

平成 22 年度市民満足度調査報告書

平成 23 年 3 月 31 日
八王子市市民活動支援センター

平成 22 年度 支援センター施設利用者に対するアンケート調査結果

【はじめに】

平成 18 年度から始めた「市民満足度調査」も今回で 5 回目となります。支援センター利用者の率直な声と評価を把握できる手段であり、センター運営に有効活用しています。

5 回も続けていると質問内容も、そして回答もマンネリに陥り、進歩が無いように思えますが、実際には小さい進歩の積み重ねを感じています。会議室の数が少ないことや狭さといった要望には応えられませんが、施設の備品などは毎年少しずつではあるが充実させています。

私たちは、予算を伴うような備品の更新については、早めに市に要望書を提出し次年度の予算編成に組み入れて貰えるよう配慮すると共に、自分たちの経費節減で購入出来るものについては、スタッフ全員の努力で実現しています。

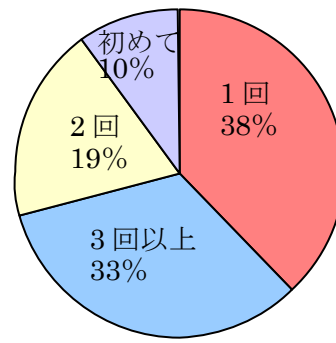
また、運営面（ソフト面）では、センター利用者とのコミュニケーションを重視し、極力、事務的な対応にならないよう心がけています。そして、このアンケート調査をセンタースタッフのモラルアップの為にも非常に重視しています。

- 1.調査期間 : 平成 23 年 1 月 15 日～2 月 15 日
- 2.調査回答数 : 200 件（目標数値）
- 3.調査対象者 : 会議室を利用する団体に個人毎に無記名でアンケートを依頼。
- 4.アンケート回答内容 :

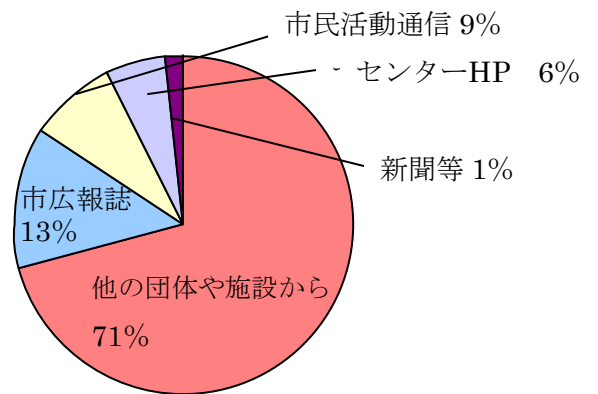
- 会議室の月平均利用回数は、3 回以上が 33%と初めて 1/3 を超えました。僅かずつではあるが、無料の会議室の存在が知られてきています。そして、その存在を 71%の人が口コミで知り得たということであり、逆にいえばまだ広報活動が不十分とも言えます。会議室や施設・備品関係で「やゝ不満」は 3%。「不満」はゼロ。前年は「不満」が 8%あったので、やや改善されています。これは備品でデジタルテレビや DVD+ビデオ対応デスク等が常設されたことによるのかも知れません。会議室の 2 か月前予約の要望はやはり今年も数件ありました。
- スタッフの対応については、電話や接客と相談時に分けて質問しているが、どちらも「満足」+「やゝ満足」合わせて 97%と前年とほぼ同じです。やゝ不満・不満が 3～1%あり、少数といえども「接客」というセンター運営の最も基本的で重要なスキルを、更にアップさせる必要があります。

- 今回初めて、センターに備え付けている掲示板、ビデオ・DVD、情報ファイル、図書類について聞いてみました。これらの資料を「知らない」と答えた人が52%で、これは私たちのPR不足と感じています。もっとセンターに来る市民の方に積極的に活用してもらえる方法を検討する必要があります。「知っている」と答えた人48%の中で、利用した設備は、掲示板53%、ビデオ25%、情報ファイル18%、図書4%となっています。特に情報ファイルやビデオ・DVDの有効活用を訴求していきたいと思います。
- 広報紙「市民活動通信」については、「知らない」人が39%。まだまだPRが足りないと思います。少なくとも、会議室を利用している人にはもっと知って頂きたい。そのためにどうすればよいかを、スタッフみんなで話し合いたいと思います。広報紙の「読みやすさ」については、「満足」+「やゝ満足」で93%。「不満」は7%で、昨年(6%)とあまり変わりません。「掲載内容」に対する「やゝ不満」8%を含めて、このくらいの不満が常にあるということを、私たちはしっかり認識し、広報紙の改善に向けてさらに努力していかなければなりません。
- ホームページを「知らない」人も55%となっており、見ない人、見る必要性を感じない人が大勢いるということです。これも私たちのPR不足です。実際には各団体のイベント情報や助成金情報など、かなり有用な情報を掲載していると判断していますが、そのことが会議室利用者の方に知られていないということです。様々な方法で、私たちのホームページをPRしていきたいと思います。
- 支援センターが定例的に行っているプログラムである「アクティブ市民塾」や「市民活動入門講座」ですが、参加したことがない人がそれぞれ74%、81%となっています。アクティブ市民塾は近々100回記念を迎え、毎月盛況ですが、会議室利用者の74%が参加したことがないというのは、驚きです。アクティブのPRには、センターとしても最大限の努力を凶っていますが、さらなる努力が必要です。内容については「やゝ不満」がそれぞれ8%と5%であり、これも昨年とほゞ同様の数字です。
- 最後に、支援センターに対する「全般的な満足度」ですが、「満足」60%、「やゝ満足」40%です。「やゝ不満」や「不満」はゼロですが、もし設問に「普通」を加えれば、また違った数字になったかも知れません。「満足」60%という数字は、まだまだ私たちに「もっと努力して欲しい」という利用者からのメッセージなのかも知れません。
 私たちスタッフは、みんなで力を合わせて、利用者の皆さんのお役に立つよう努力を重ねていきます。

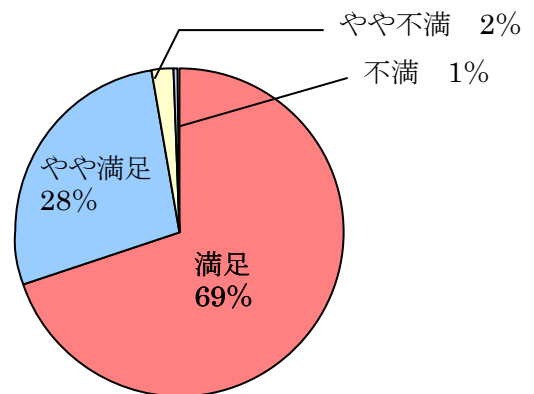
| 1、月平均利用回数 | 人数 | 比率 |
|-----------|------|------|
| 1回 | 75人 | 38% |
| 3回以上 | 66人 | 33% |
| 2回以上 | 38人 | 19% |
| 初めて | 20人 | 10% |
| 合計 | 199人 | 100% |



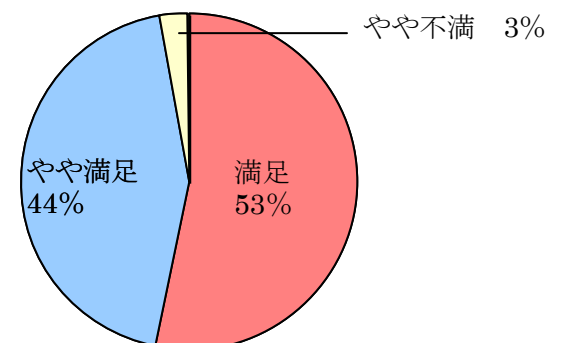
| 2、利用状況入手先 | 人数 | 比率 |
|-----------|------|------|
| 他の団体や施設から | 138人 | 71% |
| 市広報誌 | 26人 | 13% |
| 市民活動通信 | 17人 | 9% |
| センターHP | 11人 | 6% |
| 新聞等 | 3人 | 1% |
| 合計 | 195人 | 100% |



| 3、スタッフの対応 (電話や接客) | 人数 | 比率 |
|----------------------|------|------|
| 満足 | 127人 | 69% |
| やや満足 | 50人 | 28% |
| やや不満 | 4人 | 2% |
| 不満 | 1人 | 1% |
| 合計 | 182人 | 100% |

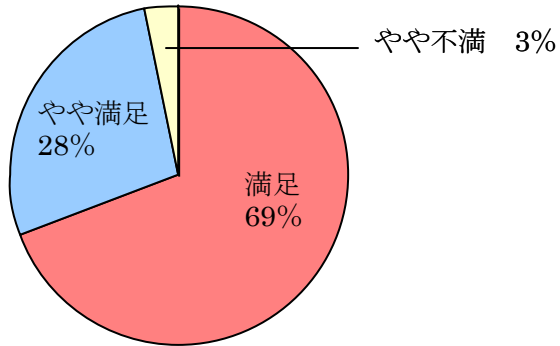


| 4、スタッフの対応 (相談時) | 人数 | 比率 |
|--------------------|------|------|
| 満足 | 60人 | 53% |
| やや満足 | 50人 | 44% |
| やや不満 | 3人 | 3% |
| 不満 | 0人 | 0% |
| 合計 | 113人 | 100% |

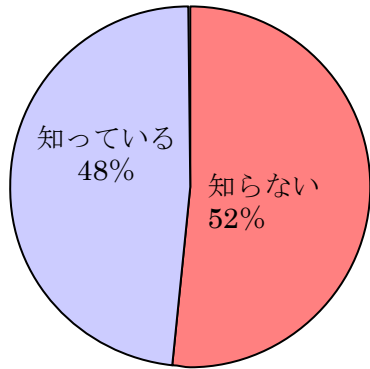


設備・備品・資料について

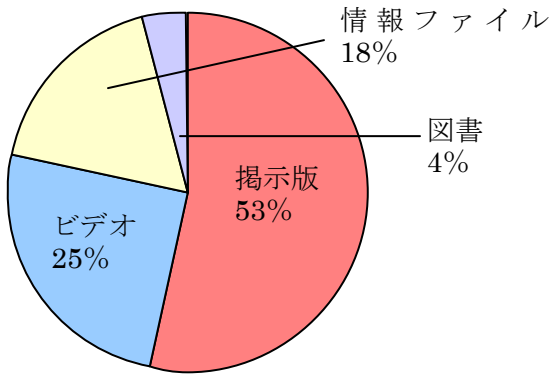
| 5、会議室やセンターの施設・備品 | 人数 | 比率 |
|------------------|-------|------|
| 満足 | 115 人 | 69% |
| やや満足 | 46 人 | 28% |
| やや不満 | 5 人 | 3% |
| 不満 | 0 人 | 0% |
| 合計 | 166 人 | 100% |



| 6、センターの資料 (7、の4品目) | 人数 | 比率 |
|-----------------------|-------|------|
| 知らない | 93 人 | 52% |
| 知っている | 87 人 | 48% |
| 合計 | 180 人 | 100% |

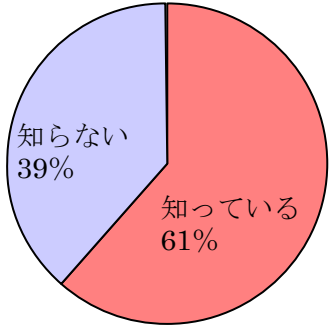


| 7、利用した設備 | 人数 | 比率 |
|----------|-------|------|
| 掲示板 | 54 人 | 53% |
| ビデオ | 25 人 | 25% |
| 情報ファイル | 18 人 | 18% |
| 図書 | 4 人 | 4% |
| 合計 | 166 人 | 100% |

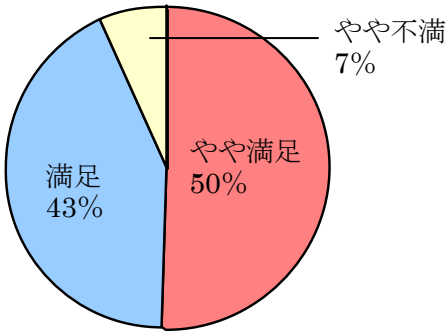


センター広報紙について

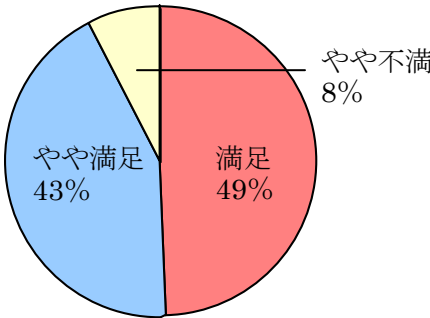
| 8、通信 | 人数 | 比率 |
|-------|-------|------|
| 知っている | 116 人 | 61% |
| 知らない | 73 人 | 39% |
| 合計 | 189 人 | 100% |



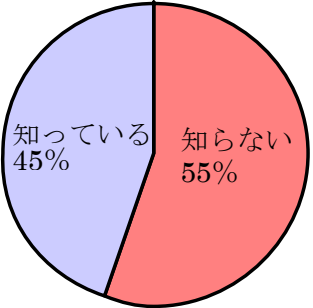
| 9、読みやすさ | 人数 | 比率 |
|---------|-------|------|
| やや満足 | 61 人 | 50% |
| 満足 | 52 人 | 43% |
| やや不満 | 8 人 | 7% |
| 不満 | 0 人 | 0% |
| 合計 | 101 人 | 100% |



| 10、掲載内容 | 人数 | 比率 |
|---------|-------|------|
| 満足 | 59 人 | 49% |
| やや満足 | 51 人 | 43% |
| やや不満 | 9 人 | 8% |
| 不満 | 0 人 | 0% |
| 合計 | 101 人 | 100% |

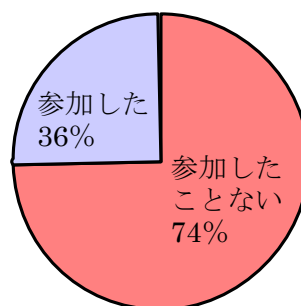


| 11、HP | 人数 | 比率 |
|-------|-------|------|
| 知らない | 101 人 | 55% |
| 知っている | 84 人 | 45% |
| 合計 | 185 人 | 100% |

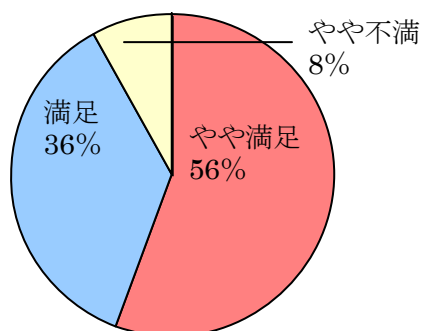


アクティブ市民塾について

| 12、参加 | 人数 | 比率 |
|----------|------|------|
| 参加したことない | 142人 | 74% |
| 参加した | 49人 | 36% |
| 合計 | 191人 | 100% |

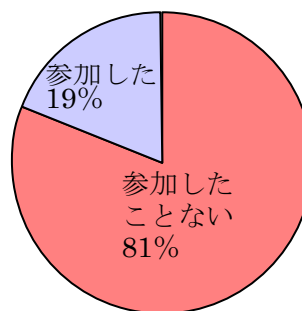


| 13、満足度 | 人数 | 比率 |
|--------|-----|------|
| やや満足 | 41人 | 56% |
| 満足 | 27人 | 36% |
| やや不満 | 6人 | 8% |
| 不満 | 0人 | 0% |
| 合計 | 75人 | 100% |

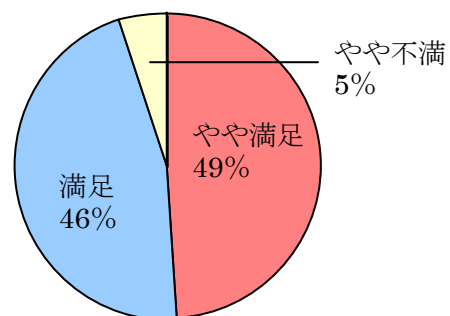


市民活動入門講座について

| 14、参加 | 人数 | 比率 |
|----------|------|------|
| 参加したことない | 148人 | 81% |
| 参加した | 34人 | 19% |
| 合計 | 182人 | 100% |



| 15、満足度 | 人数 | 比率 |
|--------|-----|------|
| やや満足 | 36人 | 49% |
| 満足 | 34人 | 46% |
| やや不満 | 4人 | 5% |
| 不満 | 0人 | 0% |
| 合計 | 74人 | 100% |



全般的な満足度

| 16、満足度 | 人数 | 比率 |
|--------|-------|------|
| 満足 | 90 人 | 60% |
| やや満足 | 60 人 | 40% |
| やや不満 | 0 人 | 0% |
| 不満 | 0 人 | 0% |
| 合計 | 150 人 | 100% |

