

令和元年度 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2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 令和元年12月3日から令和2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 受付窓口でアンケートを依頼し、回収箱に投函
- 4 回答数 40人
 - ① 性別 男性 16人(40.0%)
女性 22人(55.0%)
未記入 2人(5.0%)
 - ② 年齢 10歳代 3人(7.5%)
20歳代 0人(0.0%)
30歳代 2人(5.0%)
40歳代 2人(5.0%)
50歳代 3人(7.5%)
60歳代以上 28人(70.0%)
未記入 2人(5.0%)
- 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	12人	コピー機	9人
パソコン	1人	未記入	9人		
- 6 利用頻度

ほぼ毎日	0人(0.0%)
週1~2回	12人(30.0%)
月1~2回	19人(47.5%)
年5~6回	5人(12.5%)
年1~2回	2人(5.0%)
未記入	2人(5.0%)

※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

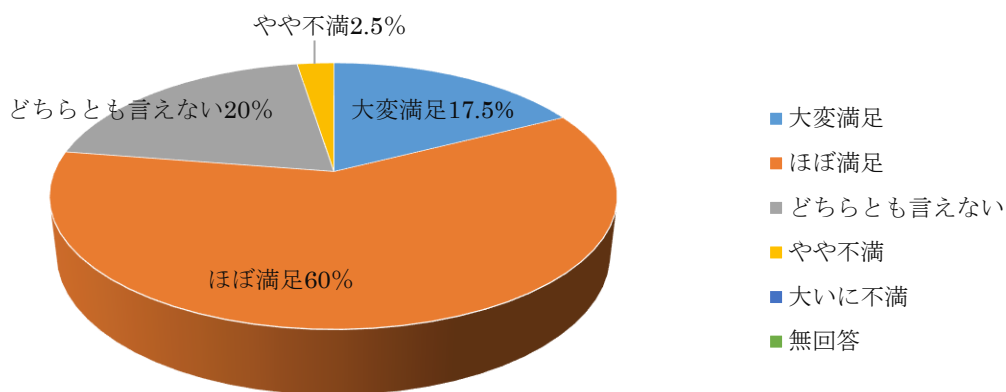
問1 施設の案内表示は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の77.5%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20.0%あります。

○この設問についていただいたご意見

- ・整理されていると思います。
- ・受付席が近くにほしい。初めての人は分かりにくい。
- ・おむつ替え台が全部の階に欲しい。

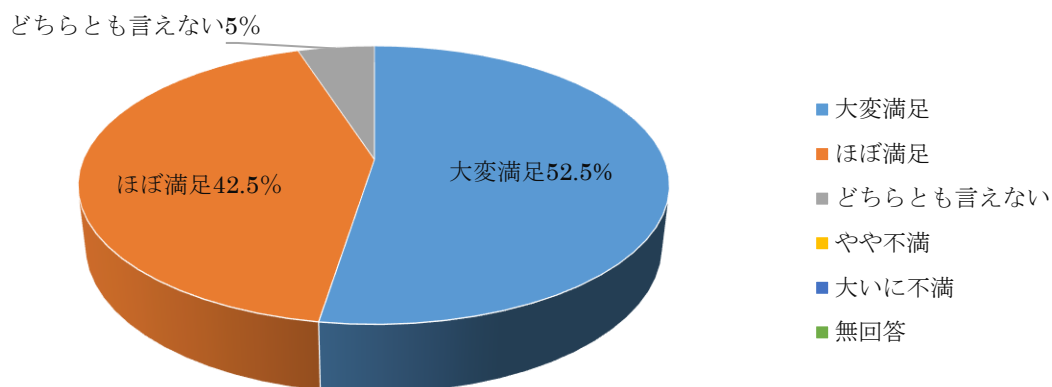
問1 施設の案内表示は、どうでしたか。



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95.0%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。

問2 施設の清潔さは、どうでしたか。

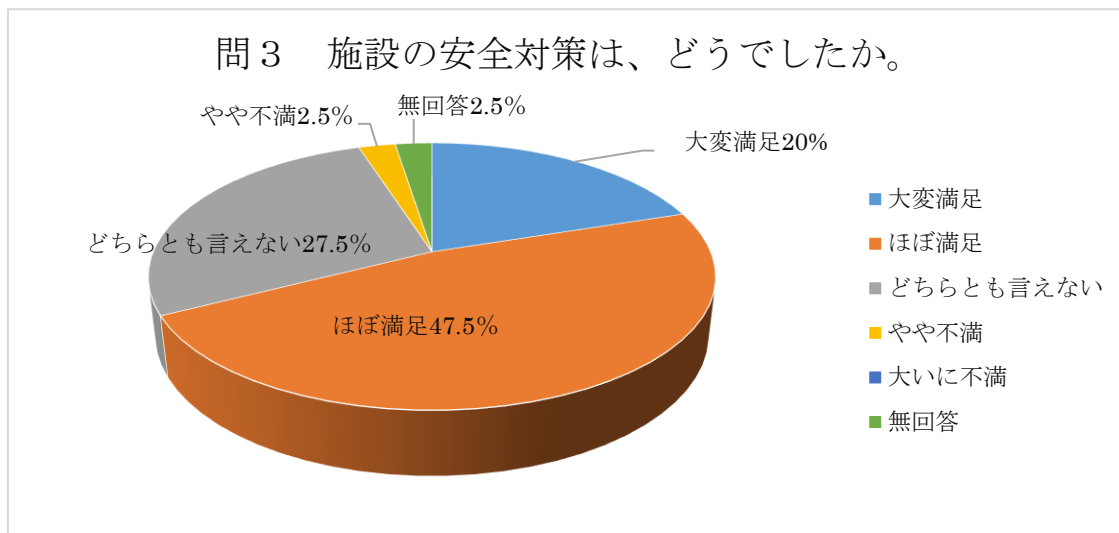


問3 施設の安全対策は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の67.5%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27.5%あります。

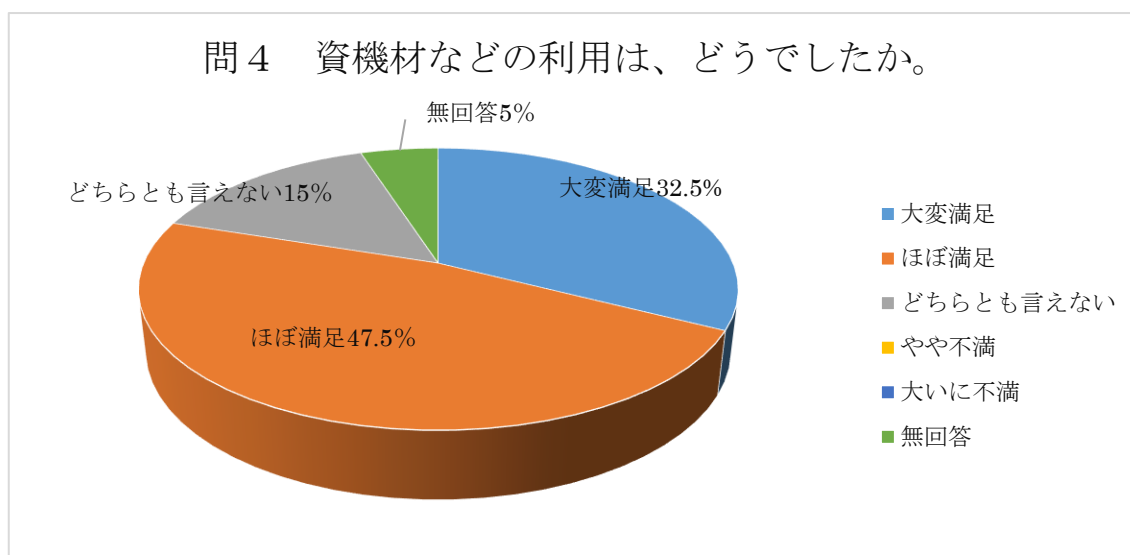
○この設問についていただいたご意見

- ・1階のロビーがさみしい感じ。不審者が入って来てもおかしくないような感じ。



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80.0%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。概ね高い評価を得ています。

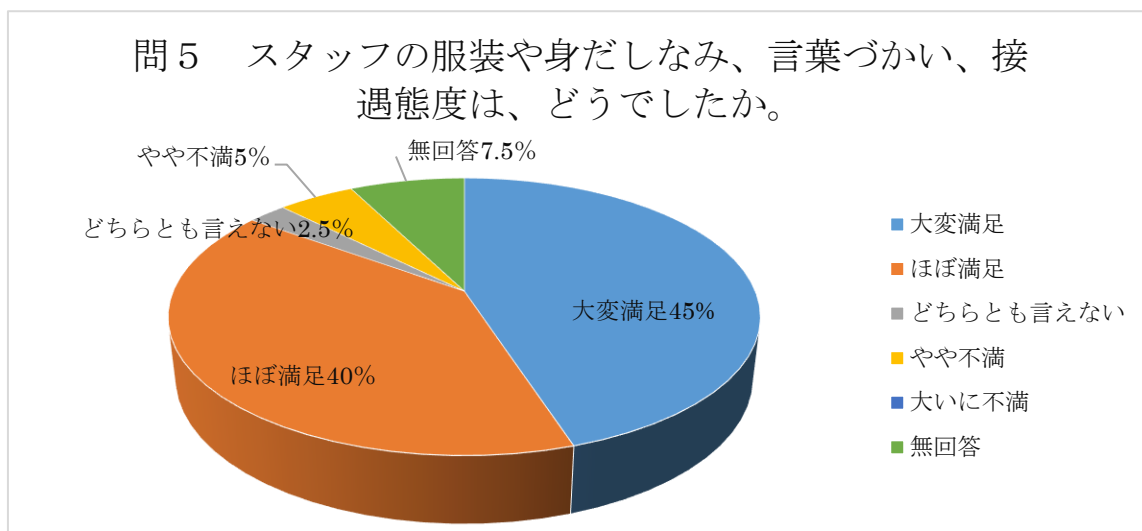


問5 スタッフの服装や身だしなみ、言葉づかい、接遇態度は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の85.0%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、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

- ・あたたかみがないように思う。
- ・丁寧ですが、やや暗め。(とくに1階)

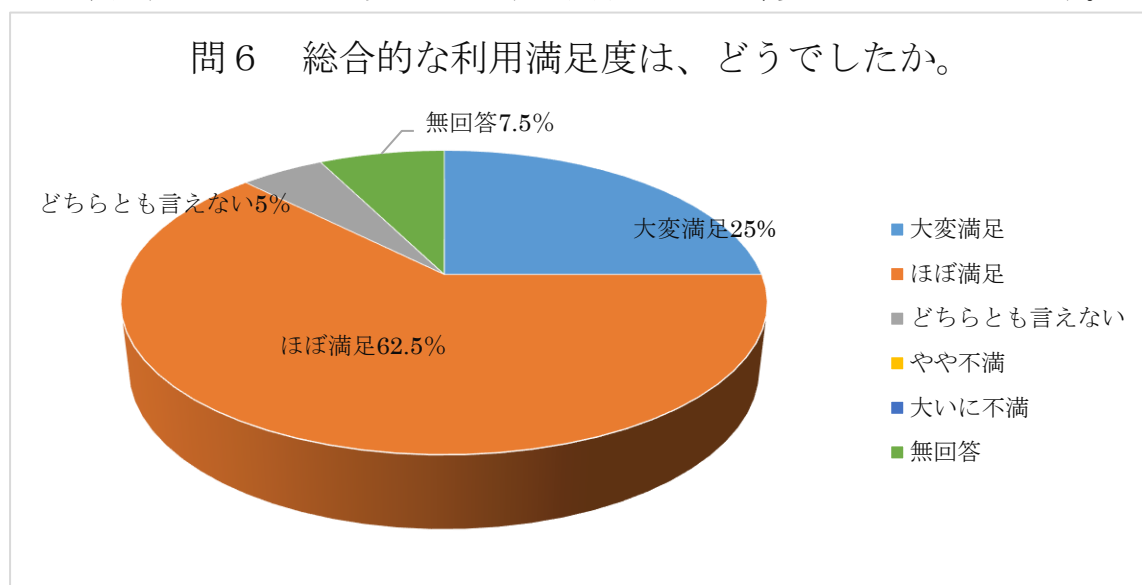


問6 総合的な利用満足度は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の87.5%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。一方、「どちらとも言えない」が5%あります。

○この質問についていただいたご意見

- ・団体活動室の鍵を3階にも置いて欲しい。
- ・利用するにあたって大変わかりやすく説明されていて、安心してコピーできます。



2 その他利用者の声

- ・暖房温度が低かったかな？
- ・無料で使えるのが大変うれしいです。駐車場スペースもたっぷりあり、利用しやすいです。
- ・職員の方がとても親切で気持ち良く利用させて頂いてます。
- ・いつも大変お世話になり、感謝しています。今後もよろしく。
- ・今さらながらですが、ウィズの市民活動センターボラとプリオにある穂の国（お部屋の貸借手続き等）ボラとの二重のような気がする。社協と市との関係かも知れませんが、一緒になれないもののでしょうか。
- ・コピー用紙の販売をしてほしい。

3 昨年度の改善事項について

利用者が使用しているOSサポートが終了するパソコンを更新し、利用者が安心して使用できるようセキュリティの維持に努めました。また、デスクトップ型パソコンをノート型パソコンに更新したことで、操作性が向上し、利用者がパソコンを快適に利用できる環境を整えました。

4 改善事項と今後の対処方法

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。

5 総合分析

総合的な利用満足度については、全体の87.5%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。