

平成26年度「市民満足度調査」報告書

平成26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9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。

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27年1月6日～28日

2.調査回答数:292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%で一昨年の12%、昨年の9%に続いて減少しています。交流室、活性化室の利用コマ数で見ると、昨年度より13コマ減少しましたが、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。

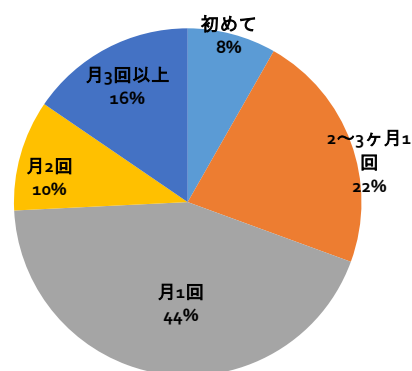
- センターの認知手法については、昨年の67%に続き、62%の人が口コミで知ったということであり、団体や人的な横のつながり、広がりがあるといえます。また広報紙「SUPPORT802」によるものが3%から10%に増加したのは、広報紙の読者が増えたことが想像され、嬉しいことです。
- 備品などの使用頻度については、会議室、コピー機、印刷機、プロジェクターの頻度が高くセンター利用の大きな目的の一つになっていることは変わらないので、備品の不具合が生じないように日常的整備が必要と思われます。
サポハチガーデンの利用が、会議室、コピー機に続いて高い比率になってきました。
一方で、図書、団体情報ファイル、掲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」の認知度は昨年よりもわずかですが改善され、「ホームページ」に関しては35%から44%に増加しました。一方、「SUPPORT802」はわずかですが減少しています。

「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。

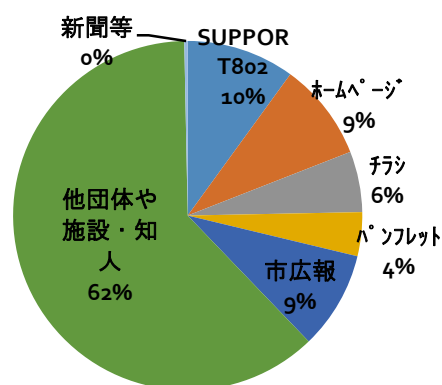
「SUPPORT802」、「ホームページ」、「メールマガジン」の読み易さや、内容に関する質問では、それぞれ90%以上の人たちに「満足」+「やや満足」との評価をいただいております。

- 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」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 64%から 42%に減少しており、センターへ来所された方が、会議室に置いてあるチラシをご覧になり参加されていることが考えられます。
- 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。
また、相談をしたことがない方が去年の 41%から 36%に減少しており、相談される方が増加しているので、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」の回答が昨年と同様 3%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	127人	44%
月1回以下	65人	22%
3回以上	45人	16%
2回	30人	10%
初めて	24人	8%
合計	291人	100%

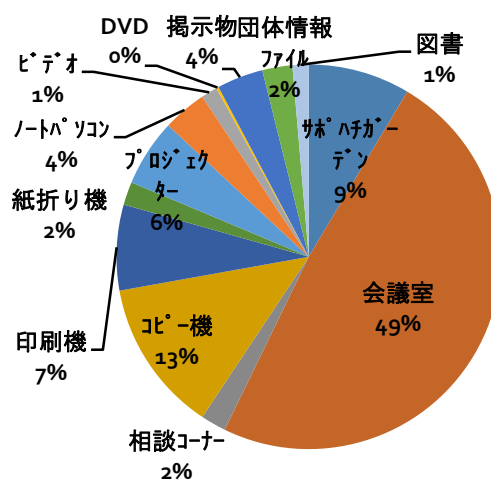


2.利用情報入手先	人数	比率
他の団体や知人	198人	62%
SUPPORT802	32人	10%
市広報	29人	9%
ホームページ	29人	9%
センター主催のチラシ	18人	6%
パンフレット	13人	4%
新聞等	1人	0%
合計	320人	100%



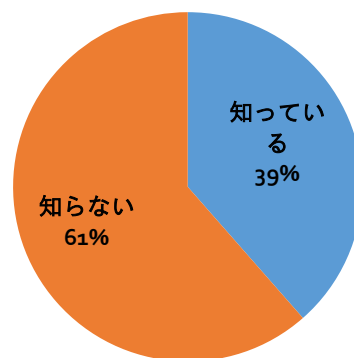
(複数回答有)

3.利用した設備	人数	比率
会議室	250人	49%
コピー機	66人	13%
サポハチガーデン	44人	9%
印刷機	37人	7%
プロジェクタ	29人	6%
掲示物	20人	4%
ノートパソコン	19人	4%
団体情報ファイル	13人	2%
相談コーナー	11人	2%
紙折り機	10人	2%
図書	7人	1%
ビデオ	7人	1%
DVD	1人	0%
合計	514人	100%

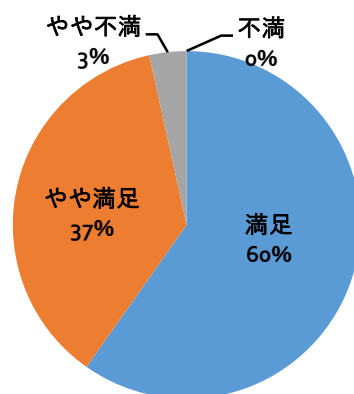


(複数回答有)

4.SUPPORT802の 認知度	人数	比率
知らない	142 人	61%
知っている	89 人	39%
合計	231 人	100%

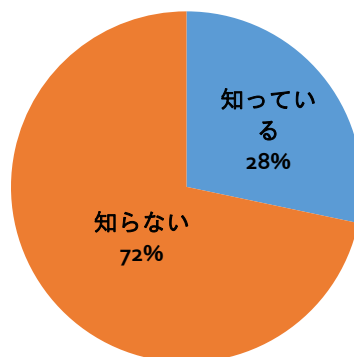


4-1.SUPPORT802 について	人数	比率
満足	52 人	60%
やや満足	32 人	37%
やや不満	3 人	3%
不満	0 人	0%
合計	87 人	100%

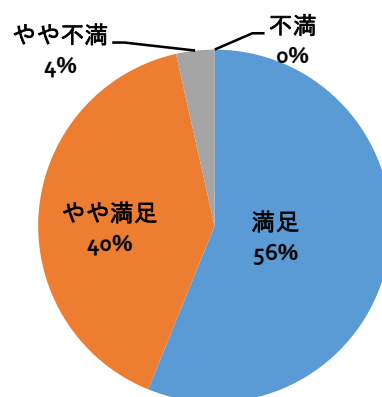


※4 表の「知らない」人は除く

5.メールマガジンの 認知度	人数	比率
知らない	195 人	72%
知っている	77 人	28%
合計	272 人	100%

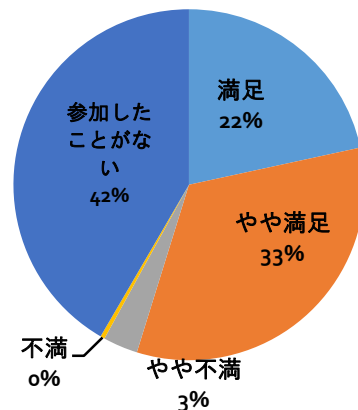


5-1.メールマガジン について	人数	比率
満足	32 人	56%
やや満足	23 人	40%
やや不満	2 人	4%
不満	0 人	0%
合計	57 人	100%

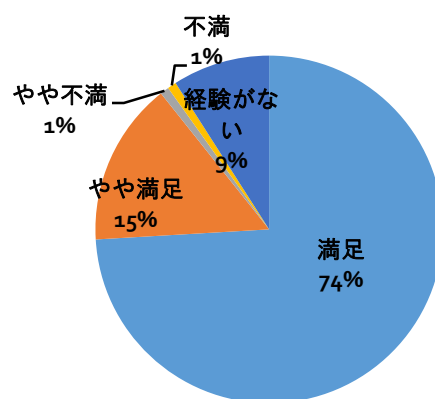


※5-1 表の「知らない」人は除く

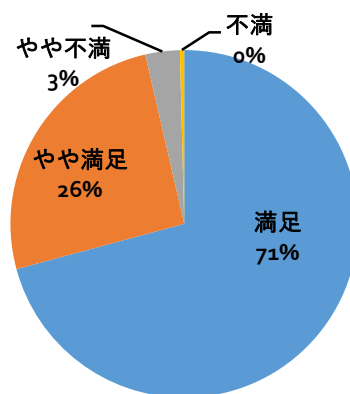
6. アクティブ市民塾・市民活動実践講座について	人数	比率
参加したことがない	104 人	42%
やや満足	83 人	33%
満足	54 人	22%
やや不満	8 人	3%
不満	1 人	0%
合計	250 人	100%



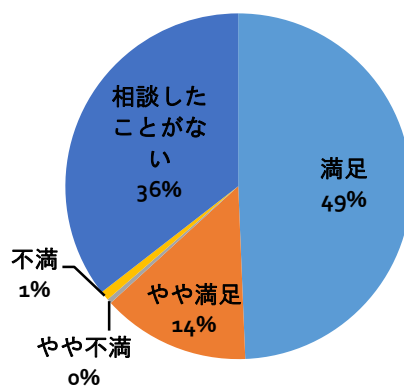
7-1. スタッフの対応 (電話や接客)	人数	比率
満足	180 人	74%
やや満足	37 人	15%
参加したことがない	22 人	9%
やや不満	2 人	1%
不満	2 人	1%
合計	243 人	100%



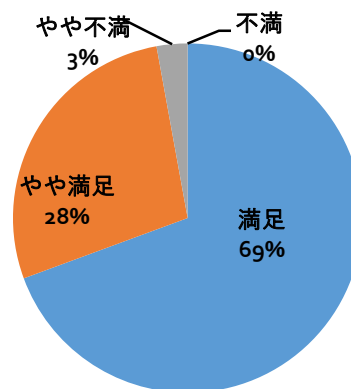
7-2. 会議室やセンターの照明・広さ等	人数	比率
満足	177 人	71%
やや満足	64 人	26%
やや不満	8 人	3%
不満	1 人	0%
合計	250 人	100%



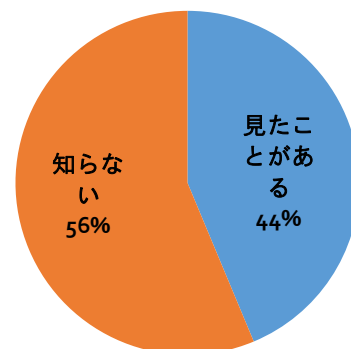
7-3. スタッフの対応 (相談時)	人数	比率
満足	114 人	49%
相談したことがない	82 人	36%
やや満足	32 人	14%
やや不満	1 人	0%
不満	2 人	1%
合計	231 人	100%



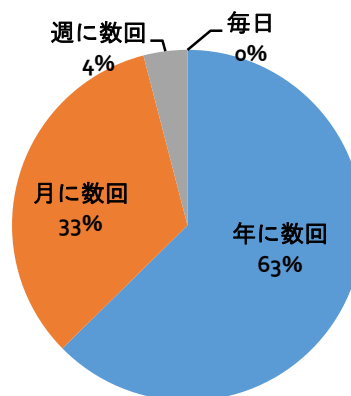
7-4.全般的な満足度	人数	比率
満足	170 人	69%
やや満足	68 人	28%
やや不満	7 人	3%
不満	0 人	0%
合計	245 人	100%



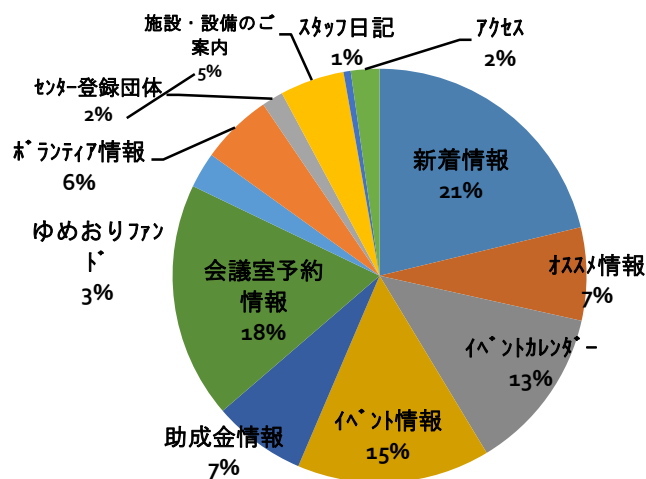
8.ホームページ	人数	比率
見たことがある	118 人	44%
知らない	152 人	56%
合計	270 人	100%



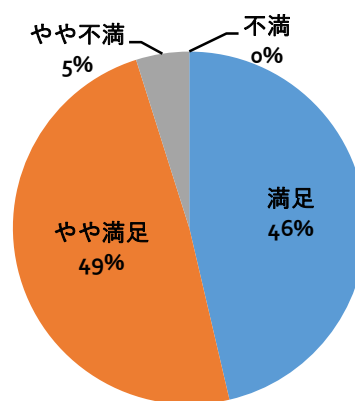
8-1. HP の閲覧頻度	人数	比率
年に数回	62 人	63%
月に数回	33 人	33%
週に数回	4 人	4%
毎日	0 人	0%
合計	99 人	100%



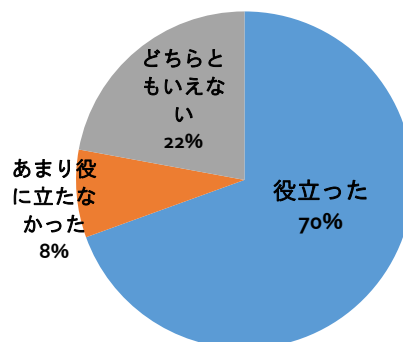
8-2.HPの利用メニュー	人数	比率
新着情報	38 人	21%
会議室予約情報	33 人	18%
イベント情報	27 人	15%
イベントカレンダー	23 人	13%
オススメ情報	13 人	7%
助成金情報	13 人	7%
ボランティア情報	10 人	6%
施設・設備のご案内	9 人	5%
ゆめおりファン	5 人	3%
アクセス	4 人	2%
センター登録団体	3 人	2%
スタッフ日記	1 人	1%
合計	179 人	100%



8-3.HP 全般	人数	比率
やや満足	40 人	49%
満足	38 人	46%
やや不満	4 人	5%
不満	0 人	0%
合計	82 人	100%



8-4.HPの役立ち度	人数	比率
役立った	66 人	70%
どちらともいえない	21 人	22%
あまり役に立たなかった	8 人	8%
合計	95 人	100%



9.サポハチガーデンについて	人数	比率
満足	96 人	37%
利用したことがない	90 人	35%
やや満足	69 人	26%
やや不満	5 人	2%
合計	260 人	100%

