平成28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29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29年1月11日から平成29年2月17日
- 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 回答数 24人
 - ① 性 別 男 性 11人(45.8%)

女性 13人(54.2%)

未記入 0人(0.0%)

- ② 年 齢 10歳代 0人(0.0%)
 - 20歳代 0人(0.0%)
 - 30歳代 1人(4.2%)
 - 40歳代 2人(8.3%)
 - 50歳代 5人(20.8%)
 - 60歳代以上 16人(66.7%)

未記入 0人(0.0%)

5 利用された施設(*複数回答有り)

交流スペース 9人 印刷機 15人 コピー機13人

パソコン 0人 未記入 0人

6 利用頻度

ほぼ毎日 0人(0.0%)

 $週1\sim2回$ 6人(25.0%)

月1~2回 12人(50.0%)

年5~6回 5人(20.8%)

年1~2回 0人(0.0%)

未記入 1人(4.2%)

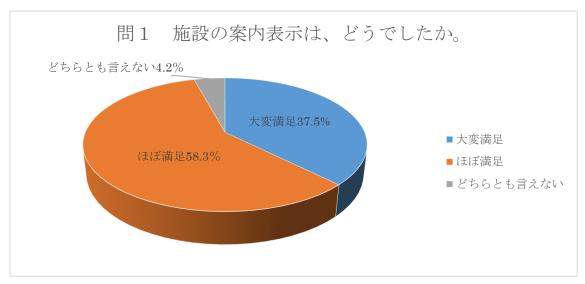
%小数点以下第 2 位で四捨五入をしていますので、合計が 1 0 0 % とならない場合があります。

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95.8%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、「どちらとも言えない」が 4.2%あります。

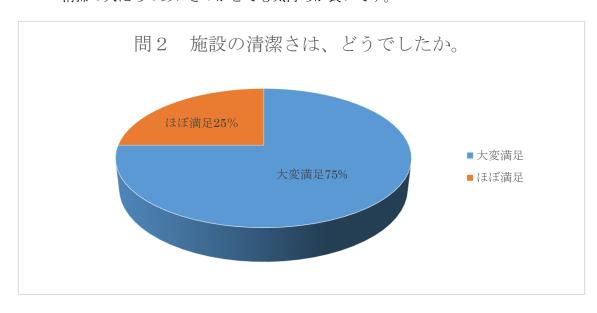
- ○この設問についていただいたご意見
 - ・時折、一階黒板の表示が違っている時があります。



問2 施設の清潔さは、どうでしたか。

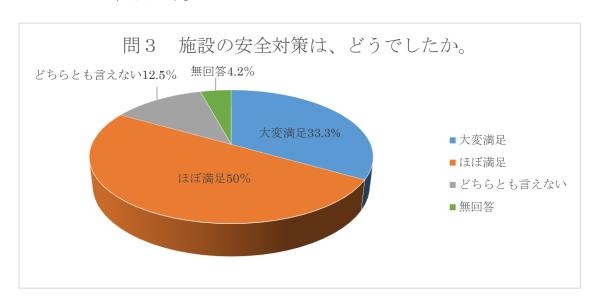
調査回答は下図のとおりです。全ての方から、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答を いただいており、高い評価を得ています。

- ○この設問についていただいたご意見
 - ・清掃の人たちのあいさつがとても気持ちが良いです。



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83.3%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、「どちらとも言えない」 が12.5%あります。



問4 資機材などの利用は、どうでしたか。

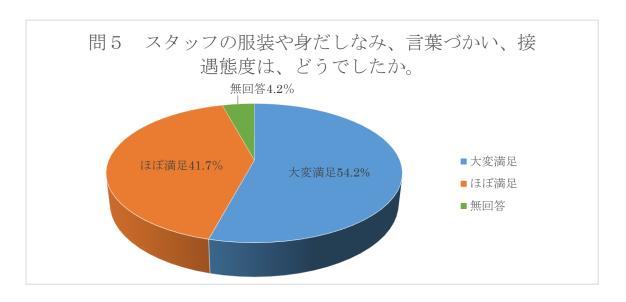
調査回答は下図のとおりです。全体の95.8%の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、概ね高い評価を得ています。

- ○この設問についていただいたご意見
- ・コピー機良い。



問5 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、高い評価を得ています。

- ○この設問についていただいたご意見
- ・いつも優しく接して頂き嬉しく思っております。



問6 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95.8%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。

- ○この質問についていただいたご意見
- ・いつも気持ち良く利用させて頂きありがとうございます。



2 その他利用者の声

- 特になし。
- ・コピー紙忘れた時(足りない時)の紙の販売をしてほしい。
- EVが充実している。
- ・使いやすい、作業しやすい。プリオは作業、コピーしにくい。

3 昨年度の改善事項について

資機材などの利用で、年度当初に印刷機を更新したことにより、「大変満足」「ほぼ満足」の割合が、昨年度から21.5%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

全ての調査項目で昨年度より「大変満足」「ほぼ満足」の割合が増加しており、高い評価をいただくことができました。今後も、利用者が気持ちよく利用できる施設運営を心掛けていきます。

5 総合分析

総合的な利用満足度については、全体の95.8%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。今後も、利用者の利便性を重視した 施設運営を行っていきます。