平成３０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３１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３０年１２月１８日から平成３１年２月１５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　　７９人

①　性　別　　男　性　　３１人（３９．２％）

女　性　　４４人（５５．７％）

未記入　　４人（　５．１％）

②　年　齢　　１０歳代　　０人（　０．０％）

２０歳代　　０人（　０．０％）

３０歳代　　１人（　１．３％）

４０歳代　　８人（１０．１％）

５０歳代　　３人（　３．８％）

６０歳代以上　６３人（７９．７％）

未記入　　４人（　５．１％）

５　利用された施設（＊複数回答有り）

交流スペース　３５人　　印刷機　２６人　　コピー機　２７人

パソコン　　３人　　未記入　　０人

６　利用頻度

ほぼ毎日　　０人（　０．０％）

週１～２回　　１４人（１７．７％）

月１～２回　　４３人（５４．４％）

年５～６回　　１０人（１２．７％）

年１～２回　　３人（　３．８％）

未記入　　９人（１１．４％）

※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。

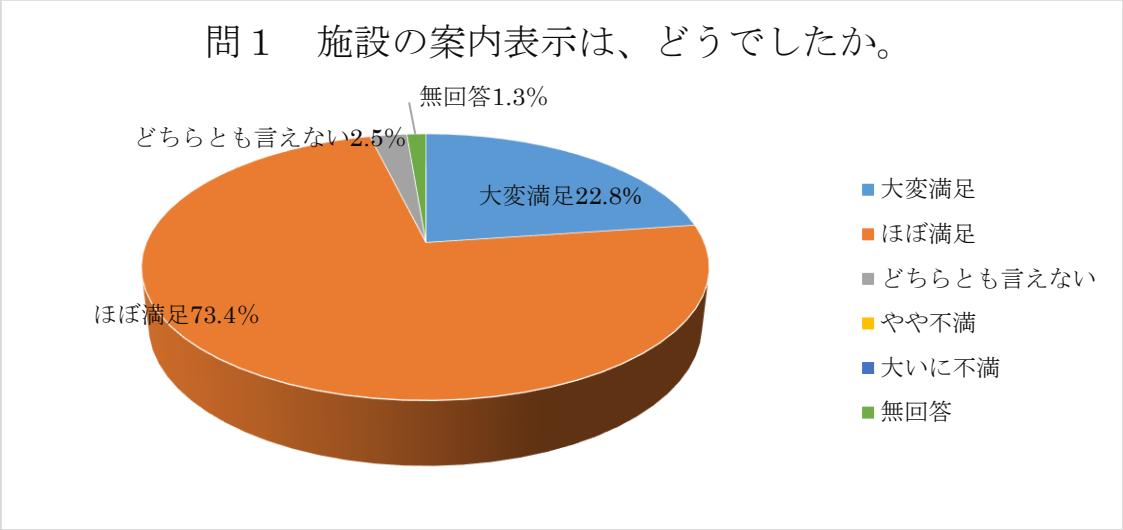
１　調査項目

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９６．２％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。

〇この設問についていただいたご意見

・いつも同じ会議室を使わせていただいていますので、場所の変更があった場合は赤で記入してをわかり易くするとよい。



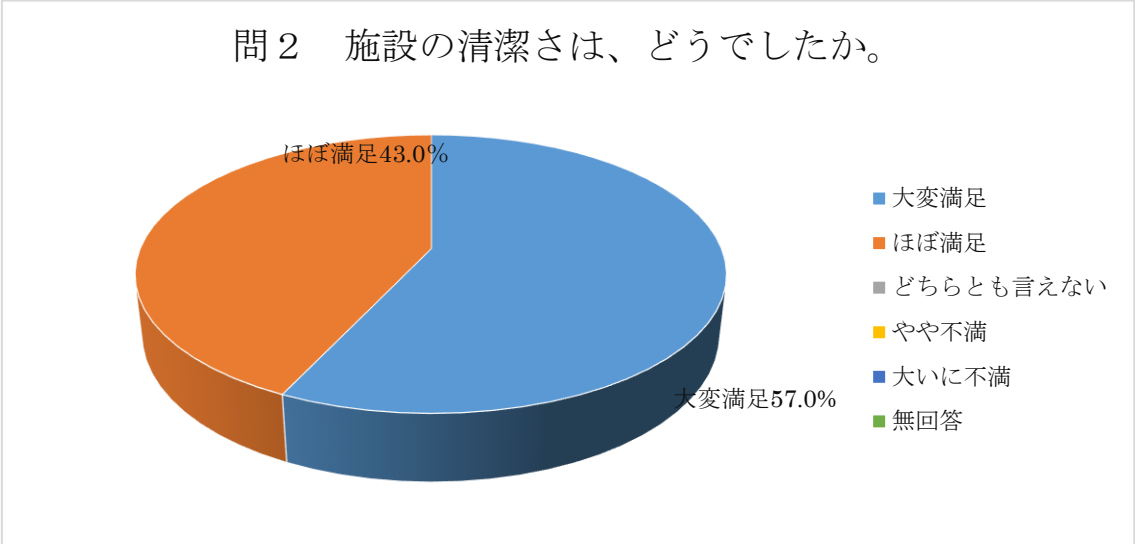
問２　施設の清潔さは、どうでしたか。

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

〇この設問についていただいたご意見

・部屋もトイレもとても綺麗です。

・毎日きれいに清掃してくださってありがたく思います。



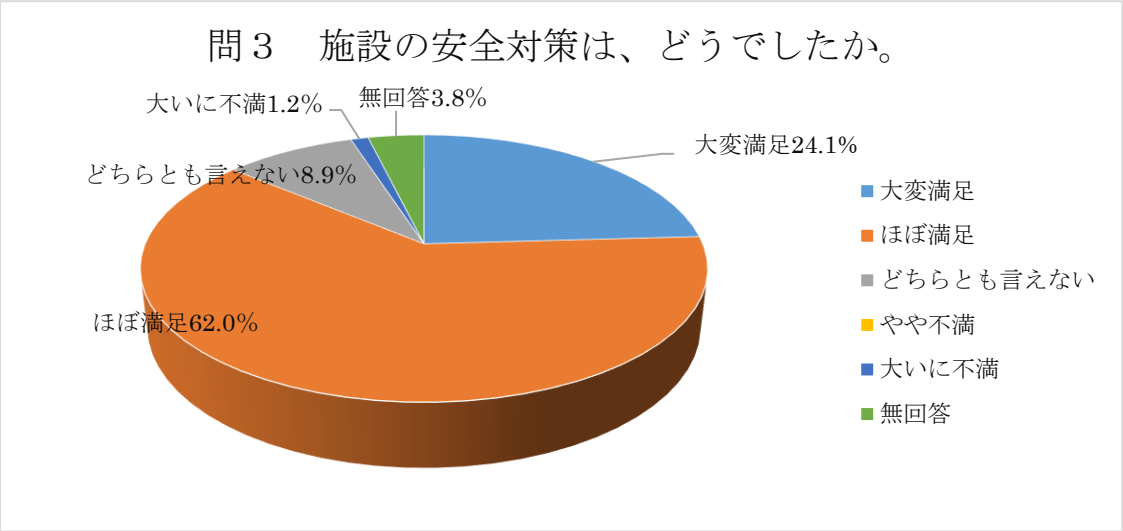
問３　施設の安全対策は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の８６．１％の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、概ね高い評価を得ています。一方、「大いに不満」が１．３％あります。

〇この設問についていただいたご意見

・災害発生時の避難対応

・ブライント等破損しやすい備品も気を使っていると思う。



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７９．７％の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、概ね高い評価を得ています。一方、「やや不満」が５．１％で、資機材などの利用についてご指摘をいただいています。

〇この設問についていただいたご意見

・拡大コピー機があればと思うことがありました。

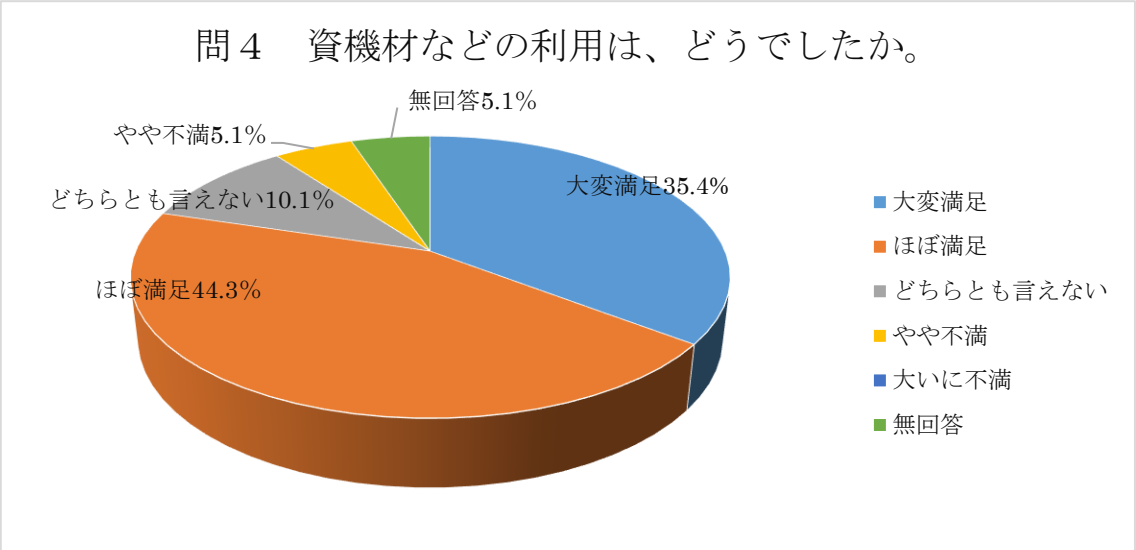
・ＣＤダビング機の不具合が時折あり、作業時間が長時間になる。

・分からないところを親切に教えてくれる。

・印刷機が時に不具合がある。

・アンプ、左も欲しい。　・机や椅子を多くしてほしい。

・機能訓練室に小さな子どもがころころできるようなマットがあったらうれしい。



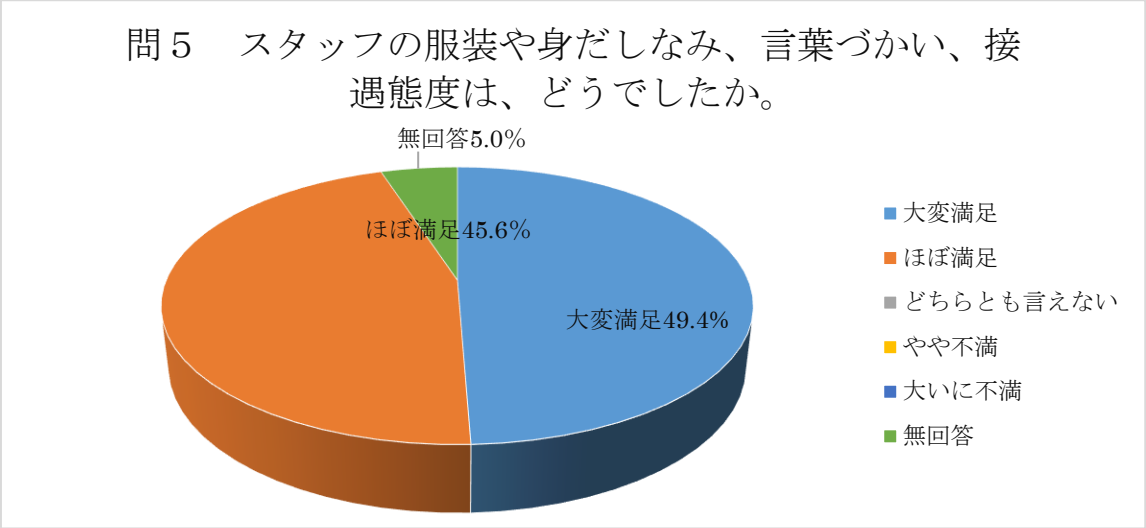
問５　スタッフの服装や身だしなみ、言葉づかい、接遇態度は、どうでしたか。

調査回答は下図のとおりです。全体の９５．０％の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、高い評価を得ています。

〇この設問についていただいたご意見

・今のスタッフに満足しています。

・１か月ほど前、TEL が鳴っても誰もみえないことがあり、何回かかかっていたのできになりました。



問６　総合的な利用満足度は、どうでしたか。

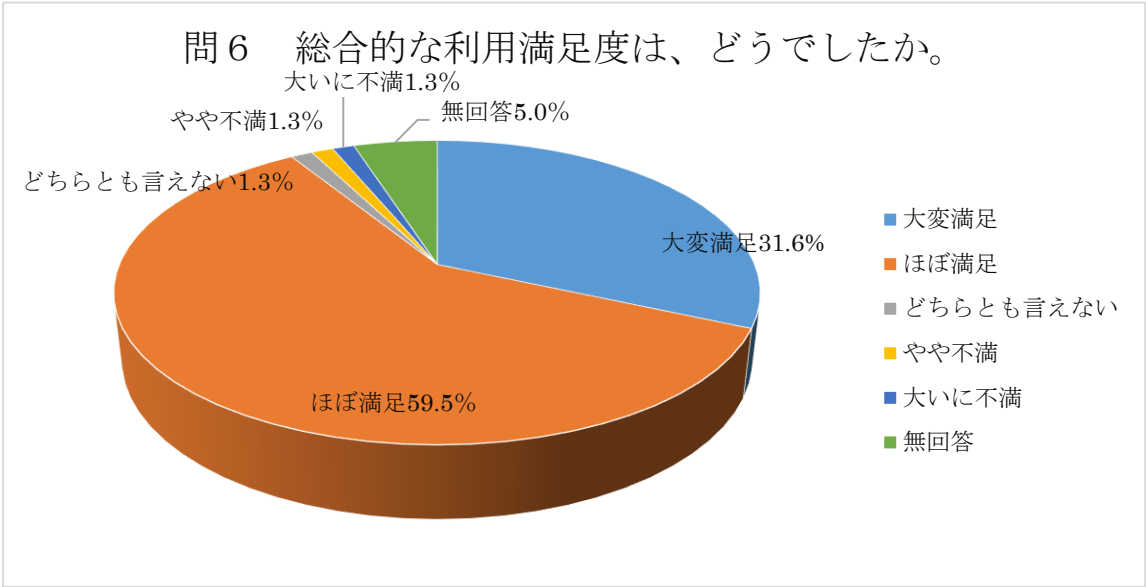
調査回答は下図のとおりです。全体の９１．１％の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、高い評価を得ています。一方、「どちらとも言えない」、「やや不満」、「大いに不満」がそれぞれ１．３％あります。

〇この質問についていただいたご意見

・毎月、利用していますが、部屋の予約も安心です。

・２ヶ所をまとめて欲しい。

・駐車場が少ない。



２　その他利用者の声

・スタッフの方々が気軽に対応してくださり、いつも気持ちよく利用させていただいております。
・駐車場がもう少しあれば、常には問題なし。
・親切で感じがよい。
・駐車台数の限定があった時でも、来ると割合駐車場が空いている時もあった。
・駐車場が満車の時、会議室が空いていても使用させてもらえないのが残念です。プリオの立体駐車場を使用限定することで使用可能として頂けたらありがたいです。
・施設の清潔さ、職員の方がとても親切なので、いつも気持ちよく利用させていただいています。
・印刷機やミーティングに施設を利用させていただき大変ありがたく思います。
・市民協働国際課との交流があってもいいかもしれないと思います。

３　昨年度の改善事項について

資機材などの利用で、印刷機についてご指摘をいただいたため、操作マニュアルの設置しました。今後も故障時の迅速な対応など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。

４　改善事項と今後の対処方法

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。

５　総合分析

総合的な利用満足度については、全体の９１．１％の方が、「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただいており、高い評価を得ています。今後も、利用者の利便性を重視した施設運営を行っていきます。