

# 令和7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

令和8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7年12月2日から令和8年1月31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 受付窓口にてアンケート回答を依頼し、回収箱への投函により回収した。  
なお、今年度より回答フォームによるオンライン回答も併せて実施した。
- 4 回答数 24人  
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 4人(16.7%)  
50歳代 8人(33.3%)  
60歳代以上 11人(45.8%)  
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 11人 印刷機 12人 コピー機 10人
- 6 利用頻度  
ほぼ毎日 0人(0.0%)  
週1~2回 0人(0.0%)  
月1~2回 19人(79.2%)  
年5~6回 5人(20.8%)  
年1~2回 0人(0.0%)  
未記入 0人(0.0%)

※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。

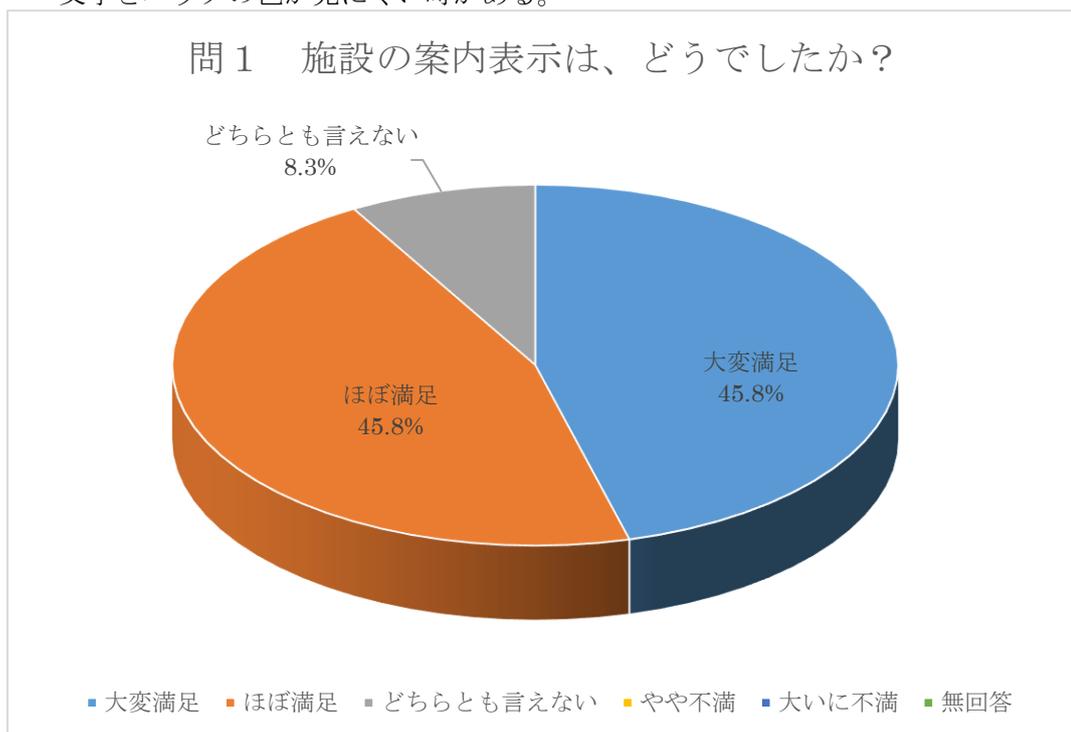
## 1 調査項目

### 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91.6%の方から、「大変満足」、「ほぼ満足」と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

- ・文字とバックの色が見にくい時がある。

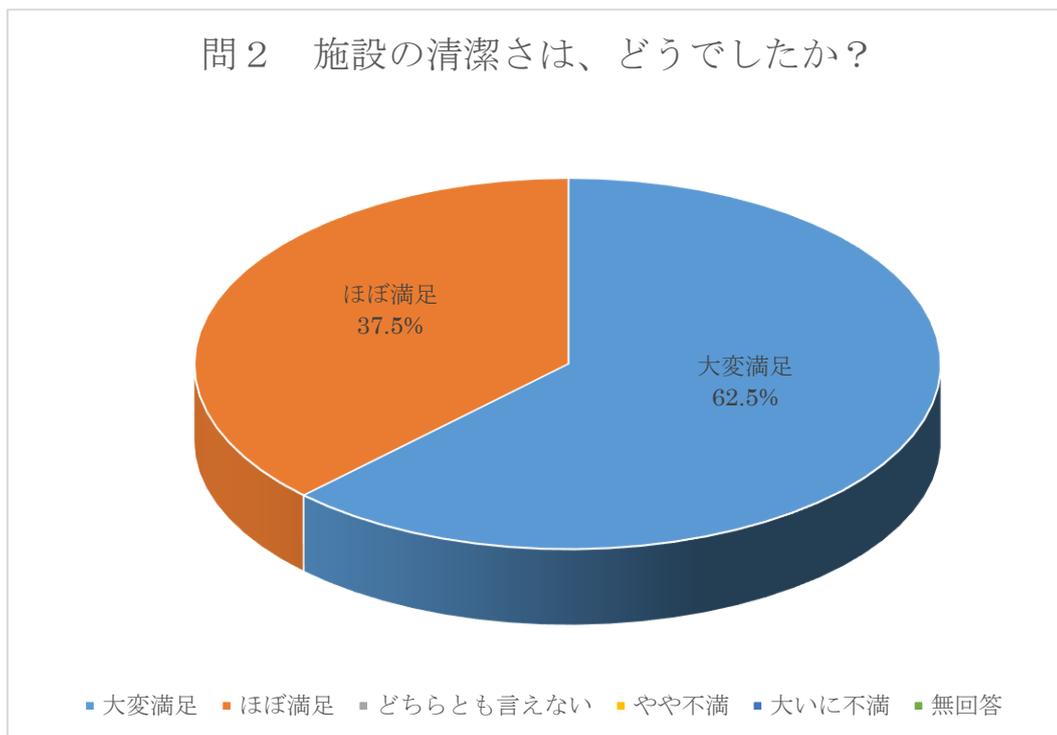


## 問2 施設の清潔さは、どうでしたか？

調査回答は下図のとおりです。100%の方から、「大変満足」、「ほぼ満足」と回答をいただいております。高い評価を得ています。

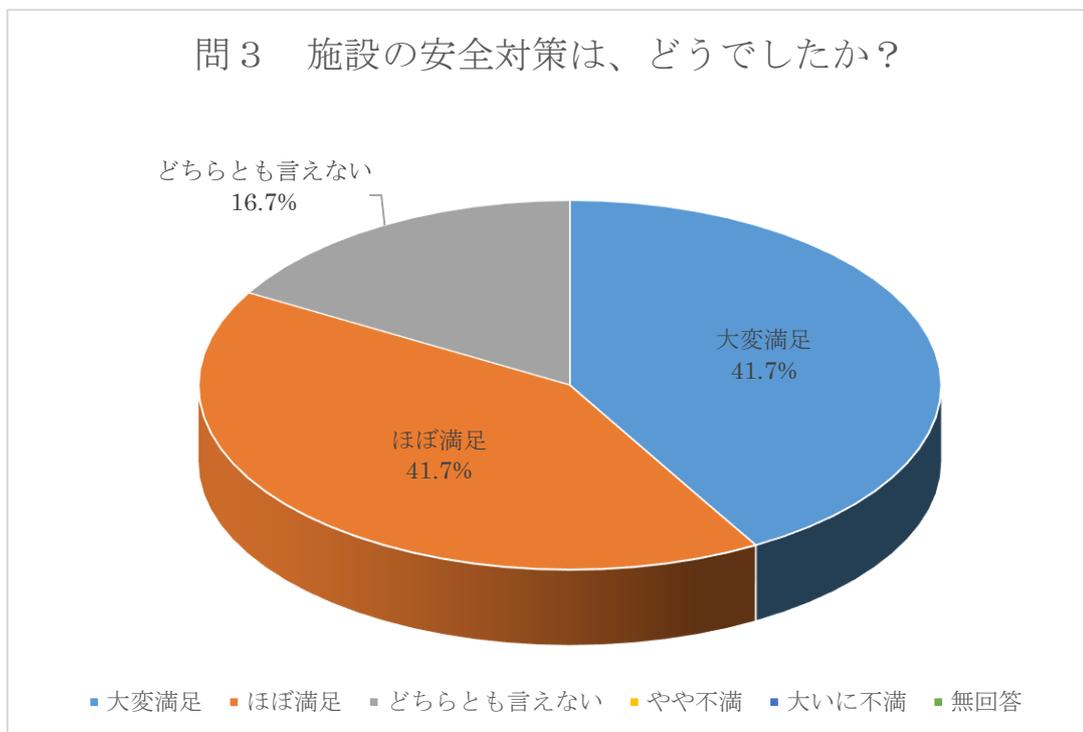
○この設問についていただいたご意見

- ・いつも掃除を丁寧にされているのを見かけます。気持ち良いです。
- ・担当の方が丁寧に清掃してくださりありがとうございます。



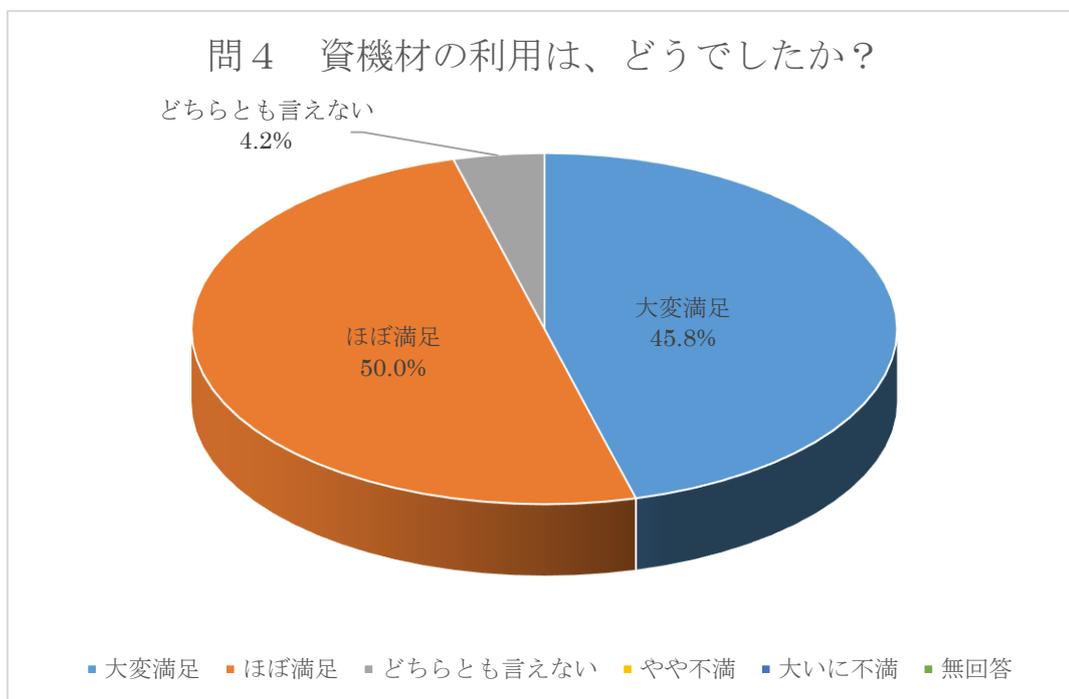
### 問3 施設の安全対策は、どうでしたか？

調査回答は下図のとおりです。全体の83.4%の方から、「大変満足」、「ほぼ満足」と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。



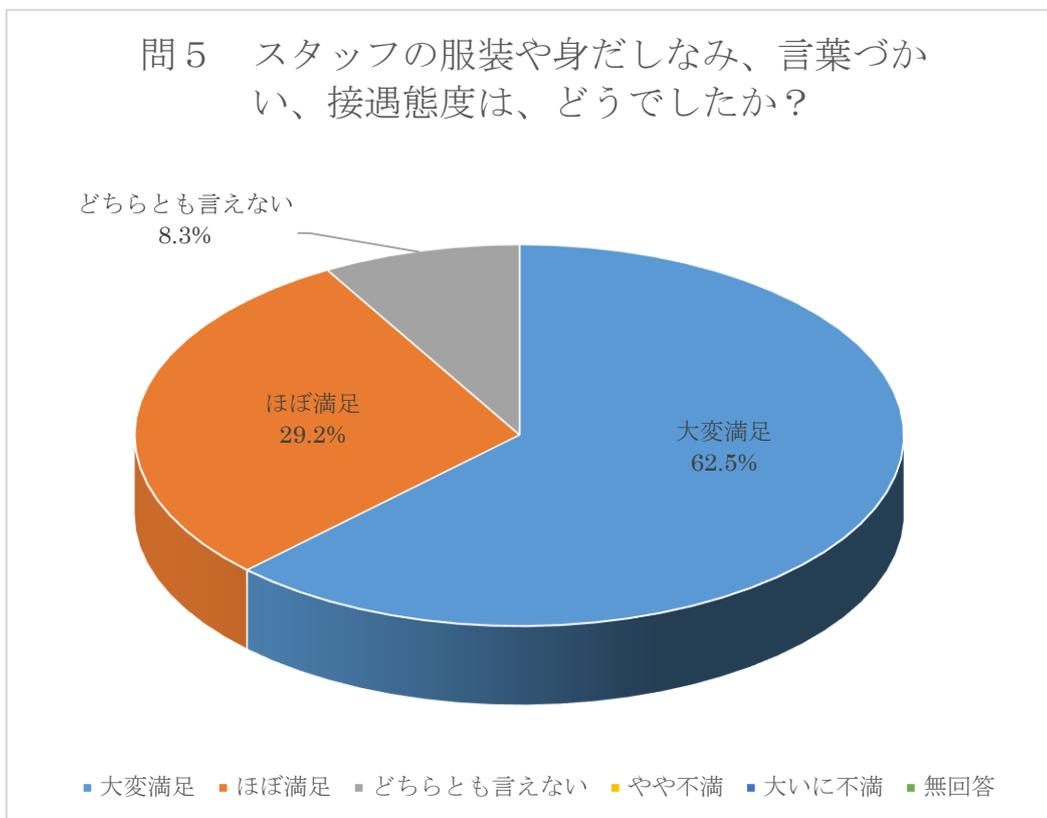
#### 問4 資機材などの利用は、どうでしたか？

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



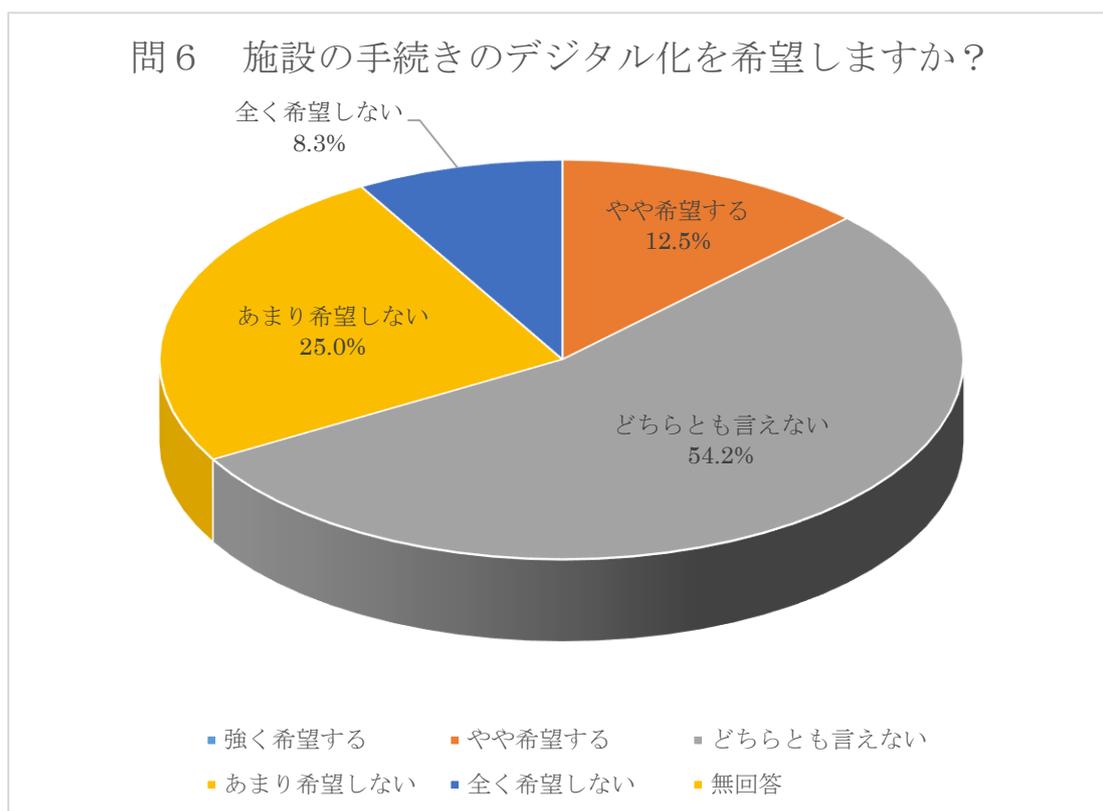
**問5 スタッフの服装や身だしなみ、言葉づかい、接客態度は、どうでしたか？**

調査回答は下図のとおりです。全体の91.7%の方から、「大変満足」、「ほぼ満足」と回答をいただいております。高い評価を得ています。



### 問6 施設の手続きのデジタル化を希望しますか？

調査回答は下図のとおりです。「どちらとも言えない」が54.2%と半数以上を占め、利用者の意向は明確には分かれていないことがうかがえます。一方で「あまり希望しない」「全く希望しない」が33.3%となっており、デジタル化に対して慎重な意見も一定数見られます。

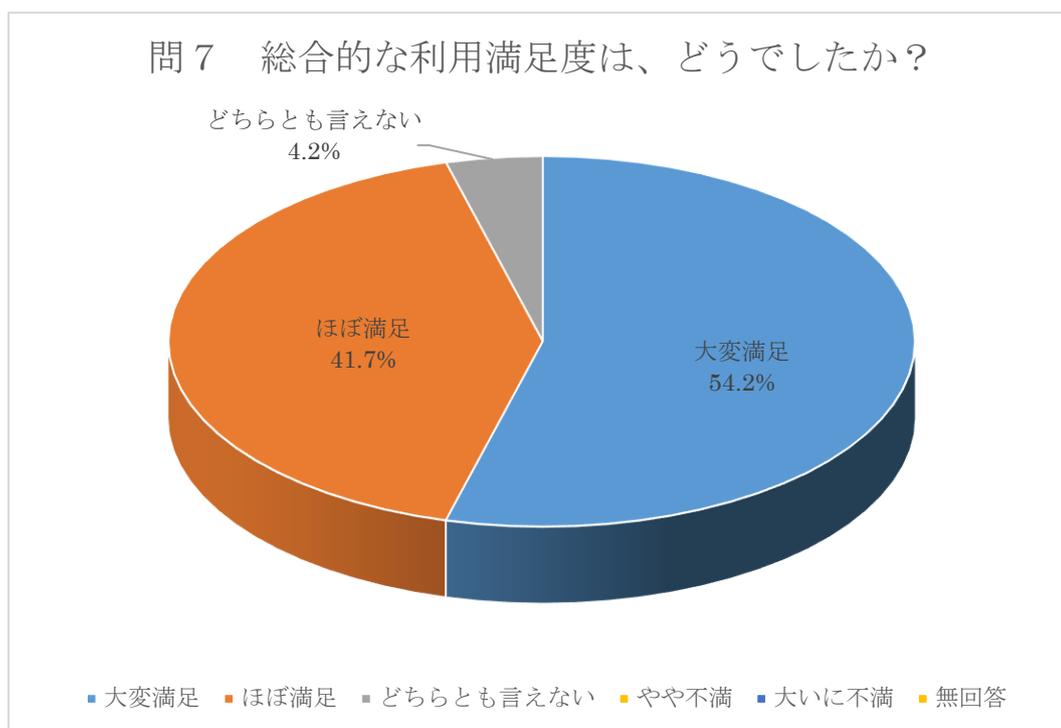


### 問7 総合的な利用満足度は、どうでしたか？

調査回答は下図のとおりです。全体の95.9%の方から、「大変満足」、「ほぼ満足」と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

- ・大変助かります。



## 2 その他利用者の声

- ・コピー機を使わせてもらっています。ありがたい限りです。
- ・印刷機が大変ありがたいです。ずっと安心して使えますように…
- ・いつも親切な対応ありがとうございます。

## 3 昨年度の改善事項について

昨年度の調査では、資機材の利用について「どちらとも言えない」が22.2%ありましたが、誰もが快適に利用できる環境整備に努め、今年度においては4.2%まで減少しました。

## 4 改善事項と今後の対処方法

ほとんどの調査項目で「大変満足」「ほぼ満足」の回答が多く、高い評価をいただいています。今後も、利用者が快適に利用できる施設運営を心掛けていきます。

施設の手続きのデジタル化においては、「どちらとも言えない」との回答が多くあったため、今後も情報収集に努めます。

## 5 総合分析

総合的な利用満足度について、全体の95.9%の方から、「大変満足」、「ほぼ満足」と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まいります。