

令和3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4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3年12月1日から令和4年1月28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 27人(71.1%)
未記入 3人(7.9%)
 - ② 年齢 10歳代 1人(2.6%)
20歳代 0人(0.0%)
30歳代 1人(2.6%)
40歳代 6人(15.8%)
50歳代 7人(18.4%)
60歳代以上 20人(52.6%)
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 17人 印刷機 23人 コピー機 14人
パソコン 0人 未記入 4人
- 6 利用頻度
ほぼ毎日 0人(0.0%)
週1~2回 4人(10.5%)
月1~2回 27人(71.1%)
年5~6回 4人(10.5%)
年1~2回 0人(0.0%)
未記入 3人(7.9%)

※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。

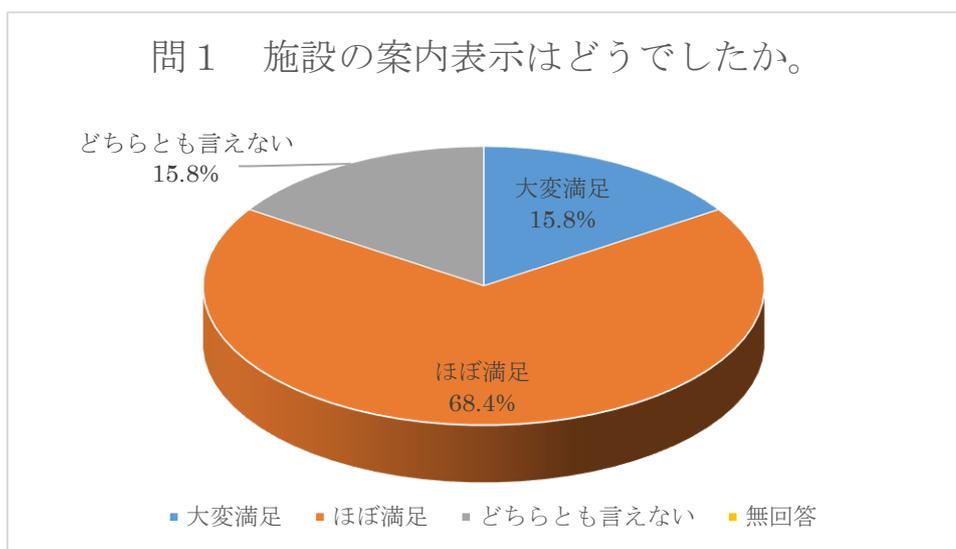
1 調査項目

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15.8%あります。

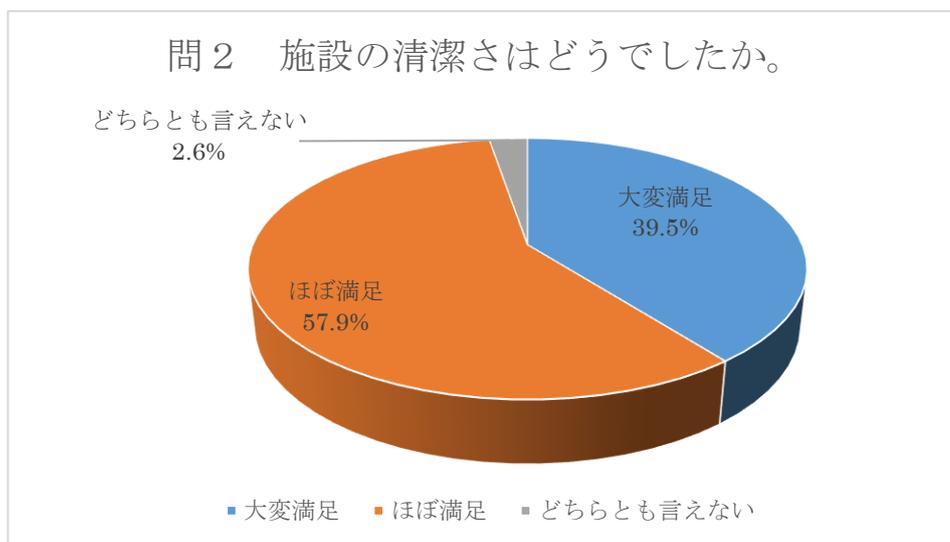
○この設問についていただいたご意見

- ・使いやすいです。
- ・各部屋入口の掲示板の利用が不十分。



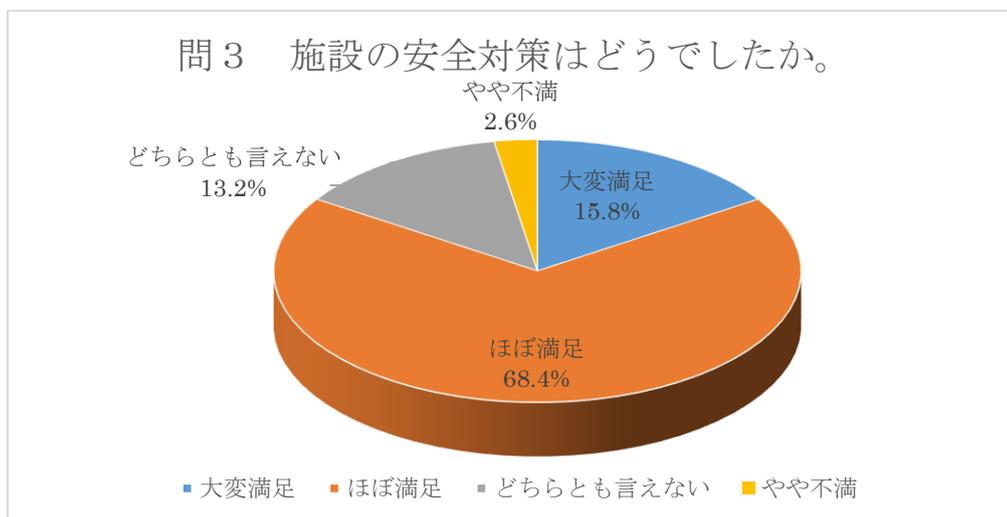
問2 施設の清潔さは、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の97.4%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。高い評価を得ています。



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13.2%あります。

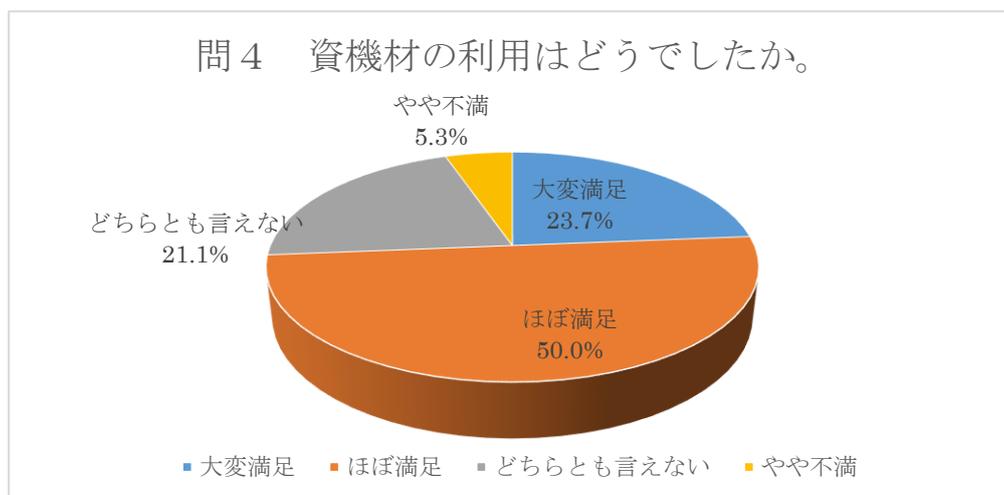


問4 資機材などの利用は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の73.7%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21.1%あります。

○この設問についていただいたご意見

- ・親切に教えてくれます。
- ・スクリーンをつけてほしい。
- ・有料でもいいからカラーコピーもあればと思いました。

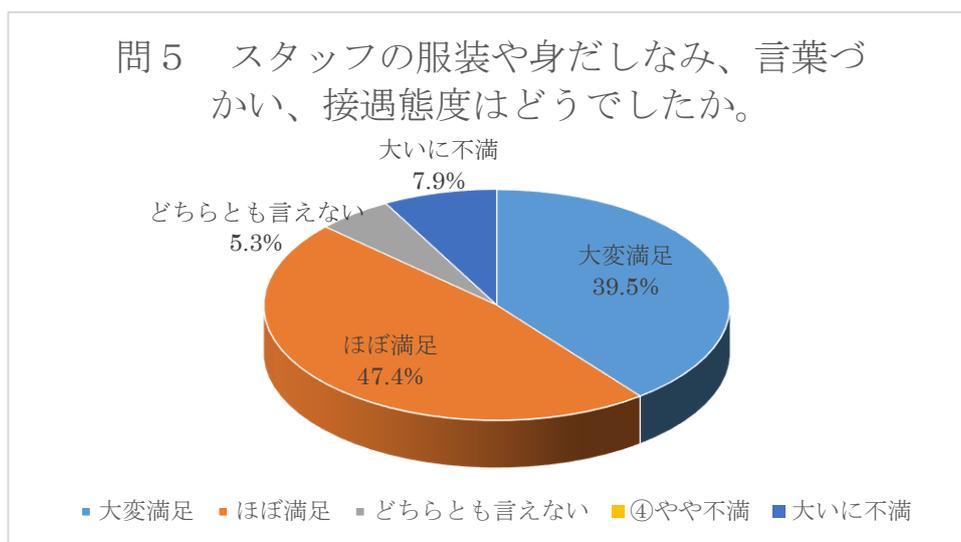


問5 スタッフの服装や身だしなみ、言葉づかい、接遇態度は、どうでしたか。

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ます。概ね高い評価を得ています。

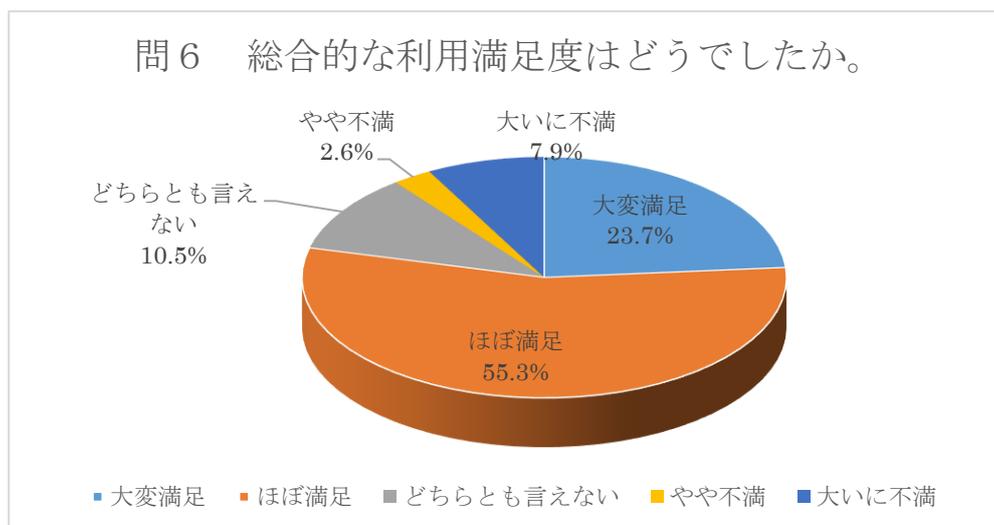
○この設問についていただいたご意見

- ・受付でいい方もいるし、対応が全く分からない方もいて「ちょっとお待ちください」の後がなかなか来てくれないため、困惑することがあります。
- ・夜の管理人にも聴覚障害者の対応を知ってもらいたいです。



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79.0%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10.5%あります。



2 その他利用者の声

- ・虫が入ってくるから網戸をつけてほしい。

3 昨年度の改善事項について

昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止として、施設利用にあたり手指消毒や体温測定を始め、利用者の把握、施設利用ごとの部屋換気、利用施設・備品の消毒を徹底して行い、安心して利用できる対策を講じました。

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」の割合は、概ね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。

資機材などの整備に関するご意見がありますので、利用者のニーズに沿った資機材の利用環境を整えていきます。

また、今後も、利用者が安心して施設を利用できるよう、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底して行っていきます。

5 総合分析

総合的な利用満足度については、全体の79.0%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。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。