

平成25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26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26年1月29日から平成26年2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 68人
  - ① 性別 男性 19人(27.9%)  
女性 46人(67.6%)  
未記入 3人(4.4%)
  - ② 年齢 10歳代 0人(0.0%)  
20歳代 0人(0.0%)  
30歳代 1人(1.5%)  
40歳代 5人(7.4%)  
50歳代 11人(16.2%)  
60歳代以上 49人(72.1%)  
未記入 2人(2.9%)
- 5 利用された施設(\*複数回答有り)  
交流スペース 34人 印刷機 28人 コピー機 30人  
パソコン 5人 未記入 12人
- 6 利用頻度  
ほぼ毎日 1人(1.5%)  
週1~2回 10人(14.7%)  
月1~2回 41人(60.3%)  
年5~6回 7人(10.3%)  
年1~2回 4人(5.9%)  
未記入 5人(7.4%)

※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。

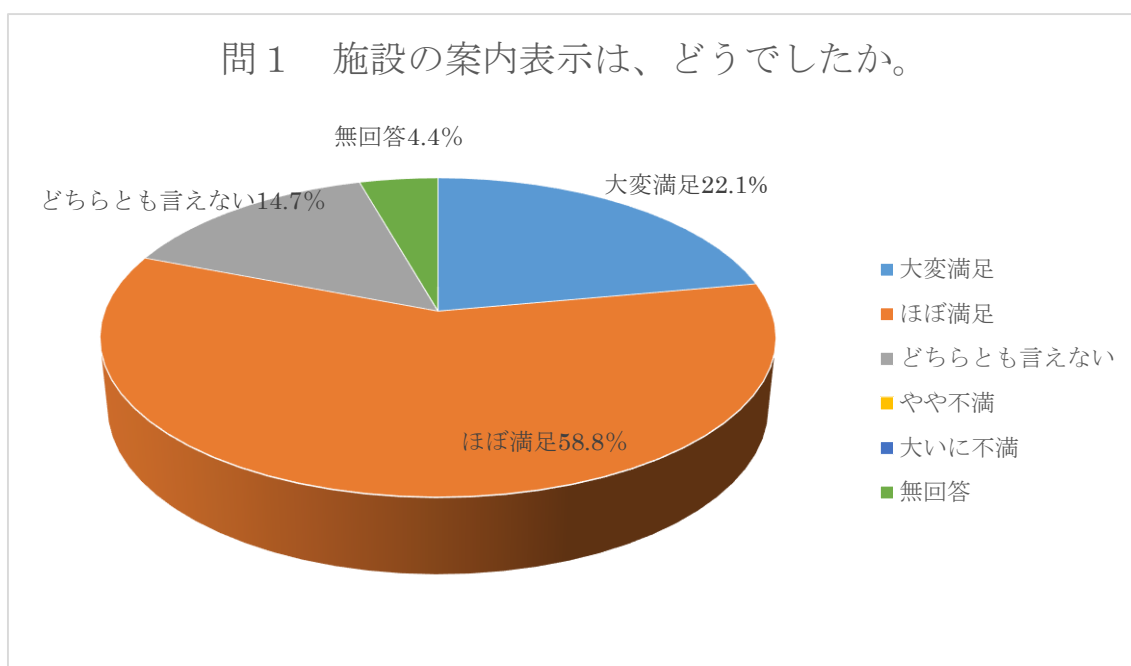
## 1 調査項目

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80.9%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。一方、「どちらとも言えない」が14.7%あります。

○この設問についていただいたご意見

- ・案内書をメモしてくれるのは良いけれど、コピーをいただけると嬉しい。
- ・エレベーターを出た所に部屋の案内表があるとわかりやすい。



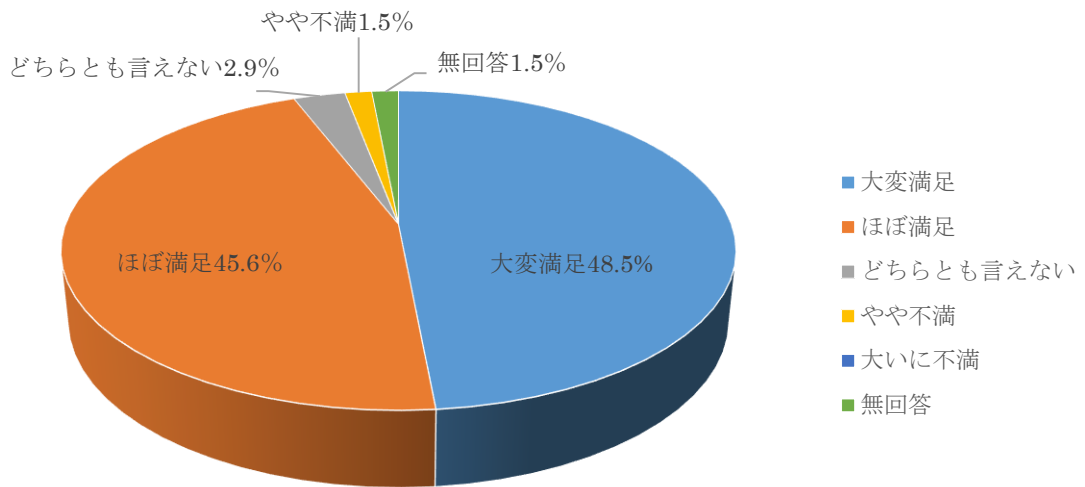
問2 施設の清潔さは、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の94.1%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、「やや不満」が1.5%で、施設の清潔さについての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

- ・いつも使い放しなので、お掃除してくれる方々に感謝です。

### 問2 施設の清潔さは、どうでしたか。



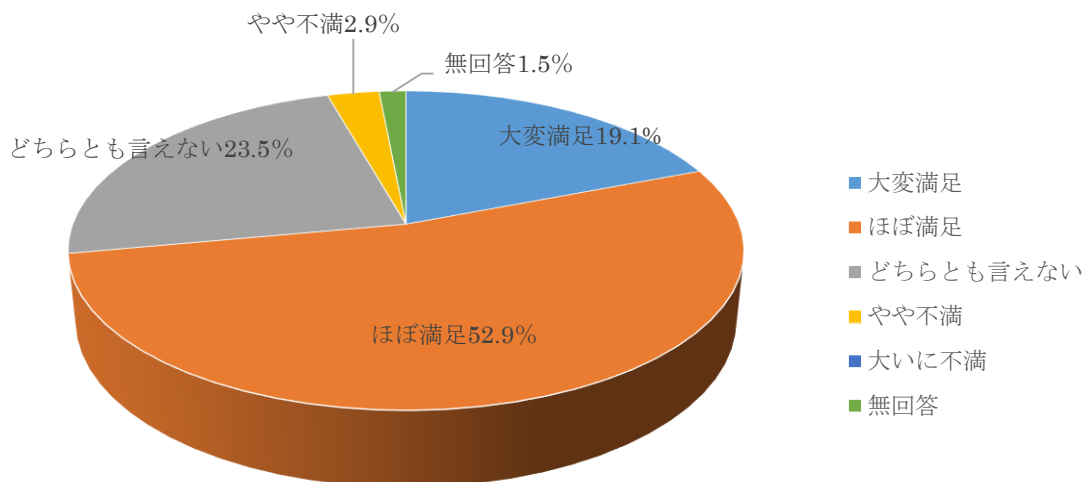
### 問3 施設の安全対策は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の72.0%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、「やや不満」が2.9%で、施設の安全対策についての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

- ・ 健全では問題ない。

### 問3 施設の安全対策は、どうでしたか。

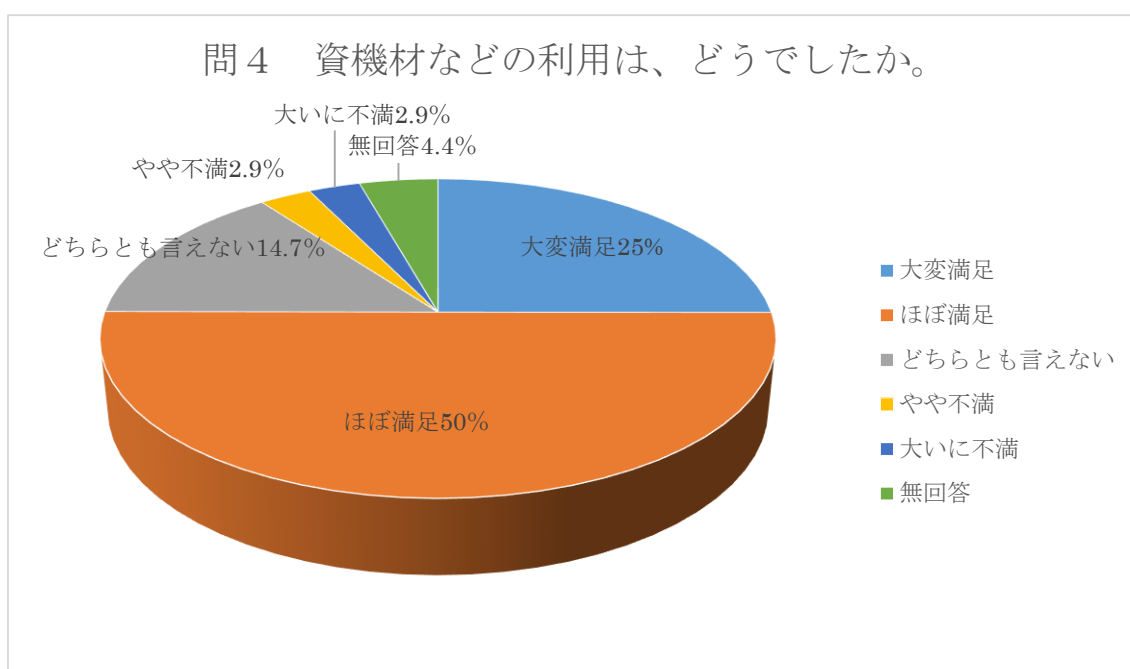


問4 資機材などの利用は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の75.0%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、「やや不満」「大いに不満」が5.8%で、資機材などの利用についての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

- ・しっかり教えていただきありがとうございます。
- ・私は主に掲示板、印刷機等をお借りしますが、何も言うことがなく感謝して使っています。
- ・印刷機がよく故障する。
- ・ロッカーがなくなったのが大変不便。
- ・用紙を置く場所を広くしてほしい。



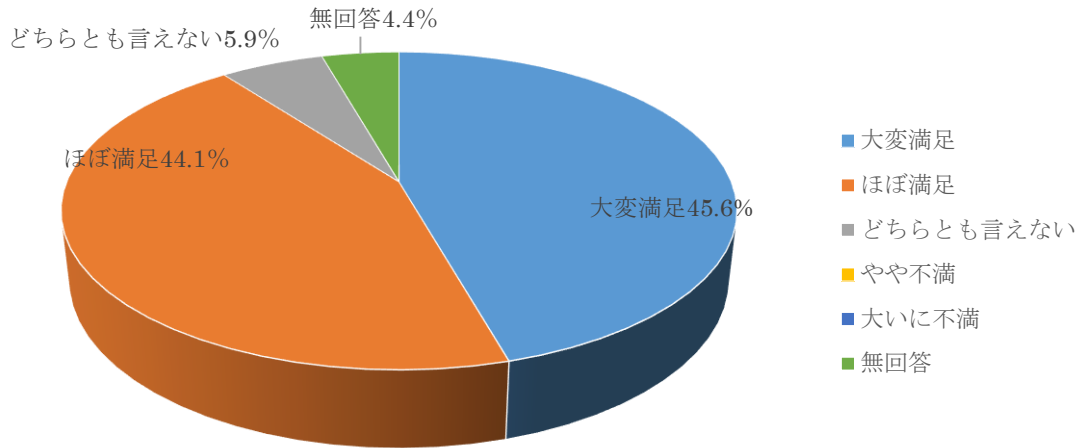
問5 スタッフの服装や身だしなみ、言葉づかい、接遇態度は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の89.7%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、5.9%あります。

○この設問についていただいたご意見

- ・良かった。
- ・満足です。

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。



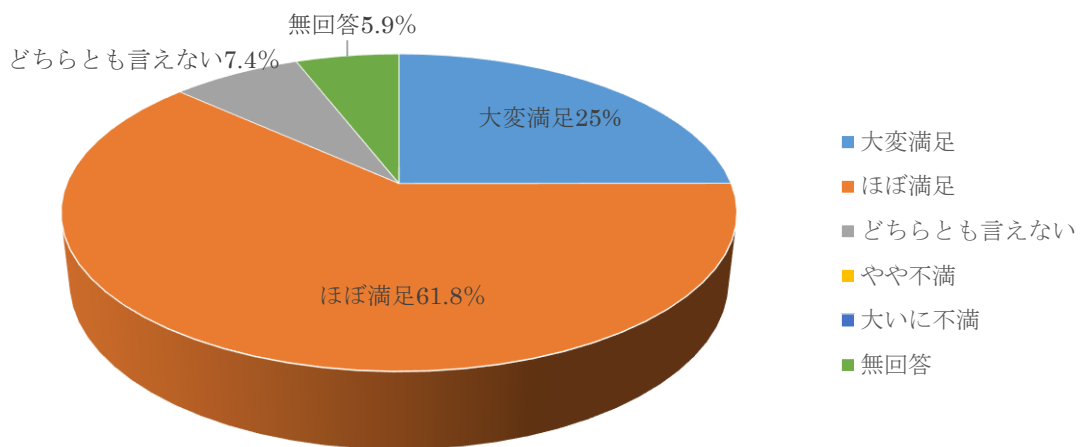
問6 総合的な利用満足度は、どうでしたか。

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、7.4%あります。

○この質問についていただいたご意見

- ・ぜひこれからも続けて欲しいと思います。
- ・駐車場が足りない。

問6 総合的な利用満足度は、どうでしたか。



## 2 その他利用者の声

- ・高齢者にやさしく、身障者の挨拶など心がなごみます。
- ・暖房が効きすぎていてもったいないなと思いました。節電はむりでしょうか。
- ・気軽に利用させていただき、スタッフの方も大変対応がよく、安心して使わせてもらっています。ただし、保管所をもう少し広くしてほしい。
- ・団体用ロッカーを以前のように設置してほしい。
- ・災害時に災害ボランティアセンターになると思うので、wi-fi環境を整備してほしい。
- ・トイレに温水洗浄便座を設置してほしい。
- ・駐車場が少ない。

## 3 昨年度の改善事項について

駐車場やトイレなど施設に関する問題については、現在も改善されていません。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。

資機材の利用については、職員による丁寧な案内を心がけることにより、「大変満足」、「ほぼ満足」の割合を昨年度から11.8%増加することができました。

## 4 改善事項と今後の対処方法

駐車場やトイレなど施設に関する問題については、今後も引き続き関係部署と改善に向けて連携を図ります。

## 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。しかしながら、駐車場やトイレといった施設、設備についてご意見をいただきましたが、とよかわボランティア・市民活動センターが設置されている、社会福祉会館全体で検討が必要になりますので、会館を所管する健康福祉部福祉課や、管理する豊川市社会福祉協議会との連携を図る必要があります。