

平成25年度「市民満足度調査」報告書

平成25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8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。

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を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。

今年度は、事務所のスペースが拡張され、サポハチガーデンの新設により多くの方々が気軽に立ち寄り、ちょっとした打ち合わせや、情報収集、交換の場として整備することができました。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、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26年1月7日～2月5日

2.調査回答数:300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9%で昨年の12%より減り、「月1回以下」と「月1回」を合わせると昨年の62%を上回る66%に上り、昨年と比べるとますます定期的な使用をしている団体が増え、また、使用団体の固定化も見えます。「2回」と「3回以上」は昨年より、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、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、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、67%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、印刷機、プロジェクターの順で頻度が高く、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れます。
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。

- 「SUPPORT802」、「メールマガジン」、「ホームページ」の認知度は昨年よりもわずかですが改善されました。「SUPPORT802」に関しては登録団体へ送付し、それぞれの会員メン

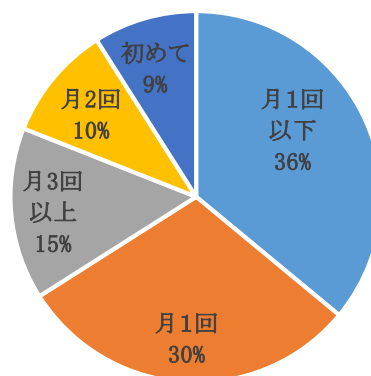
バー、関係者にも広く読んでいただきたいと願っています。

「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。

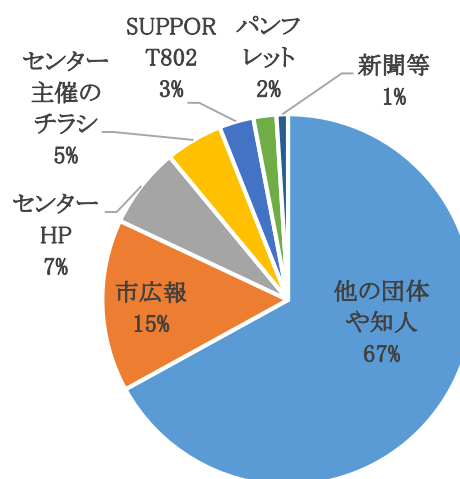
「SUPPORT802」、「ホームページ」、「メールマガジン」の読み易さや、内容に関する質問では、それぞれ90%以上の人たちに「満足」+「やや満足」との評価をいただいております。

- 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、昨年よりは少ないですが64%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。
- 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97%が「満足」+「やや満足」と回答をしていますが、「やや不満」「不満」が2%あります。(昨年度2%)
引き続き高い満足度を維持しておりますが、更にスタッフの接客対応と相談スキルの向上に努めます。
- 新設された「サポハチガーデン」については、利用された方の95%以上が「満足」+「やや満足」と回答されています。今までは会議室使用時間前に来られた方が待っている場所がありませんでしたが、座って待っていただけるし、コーヒーも少額で飲むことができるので好評のようです。
- 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」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 | 106人 | 36% |
| 1回 | 89人 | 30% |
| 3回以上 | 45人 | 15% |
| 2回 | 29人 | 10% |
| 初めて | 25人 | 9% |
| 合計 | 294人 | 100% |

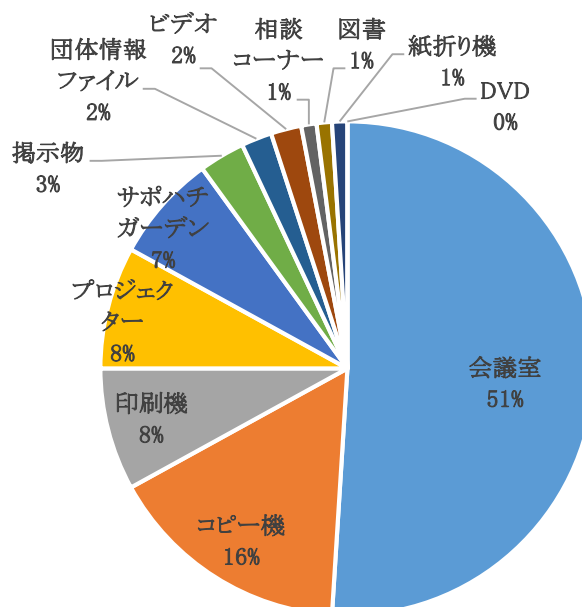


| 2.利用情報入手先 | 人数 | 比率 |
|------------|------|------|
| 他の団体や知人 | 209人 | 67% |
| 市広報 | 46人 | 15% |
| センターHP | 21人 | 7% |
| センター主催のチラシ | 15人 | 5% |
| SUPPORT802 | 9人 | 3% |
| パンフレット | 8人 | 2% |
| 新聞等 | 4人 | 1% |
| 合計 | 312人 | 100% |



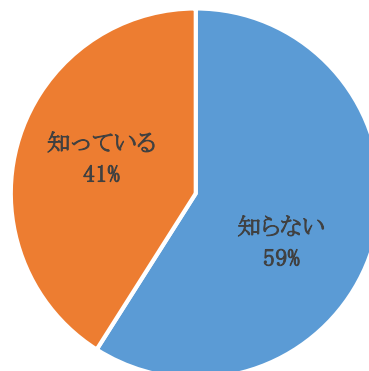
(複数回答有)

| 3.利用した設備 | 人数 | 比率 |
|----------|------|------|
| 会議室 | 210人 | 51% |
| コピー機 | 67人 | 16% |
| 印刷機 | 35人 | 8% |
| プロジェクター | 34人 | 8% |
| サポハチガーデン | 28人 | 7% |
| 掲示物 | 12人 | 3% |
| 団体情報ファイル | 7人 | 2% |
| ビデオ | 7人 | 2% |
| 相談コーナー | 6人 | 1% |
| 図書 | 3人 | 1% |
| 紙折り機 | 3人 | 1% |
| DVD | 1人 | 0% |
| 合計 | 413人 | 100% |

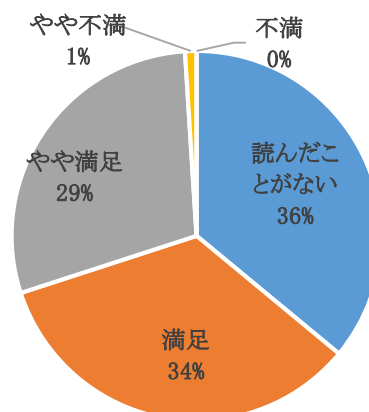


(複数回答有)

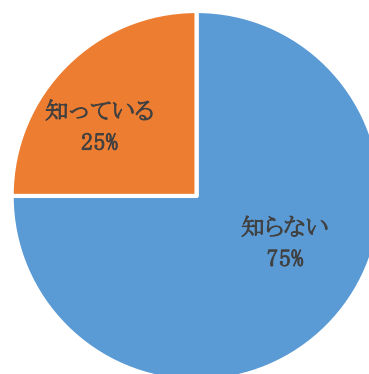
| 4.SUPPORT802の 認知度 | 人数 | 比率 |
|----------------------|-------|------|
| 知らない | 148 人 | 59% |
| 知っている | 101 人 | 41% |
| 合計 | 249 人 | 100% |



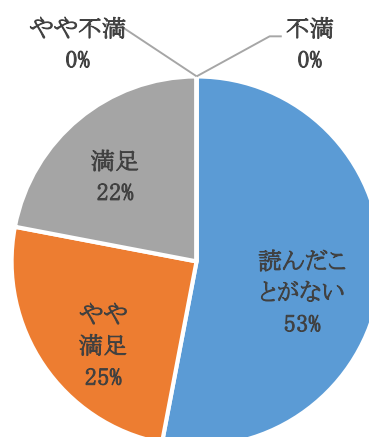
| 4-1.SUPPORT802 について | 人数 | 比率 |
|------------------------|-------|------|
| 読んだことがない | 63 人 | 36% |
| 満足 | 59 人 | 34% |
| やや満足 | 51 人 | 29% |
| やや不満 | 2 人 | 1% |
| 不満 | 0 人 | 0% |
| 合計 | 175 人 | 100% |



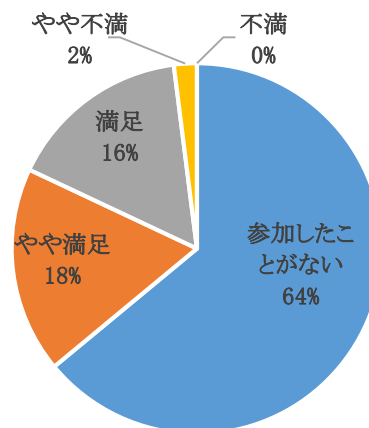
| 5.メールマガジンの 認知度 | 人数 | 比率 |
|-------------------|-------|------|
| 知らない | 184 人 | 75% |
| 知っている | 60 人 | 25% |
| 合計 | 244 人 | 100% |



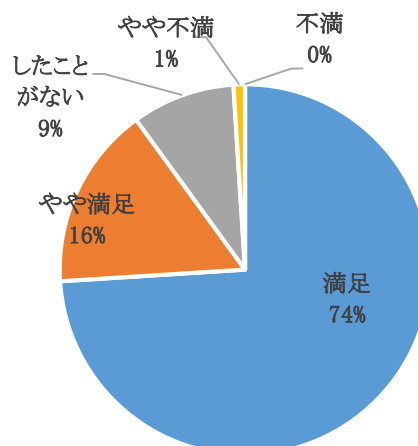
| 5-1.メールマガジン について | 人数 | 比率 |
|---------------------|-------|------|
| 読んだことがない | 62 人 | 53% |
| やや満足 | 29 人 | 25% |
| 満足 | 25 人 | 22% |
| やや不満 | 0 人 | 0% |
| 不満 | 0 人 | 0% |
| 合計 | 116 人 | 100% |



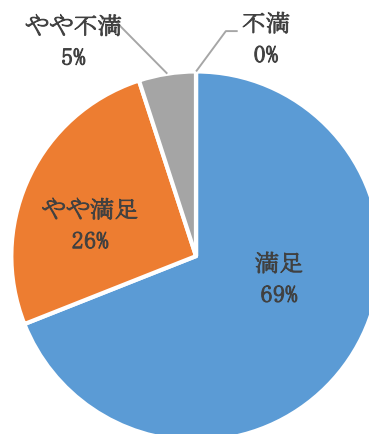
| 6. アクティブ市民塾・市民活動実践講座について | 人数 | 比率 |
|--------------------------|-------|------|
| 参加したことがない | 164 人 | 64% |
| やや満足 | 46 人 | 18% |
| 満足 | 42 人 | 16% |
| やや不満 | 4 人 | 2% |
| 不満 | 0 人 | 0% |
| 合計 | 256 人 | 100% |



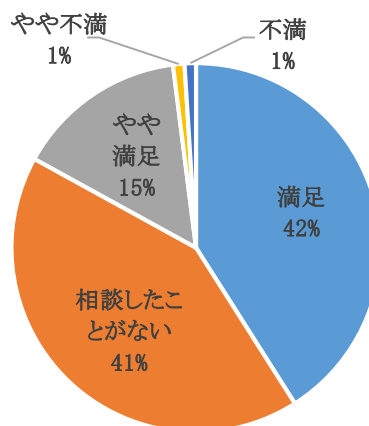
| 7-1. スタッフの対応 (電話や接客) | 人数 | 比率 |
|----------------------|-------|------|
| 満足 | 182 人 | 74% |
| やや満足 | 39 人 | 16% |
| したことがない | 22 人 | 9% |
| やや不満 | 4 人 | 1% |
| 不満 | 0 人 | 0% |
| 合計 | 247 人 | 100% |



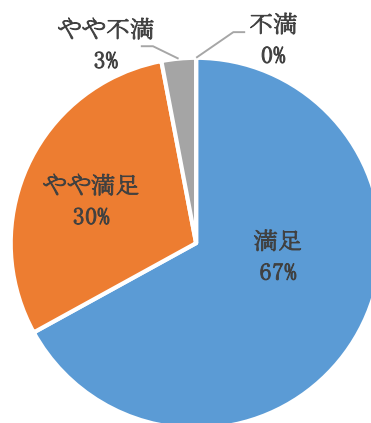
| 7-2. 会議室やセンターの照明・広さ等 | 人数 | 比率 |
|----------------------|-------|------|
| 満足 | 176 人 | 69% |
| やや満足 | 65 人 | 26% |
| やや不満 | 13 人 | 5% |
| 不満 | 1 人 | 0% |
| 合計 | 255 人 | 100% |



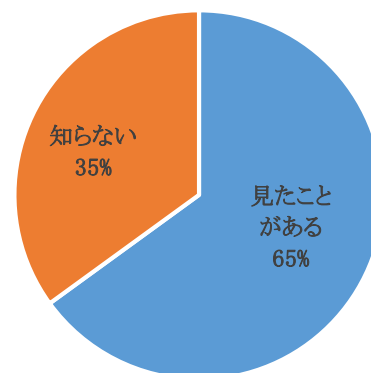
| 7-3. スタッフの対応 (相談時) | 人数 | 比率 |
|--------------------|-------|------|
| 満足 | 100 人 | 42% |
| 相談したことがない | 96 人 | 41% |
| やや満足 | 35 人 | 15% |
| やや不満 | 2 人 | 1% |
| 不満 | 2 人 | 1% |
| 合計 | 235 人 | 100% |



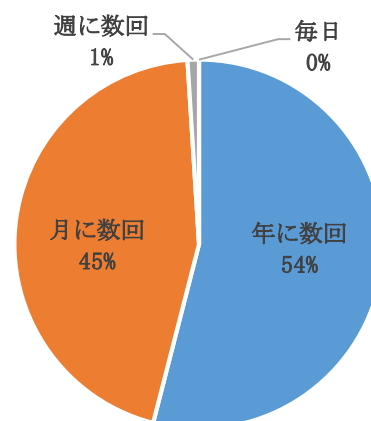
| 7-4.全般的な満足度 | 人数 | 比率 |
|-------------|-------|------|
| 満足 | 161 人 | 67% |
| やや満足 | 73 人 | 30% |
| やや不満 | 6 人 | 3% |
| 不満 | 0 人 | 0% |
| 合計 | 240 人 | 100% |



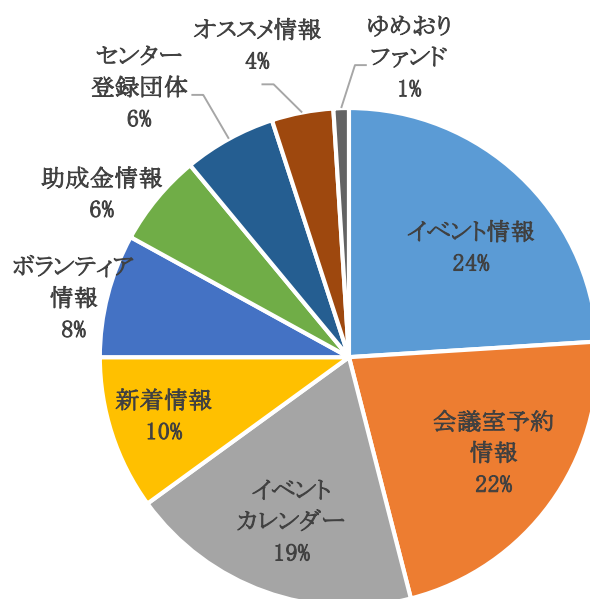
| 8.ホームページ | 人数 | 比率 |
|----------|-------|------|
| 見たことがある | 96 人 | 65% |
| 知らない | 177 人 | 35% |
| 合計 | 273 人 | 100% |



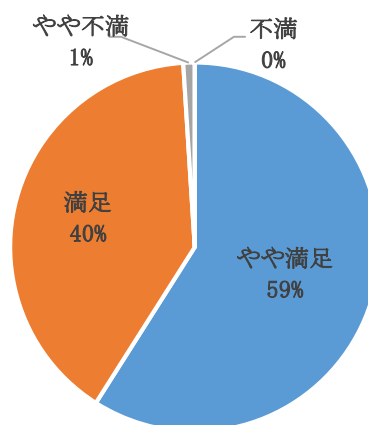
| 8-1. HP の閲覧頻度 | 人数 | 比率 |
|---------------|------|------|
| 年に数回 | 51 人 | 54% |
| 月に数回 | 43 人 | 45% |
| 週に数回 | 1 人 | 1% |
| 毎日 | 0 人 | 0% |
| 合計 | 95 人 | 100% |



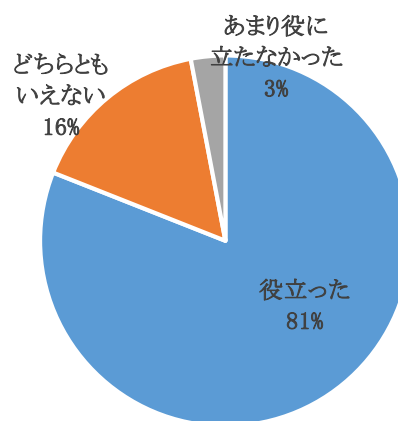
| 8-2.HPの利用メニュー | 人数 | 比率 |
|---------------|-------|------|
| イベント情報 | 36 人 | 24% |
| 会議室予約情報 | 34 人 | 22% |
| イベントカレンダー | 29 人 | 19% |
| 新着情報 | 16 人 | 10% |
| ボランティア情報 | 13 人 | 8% |
| 助成金情報 | 9 人 | 6% |
| センター登録団体 | 9 人 | 6% |
| オススメ情報 | 6 人 | 4% |
| ゆめおりファンド | 1 人 | 1% |
| 合計 | 153 人 | 100% |



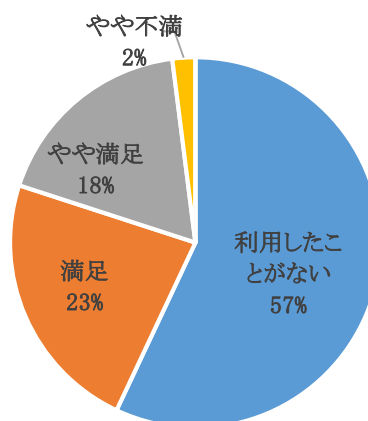
| 8-3.HP 全般 | 人数 | 比率 |
|-----------|------|------|
| やや満足 | 49 人 | 59% |
| 満足 | 33 人 | 40% |
| やや不満 | 1 人 | 1% |
| 不満 | 0 人 | 0% |
| 合計 | 83 人 | 100% |



| 8-4.HPの役立ち度 | 人数 | 比率 |
|-------------|------|------|
| 役立った | 74 人 | 81% |
| どちらともいえない | 15 人 | 16% |
| あまり役に立たなかった | 3 人 | 3% |
| 合計 | 92 人 | 100% |



| 9.サポハチガーデンについて | 人数 | 比率 |
|----------------|-------|------|
| 利用したことがない | 154 人 | 57% |
| 満足 | 63 人 | 23% |
| やや満足 | 47 人 | 18% |
| やや不満 | 5 人 | 2% |
| 合計 | 269 人 | 100% |



(複数回答有)