

# 平成 28 年度「市民満足度調査」報告書

平成 28 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 11 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、このアンケートから得る利用者の声はそのサービスを提供するうえで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。

特に今年度は利用者がセンターを利用にあたり何を求めているのかを明確にするため、「施設の利用」という運営管理の視点からアンケート項目を絞り込んで実施しました。

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、個別のニーズにもできるかぎり対応し利用しやすい環境づくりに努めています。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レベ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 29 年1月 15 日～2 月 22 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 8.1%で、昨年の 10%より減少しました。ひと月複数回利用が昨年度 23%から 25.7%と増加し、利用者の定着度が高まったと言えます。コマ数で見ても、昨年度とほぼ変わらず 65%の利用率を保っています。フリースペースの認知度が年々高まり、利用人数も大きく増加しています(昨年度 2067 人から 3488 人で 30%以上増加)。したがって、全体的な施設利用は引き続き増加していると言えます。

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が、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。

- ・ また少数ですが、プロジェクターなどの電子機器利用時の室内照明の明るさを調節しやすい工夫が欲しいなどの意見が出されました。
- ・ センターの認知手法については、昨年の 65%に続き、58.3%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」によるものが昨年の 11%→今年度 14.3%に増加したのは、引き続き広報紙の読者が増加傾向にあることが読取れます。チラシ・パンフレットからの認知方法は昨年度 3%+2%=5%→

今年度 3.9%+7.7%=11.6%と大きく増加しました。イベントチラシなどを広く配布する努力が成果につながったと言えます。

- ・ 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・管理をしっかりと行っていきます。

昨年度の課題であった図書、団体情報ファイル、掲示物の利用率の上昇は、アピール方法の改善とともに、設置・掲示場所であるフリースペースのレイアウトや利用環境を工夫することで、その利用人数の増加に伴い課題解消に大きく前進しました。

- ・ 「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活動情報を、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各活動とも全体的には情報コンテンツの利用度は高く、新規利用者にはいかにツールとして利用してもらえかが引き続き課題として読み取れます。

広報・啓発・情報の各部との連携を高め、一層の周知度アップに努力していきます。

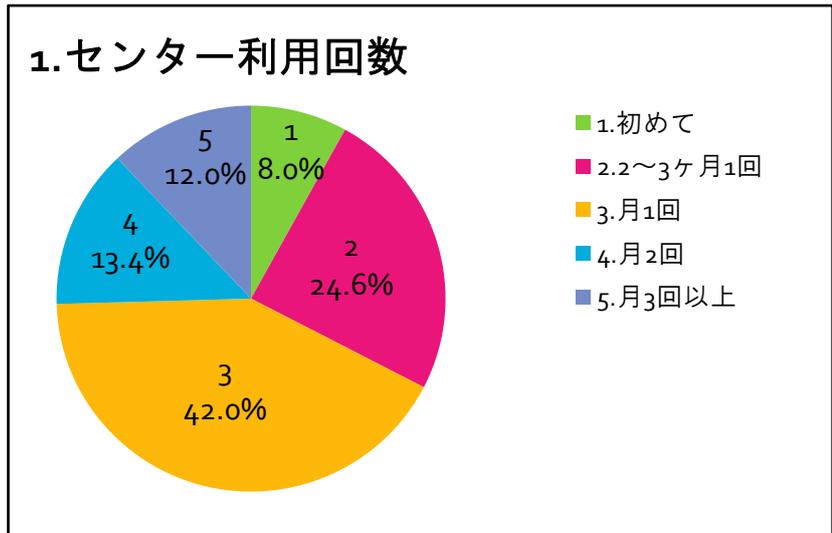
- ・ スタッフの対応については、相談を利用したことのある方の 96.2%が「満足」+「やや満足」と回答をしています。引き続き高い満足度を維持しております。
- ・ 相談にくる団体の活動も趣味や娯楽的な活動だけではなく、市民が日常生活を送るうえで感じる様々な問題の解決を目指している団体など多様化し、相談内容も情報提供に関するものから団体運営に関わる内容まで多岐にわたることから、ファンド部の「人財」による伴走支援での対応も必要と思われれます。

- ・ 今年度 10 月より、施設利用の予約受付を2か月前応当日より可能にしました。89.5%が「予定が立てやすくなった」「予約が取りやすくなった」と回答をしています。施設予約を担当する係が固定している団体では、担当者以外の利用者は、一か月前予約が二か月前への変更の変化を実感することはないとの意見もありましたが、概ね好反応の意見が多くみられました。

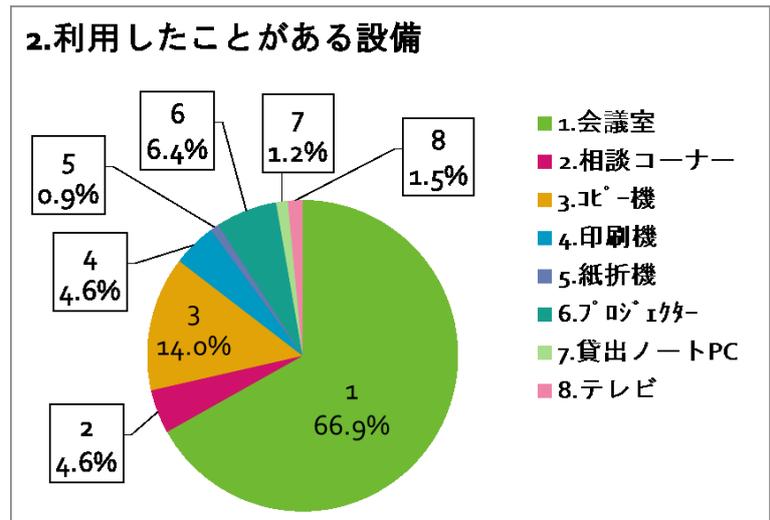
アンケートを実施したのは予約変更になって3か月ほどで、システムとしてようやく定着しつつある時期だったこともあり、この影響が利用率にどう反映されるのかは、もう少し経過を見る必要と思われれます。

- ・ 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 96.2%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.月平均利用回数	人数	比率
初めて	18人	8.0%
2～3ヶ月に1回	55人	24.6%
月1回	94人	42.0%
月2回	30人	13.4%
月3回以上	27人	12.0%
合計	224人	100%

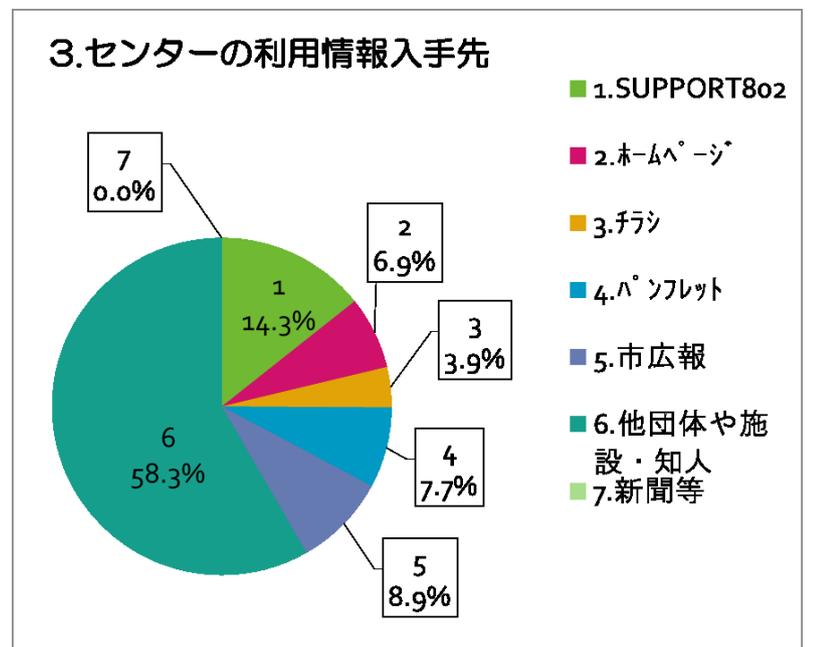


2.利用した設備	人数	比率
会議室	220人	66.9%
相談コーナー	15人	4.6%
コピー機	46人	14.0%
印刷機	15人	4.6%
紙折り機	3人	0.9%
プロジェクター	21人	6.4%
貸出ノートパソコン	4人	1.2%
テレビ	5人	1.5%
合計	329人	100.1%



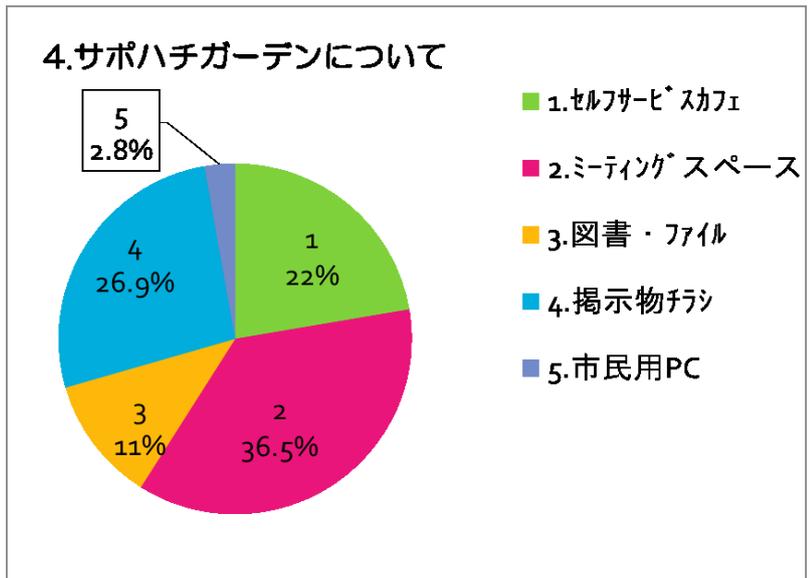
(複数回答有)

3.利用情報入手先	人数	比率
SUPPORT802	37人	14.3%
ホームページ	18人	6.9%
各チラシ	10人	3.9%
パンフレット	20人	7.7%
市広報	23人	8.9%
他団体や施設・知人	151人	58.3%
新聞等	0人	0%
合計	259人	100%

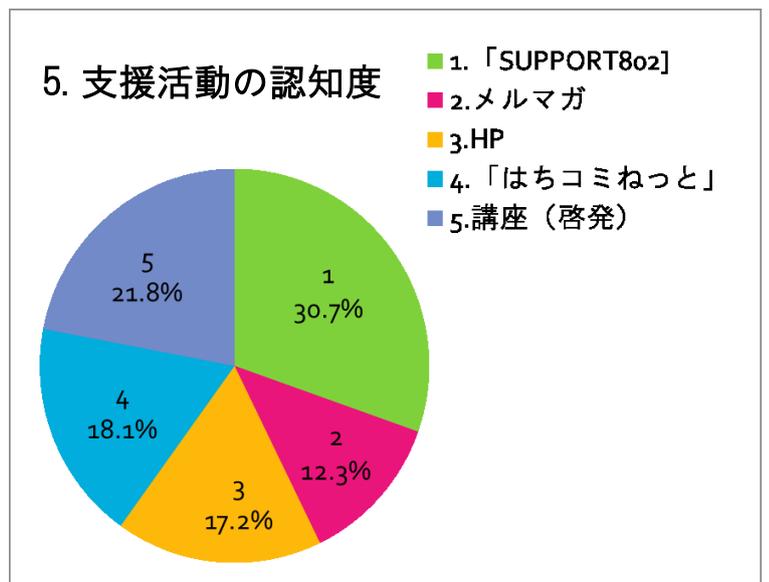


4.サポハチガーデンについて		
	人数	比率
1.セルフサービスカフェ	56人	22.3%
2.ミーティングスペース	92人	36.7%
3.図書・ファイル	29人	11.6%
4.掲示物・チラシ	67人	26.7%
5.市民用パソコン	7人	2.8%
合計	251人	100.1%

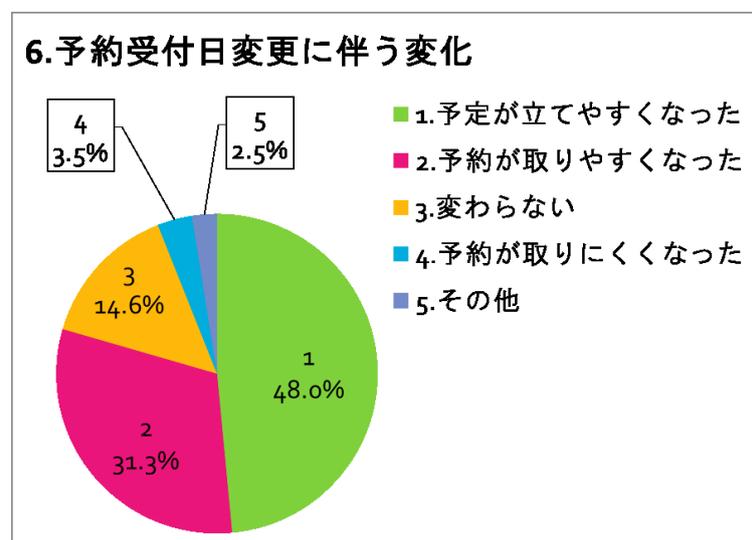
(複数回答有)



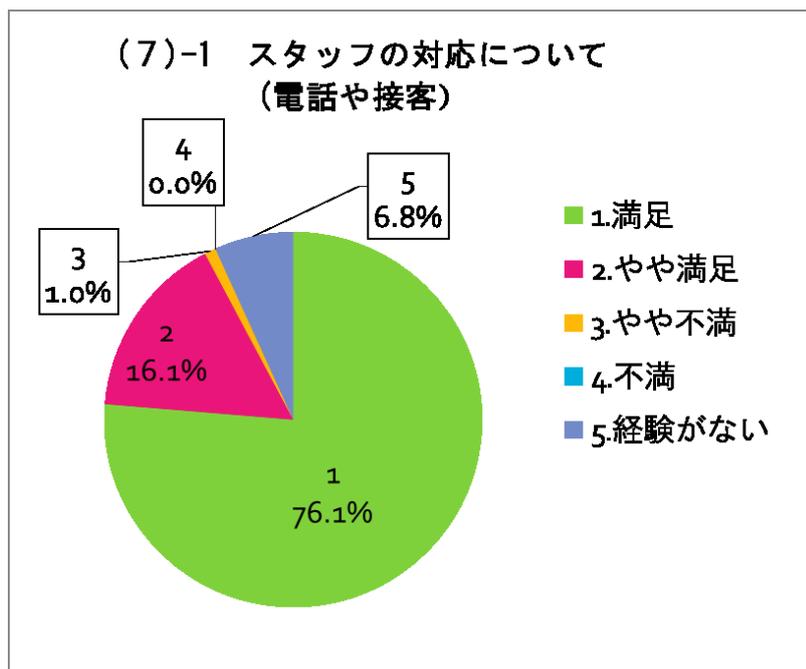
5.支援活動の認知度		
	人数	比率
1.「SUPPORT802」	101人	30.4%
2.メルマガ	41人	12.3%
3.センターホームページ	57人	17.2%
4.「はちコミねっと」	60人	18.1%
5.講座(啓発)	73人	22.0%
合計	332人	100%



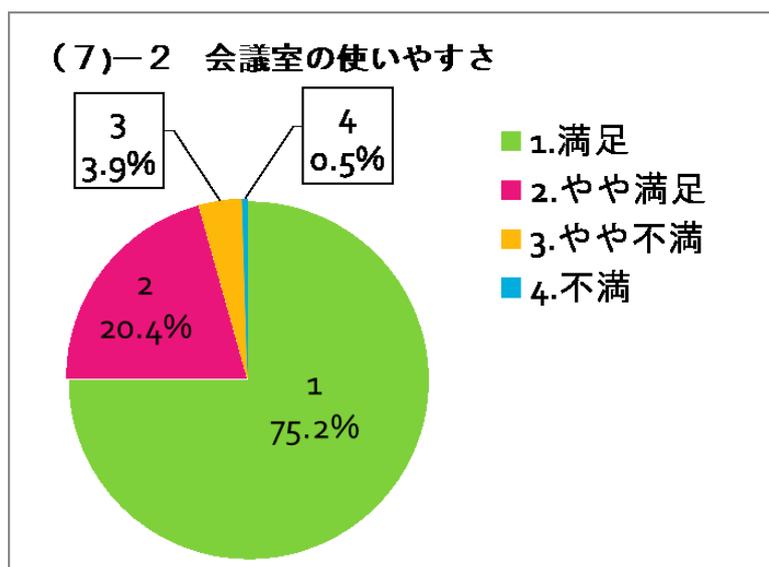
6.予約受付変更に伴う変化		
	人数	比率
1.予定が立てやすくなった	97人	48.5%
2.予約が取りやすくなった	62人	31.0%
3.変わらない	29人	14.5%
4.予約が取りにくくなった	7人	3.5%
5.その他	5人	2.5%
合計	200人	100%



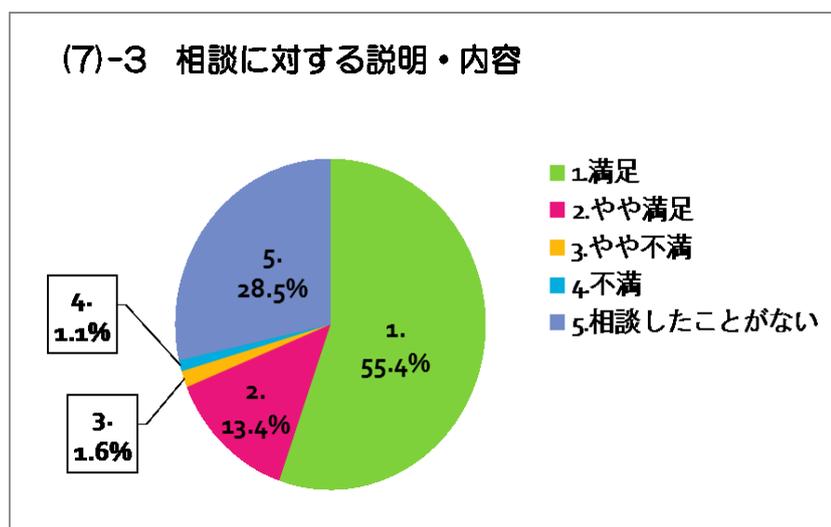
7-1.スタッフの対応	人数	比率
1.満足	158人	76.1%
2.やや満足	33人	16.1%
3.やや不満	2人	1.0%
4.不満	0人	0.0%
5.経験がない	14人	6.8%
合計	207人	100%



7-2.会議室の 使いやすさ	人数	比率
1.満足	156人	75.2%
2.やや満足	43人	20.4%
3.やや不満	8人	3.9%
4.不満	1人	0.5%
合計	208人	100%



7-3. 相談対応	人数	比率
1.満足	103人	55.4%
2.やや満足	25人	13.4%
3.やや不満	3人	1.6%
4.不満	2人	1.1%
5.相談したことがない	53人	28.5%
合計	186人	100%



7-4.全般的な満足度	人数	比率
満足	128 人	69.6%
やや満足	49 人	26.6%
やや不満	2 人	1.1%
不満	5 人	2.7%
合計	184 人	100%

