

平成29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30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1月10日から平成30年2月16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 38人
 - ① 性別 男性 8人(21.1%)
女性 26人(68.4%)
未記入 4人(10.5%)
 - ② 年齢 10歳代 0人(0.0%)
20歳代 0人(0.0%)
30歳代 2人(5.3%)
40歳代 6人(15.8%)
50歳代 4人(10.5%)
60歳代以上 23人(60.5%)
未記入 3人(7.9%)
- 5 利用された施設(*複数回答有り)
交流スペース 15人 印刷機 18人 コピー機16人
パソコン 5人 未記入 9人
- 6 利用頻度
ほぼ毎日 0人(0.0%)
週1~2回 5人(13.2%)
月1~2回 17人(44.7%)
年5~6回 3人(7.9%)
年1~2回 5人(13.2%)
未記入 8人(21.1%)

※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。

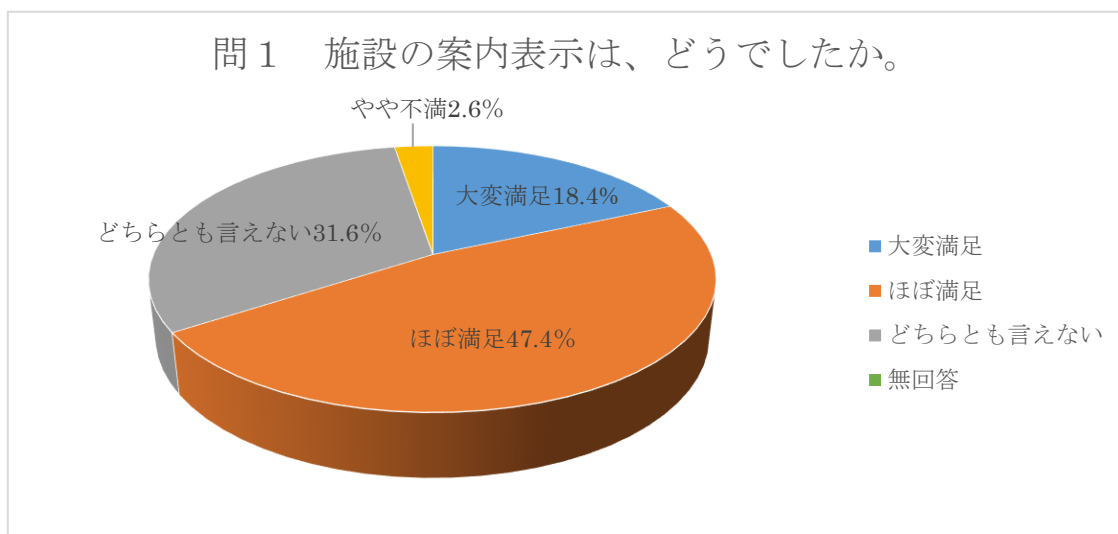
1 調査項目

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65.8%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、「やや不満」が2.6%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

- ・一階玄関入ってすぐ、どの階に何があるのか大きく案内があるといいです。

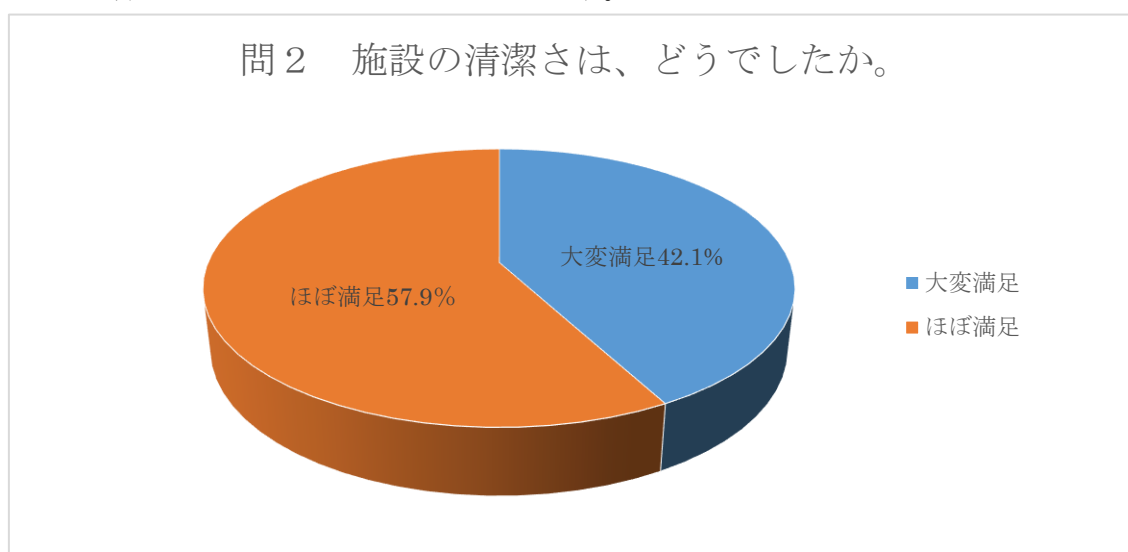


問2 施設の清潔さは、どうでしたか。

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ます、高い評価を得ています。

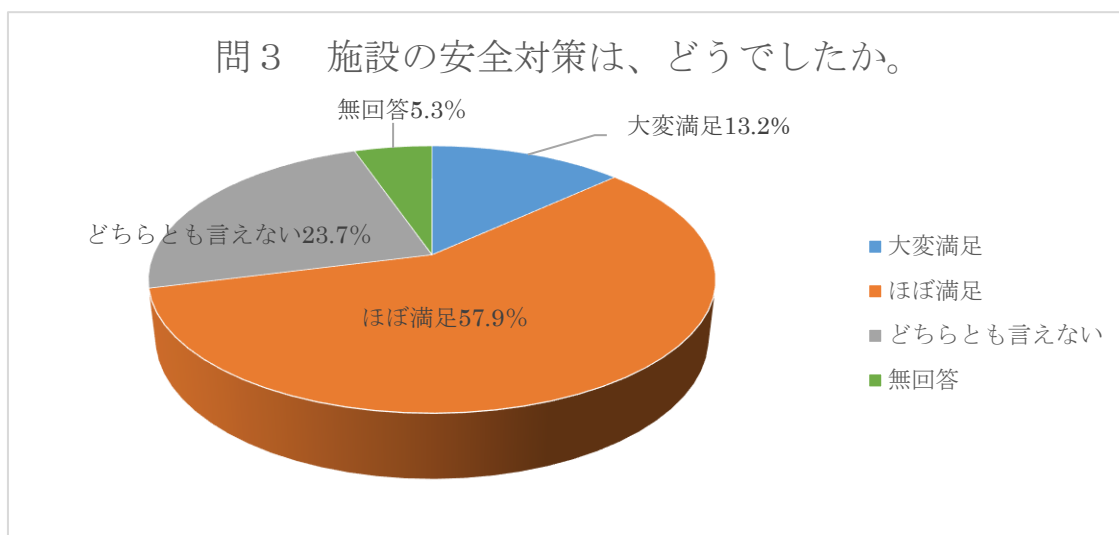
○この設問についていただいたご意見

- ・お掃除が行き届いていて快適です。
- ・掃除はきれいになされていると思います。



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71.1%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。一方、「どちらとも言えない」が23.7%あります。

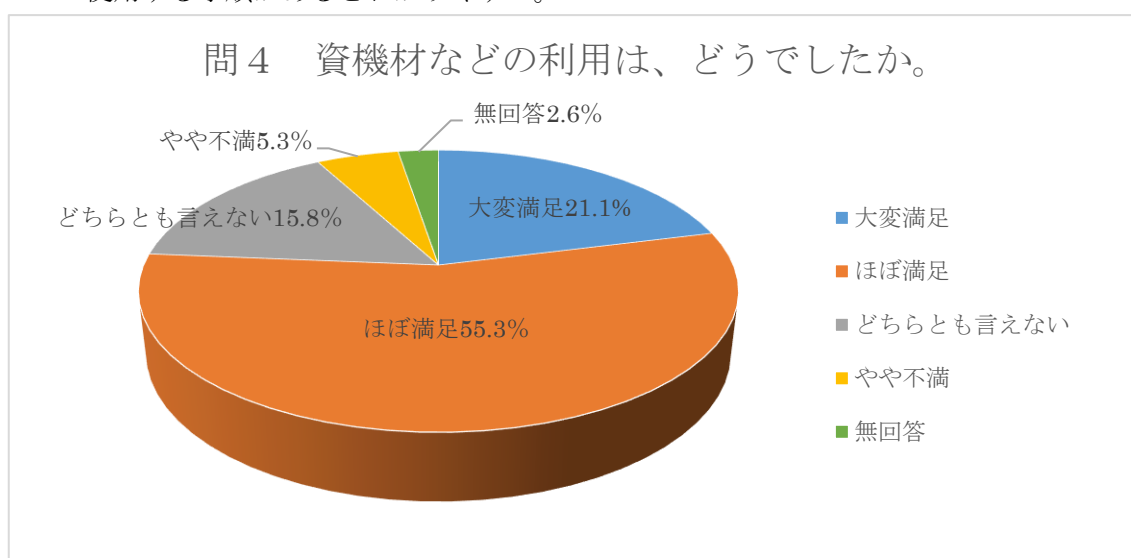


問4 資機材などの利用は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の76.4%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5.3%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

- ・ 計算機（電卓）の押しが悪い。
- ・ マイク・プロジェクターなどあり、利用しています。
- ・ 機械が壊れた時、出来るだけ早く直して下さい。
- ・ 初めて印刷機を使い、製本しないといけないとは知らなかった。
- ・ 使用する手順があるとわかりやすい。

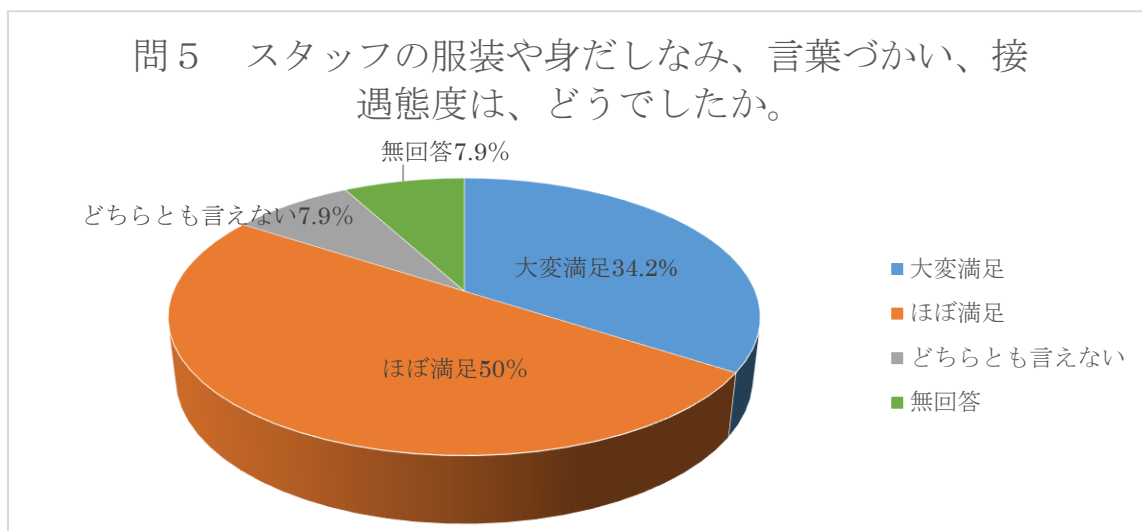


問5 スタッフの服装や身だしなみ、言葉づかい、接客態度は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の84.2%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7.9%あります。

○この設問についていただいたご意見

- ・とてもやさしい声かけです。

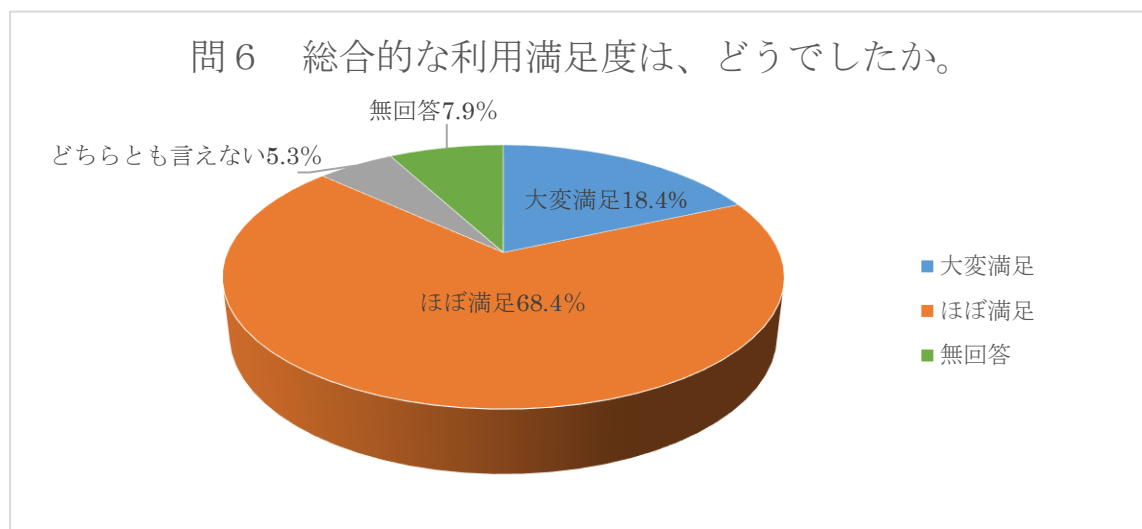


問6 総合的な利用満足度は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の86.8%の方が、「大満足」、「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5.3%あります。

○この質問についていただいたご意見

- ・希望日に部屋が取れない。



2 その他利用者の声

- ・いつも清掃していて気持ちが良い。
- ・いつも施設の方が館内を清掃して下さり、ありがとうございます。
- ・ボランティア活動保険に申し込んだ時、丁寧に対応して頂き、ありがとうございました。コピー機、印刷機共に使用しやすいです。土、日も使用できるので。
- ・時々、来館した際には、興味のあるパンフレット等ももらっていきます。ボランティアの活動の源として、更に充実していくことを願っています。
- ・いつも印刷機（チラシなど）や研修室なども利用させていただき感謝しています。
- ・駐車台数の限定があった時でも、来ると割合駐車場が空いている時も。
- ・コピー用紙の小売をしてもらえたらうれしい。
- ・2階トイレの便座に暖房を入れてほしい。

3 昨年度の改善事項について

駐車場など施設に関する問題など、とよかわボランティア・市民活動センターウィズ以外の施設についてのご意見もありますので、引き続き関係部署と改善に向けて連携を図る必要があります。

4 改善事項と今後の対処方法

資機材などの利用で、印刷機についてご指摘をいただいておりますが、操作マニュアルの設置や、故障時の迅速な対応など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86.8%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。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。