

平成 24 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 7 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、ホームページの利用実態や、市民活動団体の方への必要な支援、センターへの要望の把握に関する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 25 年 1 月 6 日～2 月 9 日
- 2.調査回答数 : 273 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「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 12%、月 1 回以下と月 1 回を合わせると 62%もあり、昨年と比べると定期的な使われ方をしているのかと思われます。2 回と 3 回以上は昨年 51%だったのが 26%に減少しています。

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、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、70%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。

印刷機については、部品が壊れたこともあり、新しくなりました。

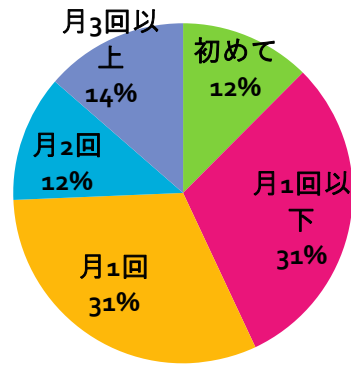
一方で、図書、団体情報ファイル、掲示物の利用が思ったより少ない点、アピールの方法を改善する必要があります。団体情報ファイルに関しては4月からセンターのホームページでも閲覧できるようになっているので、今後、その利用の増加が望まれます。

また、「SUPPORT802」、「ホームページ」、「メールマガジン」の認知度については、「メールマガジン」の22%認知度はある程度理解できますが、登録団体の方々に「SUPPORT802」や「ホームページ」についてそれぞれ、63%、69%が「知らない」との回答がありました。

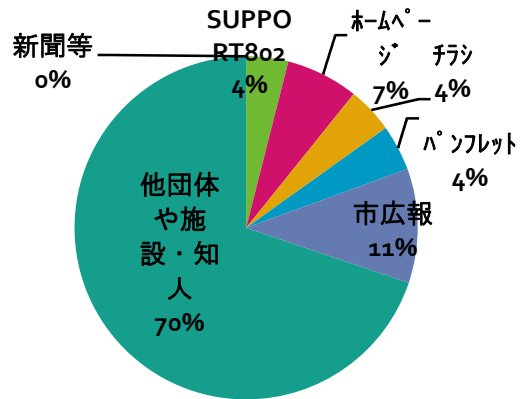
「SUPPORT802」、「ホームページ」、「メールマガジン」は、各団体のイベント情報や助成金情報など様々な支援情報を、少しでも多くの市民の方々や団体の方々に利用いただくための、支援センターとしての大切な手段であるとの認識で、さらに認知度を上げるべく工夫していきます。

- 「SUPPORT802」の読み易さや、内容に関する質問では、それぞれ90%の人たちに「満足」＋「やや満足」との評価をいただいておりますが、活字が小さいとの意見もあり、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97%、96%と、引き続き高い満足度は維持しており、「やや不満」＋「不満」も1%、2%に減少していますが、更にスタッフの対応と相談対応の向上に努めます。
- 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、満足度も毎年90%以上と評価は高いですが、参加したことがない人も、昨年引き続き70%近くいます。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95%、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回以下	164人	62%
3回以上	36人	14%
初めて	33人	12%
2回	32人	12%
合計	265人	100%

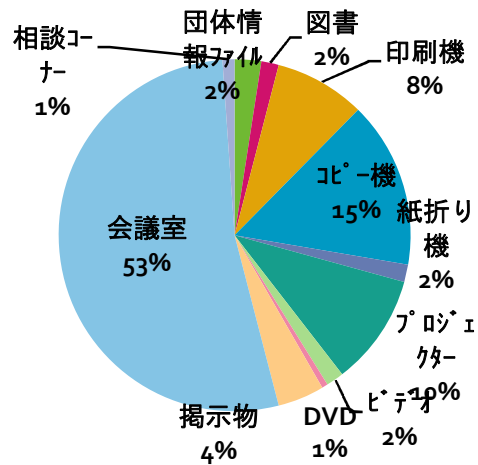


2,利用状況入手先	人数	比率
他の団体や知人	194人	70%
市広報	30人	11%
センターHP	19人	7%
SUPPORT802	11人	4%
パンフレット	12人	4%
センター主催のチラシ	12人	4%
新聞等	0人	0%
合計	278人	100%



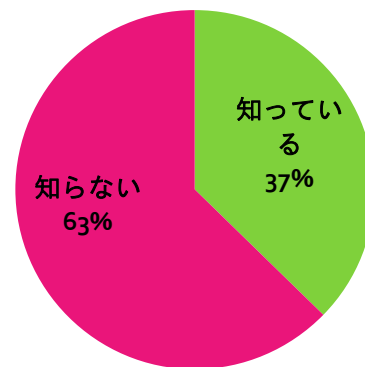
(複数回答有)

3,利用した設備	人数	比率
会議室	197人	53%
コピー機	57人	15%
プロジェクター	38人	10%
印刷機	31人	8%
掲示物	16人	4%
団体情報ファイル	9人	2%
紙折り機	6人	2%
図書	6人	2%
ビデオ	6人	2%
相談コーナー	4人	1%
DVD	2人	1%
合計	372人	100%

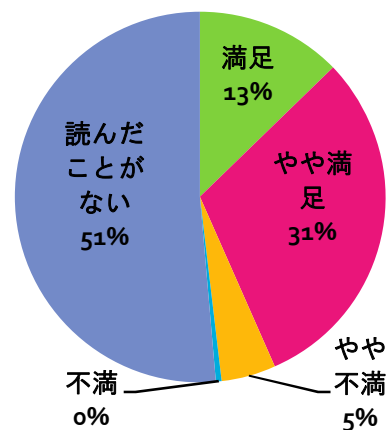


(複数回答有)

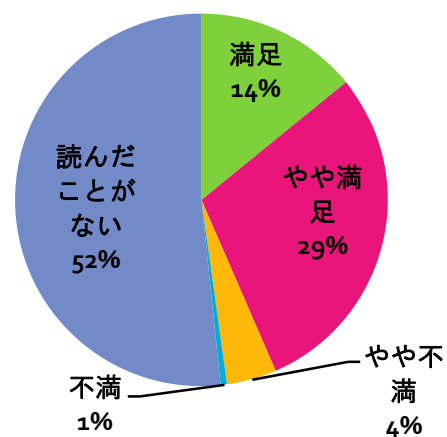
4,SUPPORT802	人数	比率
知らない	163人	63%
知っている	97人	37%
合計	260人	100%



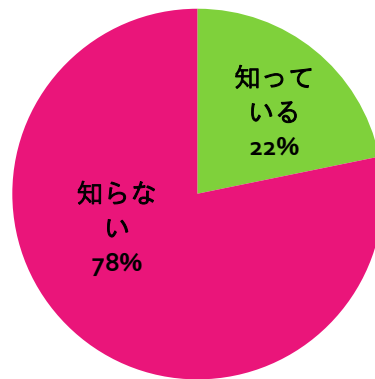
4-1,SUPPORT802 の読みやすさ	人数	比率
読んだことがない	97人	51%
やや満足	58人	31%
満足	24人	13%
やや不満	9人	5%
不満	1人	0%
合計	189人	100%



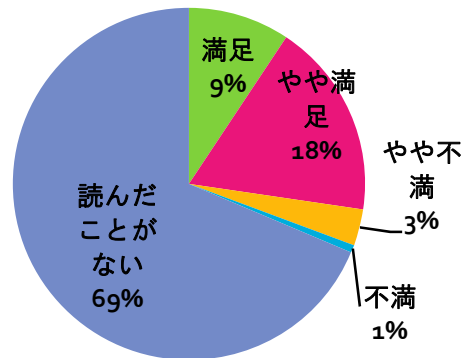
4-2, SUPPORT802 の掲載内容	人数	比率
読んだことがない	95人	52%
やや満足	54人	29%
満足	26人	14%
やや不満	8人	4%
不満	1人	1%
合計	184人	100%



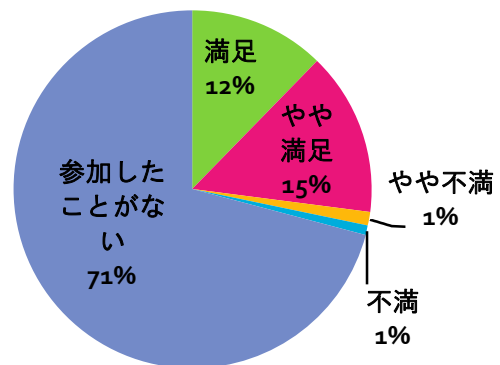
5,メールマガジン	人数	比率
知らない	187人	78%
知っている	52人	22%
合計	239人	100%



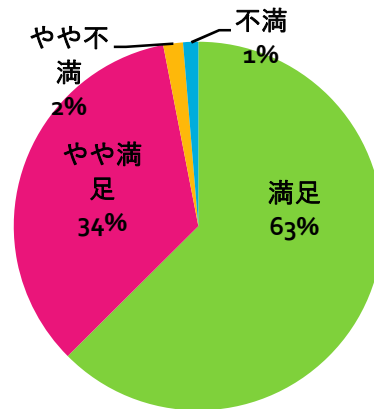
5-1,メールマガジンについて	人数	比率
読んだことがない	103人	69%
やや満足	27人	18%
満足	14人	9%
やや不満	5人	3%
不満	1人	1%
合計	150人	100%



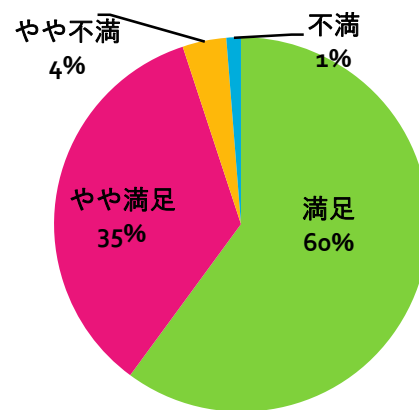
6, アクティブ市民塾・市民活動実践講座について	人数	比率
参加したことがない	168人	71%
やや満足	35人	15%
満足	29人	12%
やや不満	3人	1%
不満	2人	1%
合計	237人	100%



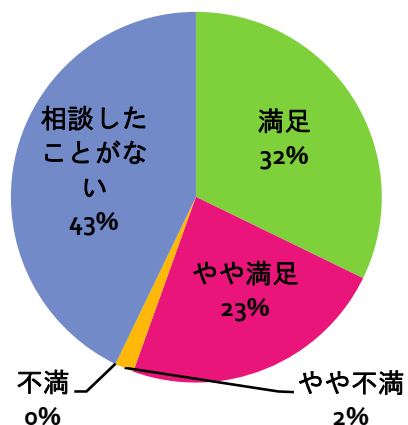
7-1,スタッフの対応 (電話や接客)	人数	比率
満足	142人	63%
やや満足	78人	34%
やや不満	4人	2%
不満	3人	1%
合計	227人	100%



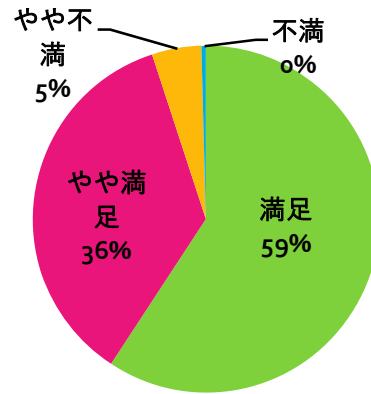
7-2,会議室やセンターの照明・広さ等	人数	比率
満足	143人	60%
やや満足	83人	35%
やや不満	9人	4%
不満	3人	1%
合計	238人	100%



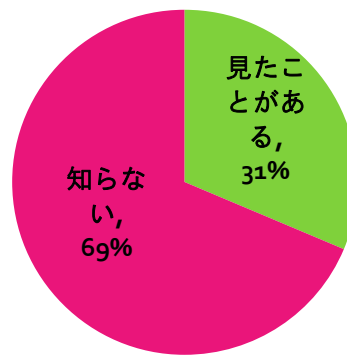
7-3, スタッフの対応 (相談時)	人数	比率
相談したことがない	101人	43%
満足	76人	32%
やや満足	55人	23%
やや不満	4人	2%
不満	0人	0%
合計	236人	100%



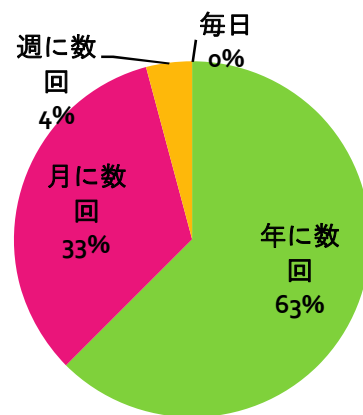
7-4,全般的な満足度	人数	比率
満足	141 人	59%
やや満足	85 人	36%
やや不満	11 人	5%
不満	1 人	0%
合計	238 人	100%



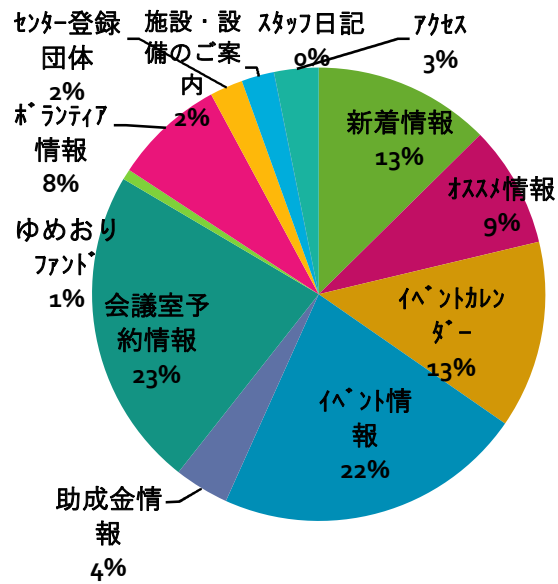
8,ホームページ	人数	比率
知らない	173 人	69%
見たことがある	79 人	31%
合計	252 人	100%



8-1, HP の閲覧頻度	人数	比率
年に数回	45 人	63%
月に数回	24 人	33%
週に数回	3 人	4%
毎日	0 人	0%
合計	72 人	100%

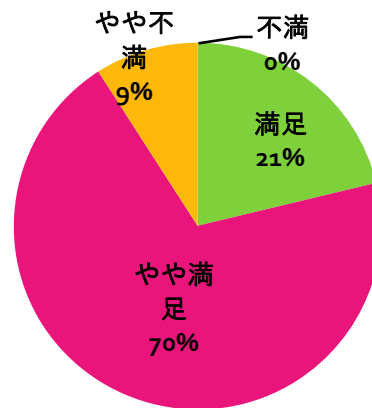


8-2,HPの 利用メニュー	人数	比率
会議室予約情報	29人	23%
イベント情報	28人	22%
イベントカレンダー	17人	13%
新着情報	16人	13%
オススメ情報	11人	9%
ボランティア情報	10人	8%
助成金情報	5人	4%
アクセス	4人	3%
センター登録団体	3人	2%
施設・設備のご案内	3人	2%
ゆめおりファンド	1人	1%
合計	127人	100%

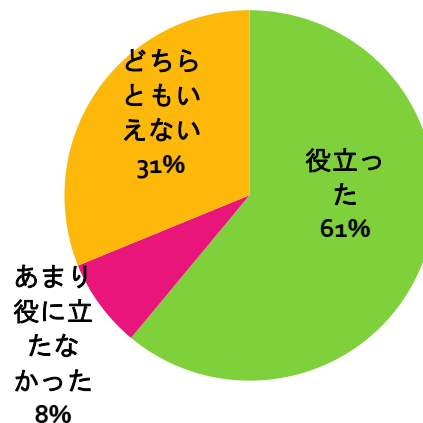


(複数回答有)

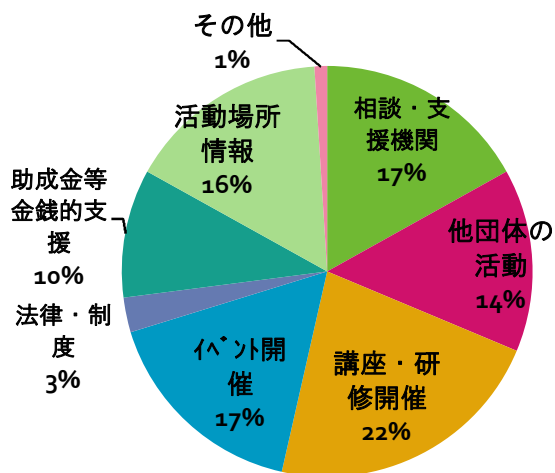
8-3,HP全般	人数	比率
やや満足	46人	70%
満足	14人	21%
やや不満	6人	9%
不満	0人	0%
合計	66人	100%



8-4,HPの役立ち度	人数	比率
役立った	47人	61%
どちらともいえない	24人	31%
あまり役に立たなかった	6人	8%
合計	77人	100%

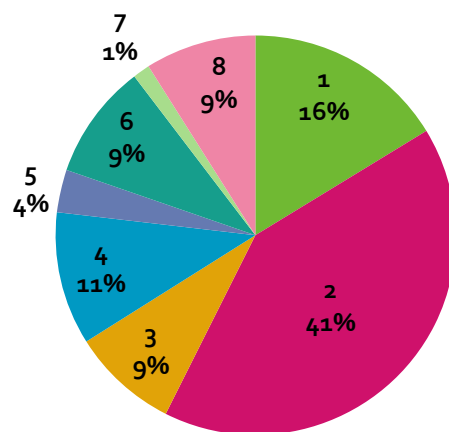


9,必要な情報	人数	比率
講座・研修の開催	88人	22%
相談・支援機関	67人	17%
イベント開催	66人	17%
活動場所情報	63人	16%
他団体の活動	57人	14%
助成金等金銭的支援	40人	10%
法律・制度	11人	3%
その他	4人	1%
合計	127人	100%



(複数回答有)

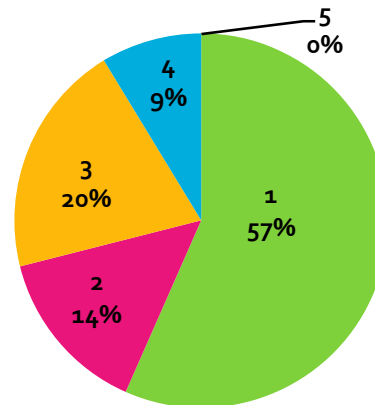
10,センター利用による効果	人数	比率
打合せや印刷の場所	119人	41%
チラシやHPによる広報	47人	16%
他団体と知り合う	31人	11%
団体員の増加	27人	9%
団体運営・活動	26人	9%
イベント参加者数増加	25人	9%
助成金情報	10人	4%
アクセス	4人	1%
合計	289人	100%



(複数回答有)

- 1. チラシやホームページなどの活用によって、自分たちの活動を知ってもらうことができた
- 2. 打合せの場所を探したり、印刷物を作るための苦労が軽減した
- 3. 自分たちの団体が主催するイベント等の参加者数が増加した
- 4. 他の市民活動団体の人と知り合いになった
- 5. 他の市民活動団体と連携できるようになった
- 6. 自分たちの団体の会員が増えた
- 7. 当センターに相談したことで活動上の問題が改善した
- 8. 当センターのセミナーに参加したことで団体の運営や活動に役立った

11, 今後の研修・講座	人数	比率
レベルアップ	137人	57%
他団体との交流	49人	20%
知識の取得	35人	1%
運営・会計・人事	21人	9%
その他	0人	0%
合計	242人	100%



(複数回答有)

- 1. 個人・団体のレベルアップを目的とした内容
- 2. 制度や手法の知識を得ることを目的とした内容
- 3. 他団体などとの交流を図る内容
- 4. 団体運営・会計・人事などの手法を学ぶための内容
- 5. その他