

平成 23 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】

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として実施し、その結果をセンター運営に有効活用している「市民満足度調査」も、平成 18 年度から始めて今回で 6 回目となります。

今回、質問内容は利用者の評価を継続的なデータ蓄積で捉えるべく、基本的な接客や相談・質問に対する対応、全体的な満足度を尋ねる項目は維持しつつ、施設・備品の種類ごとの利用頻度の質問で、その有効性や問題点の把握を試みました。また、最近、内容の充実や配信数が評価されつつあるメルマガについての質問も加えてみました。

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準備すると共に、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、このアンケート結果を支援センターのサービス向上とスタッフのモラルアップのために重視し有効活用してまいります。

- 1.調査期間 : 平成 24 年 1 月 5 日～1 月 31 日
- 2.調査回答数 : 203 件
- 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.調査結果の公表 : 広報誌「市民活動通信」、ホームページ等で公表。
- 5.アンケート回答結果 :

- 会議室の月平均利用回数は、3 回以上が昨年の 33%から 36%と、引き続き 1/3 を超えました。様々な施設で大震災による半年間の夜間利用制限が行われた影響で全体の利用回数の減少はあるものの、個々の利用傾向に大きな変化は見られません。

市民活動団体にとっては、無料の会議室の存在は大変魅力的で、今後とも多くの方々にご利用いただけるよう、適切な管理をしていきます。

センターの認知手法については、73%の人が口コミで知ったということであり、団体や人的な横のつながり、広がりがあるといえますが、逆に、支援センターの広報活動が不十分とも言えます。

備品などの使用頻度については、コピー機、プロジェクター、印刷機の順で頻度が高く、センター利用の大きな目的の一つになっており、これらの備品の不具合が生じないよう日常的整備が必要と思われます。

一方で、図書、団体情報ファイル、掲示物の利用が思ったより少ない点、アピールの方法を改善する必要があります。

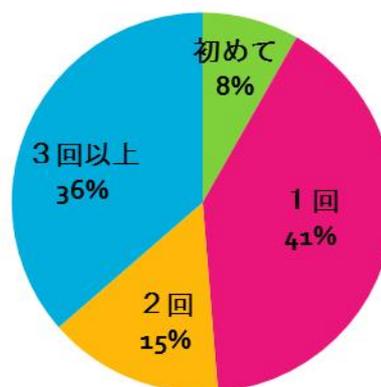
また、「市民活動通信」、「ホームページ」、「メルマガ」の認知度については、「メルマガ」の29%認知度はある程度理解できますが、登録団体の方々に「市民活動通信」や「ホームページ」についてそれぞれ、34%、50%が「知らない」との回答がありました。

「市民活動通信」、「ホームページ」、「メルマガ」は、各団体のイベント情報や助成金情報など様々な支援情報を、少しでも多くの市民の方々や団体の方々に利用いただくための、支援センターとしての大切な手段であるとの認識で、さらに認知度を上げるべく工夫していきます。

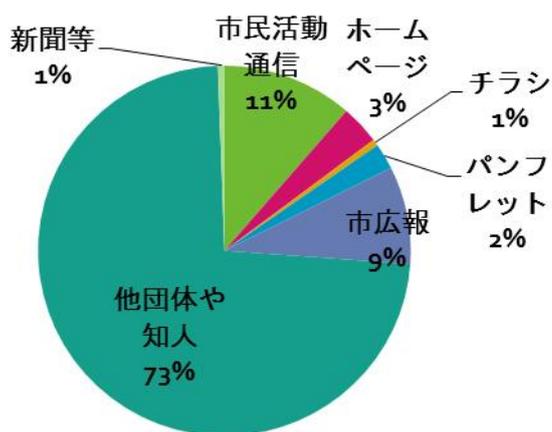
「市民活動通信」の読み易さや、内容に関する質問では、それぞれ「満足」＋「やや満足」は僅かではあるが上昇がみられるものの、それぞれについて「不満」との意見もあつたことから、次年度からの発行について充分検討し、魅力的な情報誌づくりを目指します。

- 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ますが、どちらも「満足」＋「やや満足」合わせてそれぞれ95.7%、96%と、引き続き高い満足度は維持しているものの、「やや不満」＋「不満」が僅かではあるが増加したことは、少数といえども問題点の把握に努め、「接客」の基本に立ち返り、更にスタッフの対応と相談のスキルアップに努めます。
- 2003年より、市民活動団体の紹介、市民との交流を目的に行っているイベント「アクティブ市民塾」及び団体や個人を対象にテーマごとに専門講師による「市民活動実践講座」についての質問では、特に「アクティブ市民塾」は昨年100回記念を迎え、満足度も毎年90%以上と評価は高いが、それぞれテーマによって参加人数にばらつきがある事も確かであり、今後とも、適切なテーマや団体を選択し魅力のあるイベントを企画していきます。
- 支援センターに対する「全般的な満足度」は、「満足」＋「やや満足」で97%、と引き続き高い満足度を維持しているものの、「やや不満」、「不満」の回答が含まれていたことを戒めとし、改めて支援センターの目的やあるべき姿をスタッフ一同共有し、「つなぐ ささえる みんなの想い」をモットーに日々の業務に反映、努力してまいります。

1,月平均利用回数	人数	比率
1回	79人	41%
3回以上	71人	36%
2回	29人	15%
初めて	16人	8%
合計	195人	100%

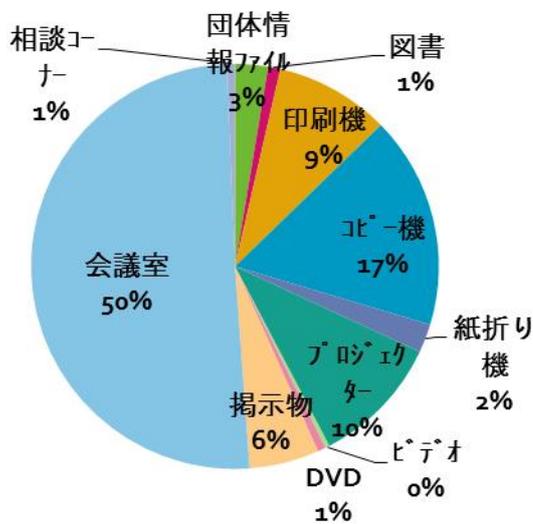


2,利用状況入手先	人数	比率
他の団体や知人	129人	73%
市民活動通信	20人	11%
市広報	15人	9%
センターHP	6人	3%
パンフレット	4人	2%
新聞等	1人	1%
センター主催のチラシ	1人	1%
合計	176人	100%



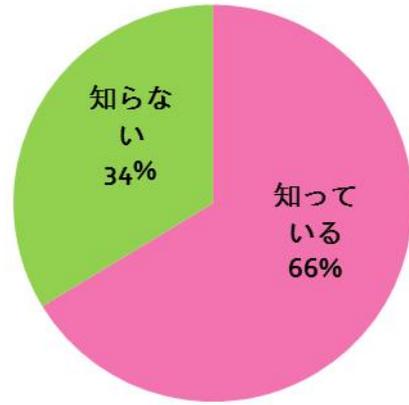
(複数回答有)

3,利用した設備	人数	比率
会議室	155人	50%
コピー機	52人	17%
プロジェクター	32人	10%
印刷機	28人	9%
掲示物	17人	6%
団体情報ファイル	8人	3%
紙折り機	7人	2%
図書	3人	1%
相談コーナー	2人	1%
DVD	2人	1%
ビデオ	1人	0%
合計	307人	100%

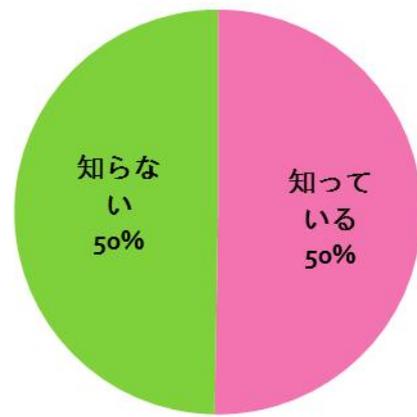


(複数回答有)

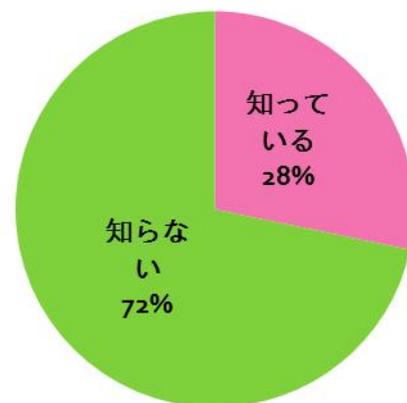
4,市民活動通信	人数	比率
知っている	130人	66%
知らない	66人	34%
合計	196人	100%



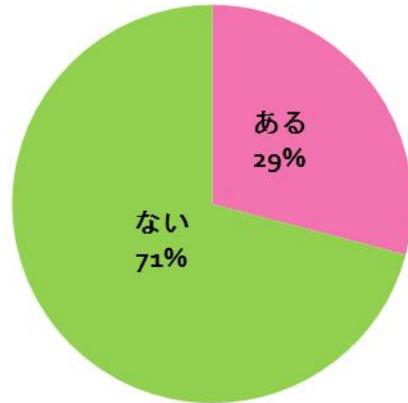
5,ホームページ	人数	比率
知っている	95人	50%
知らない	94人	50%
合計	189人	100%



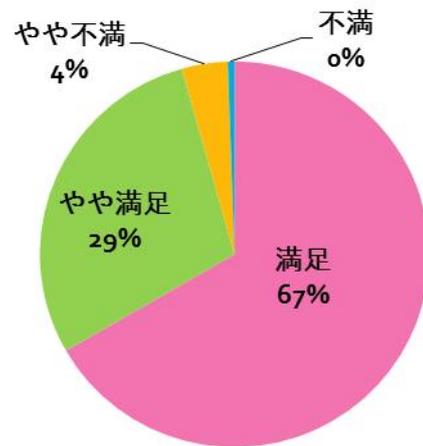
6,メールマガジン	人数	比率
知らない	132人	72%
知っている	52人	28%
合計	184人	100%



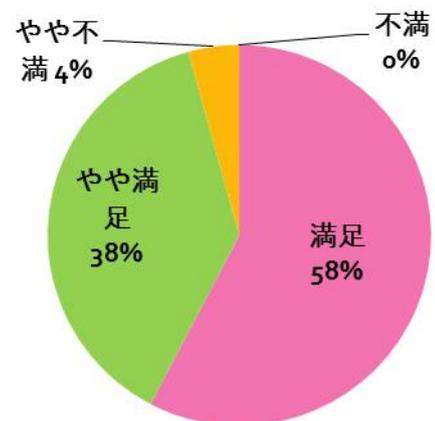
7, アクティブ市民塾・市民活動実践講座に参加の有無	人数	比率
参加したことがない	134人	71%
参加したがある	55人	29%
合計	189人	100%



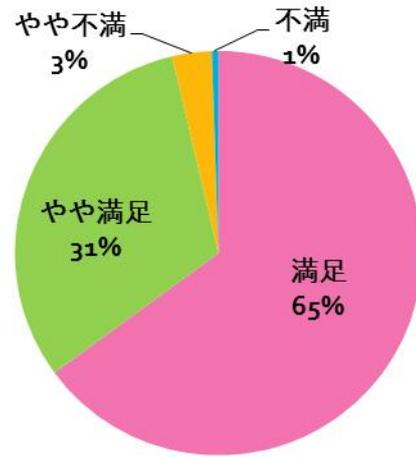
8-1, スタッフの対応 (電話や接客)	人数	比率
満足	122人	67%
やや満足	53人	29%
やや不満	7人	4%
不満	1人	0%
合計	183人	100%



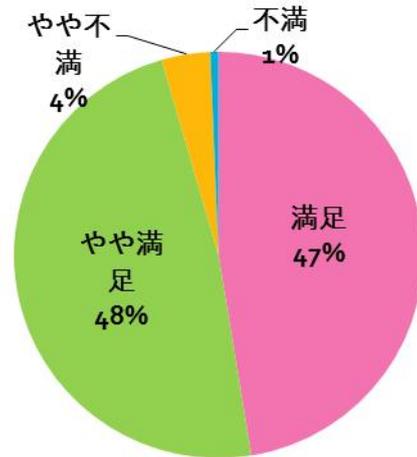
8-2, スタッフの対応 (相談時)	人数	比率
満足	94人	58%
やや満足	62人	38%
やや不満	7人	4%
不満	0人	0%
合計	163人	100%



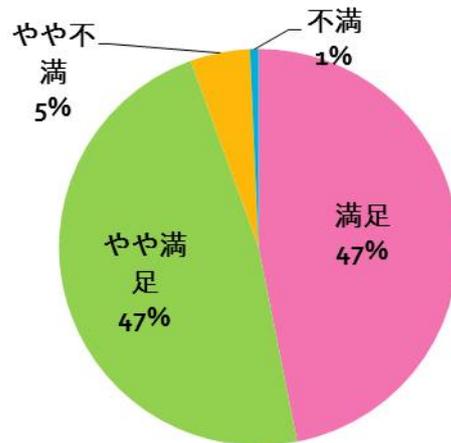
8-3,会議室やセンターの照明・広さ等	人数	比率
満足	124 人	65%
やや満足	60 人	31%
やや不満	6 人	3%
不満	1 人	1%
合計	191 人	100%



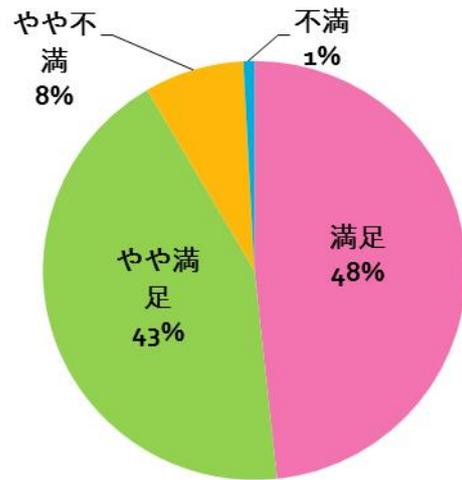
8-4,市民活動通信の読みやすさ	人数	比率
やや満足	75 人	48%
満足	74 人	47%
やや不満	6 人	4%
不満	1 人	1%
合計	156 人	100%



8-5, 市民活動通信の掲載内容	人数	比率
やや満足	69 人	47%
満足	68 人	47%
やや不満	7 人	5%
不満	1 人	1%
合計	145 人	100%



8-6,アクティブ市民 塾・市民活動実践講 座の満足度	人数	比率
満足	57人	48%
やや満足	51人	43%
やや不満	9人	8%
不満	1人	1%
合計	118人	100%



8-7,全般的な満足度	人数	比率
満足	105人	59%
やや満足	68人	38%
やや不満	4人	2%
不満	1人	1%
合計	178人	100%

