

平成 27 年度「市民満足度調査」報告書

平成 27 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する手段として実施し、その結果をセンター運営に有効に反映するための「市民満足度調査」は、平成 18 年度から始めて今回で 10 回目となりました。

毎年、定型的質問事項、新たな視点からの質問事項等を工夫し、利用満足度を把握するため出来るだけ多くのサンプルを回収してその評価の客観性を高めるべく実施しています。

NPO さぽーと 802(八王子市市民活動支援センター)は公益的な市民活動を志す市民や多くの市民活動団体に多様な支援を提供するサービス事業を行っており、まさにこのアンケートから得る利用者の声はそのサービスの貴重な源泉でもあります。結果として得た要望や評価をスタッフ全員で共有し、改善やサービス向上に反映させ、経費節減努力とともに、大きな予算を伴う事項や規則改正を伴うものについては市に要望書、協議書等を提出するなどして対応しています。

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。これからも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 28 年1月 15 日～2月 11 日

2.調査回答数:239 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依頼

4.調査結果の公表:広報誌「SUPPORT802」、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、「初めて」が 10%で一昨年の 9%、昨年の 8%より増加傾向にあります。利用コマ数で見ても、昨年度とほぼ変わらず約 70%(昨年度 69.5%→今年度 69.6%)の利用率を保っています。フリースペースを利用いただいている少人数の打合せは増加し、実質的な会議室、施設利用は増加傾向にあります。

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、アンケートの「自由意見」の中にもお礼の言葉が多く書かれています。イスのすわり心地へのリクエストなどもあり、今後とも多くの方々に気持ちよくご利用いただけるよう、設備の充実に可能な限り努め、適切な管理をしていきます。

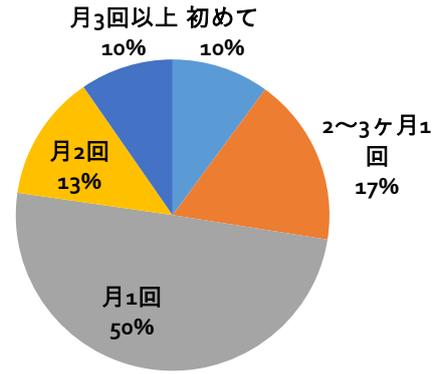
- センターの認知手法については、昨年の 62%に続き、65%の人が口コミで知ったということであり、団体や人的な横のつながり、広がりがあるといえます。また広報紙「SUPPORT802」によるものが一昨年の 3%、昨年の 10%から 11%に増加したのは、広報紙の読者が増加傾向にあることが読み取れます。
- 設備・備品などの使用頻度については、会議室、サポハチガーデン、コピー機、印刷機、プロジェクターの頻度が高くセンター利用の大きな目的の一つになっていることは変わらないので、備品の不具合などが生じないよう日常的整備・管理をしっかり行っていきます。一方で、図書、団体情報ファイル、掲示物の利用が昨年と同様低く、アピールの方法を改善する必要があります。
- 「メールマガジン」「ホームページ」「SUPPORT802」の認知度は昨年よりもわずかですが減

少しものの、内容については90%以上の方から「満足」+「やや満足」と高い評価を頂いており、「ホームページ」に関しては閲覧頻度の上昇がみられました。

- 「SUPPORT802」、「ホームページ」、「メールマガジン」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大切な手段であります。今回のアンケートから全体的には情報コンテンツの利用度・満足度ともに高いものの、新規利用者にはいかにツールとして利用してもらえるかが課題として読み取れます。新規利用者が増えたこともあり、さらに好感度、認知度を上げるべく工夫していきます。
- 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」などの支援センター主催のイベントについての質問では、満足度も95%以上と評価は高くなっています。一方、参加したことがない人は、去年の42%から59%に増加していますが、これはセンターの新規利用者が増えたことによると考えられ、来所者の利用定着度を上げる工夫とともに、チラシ等の情報源の周知度を上げていくことで改善を図ってまいります。
- スタッフの対応については、相談を利用したことのある方の98%が「満足」+「やや満足」と回答をしています。引き続き高い満足度を維持しております。相談をしたことがない方が去年の36%から35%に減少しており、相談される方が増加している一方で「やや不満」の回答が2%（去年は0%）と増えており、相談業務のスキルアップに努力していく必要があります。
- 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99%と引き続き高い満足度を維持していますが、今後は「やや不満」「不満」の回答に潜む具体的な改善点は何かに取り組んでいくことで、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. センターの月平均利用回数

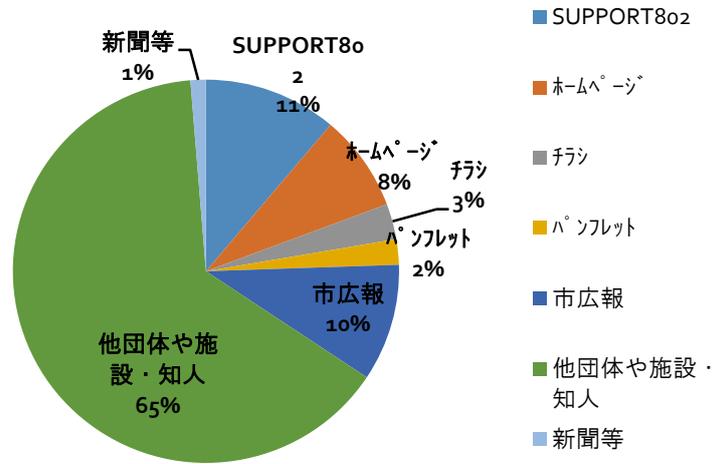
1.月平均利用回数	人数	比率
1回	127人	50%
月1回以下	65人	17%
3回以上	45人	10%
2回	30人	13%
初めて	24人	10%
合計	291人	100%



2. センターの認知手法

2.利用情報入手先	人数	比率
他の団体や知人	150人	65%
SUPPORT802	26人	11%
市広報	5人	10%
ホームページ	19人	8%
センター主催のチラシ	7人	3%
パンフレット	5人	2%
新聞等	3人	1%
合計	233人	100%

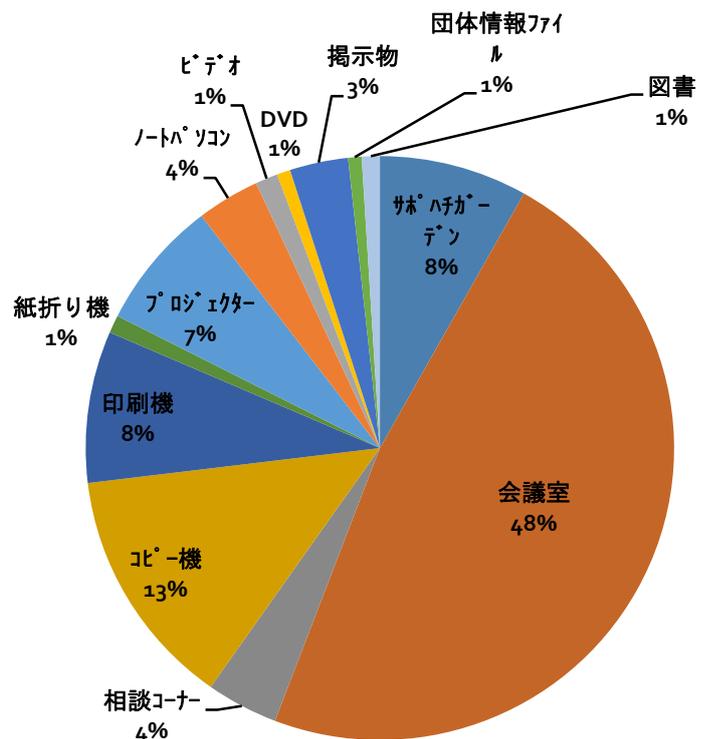
(複数回答有)



3.利用した設備	人数	比率
会議室	193人	48%
コピー機	54人	23%
サポハチガーデン	33人	8%
印刷機	34人	8%
プロジェクタ	29人	7%
掲示物	13人	3%
ノートパソコン	14人	4%
団体情報ファイル	3人	1%
相談コーナー	16人	4%
紙折り機	4人	1%
図書	4人	1%
ビデオ	5人	1%
DVD	3人	1%
合計	405人	100%

(複数回答有)

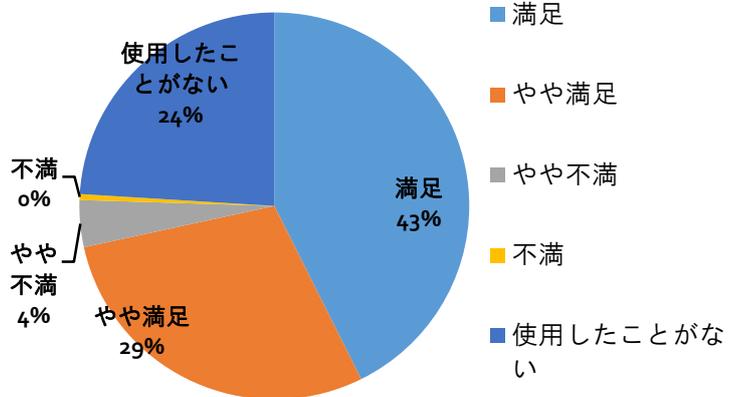
3. 利用したことがあるもの



4.サポハチガーデンについて

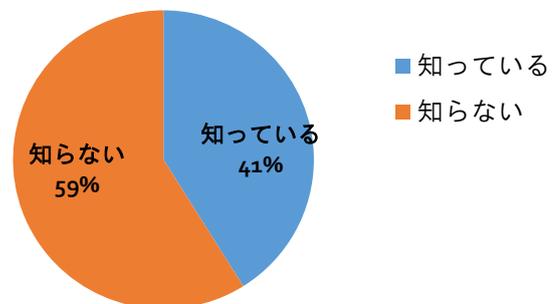
	人数	比率
満足	87人	43%
利用したことがない	49人	24%
やや満足	59人	29%
やや不満	8人	4%
合計	204人	100%

4.サポハチガーデンについて



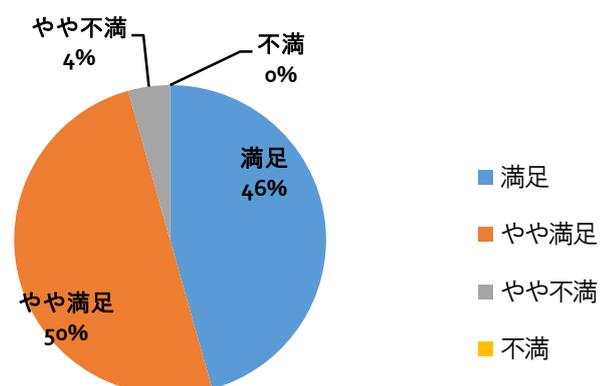
5.SUPPORT802の認知度	人数	比率
知らない	129人	59%
知っている	90人	41%
合計	人	100%

5.「SUPPORT802」を知っていますか



5-1.SUPPORT802について	人数	比率
満足	21人	46%
やや満足	23人	50%
やや不満	2人	4%
不満	0人	0%
合計	46人	100%

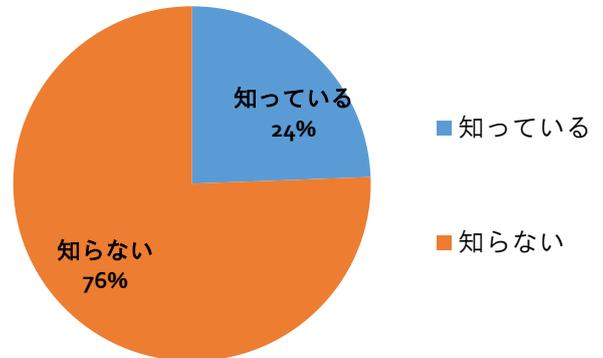
5-1「SUPPORT802」について



※4表の「知らない」人は除く

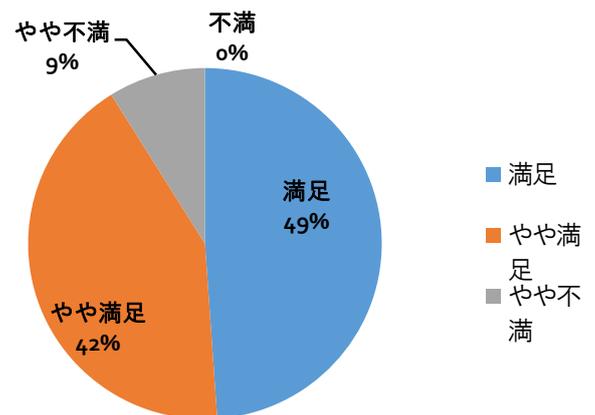
6.メールマガジンの認知度	人数	比率
知らない	158 人	76%
知っている	51 人	24%
合計	209 人	100%

6.メールマガジンを知っていますか



6-1.メールマガジンについて	人数	比率
満足	22 人	49%
やや満足	19 人	42%
やや不満	4 人	9%
不満	0 人	0%
合計	45 人	100%

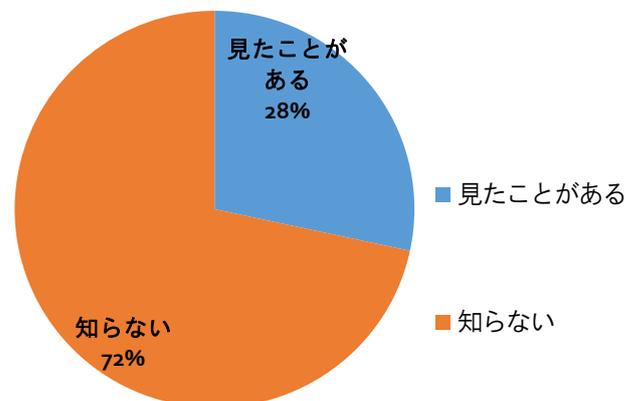
6-1.メールマガジンについて



※5-1 表の「知らない」人は除く

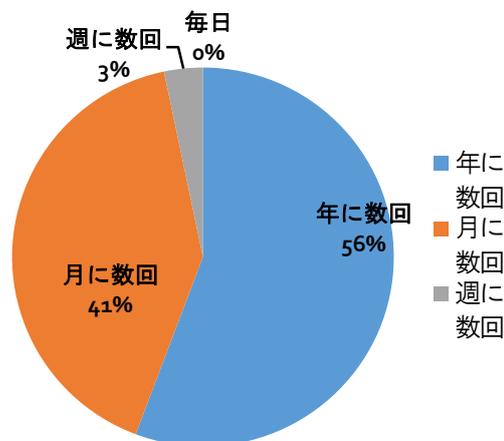
7.ホームページについて

7.ホームページ	人数	比率
見たことがある	59 人	28%
知らない	149 人	72%
合計	208 人	100%



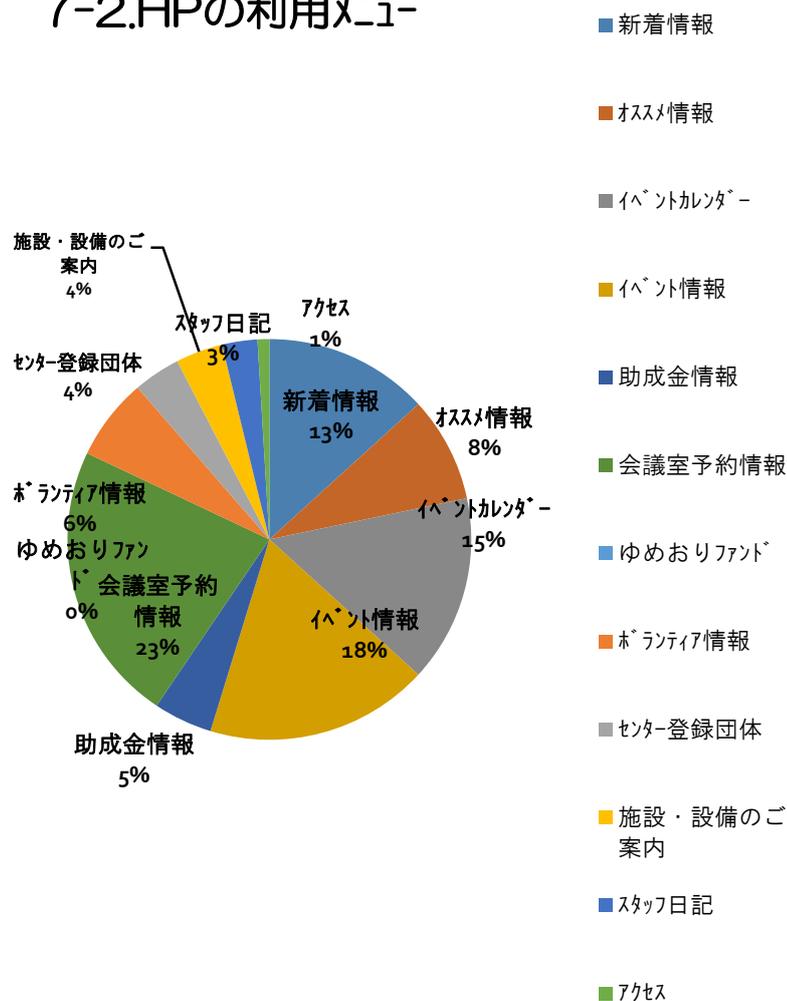
7-1.閲覧頻度

7-1. HP の閲覧頻度	人数	比率
年に数回	34 人	56%
月に数回	25 人	41%
週に数回	2 人	3%
毎日	0 人	0%
合計	61 人	100%

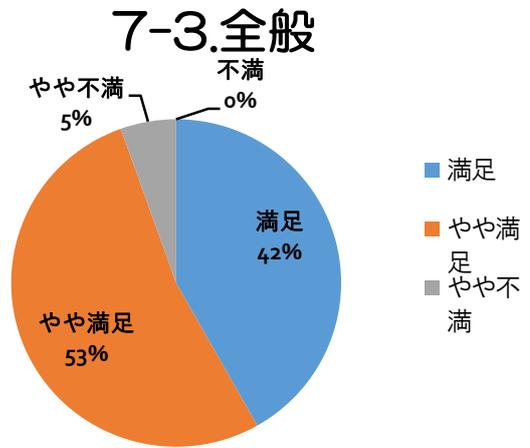


7-2.HPの利用メニュー

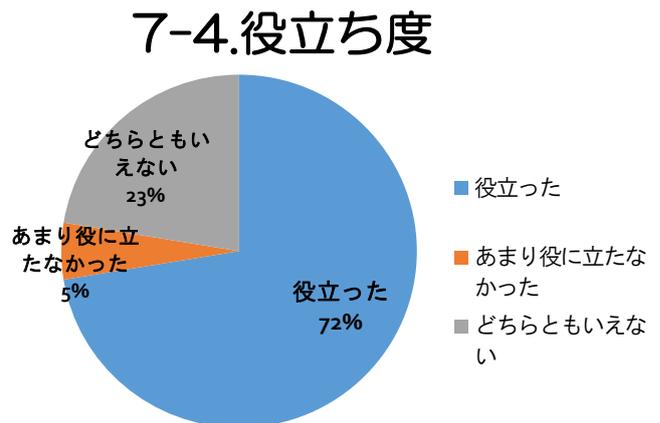
7-2.HPの利用メニュー	人数	比率
新着情報	14 人	13%
会議室予約情報	24 人	23%
イベント情報	19 人	18%
イベントカレンダー	16 人	15%
オススメ情報	9 人	8%
助成金情報	5 人	5%
ボランティア情報	7 人	6%
施設・設備のご案内	4 人	4%
ゆめおりファン	0 人	0%
アクセス	3 人	1%
センター登録団体	4 人	4%
スタッフ日記	1 人	3%
合計	106 人	100%



7-3.HP 全般	人数	比率
やや満足	23 人	53%
満足	29 人	42%
やや不満	3 人	5%
不満	0 人	0%
合計	55 人	100%

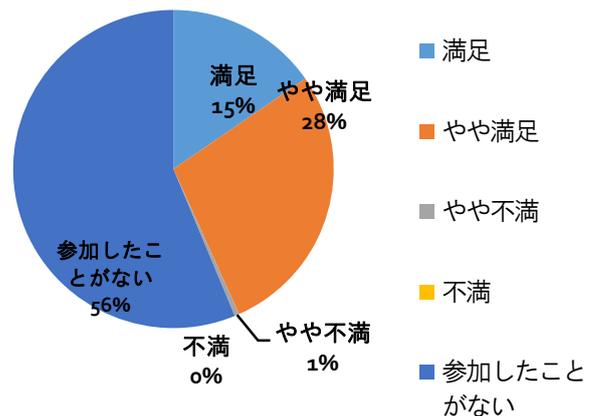


7-4.HPの役立ち度	人数	比率
役立った	42 人	72%
どちらともいえない	3 人	23%
あまり役に立たなかった	13 人	5%
合計	0 人	100%



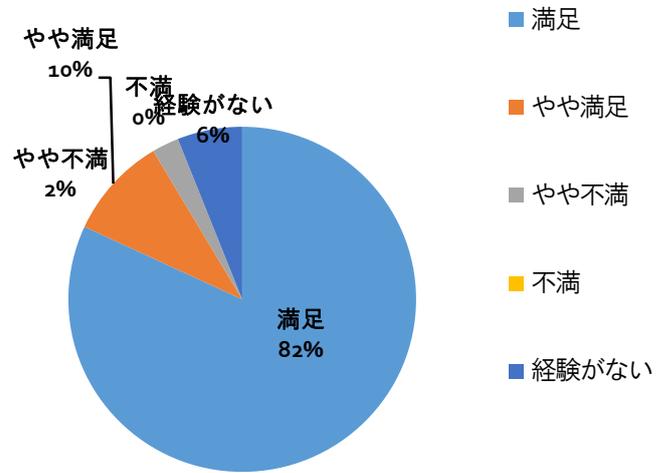
8. アクティブ市民塾・市民活動実践講座について	人数	比率
参加したことがない	117 人	56%
やや満足	58 人	28%
満足	32 人	15%
やや不満	1 人	1%
不満	0 人	0%
合計	208 人	100%

8. イベント・講座について



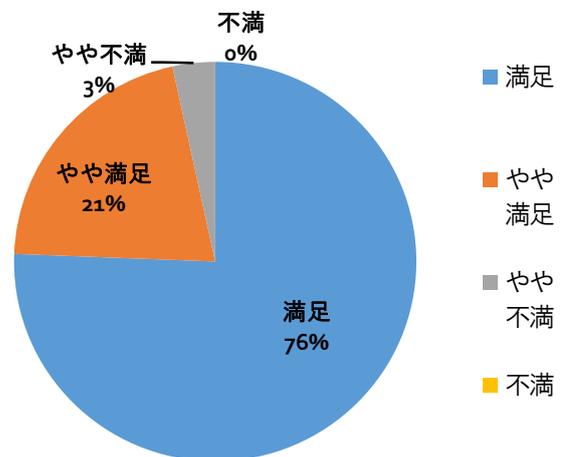
9-1.スタッフの対応 (電話や接客)	人数	比率
満足	163 人	82%
やや満足	19 人	10%
したことがない	12 人	6%
やや不満	5 人	2%
不満	0 人	0%
合計	199 人	100%

9-1.スタッフの対応について(電話や接客)



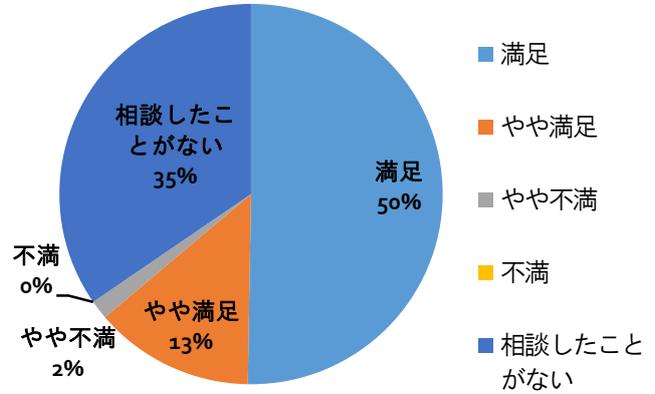
9-2.会議室やセンター の照明・広さ等	人数	比率
満足	155 人	76%
やや満足	43 人	21%
やや不満	7 人	3%
不満	0 人	0%
合計	205 人	100%

9-2. 会議室



9-3.相談に対する説明・内容

9-3.スタッフの対応 (相談時)	人数	比率
満足	93 人	50%
相談したことがない	64 人	35%
やや満足	25 人	13%
やや不満	3 人	2%
不満	0 人	0%
合計	185 人	100%



9-4.全般的な満足度	人数	比率
満足	133 人	75%
やや満足	42 人	24%
やや不満	2 人	1%
不満	0 人	0%
合計	177 人	%

9-4. 全般的な満足度

