

令和6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7年3月

豊川市市民部市民協働国際課

【調査概要】

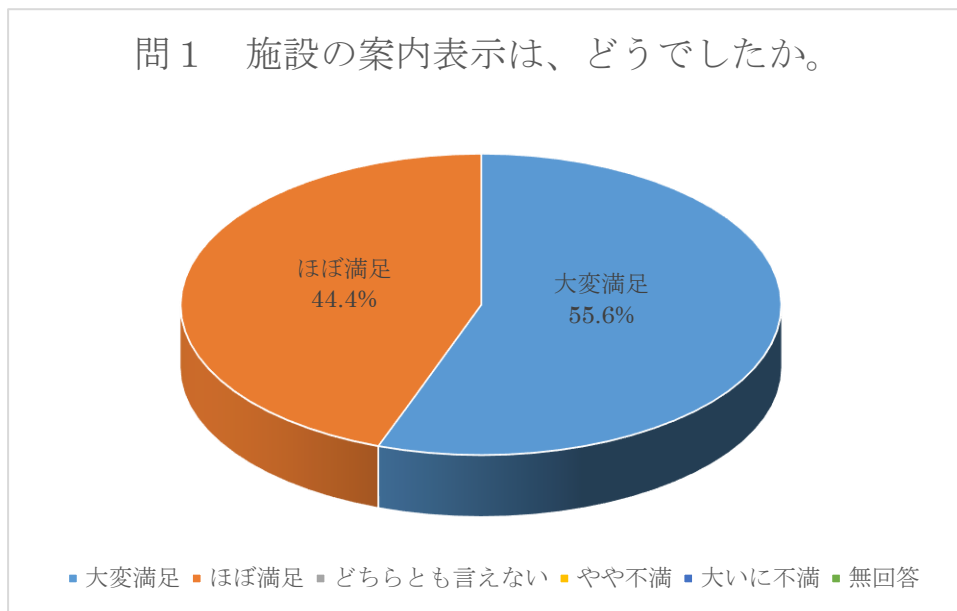
- 1 調査期間 令和6年12月1日から令和7年1月31日
- 2 調査対象 とよかわボランティア・市民活動センターウィズ利用者
- 3 調査方法 受付窓口でアンケートを依頼し、回収箱に投函
- 4 回答数 18人
 - 年齢
 - 10歳代 0人(0.0%)
 - 20歳代 0人(0.0%)
 - 30歳代 1人(5.6%)
 - 40歳代 6人(33.3%)
 - 50歳代 3人(16.7%)
 - 60歳代以上 8人(44.4%)
 - 未記入 0人(0.0%)
- 5 利用された施設(*複数回答有り)
 - 交流スペース 10人 印刷機 12人 コピー機 8人
- 6 利用頻度
 - ほぼ毎日 0人(0.0%)
 - 週1~2回 2人(11.1%)
 - 月1~2回 16人(88.9%)
 - 年5~6回 0人(0.0%)
 - 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。

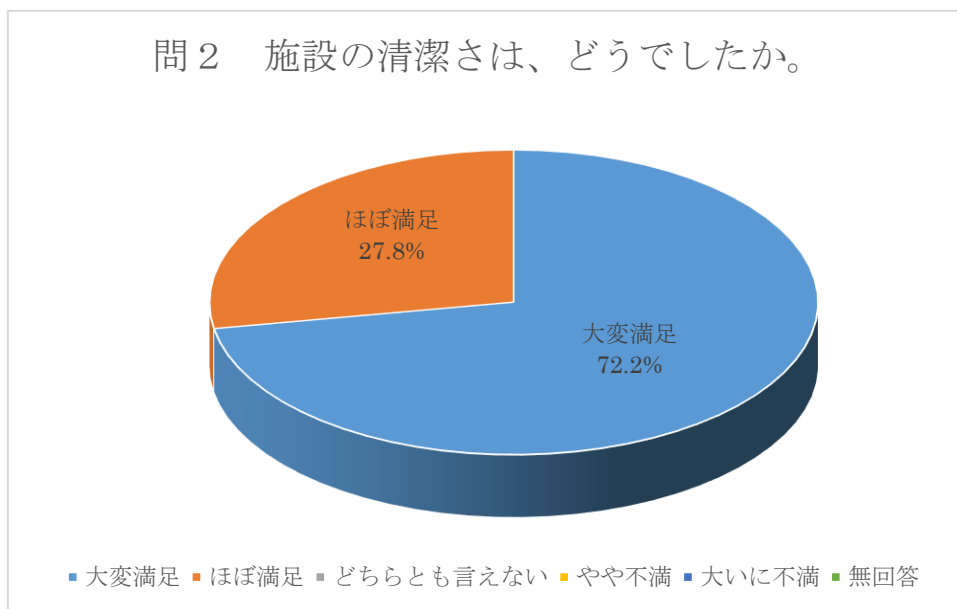


問2 施設の清潔さは、どうでしたか。

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

- ・いつも清掃に入られていて清潔だと思います。

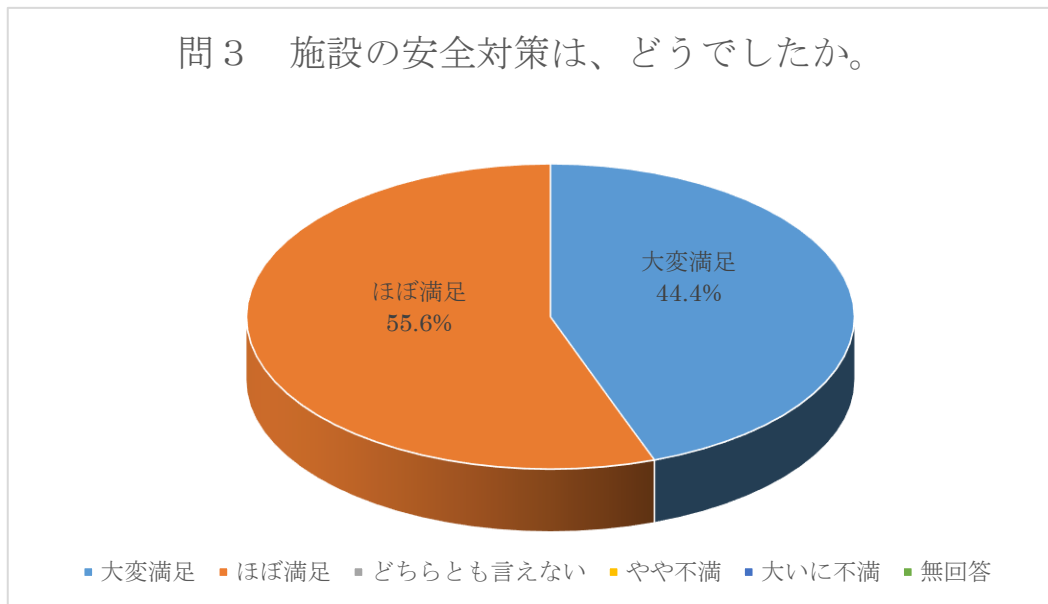


問3 施設の安全対策は、どうでしたか。

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

- ・階段の左右通行の表示があればよい。中央線とか。

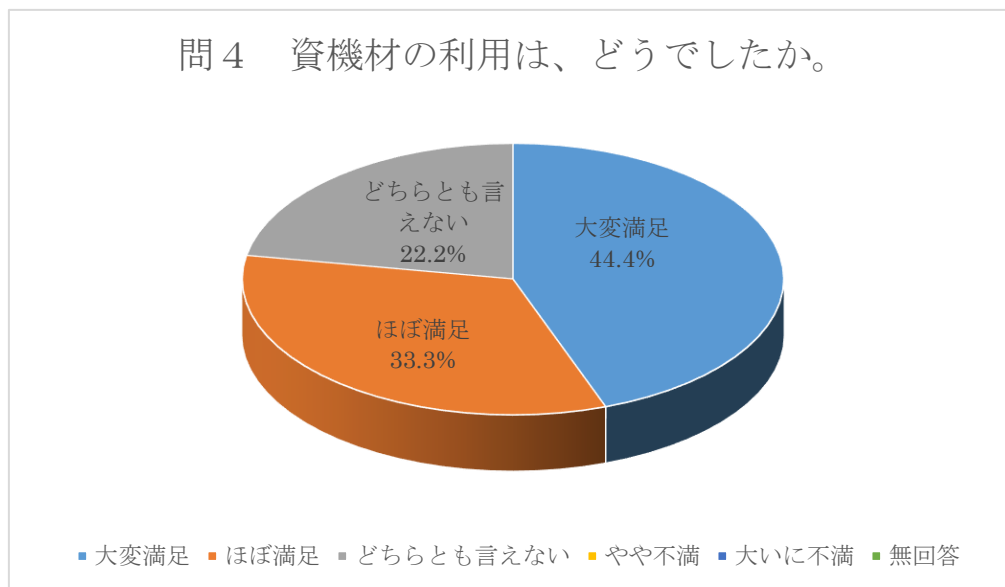


問4 資機材などの利用は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の77.7%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。一方、「どちらとも言えない」が22.2%あります。

○この設問についていただいたご意見

- ・便利に使わせて貰っています。

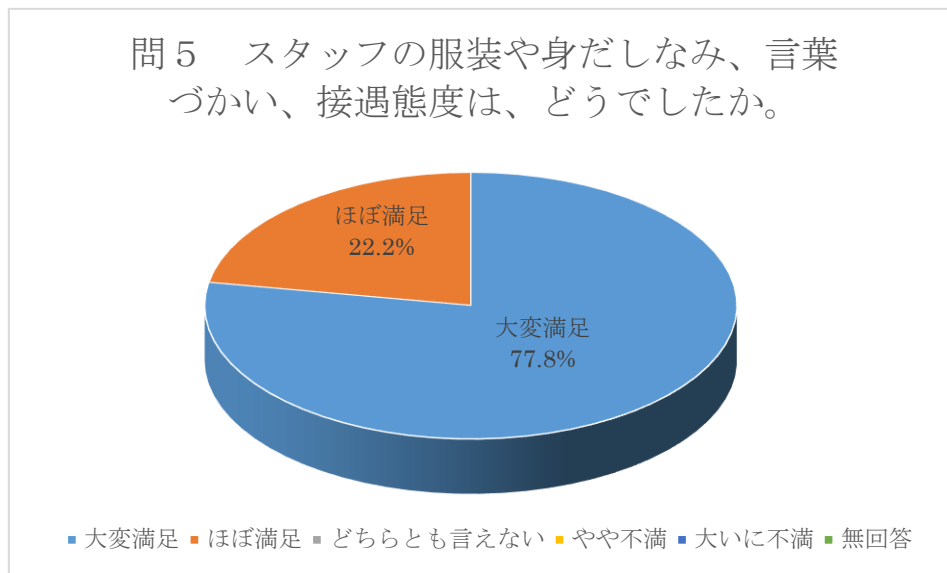


問5 スタッフの服装や身だしなみ、言葉づかい、接客態度は、どうでしたか。

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

- ・静かで丁寧です。

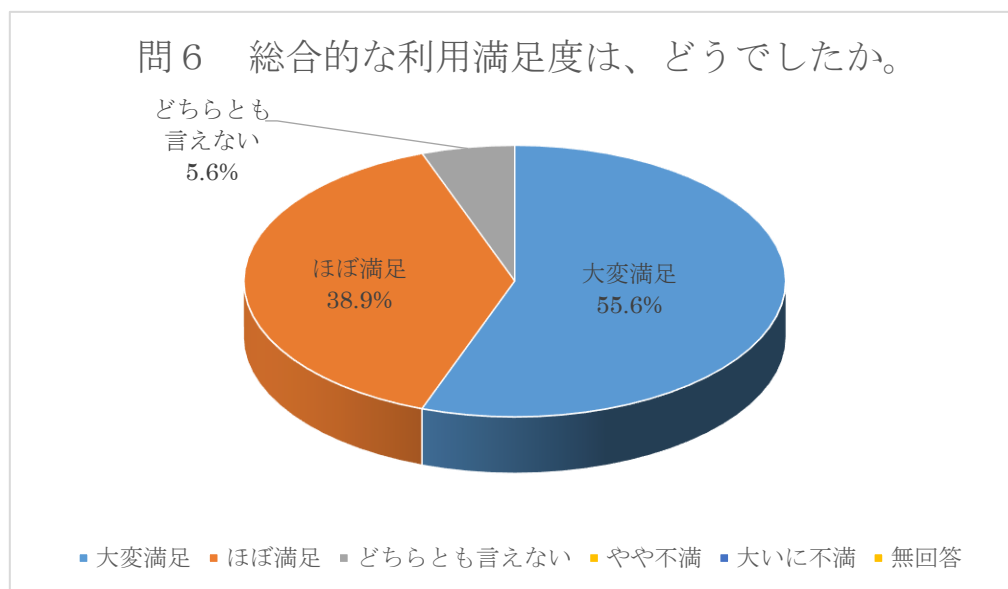


問6 総合的な利用満足度は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の94.5%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

- ・親切に対応していただいている。



2 その他利用者の声

- ・コピー機を利用させて頂きありがとうございます。これからもよろしくお願ひします。
- ・愛知県内の他の社会福祉協議会でパソコンが使える印刷が出来る（用紙は持ち込み、USB接続できる）難しいかもしれませんがご検討していただけたら幸いです。
- ・いつも有難うございます。
- ・印刷時の対応いつもありがとうございます。
- ・事務所のスタッフがとまどっているとすぐに対応してくれますので心強いです。
- ・きれいな施設で気持ちよく利用させていただいております。ありがとうございます。掃除のお姉さんがあいさつをしてくれて嬉しいです。
- ・いつもありがとうございます。快適に利用させて頂いております。紙の販売があるとうれしいです。

3 昨年度の改善事項について

資機材の利用について、利用者の利便性が損なわれないよう、引き続き機器の適正な設置に努め、更新等の対応を検討します。

4 改善事項と今後の対処方法

すべての調査項目で「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。

資機材の利用について、「どちらとも言えない」との回答があったため、設備を整え、誰もが快適に利用できる環境を整えていくよう努めます。

5 総合分析

総合的な利用満足度については、全体の94.5%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。