

令和4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5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4年12月1日から令和5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 45人
 - ① 性別 男性 10人(22.2%)
女性 35人(77.8%)
 - 年齢 10歳代 0人(0.0%)
20歳代 0人(0.0%)
30歳代 0人(0.0%)
40歳代 7人(15.6%)
50歳代 3人(6.7%)
60歳代以上 35人(77.8%)
- 5 利用された施設(*複数回答有り)
交流スペース 26人 印刷機 14人 コピー機 13人
パソコン 0人
- 6 利用頻度
ほぼ毎日 0人(0.0%)
週1~2回 5人(11.1%)
月1~2回 35人(77.8%)
年5~6回 0人(0.0%)
年1~2回 5人(11.1%)

※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。

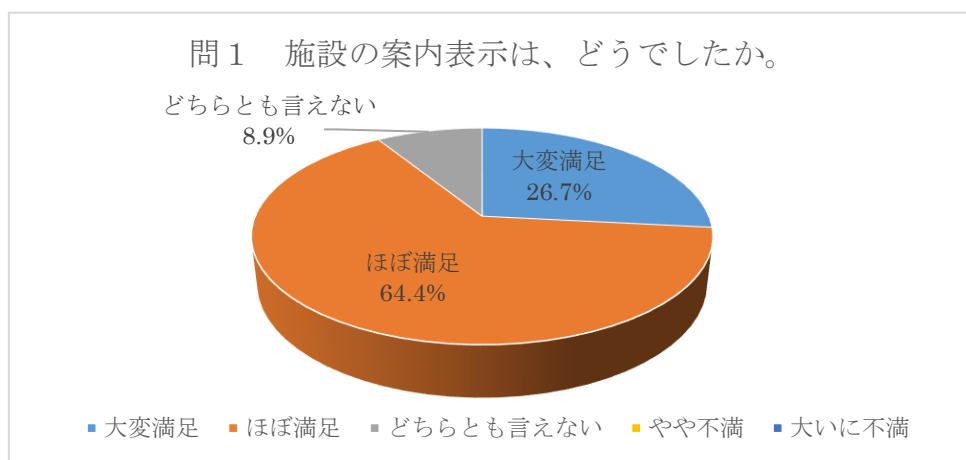
1 調査項目

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91.1%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

- ・毎回来た時にちらっと見ますが見きれない位情報が多いです。
- ・入口に来た人の用事内容ごとに場所案内をわかりやすく表示していただけるとありがたいです。(例)福祉貸付でおいでのかたは⇒こちらへどうぞみたいに。
- ・いつもとてもきれいに掃除が出来ていて気持ち良いです。

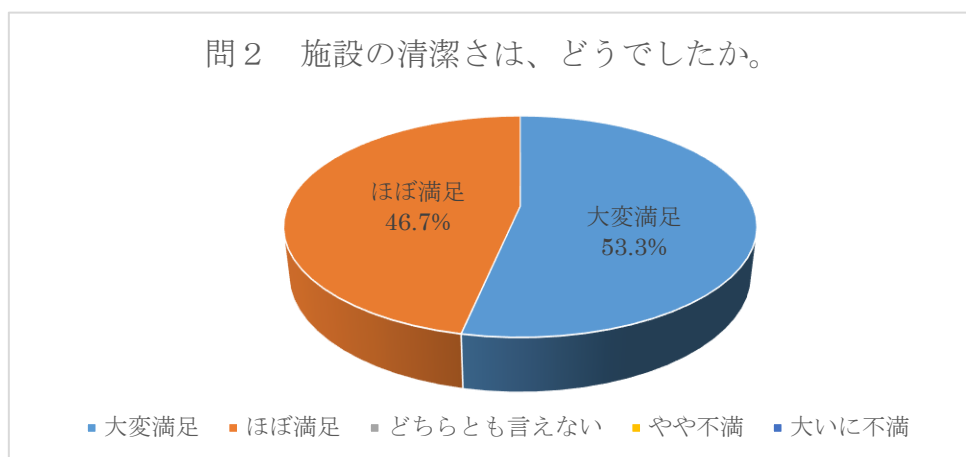


問2 施設の清潔さは、どうでしたか。

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。

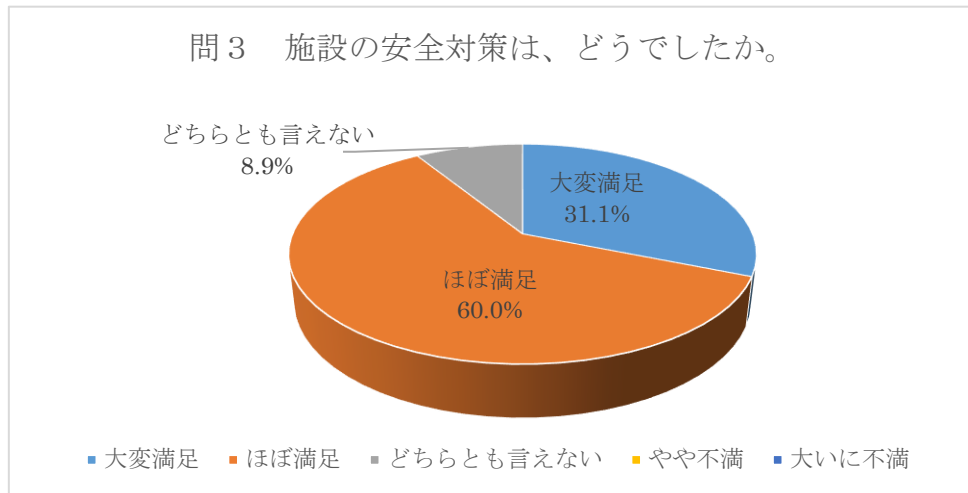
○この設問についていただいたご意見

- ・トイレがいつもきれいですね。
- ・こんなにきれいな施設ありません。
- ・掃除が行き届いている。利用する人もマナーがあると思います。



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91.1%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。

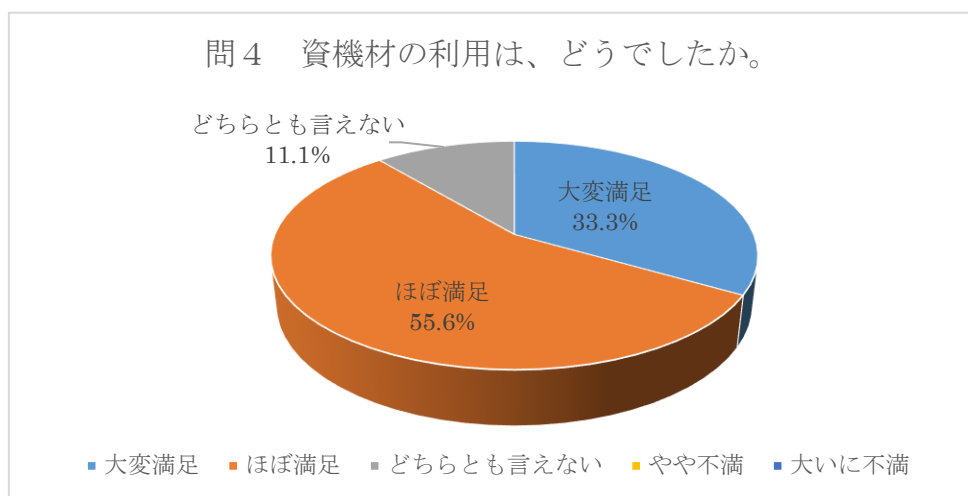


問4 資機材などの利用は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の88.9%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。一方、「どちらとも言えない」が11.1%あります。

○この設問についていただいたご意見

- ・ホワイトボードマーカーを太字のものにしてほしい。
- ・防災の関係から非常時の準備資機材が足りているかよくわかりません？

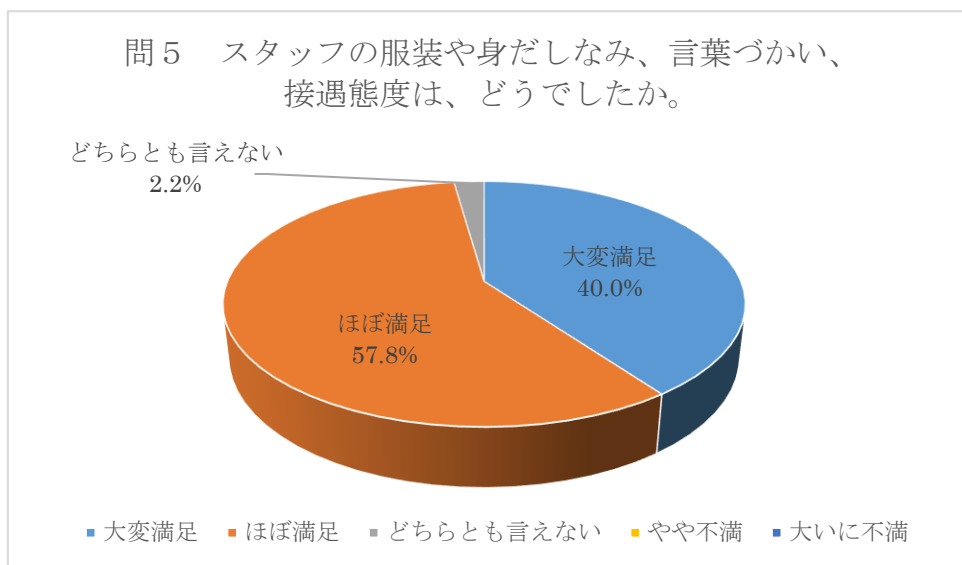


問5 スタッフの服装や身だしなみ、言葉づかい、接客態度は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の97.8%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。

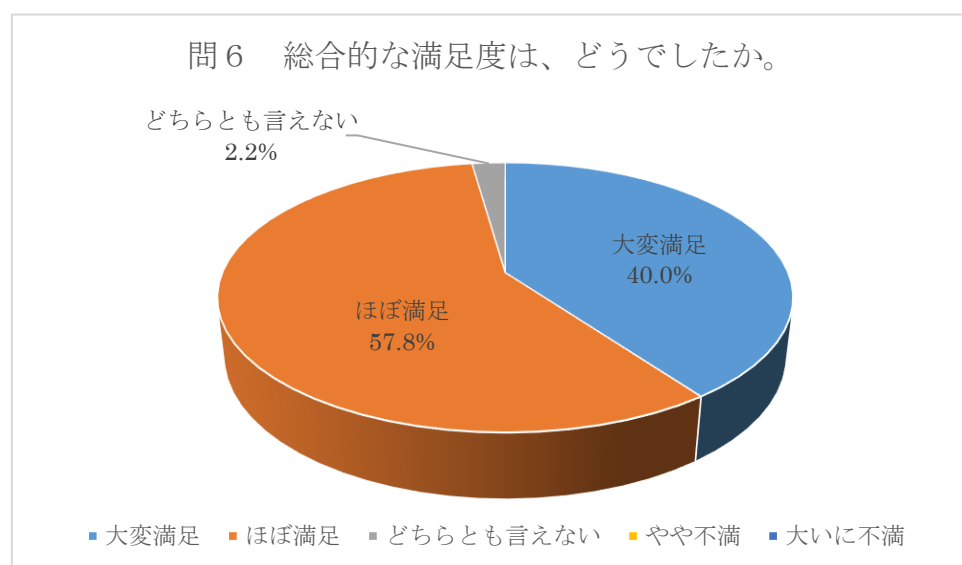
○この設問についていただいたご意見

- ・皆さん対応が親切ですので、気持ち良いです。
- ・夜（5時以降の方）の対応にはやや不満です。
- ・とても親切な対応をして頂き、ありがとうございます。



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97.8%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。



2 その他利用者の声

- ・たいへん親身になって対応していただき感謝しています。
- ・交通の便も良く、いつも利用させていただいています。明るく静かで作業に集中できます。清掃ボランティア(?)の方もお見かけします。いつもキレイにしてくださりありがとうございます。
- ・電気(ライト)ありがとうございます。

3 昨年度の改善事項について

昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止として、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、施設利用ごとの部屋換気、利用施設・備品の消毒を徹底して行い、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

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。

スタッフの服装や身だしなみ、言葉づかい、接遇態度に関するご意見がありますので、スタッフの意識改善に努めます。

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97.8%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。