

平成31年（2019年）度利用者満足度調査報告書

- 1.調査期間：平成 31 年（2019年）7月 20 日 ～ 8月 24 日
- 2.調査回答数：314 件
- 3.調査対象者：支援センター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：ホームページにて公表
- 5.アンケート回答結果より：

Q1 来館の目的について

- ・会議室の利用者から回答いただくことが多いため、約80%が会議室利用の目的です。また、フリースペースの利用と印刷の目的も目立ちます。

Q2 当センターの市民活動支援で知っているもの（複数回答）

- ・はちコミねっとが一番多く、次に啓発講座の認知度が多いです。また、ホームページの設置、広報紙、相談業務の存在も認知されています。

Q3 事務所、フリースペースについて

- ・満足が全体の65%を占めています。やや満足と合わせて96%の方が満足されています。
- ・レイアウト変更で以前より明るい雰囲気ของフリースペースとなり、手軽な打合せに使われています。

Q4 会議室について

- ・会議室の利用についても満足とやや満足を合わせて93%となっています。駅に至近距離であることと無料であることが高い満足度につながり、多数の感謝の声がありますが、限られた利用枠の中で他の団体と予約が重なり利用ができないことの不満もあるようです。

Q5 スタッフの対応について

- ・満足とやや満足が99%でした。いつでもスタッフが丁寧に対応していることと開放的な事務所の配置になっているからこうした数字になったものと思います。

Q6 市民活動に関する相談対応について

- ・この設問に関しては53%の方が満足とやや満足でしたが、他は44%が相談業務の未経験の市民であり、逆に言えば、相談したことのある方はほとんどが高評価であったと言えます。

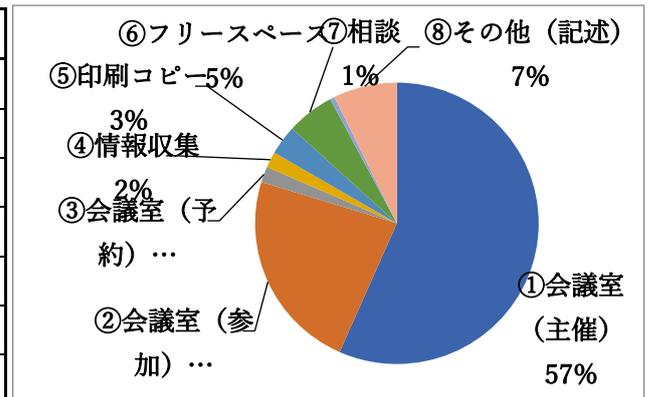
Q7 全体的な満足度

- ・満足とやや満足では98%の数字となり、センターを訪れた市民のほとんどの方から高評価を得たと言えます。
- ・センターの存在は他の団体を知るチャンスにもなっているようで、横の連携のきっかけづくりになっています。

< 平成31年(2019年)度 アンケート結果 >

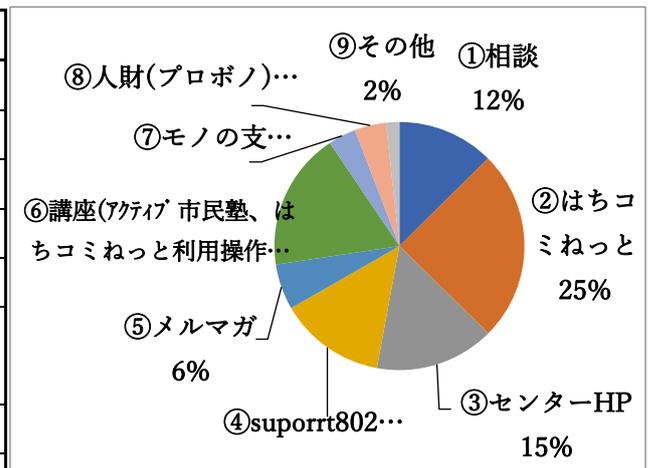
Q1. 来館目的(複数回答あり)

1.目的	数		比率
①会議室(主催)	218	人	56.6%
②会議室(参加)	89	人	23.1%
③会議室(予約)	7	人	1.8%
④情報収集	7	人	1.8%
⑤印刷コピー	13	人	3.4%
⑥フリースペース	21	人	5.5%
⑦相談	2	人	0.5%
⑧その他(記述)	28	人	7.3%
合計	385	人	100.0%



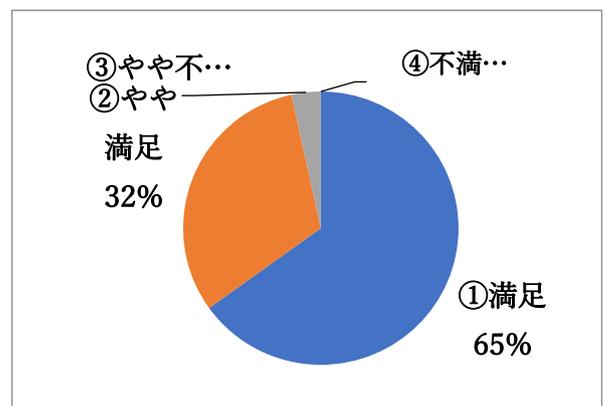
Q2. 当センターの市民活動支援で知っているもの(複数回答あり)

2.知っている取り組み	数		比率
①相談	80	人	12.5%
②はちコミねっと	159	人	24.9%
③センターHP	99	人	15.5%
④suporrt802	88	人	13.8%
⑤メルマガ	38	人	5.9%
⑥講座(アクティブ市民塾、はちコミねっと利用操作他)	115	人	18.0%
⑦モノの支援	23	人	3.6%
⑧人財(プロボノ)支援	26	人	4.1%
⑨その他	11	人	1.7%
合計	639	人	100.0%



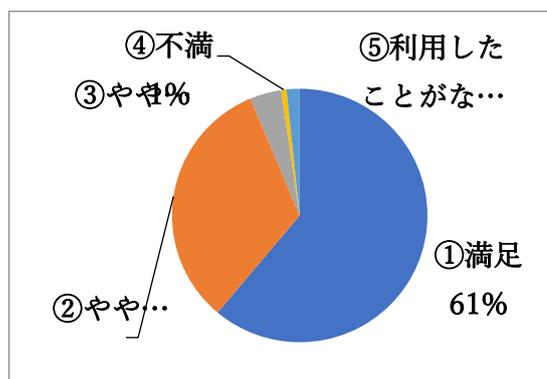
Q3. 事務所・フリースペースについて

3.フロアのリニューアル	数		比率
①満足	190	人	65.1%
②やや満足	92	人	31.5%
③やや不満	10	人	3.4%
④不満	0	人	0.0%
合計	292	人	100.0%



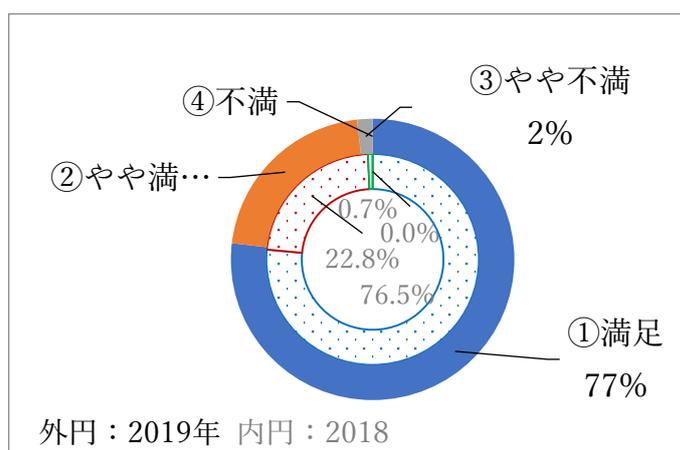
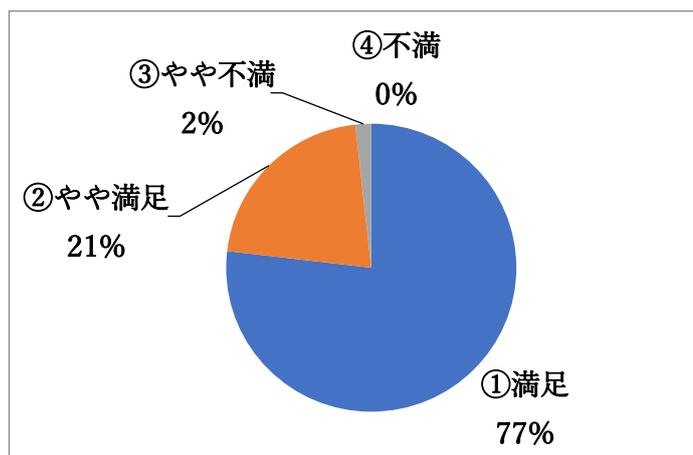
Q4.会議室について

4.会議室について	数	比率
①満足	184 人	63.0%
②やや満足	98 人	33.6%
③やや不満	12 人	4.1%
④不満	2 人	0.7%
⑤利用したことがない	5 人	1.7%
合計	301 人	103.1%



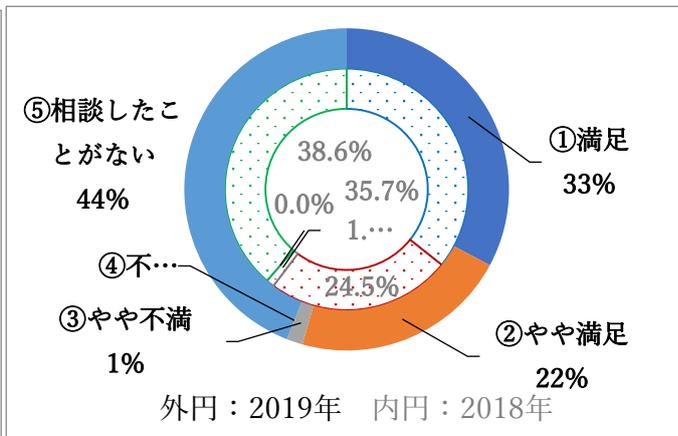
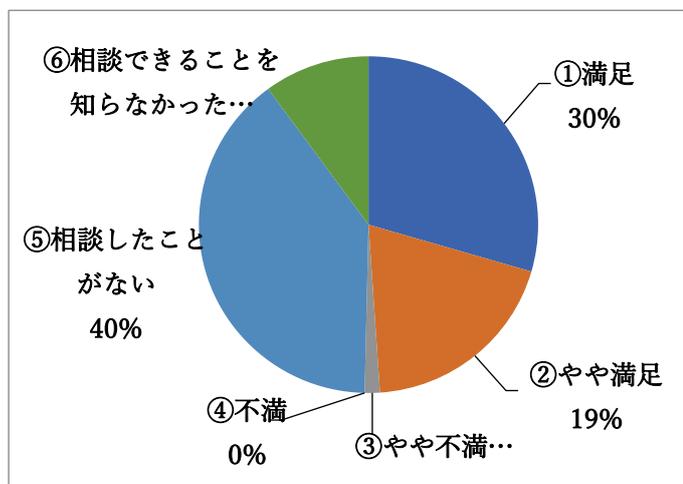
Q5.スタッフの対応について

5.スタッフの対応について	数	比率	前回
①満足	219 人	75.0%	76.5%
②やや満足	61 人	20.9%	22.8%
③やや不満	5 人	1.7%	0.7%
④不満	0 人	0.0%	0.0%
合計	285 人	97.6%	100.0%



Q6.相談対応について

6.相談対応について	数	比率	前回
①満足	82 人	32.8%	35.7%
②やや満足	54 人	21.6%	24.5%
③やや不満	4 人	1.6%	1.1%
④不満	0 人	0.0%	0.0%
⑤相談したことがない	110 人	44.0%	38.6%
⑥相談できることを知らなかった	28 人	-	
合計	278 人	100.0%	100.0%



Q7.全体的な満足度について

7.全般的な満足度	数	比率	前回
①満足	204 人	68.5%	71.2%
②やや満足	88 人	29.5%	26.4%
③やや不満	6 人	2.0%	2.1%
④不満	0 人	0.0%	0.3%
合計	298 人	100.0%	100.0%

