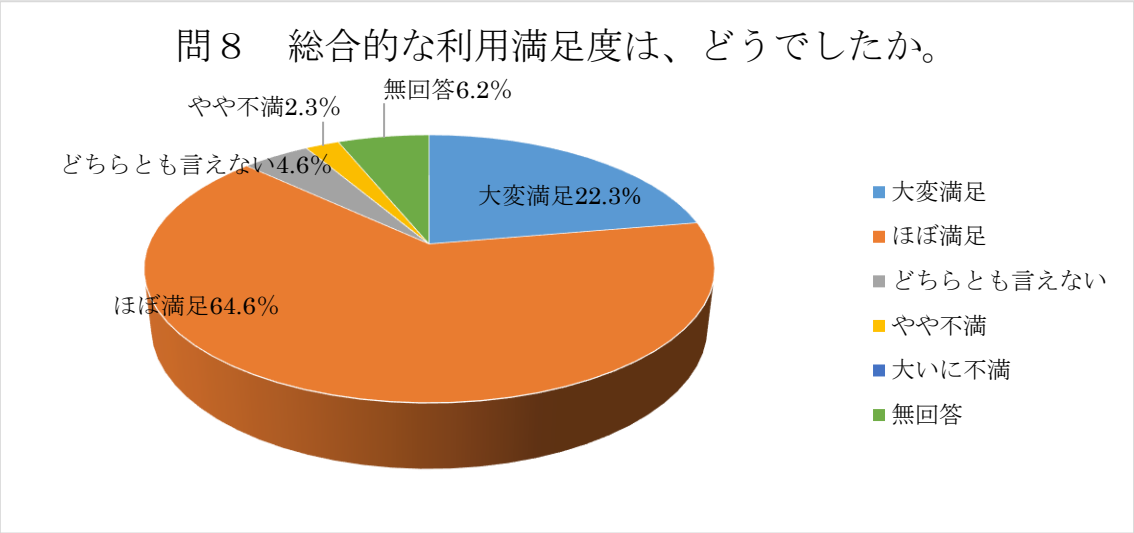


問８　総合的な利用満足度は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の８６．９％の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、高い評価を得ています。一方、「やや不満」が２．３％となっています。

〇この質問についていただいたご意見

・４Ｆ交流ホールでパソコン講座開始前にパソコン予習ができれば大変ありがたく思います。



２　その他利用者の声

・無料で使うことができ、大変ありがたいです。
・無料で会議室が使えるのは大変助かります。ありがとうございます。
・色々な面で企画していただき、積極的に推進して多くの方に参加していただき、楽しい豊川市にしていただきたいです。
・便利に利用させていただいています。ありがとうございます。
・いつもお助けシルバー隊の方にやさしくＰＣを教えていただき、ありがたく思っています。
・とてもていねいに教えていただきありがとうございました。時間も自由、しかも無料でとても助かります。
・隣の部屋からの雑音（声）がガヤガヤしていて気になった。

３　昨年度の改善事項について

仕事や学業などで平日にボランティア等に関する相談ができないという方にも利用し

やすい施設となるよう、平成３０年４月から土曜日の相談窓口の開設を行いました。

４　改善事項と今後の対処方法

会議室や資機材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、今後、利用状況等をみながら対応を検討していきます。

５　総合分析

総合的な利用満足度については、全体の８６．９％の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、高い評価を得ています。しかしながら、施設の安全対策や空調といったこと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、引き続き、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、併設するプリオ生涯学習会館と連携を図り、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。