

平成27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28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28年1月13日から平成28年2月19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 66人
 - ① 性別 男性 21人(31.8%)
女性 42人(63.6%)
未記入 3人(4.5%)
 - 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(7.6%)
50歳代 7人(10.6%)
60歳代以上 51人(77.3%)
未記入 2人(3.0%)
- 5 利用された施設(*複数回答有り)
交流スペース 33人 印刷機 23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 0人(0.0%)
週1~2回 25人(37.9%)
月1~2回 29人(43.9%)
年5~6回 7人(10.6%)
年1~2回 2人(3.0%)
未記入 3人(4.5%)

※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。

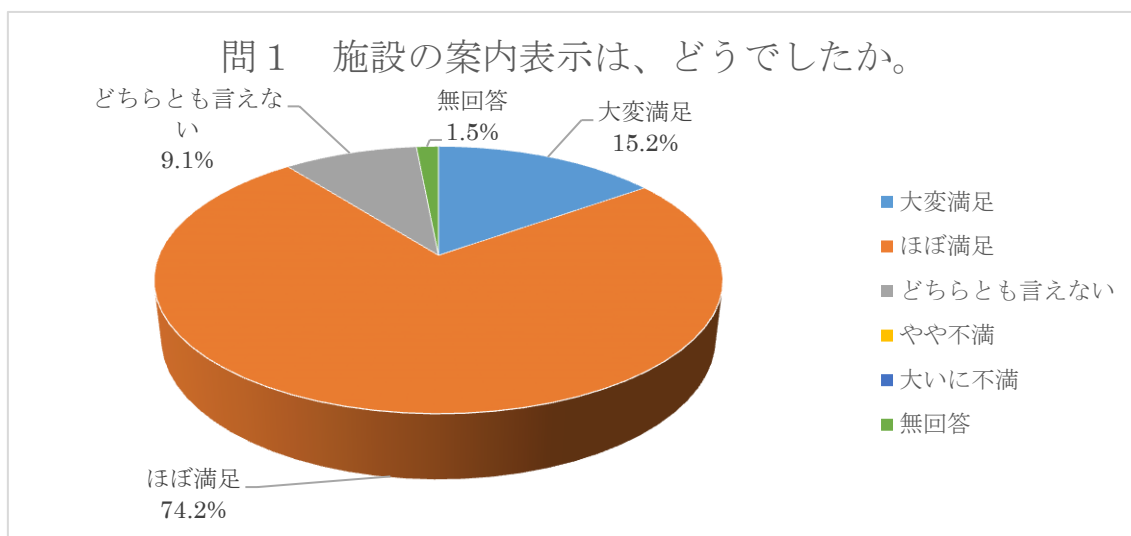
1 調査項目

問1 施設の案内表示は、どうでしたか。

調査回答は下記のとおりです。全体の89.4%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。一方、「どちらとも言えない」が9.1%あります。

○この設問についていただいたご意見

- ・いつも利用しているのであまり気にしていない。

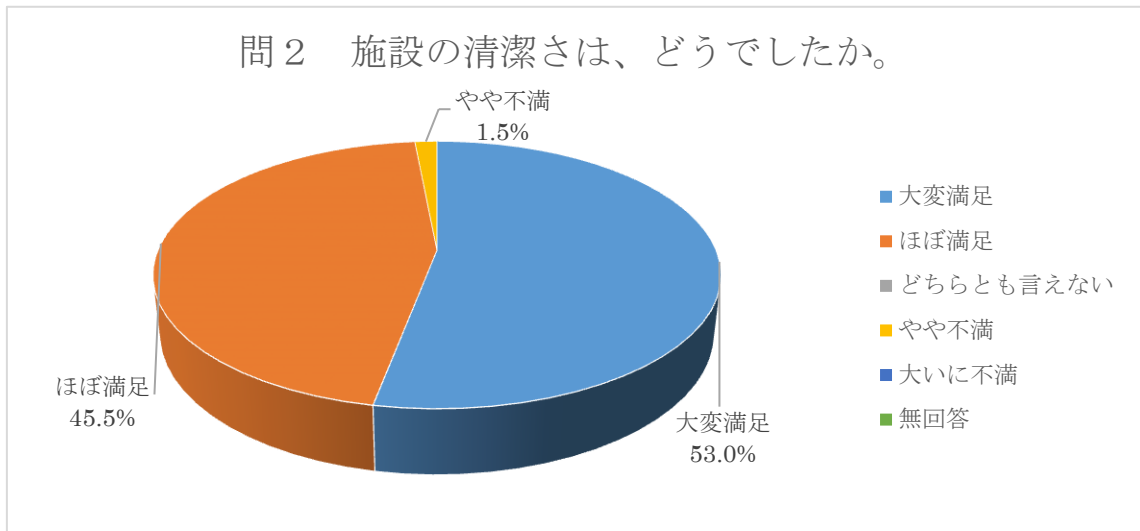


問2 施設の清潔さは、どうでしたか。

調査回答は次ページのとおりです。全体の98.5%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、「やや不満」が1.5%で、施設の清潔さについてご指摘をいただいております。

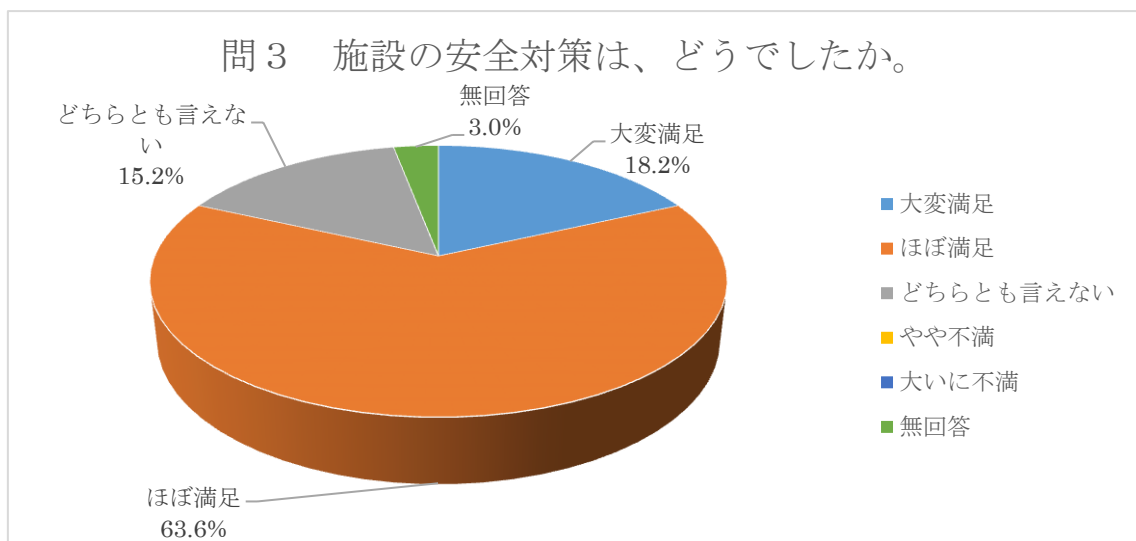
○この設問についていただいたご意見

- ・「あけぼの作業所」の方々がいつもきれいにお掃除して下さって感謝しています。ありがとうございます。
- ・掃除が行き届いています。お掃除の方が明るくあいさつして下さるので気持ち良い気分になります。ありがとうございます。
- ・掃除も丁寧で気持ちのいいあいさつです。感謝しています。
- ・入館した時にゴムの臭いが。正面の風船は撤去してほしい。



問3 施設の安全対策は、どうでしたか。

調査回答は下記のとおりです。全体の81.8%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15.2%あります。



問4 資機材などの利用は、どうでしたか。

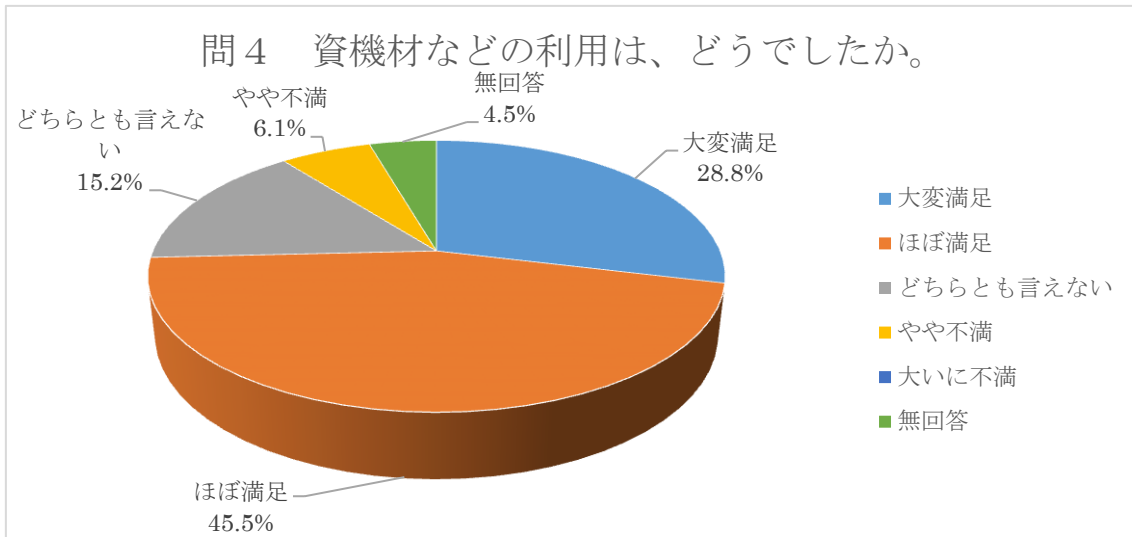
調査回答は次ページのとおりです。全体の74.3%の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。概ね高い評価を得ています。一方、「やや不満」が6.1%で、資機材などの利用についてご指摘をいただいております。

○この設問についていただいたご意見

- ・印刷、マイクがときどき良くない。
- ・あつかましいですが、A3の紙を置いておけるスペースをかしていただけるとうれ

しい。

- ・ロッカーがあると都合がいいのですが。
- ・あまり利用していない。
- ・今は何をやるにもパソコンの時代で各部屋に電源を増やしてもらえば有難いのですが。
- ・紙づまりが困る。

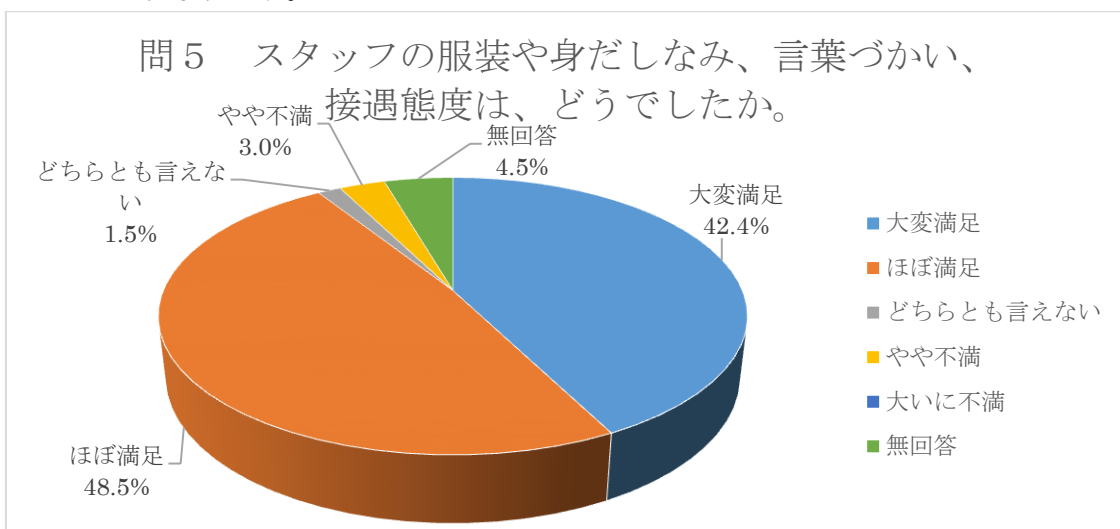


問5 スタッフの服装や身だしなみ、言葉づかい、接遇態度は、どうでしたか。

調査回答は下記のとおりです。全体の90.9%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、「やや不満」が3%で、スタッフの服装や身だしなみ等について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

- ・大変親切です。

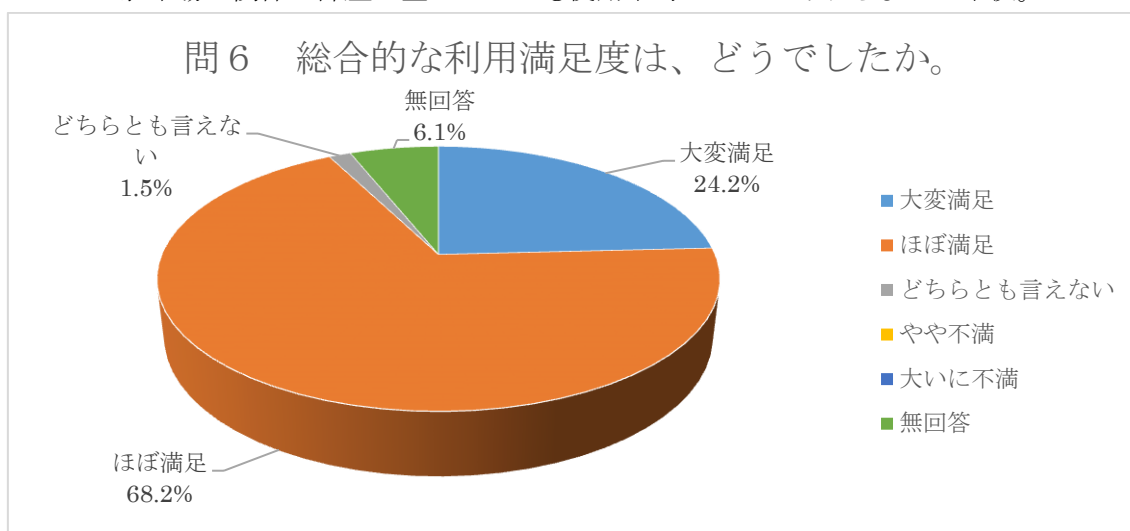


問6 総合的な利用満足度は、どうでしたか。

調査回答は下記のとおりです。全体の92.4%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。一方、「どちらとも言えない」が、1.5%あります。

○この質問についていただいたご意見

- ・駐車場の関係で部屋が空いていても使用不可のことがありちょっと不便。



2 その他利用者の声

- ・アンケートの内容あまりつかめず、回答が大雑把になりました。
- ・現状で満足。継続を願ってます。スタッフのご親切はとてもうれしかったです。(これまでも)
- ・館内が休みの時(土日)でも印刷機が使わせてもらえるので大変ありがたいです。
- ・全館にWiFi機能を導入して下さい。プリオのように!
- ・立体駐車場が苦手なのでこれからもウィズを使いたい。更新がウィズでまた出来るようにして下さい。
- ・センターウィズの電話番号がパンフレット等にかかれていない。社協に電話して呼び出してもらっているのが改善を!!

3 昨年度の改善事項について

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。

4 改善事項と今後の対処方法

資機材などの利用で、印刷機についてご指摘をいただいておりますが、機械自体が老朽化をしておりますので今後様子をみながら対応をしていきます。

5 総合分析

総合的な利用満足度については、全体の92.4%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。しかしながら、駐車場やWiFi機能といった施設についてご意見をいただきました。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、社会福社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。