

# 令和2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3年3月

豊川市市民部市民協働国際課

## 【調査概要】

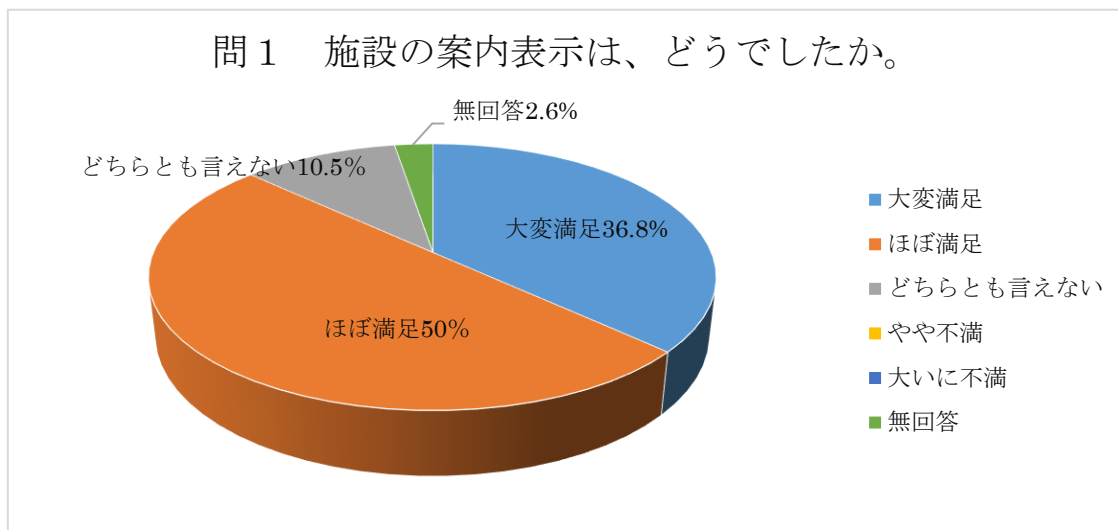
- 1 調査期間 令和2年12月1日から令和3年1月29日
- 2 調査対象 とよかわボランティア・市民活動センターウィズ利用者
- 3 調査方法 受付窓口でアンケートを依頼し、回収箱に投函
- 4 回答数 38人
  - ① 性別 男性 11人(28.9%)  
女性 26人(68.4%)  
未記入 1人(2.6%)
  - ② 年齢 10歳代 0人(0.0%)  
20歳代 0人(0.0%)  
30歳代 1人(2.6%)  
40歳代 8人(21.1%)  
50歳代 4人(10.5%)  
60歳代以上 25人(65.8%)  
未記入 0人(0.0%)
- 5 利用された施設(\*複数回答有り)  
交流スペース 17人 印刷機 10人 コピー機 12人  
パソコン 3人 未記入 3人
- 6 利用頻度  
ほぼ毎日 0人(0.0%)  
週1~2回 3人(7.9%)  
月1~2回 30人(78.9%)  
年5~6回 4人(10.5%)  
年1~2回 0人(0.0%)  
未記入 1人(2.6%)

※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10.5%あります。

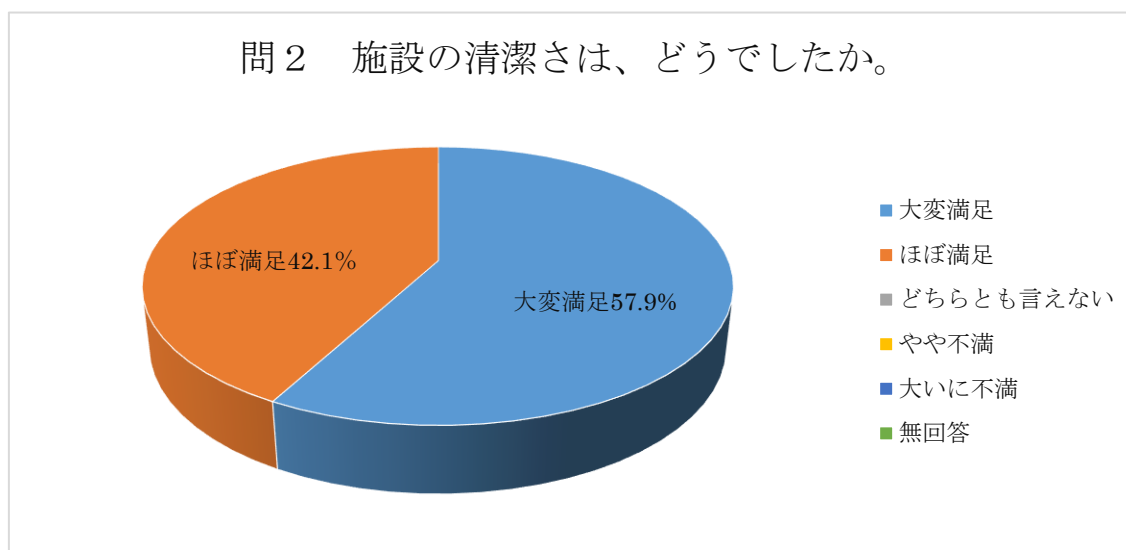


問2 施設の清潔さは、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の100.0%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。高い評価を得ています。

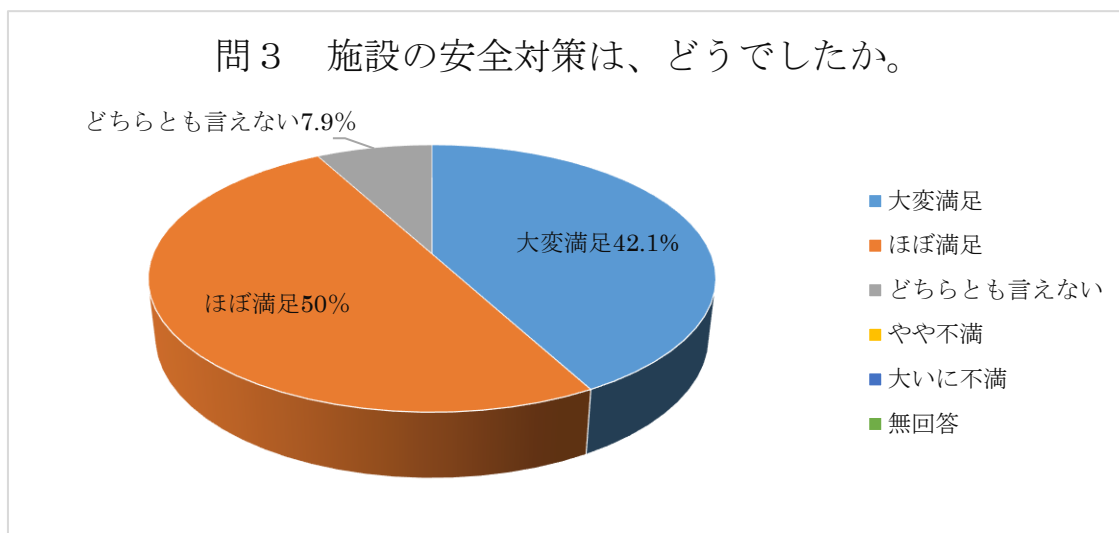
○この設問についていただいたご意見

- ・いつもきれいにされていて使いやすいです。



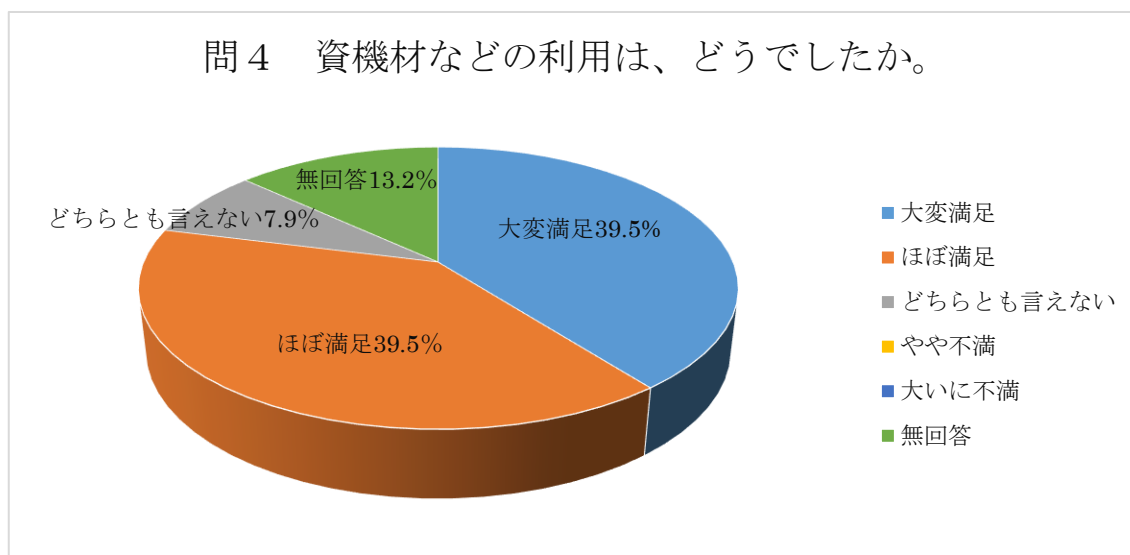
問3 施設の安全対策は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の92.1%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。高い評価を得ています。



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79.0%の方が、「大満足」、「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7.9%あります。



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。

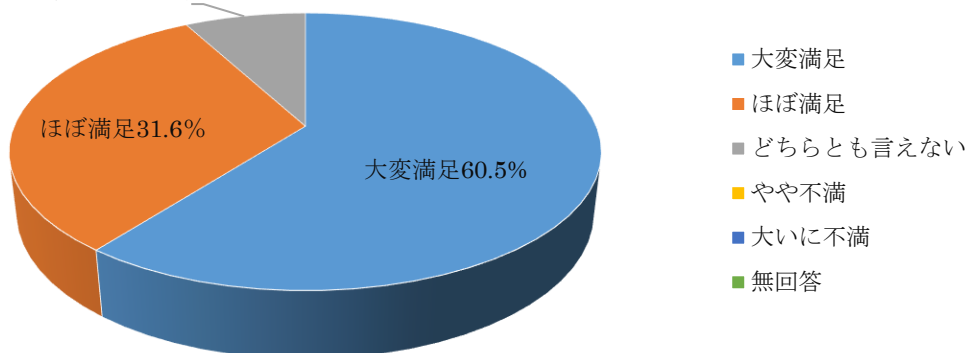
調査回答は下図のとおりです。全体の92.1%の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいております。高い評価を得ています。

○この設問についていただいたご意見

・挨拶もよく出来ているので感じが良い。

### 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。

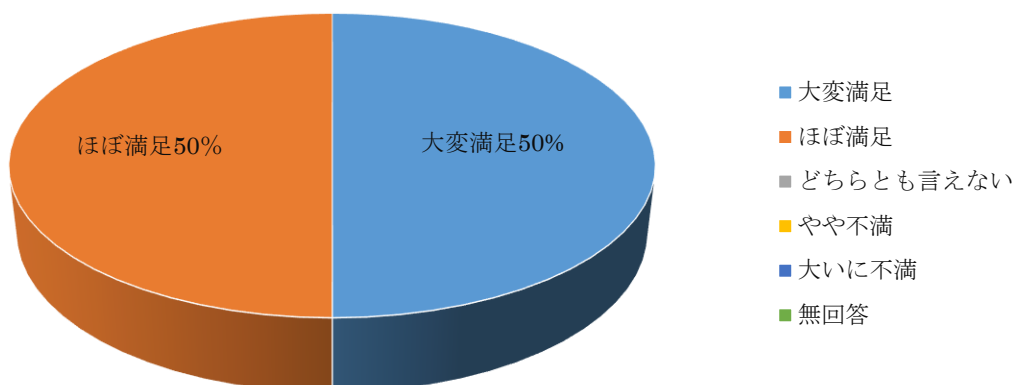
どちらとも言えない7.9%



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100.0%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。高い評価を得ています。

### 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

- ・CD ダビング機についてお考えいただきたい。

## 3 昨年度の改善事項について

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、施設利用にあたり手指消毒や体温測定を始め、利用者の把握や、施設利用ごとの部屋換気・利用備品の消毒を徹底し、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昨年度より「大変満足」「ほぼ満足」の割合が増加しており、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100.0%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。