

平成24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・市民活動センターウィズ

平成25年3月

豊川市市民部生活活性課

【調査概要】

- 1 調査期間 平成25年1月15日（火）から平成25年2月15（金）まで
- 2 調査対象 とよかわボランティア・市民活動センターウィズ利用者
- 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 回答者数 38人

(1)性 別 男性 10人（26.3%）
女性 27人（71.1%）
未記入 1人（2.6%）

(2)年 齢 10歳代 0人（0.0%）
20歳代 0人（0.0%）
30歳代 7人（18.4%）
40歳代 9人（23.7%）
50歳代 2人（5.3%）
60歳代 19人（50.0%）
未記入 1人（2.6%）

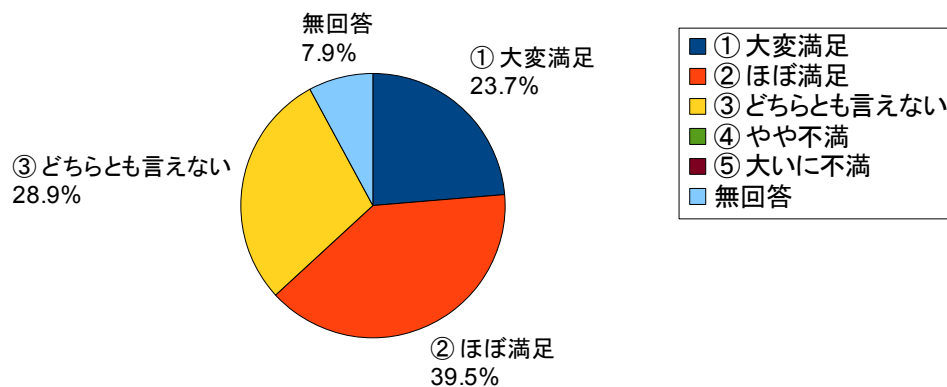
5 利用された施設（*複数回答有り）

交流スペース	25人	印刷機	16人	コピー機	10人
パソコン	1人	未記入	7人		

6 利用頻度

ほぼ毎日 0人（0.0%）
週1～2回 3人（7.9%）
月1～2回 32人（84.2%）
年5～6回 2人（5.3%）
年1～2回 0人（0.0%）
未記入 1人（2.6%）

Q1 施設の案内表示は、どうでしたか？

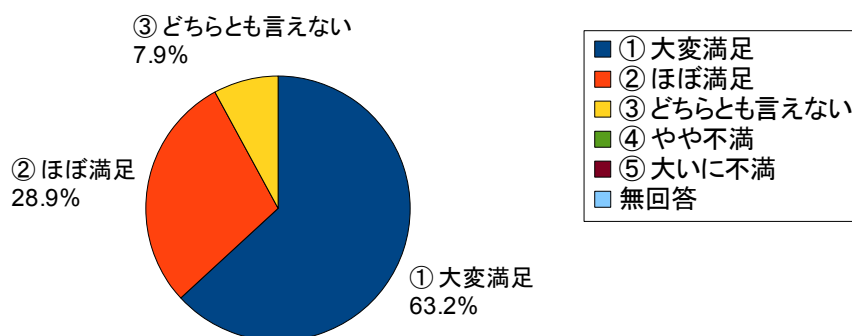


	①大変満足	②ほぼ満足	③どちらとも言えない	④やや不満	⑤大いに不満	無回答	計
人	9	15	11	0	0	3	38
割合	23.7%	39.5%	28.9%	0.0%	0.0%	7.9%	100.0%

【コメント】

63.2%の方が「①大変満足」または、「②ほぼ満足」と回答しており、おおむね高い評価を得られました。

Q2 施設の清潔さは、どうでしたか？

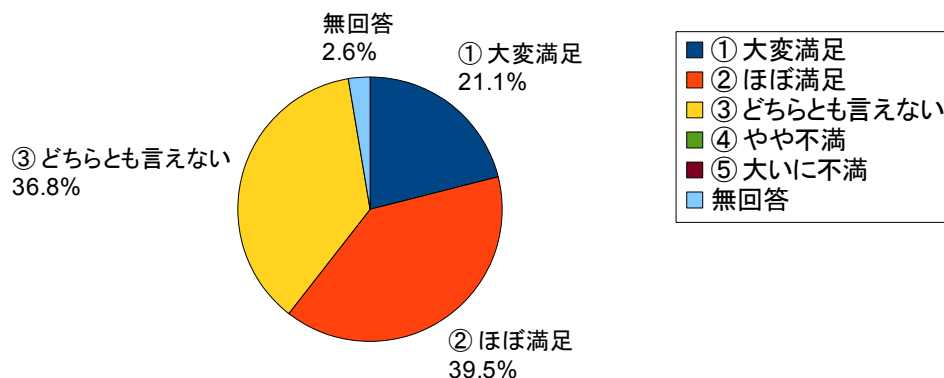


	①大変満足	②ほぼ満足	③どちらとも言えない	④やや不満	⑤大いに不満	無回答	計
人	24	11	3	0	0	0	38
割合	63.2%	28.9%	7.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

【コメント】

92.1%の方が「①大変満足」または、「②ほぼ満足」と回答しており、高い評価を得られました。

Q3 施設の安全対策は、どうでしたか？

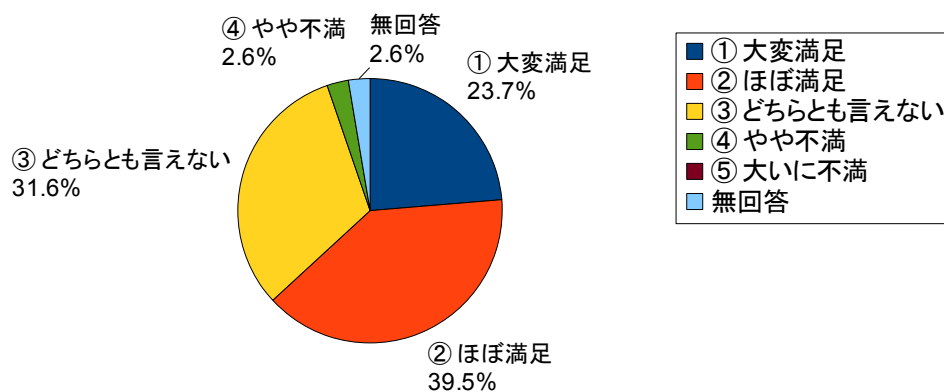


	①大満足	②ほぼ満足	③どちらとも言えない	④やや不満	⑤大いに不満	無回答	計
人	8	15	14	0	0	1	38
割合	21.1%	39.5%	36.8%	0.0%	0.0%	2.6%	100.0%

【コメント】

60.6%の方が「①大満足」または、「②ほぼ満足」と回答しており、おおむね高い評価を得られました。

Q4 資機材などの利用は、どうでしたか？

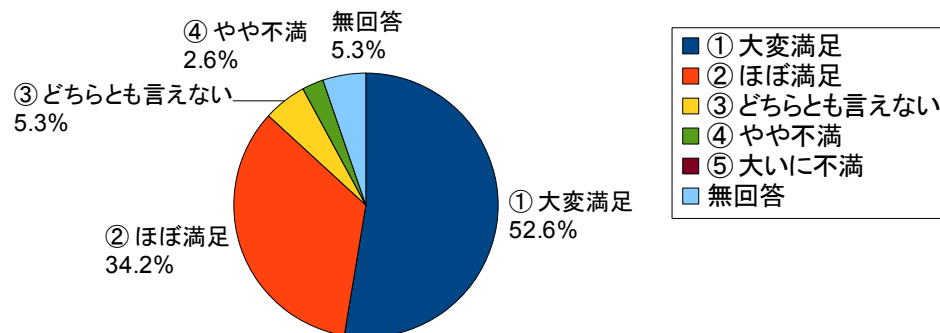


	①大満足	②ほぼ満足	③どちらとも言えない	④やや不満	⑤大いに不満	無回答	計
人	9	15	12	1	0	1	38
割合	23.7%	39.5%	31.6%	2.6%	0.0%	2.6%	100.0%

【コメント】

63.2%の方が「①大満足」または、「②ほぼ満足」と回答しており、おおむね高い評価を得られました。

Q5 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？

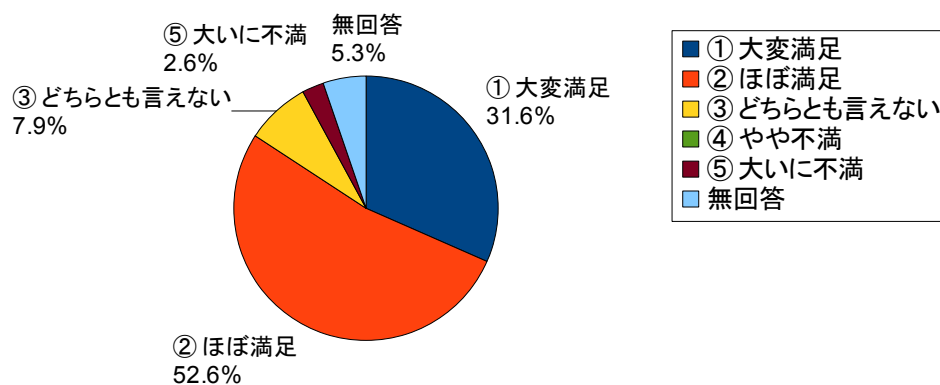


	①大変満足	②ほぼ満足	③どちらとも言えない	④やや不満	⑤大いに不満	無回答	計
人	20	13	2	1	0	2	38
割合	52.6%	34.2%	5.3%	2.6%	0.0%	5.3%	100.0%

【コメント】

86.8%の方が「①大変満足」または、「②ほぼ満足」と回答しており、高い評価を得られました。

Q6 総合的な利用満足度は、どうでしたか？



	①大変満足	②ほぼ満足	③どちらとも言えない	④やや不満	⑤大いに不満	無回答	計
人	12	20	3	0	1	2	38
割合	31.6%	52.6%	7.9%	0.0%	2.6%	5.3%	100.0%

【コメント】

84.2%の方が「①大変満足」または、「②ほぼ満足」と回答しており、高い評価を得られました。

【その他利用者の声】

Q1 施設の案内表示はどうでしたか？

- ・館内の照明が少ないので表示が見にくい。
- ・1階のスケジュール板が分かりにくい。

Q2 施設の清潔さは、どうですか？

- ・いつもきれいにしていただき気持ちが良い。

Q3 施設の安全対策は、どうでしたか？

- ・消火器の設置箇所が分からない。避難訓練を実施して頂きたい。

Q4 資機材の利用は、どうでしたか？

- ・コピー機と印刷機が紙づまりなどの故障が多い。

Q5 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？

- ・部屋の予約の対応が良く満足している。
- ・職員の皆さんが笑顔で良い。
- ・応対とサービスが大変良い。
- ・いつも親切にいただいている。

その他自由意見

- ・駐車場の少なさが気になる。
- ・無線LANを導入してほしい。
- ・視聴覚室のプロジェクターを新しくしてほしい。
- ・トイレに温水シャワーの設備を設置してほしい。
- ・ボランティア・市民活動センターが2箇所になり、豊川市社会福祉協議会の職員が毎日プリオに行っているが、とても不便を感じる。

【総合分析】

総合的な利用満足度については、約8割の方から、大変満足またはほぼ満足の回答を得ており、全体的におおむね利用者の満足を得ていると言えます。

しかしながら、一部の方からですが、駐車場改善、トイレ改修などの施設に関する意見や要望をいただきましたが、豊川市社会福祉会館全体で検討が必要になりますので、豊川市健康福祉部福祉課や社会福祉法人豊川市社会福祉協議会との連携を図る必要があります。