

平成 30 年度 仙台市市民活動サポートセンター 利用者アンケート集計結果

仙台市市民活動サポートセンター 指定管理者
特定非営利活動法人 せんだい・みやぎ NPO センター

調査概要

実施期間	平成 31 年 2 月 4 日～3 月 31 日
対象	館内利用者及びロッカー・レターケース・事務用ブース利用団体
配布方法	館内設置・回収、利用団体郵送・回収
回収数	269 件

総括

30 年度の利用者アンケートでは、回収件数が 28 年度の 297 件にはおよばないものの 29 年度の 265 件と同程度の 269 件の回答をいただき SC への関心の高さを伺わせる。全体の回答評価は、押しなべて高評価を維持できており、30 年度では、窓口サービスに関するの評価と、本格的運用となった交流サロン等のフリースペースの評価が高いことを確認できた。例年と変化が見られたのは、SC の利用状況・満足度で助成金相談の評価が上がり、利用年数の 3 年以上 5 年未満が減り、利用頻度の週 2～4 回が増えた。評価が下がったのは、サポセンブログで、満足度、イベント情報の入手先ともに例年を下回る評価となった。全体には高評価ではあったが、今後の施設運営の改善につながる評価となった。

指定管理者接遇面評価項目：

窓口サービスから受ける印象は 3 点満点中総合平均点 2.68 点で、29 年度に対し +0.05point 評価が向上した。向上した点は、「案内表示のわかりやすさ」+0.08point、「貸室申込など申請書の書き方や手続きのわかりやすさ」+0.08point、「フロアの印象（レイアウト・整理整頓など）」+0.07point である。身だしなみ、応対、言葉づかいについても改善し、全体的に評価が向上している。(1、(1) 窓口サービスで受ける印象について参照)

利用者特性項目：

利用者がセンターを利用し始めてからの期間は、1 位「10 年以上」22.5% (61 名)、2 位「1 年以上 3 年未満」21.4% (58 名)、3 位「5 年以上 10 年未満」20.7% (56 名) であった。前年度より「5 年以上 10 年未満」が増えて、「3 年以上 5 年未満」が減った。団体の継続的利用が多く、活動拠点としての役割を担っていることが伺える。(2、(1) センターを利用し始めてどれくらいになるか参照)

センターの利用頻度は、1 位「月 1～3 回」34.4% (88 名)、2 位「週 2～4 回」23.0% (59 名)、3 位「週 1 回」19.9% (51 名) であり、定期的に利用する団体が多いことがわかる。また、前年度より週 1 回の割合が増えており、週 5 回以上も微増している。(2、(2) どれくらいの頻度で利用しているか参照)

施設利用の効用に関する項目：

センターを利用することによる団体の変化は、1 位「活動拠点ができた」35.5%（159 名）、2 位「継続的な活動がしやすくなった」32.4%（145 名）、3 位「情報収集がしやすくなった」5.6%（25 名）、4 位「変わらない」5.4%（24 名）、5 位「情報発信が活発になった」4.7%（21 名）と前年度と順位の変動は殆どなかったが、「活動拠点ができた」「継続的な活動がしやすくなった」は前年度と順位が逆転した。評価はこの 2 点に集中しており、団体活動の拠点、活動の継続性、情報の受発信の場としての役割に変化はない。（2、(7) センターを利用することで、どのような変化がありましたか参照）

今後充実して欲しいセンターの機能（事業・サービス）については、1 位「活動の場の提供（貸室、フリースペース、設備等の充実）」45.9%（157 名）、2 位「情報発信（広報誌、ホームページ、ブログなど）」9.4%（32 名）、3 位「市民活動に関する情報収集・提供（団体情報、助成金情報など 8.5%（29 名）、4 位「協働コーディネート（団体同士、団体と行政、団体と企業、団体と地域等）」7.6%（26 名）、5 位「人材育成事業（講座等）」7.3%（25 名）となった。前年度と同様に「活動の場の提供（貸室、フリースペース、設備等の充実）」の要望が特に高い。「協働コーディネート（団体同士、団体と行政、団体と企業、団体と地域等）」の希望が昨年比+1.9 ポイント上昇し、協働の拠点としての期待の高まりが見られた。（2、(8) 今後充実して欲しいセンターの機能（事業・サービス）参照）

施設サービス評価項目：

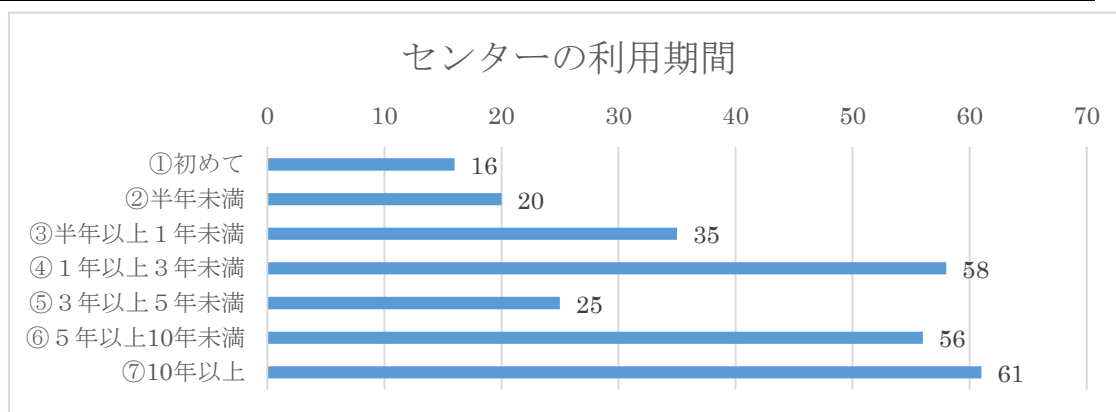
センターの施設設備等へのご意見ご感想については、1 階フロア及び 4 階研修室 3、5 階交流サロンを平成 30 年 2 月に改装したご感想を伺った。1 階フロアについてどのように感じているかでは、1 位「満足」52.6%（110 名）、2 位「大いに満足」37.3%（78 名）、3 位「どちらでもない」8.1%（17 名）、4 位「やや不満」1.4%（3 名）、5 位「大いに不満」0.5%（1 名）であった。5 階交流サロンについてどのように感じているかでは、1 位「大いに満足」50.7%（102 名）、2 位「満足」39.3%（79 名）、3 位「どちらでもない」8.0%（16 名）、4 位「やや不満」1.5%（3 名）、5 位「大いに不満」0.5%（1 名）であった。4 階研修室 3 についてどのように感じているかでは、1 位「大いに満足」39.2%（56 名）、2 位「満足」35.7%（51 名）、3 位「どちらでもない」25.2%（36 名）、「やや不満」、「大いに不満」との意見はなかった。前年度との比較では、1 階フロアの評価は同じであったが、5 階交流サロンの評価では、「大いに満足」と回答した方が、「満足」を上回った。研修室 3 も同様で、前年度は、様子見的なところであったが、利用して評価が向上したものと思われる。（センターの施設設備等のご意見ご感想について参照）

1 窓口サービスについて (3 段階評価)

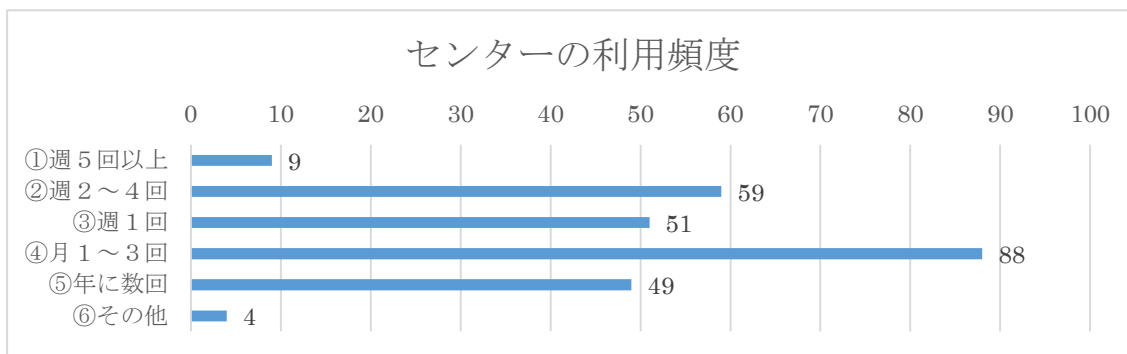
(1) 窓口サービスで受ける印象について、当てはまるものに○をつけてください。							
No.	質問項目	回答数	良い	普通	悪い	30 年度 平均点	29 年度 平均点
			3	2	1		
1	あいさつ・職員からの声かけ	267	185	78	4	2.68	2.68
2	言葉づかい	266	194	71	1	2.73	2.68
3	応対時の印象(感じの良さ, 親切さなど)	267	199	66	2	2.74	2.69
4	身だしなみ	265	187	75	3	2.69	2.64
5	説明のわかりやすさ(声のボリューム等も含めて)	264	169	94	1	2.64	2.58
6	案内表示のわかりやすさ(目的地への行きやすさ)	262	178	74	10	2.64	2.56
7	貸室申込など申請書の書き方や手続のわかりやすさ	257	163	86	8	2.60	2.52
8	フロアの印象(レイアウト・整理整頓など)	263	201	61	1	2.76	2.69
総合平均点						2.68	2.63

2 センター利用状況、満足度などについて

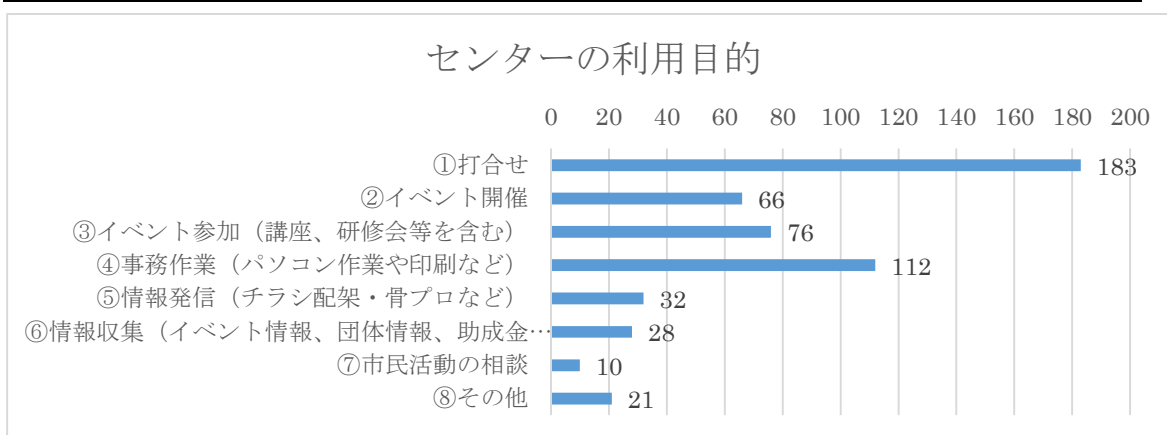
(1)センターを利用始めてどれくらいになりますか。	回答数	割合	順位	29年度
①初めて	16	5.9%	7	4.2%
②半年未満	20	7.4%	6	10.4%
③半年以上1年未満	35	12.9%	4	11.5%
④1年以上3年未満	58	21.4%	2	26.2%
⑤3年以上5年未満	25	9.2%	5	15.0%
⑥5年以上10年未満	56	20.7%	3	10.8%
⑦10年以上	61	22.5%	1	21.9%



(2)どれくらいの頻度で利用していますか。	回答数	割合	順位	29年度
①週5回以上	9	3.5%	5	1.2%
②週2～4回	59	23.0%	2	23.3%
③週1回	51	19.9%	3	15.1%
④月1～3回	88	34.4%	1	35.5%
⑤年に数回	49	19.1%	4	24.9%
⑥その他	4	1.6%	5	1.6%

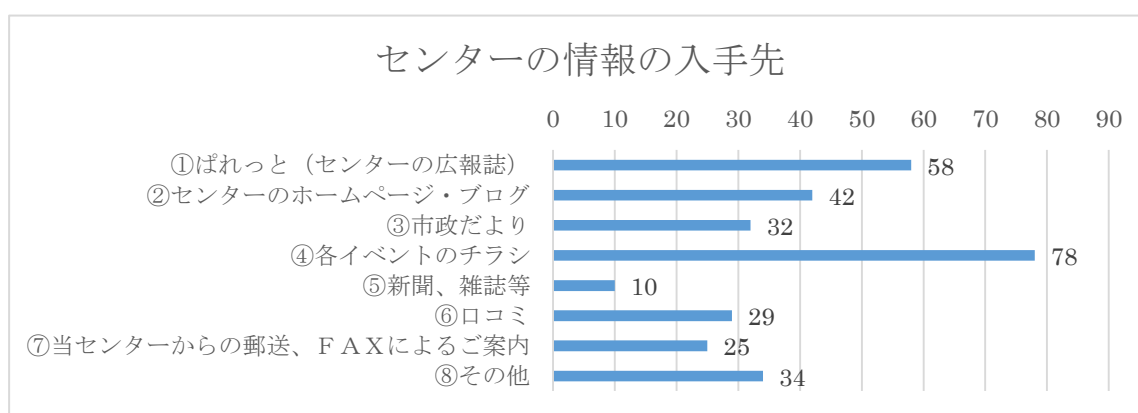


(3)どのような目的でセンターを利用していますか。	回答数	割合	順位	29年度
①打合せ	183	34.7%	1	45.2%
②イベント開催	66	12.5%	4	9.5%
③イベント参加(講座、研修会等を含む)	76	14.4%	3	8.7%
④事務作業(パソコン作業や印刷など)	112	21.2%	2	20.1%
⑤情報発信(チラシ配架・骨プロなど)	32	6.1%	5	5.5%
⑥情報収集(イベント情報、団体情報、助成金情報など)	28	5.3%	6	5.1%
⑦市民活動の相談	10	1.9%	8	2.2%
⑧その他	21	4.0%	7	3.7%

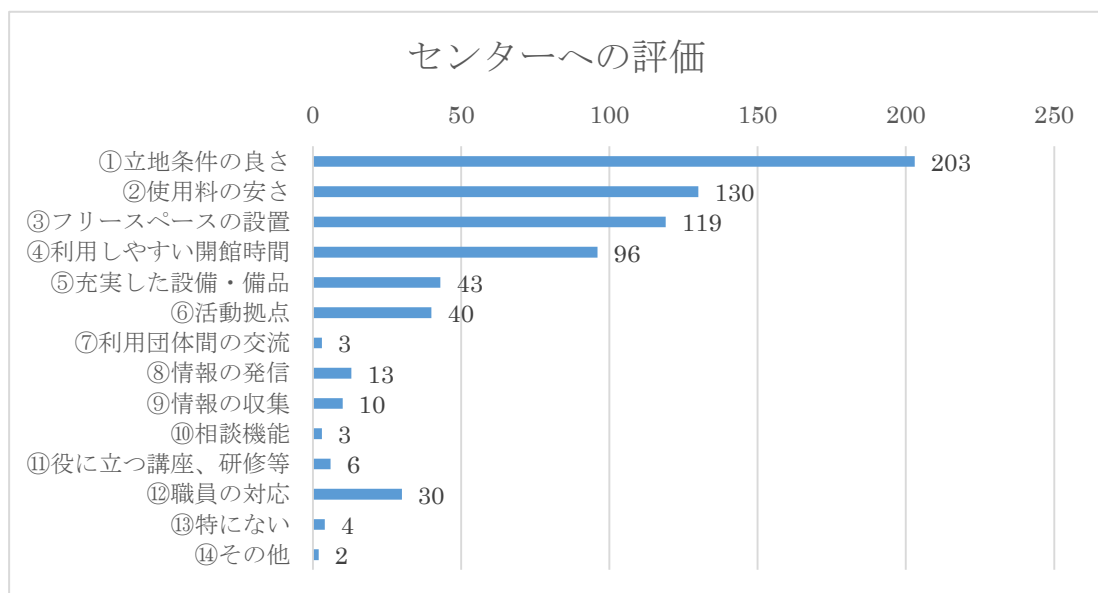


(4)利用しているサービスの満足度をお聞かせください。									
No	利用しているサービス	回答数	大変満足	満足	普通	不満	大変不満	30年度	29年度
			5	4	3	2	1	平均点	平均点
1	事務用ブース	57	17	26	14	0	0	4.05	4.07
2	ロッカー	113	52	42	17	2	0	4.27	4.20
3	レターケース	99	38	38	22	1	0	4.14	4.01
4	貸室	160	64	70	23	3	0	4.22	4.09
5	市民活動シアター	44	19	14	11	0	0	4.18	3.85
6	フリースペース(交流サロン)	163	90	55	15	2	1	4.42	4.32
7	パソコン(インターネット)	66	36	13	17	0	0	4.29	4.31
8	パソコン(作業用)	59	30	10	19	0	0	4.19	4.23
9	無線 LAN(交流サロン)	109	60	31	15	1	2	4.34	4.54
10	無線 LAN(研修室/シアター)	84	50	22	10	1	1	4.42	4.33
11	無線 LAN(事務用ブース)	41	19	14	7	0	1	4.22	4.21
12	情報収集(チラシ、ニュースレターなど)	58	21	21	16	0	0	4.09	4.00
13	情報発信(チラシ、ニュースレターなど)	53	21	20	11	1	0	4.15	4.02
14	骨プロ	62	22	23	16	1	0	4.06	4.06
15	ぱれっと(サポセンニュースレター)	39	13	10	16	0	0	3.92	3.83
16	印刷機、コピー機、紙折機	108	45	35	27	1	0	4.15	4.06
17	図書の貸出・閲覧	25	8	6	10	1	0	3.84	3.63
18	市民活動お役立ち情報	37	11	11	14	1	0	3.86	3.82
19	市民活動の相談	32	9	12	10	1	0	3.91	3.79
20	助成金の相談	28	8	9	8	3	0	3.79	3.52
21	センターの HP、ブログ	45	9	18	17	1	0	3.72	3.92
22	当センター事業への参加	30	6	14	9	0	1	3.80	3.72
23	その他	0	0	0	0	0	0		
総合平均点								4.09	4.02

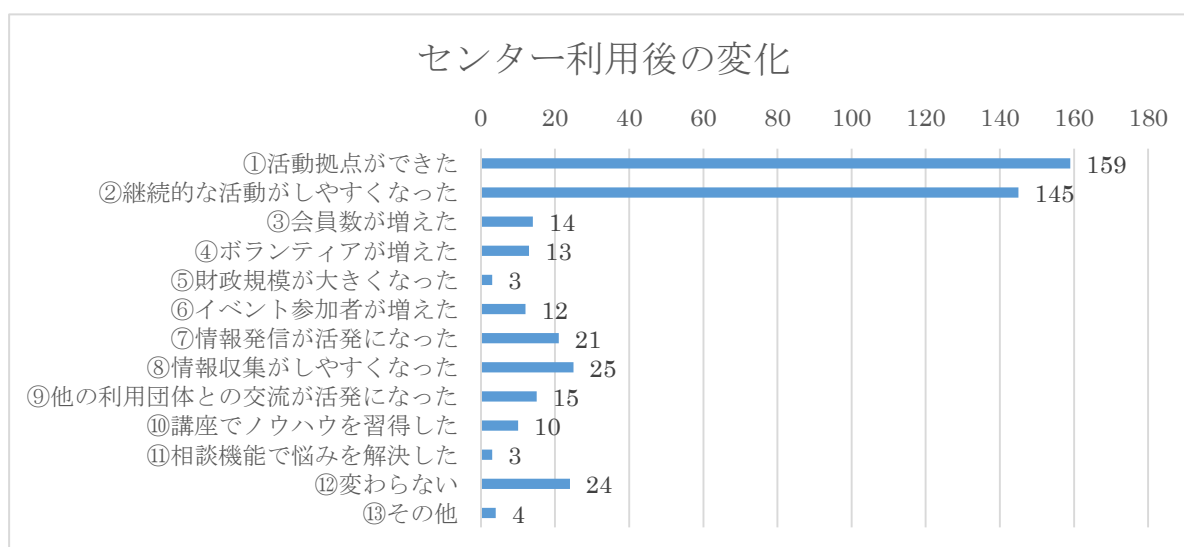
(5)センターで開催されるイベント情報等をどのように入手していますか。	回答数	割合	順位	29年度
①ぱれっと(センターの広報誌)	58	18.8%	2	20.5%
②センターのホームページ・ブログ	42	13.6%	3	21.3%
③市政だより	32	10.4%	5	11.4%
④各イベントのチラシ	78	25.3%	1	26.0%
⑤新聞、雑誌等	10	3.2%	8	4.3%
⑥口コミ	29	9.4%	6	7.9%
⑦当センターからの郵送、FAXによるご案内	25	8.1%	7	5.5%
⑧その他	34	11.0%	4	3.1%



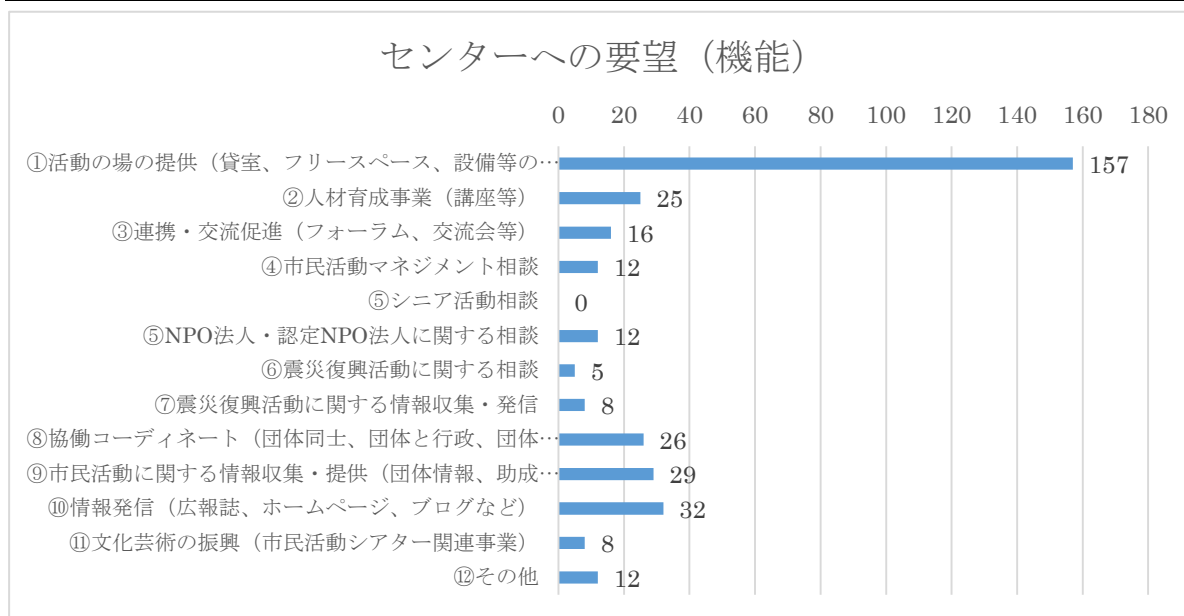
(6)センターのどのような点が評価できますか。	回答数	割合	順位	29年度
①立地条件の良さ	203	28.9%	1	30.7%
②使用料の安さ	130	18.5%	2	15.6%
③フリースペースの設置	119	17%	3	20.8%
④利用しやすい開館時間	96	13.7%	4	11.2%
⑤充実した設備・備品	43	6.1%	5	8.5%
⑥活動拠点	40	5.7%	6	3.4%
⑦利用団体間の交流	3	0.4%	12	0.3%
⑧情報の発信	13	1.9%	8	1.7%
⑨情報の収集	10	1.4%	9	1.3%
⑩相談機能	3	0.4%	12	0.7%
⑪役に立つ講座、研修等	6	0.9%	10	0.8%
⑫職員の対応	30	4.3%	7	4.4%
⑬特にない	4	0.6%	11	0.2%
⑭その他	2	0.3%	14	0.5%



(7)センターを利用することで、どのような変化がありましたか。	回答数	割合	順位	29年度
①活動拠点ができた	159	35.5%	1	34.7%
②継続的な活動がしやすくなった	145	32.4%	2	36.2%
③会員数が増えた	14	3.1%	7	1.5%
④ボランティアが増えた	13	2.9%	8	2.5%
⑤財政規模が大きくなった	3	0.7%	12	1.3%
⑥イベント参加者が増えた	12	2.7%	9	3.5%
⑦情報発信が活発になった	21	4.7%	5	5.0%
⑧情報収集がしやすくなった	25	5.6%	3	7.5%
⑨他の利用団体との交流が活発になった	15	3.3%	6	2.3%
⑩講座でノウハウを習得した	10	2.2%	10	0.8%
⑪相談機能で悩みを解決した	3	0.7%	12	1.3%
⑫変わらない	24	5.4%	4	3.0%
⑬その他	4	0.9%	11	0.5%



(8)今後充実して欲しいセンターの機能(事業・サービス)をお聞 かせください。	回答数	割合	順位	29 年度
①活動の場の提供(貸室、フリースペース、設備等の充実)	157	45.9%	1	41.8%
②人材育成事業(講座等)	25	7.3%	5	7.0%
③連携・交流促進(フォーラム、交流会等)	16	4.7%	6	6.0%
④市民活動マネジメント相談	12	3.5%	7	3.8%
⑤NPO 法人・認定 NPO 法人に関する相談	12	3.5%	7	5.4%
⑥震災復興活動に関する相談	5	1.5%	12	2.2%
⑦震災復興活動に関する情報収集・発信	8	2.3%	10	4.7%
⑧協働コーディネート(団体同士、団体と行政、団体と企業、団体と地域等)	26	7.6%	4	5.7%
⑨市民活動に関する情報収集・提供(団体情報、助成金情報など)	29	8.5%	3	6.3%
⑩情報発信(広報誌、ホームページ、ブログなど)	32	9.4%	2	10.1%
⑪文化芸術の振興(市民活動シアター関連事業)	8	2.3%	10	4.7%
⑫その他	12	3.5%	7	2.2%



3 センター施設設備等のご意見ご感想について

(1)1階フロアー、5階交流サロン及び4階研修室3を平成30年2月に改装しております。ご感想についてお伺いします。 ①改装した1階フロアーについてどのようにお感じですか。(○をつけてください)	平成30年度		
	回答数	割合	順位
大いに満足	78	37.3%	2
満足	110	52.6%	1
どちらでもない	17	8.1%	3
やや不満	3	1.4%	4
大いに不満	1	0.5%	5

(1)1階フロアー、5階交流サロン及び4階研修室3を平成30年2月に改装しております。ご感想についてお伺いします。 ②改装した5階交流サロンについてどのようにお感じですか。(○をつけてください)	平成30年度		
	回答数	割合	順位
大いに満足	102	50.7%	1
満足	79	39.3%	2
どちらでもない	16	8.0%	3
やや不満	3	1.5%	4
大いに不満	1	0.5%	5

(1)1階フロアー、5階交流サロン及び4階研修室3を平成30年2月に改装しております。ご感想についてお伺いします。 ③改装した研修室3についてどのようにお感じですか。(○をつけてください)	平成30年度		
	回答数	割合	順位
大いに満足	56	39.2%	1
満足	51	35.7%	2
どちらでもない	36	25.2%	3
やや不満	0	0%	4
大いに不満	0	0%	4