

令和元年度 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	令和2年1月14日～3月16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	259件

**総括**

令和元年度の利用者アンケートは、新型コロナウイルス感染予防のためのサービス停止により来館者数が減少したため平成30年度の269件から減少した。全体の回答評価は、概ね高評価を維持しているが、イベント参加のみで頻回利用しない層でも迷わない館内表示の工夫や、貸室申込などの手続きにかかる申請書の記入や手続きのわかりやすさに課題が見られた。令和元年度から設間に取り入れた、1階マチノワギャラリー・マチノワ広場の評価が高いことを確認できた。SCの利用状況・満足度では、事業の評価と共にホームページ、ブログといった電子媒体の評価が上がり、チラシ・ニュースレター等紙媒体の情報収集と発信の評価が下がった。市民活動シアターの評価が上がった。利用年数の5年以上が増加し、利用頻度の週1回が増えた。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2.63点で、平成30年度に対し0.05点評価が低下した。低下した点は、「案内表示のわかりやすさ」-0.42点、「貸室申込など申請書の書き方や手続きのわかりやすさ」-0.18点であり、「フロアの印象（レイアウト・整理整頓など）」は+0.06点だった。身だしなみ、応対、言葉づかいについては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」28.3% (73件)、2位「5年以上10年未満」26.7% (69件)、3位「1年以上3年未満」13.2% (34件)であった。前年度より5年を超える利用者及び初めての利用者がが増えて、「1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」30.9% (79件)、2位「週1回」20.3% (52件)、3位「年数回」18.8% (48件)であり、定期的に利用する利用者と共にイベント参加のために単発で使用する利用者が多いことがわかる。週2回以上の利用者は減少している。(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：**

センター利用による団体の変化は、1位「継続的な活動がしやすくなった」31.0%（136件）、2位「活動拠点ができた」29.4%（129件）、3位「変わらない」13.9%（61件）、4位「イベント参加が増えた」4.3%（19件）、5位「情報発信が活発になった」「情報収集がしやすくなった」共に4.1%（18件）と前年度と順位の変動は殆どなかった。「活動拠点ができた」「継続的な活動がしやすくなった」の2点に評価は集中し、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）

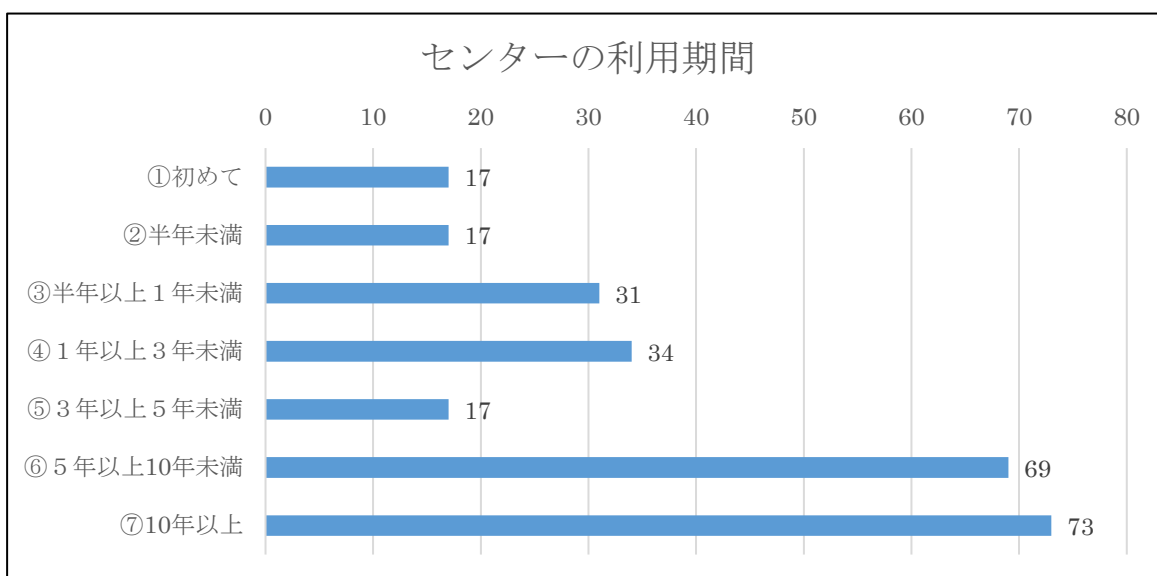
今後充実して欲しいセンターの機能（事業・サービス）については、1位「活動の場の提供（貸室、フリースペース、設備等の充実）」57.2%（190件）、2位「協働コーディネート（団体同士、団体と行政、団体と企業、団体と地域等）」7.8%（26件）、3位「市民活動に関する情報収集・提供（団体情報、助成金情報など）」・「情報発信（広報誌、ホームページ、ブログなど）」共に6.0%（20件）、5位「人材育成事業（講座等）」5.1%（17件）となった。前年度と同様に「活動の場の提供（貸室、フリースペース、設備等の充実）」の要望が特に高い。「協働コーディネート（団体同士、団体と行政、団体と企業、団体と地域等）」の希望が平成30年度に引き続き昨年比0.2point上昇し、協働の拠点としての期待が見られた。（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）

1 窓口サービスについて (3段階評価)

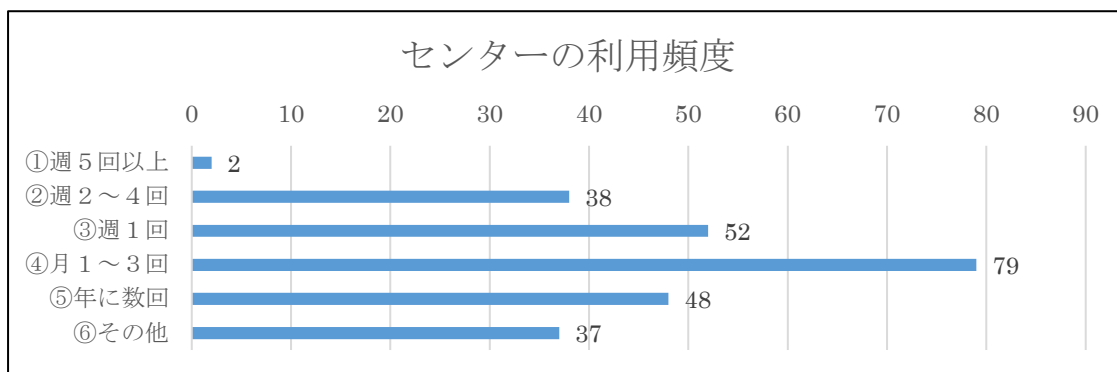
(1) 窓口サービスで受ける印象について、当てはまるものに○をつけてください。							
No.	質問項目	回答数	良い	普通	悪い	元年度 平均点	30年度 平均点
			3	2	1		
1	あいさつ・職員からの声かけ	258	185	69	4	2.70	2.68
2	言葉づかい	258	190	68	0	2.74	2.73
3	応対時の印象(感じの良さ, 親切さなど)	258	196	61	1	2.76	2.74
4	身だしなみ	259	188	70	1	2.72	2.69
5	説明のわかりやすさ(声のボリューム等も含めて)	257	173	82	2	2.67	2.64
6	案内表示のわかりやすさ(目的地への行きやすさ)	258	103	108	47	2.22	2.64
7	貸室申込など申請書の書き方や手続のわかりやすさ	259	134	99	26	2.42	2.60
8	フロアの印象(レイアウト・整理整頓など)	259	213	46	0	2.82	2.76
総合平均点						2.63	2.68

2 センター利用状況、満足度などについて

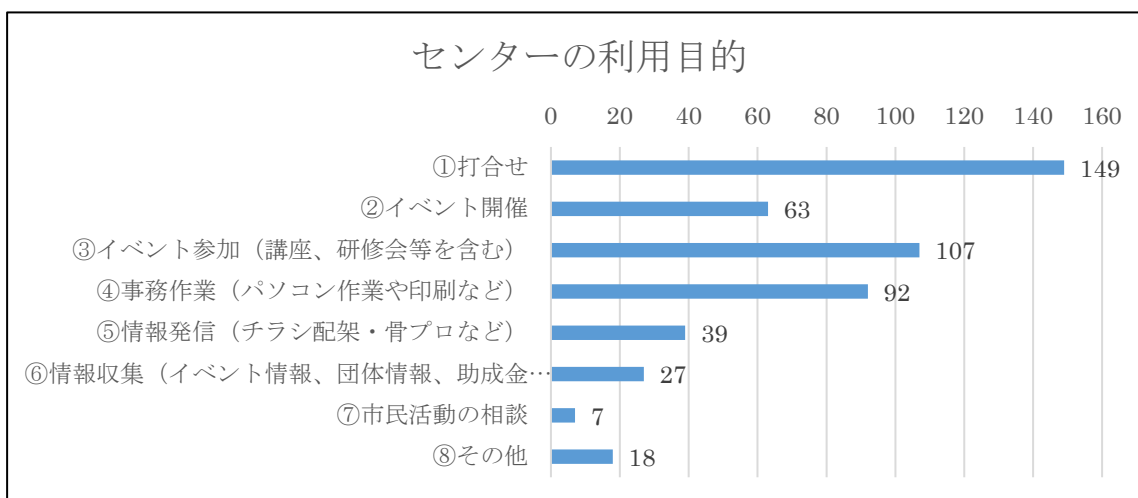
(1)センターを利用し始めてどれくらいになりますか。	回答数	割合	順位	30年度
①初めて	17	6.6%	5	5.9%
②半年未満	17	6.6%	5	7.4%
③半年以上1年未満	31	12.0%	4	12.9%
④1年以上3年未満	34	13.2%	3	21.4%
⑤3年以上5年未満	17	6.6%	5	9.2%
⑥5年以上10年未満	69	26.7%	2	20.7%
⑦10年以上	73	28.3%	1	22.5%



(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	30年度
①週5回以上	2	0.8%	6	3.5%
②週2～4回	38	14.8%	4	23.0%
③週1回	52	20.3%	2	19.9%
④月1～3回	79	30.9%	1	34.4%
⑤年に数回	48	18.8%	3	19.1%
⑥その他	37	14.5%	5	1.6%



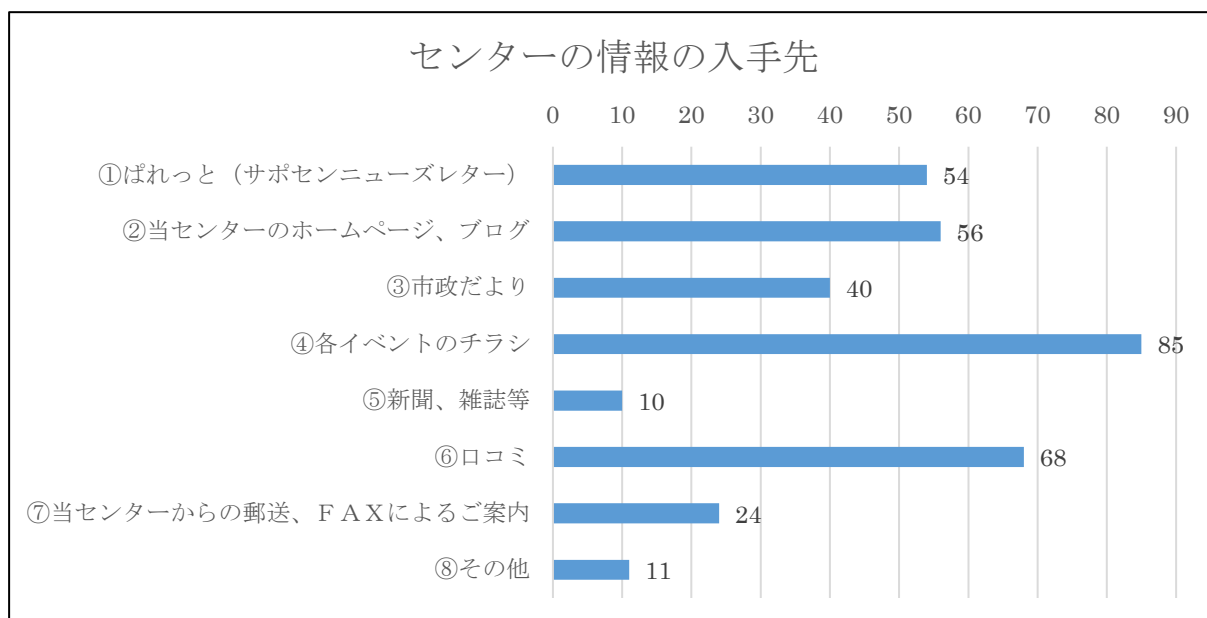
(3)どのような目的でセンターを利用していますか。	回答数	割合	順位	30年度
①打合せ	149	29.7%	1	34.7%
②イベント開催	63	12.5%	4	12.5%
③イベント参加(講座、研修会等を含む)	107	21.3%	2	14.4%
④事務作業(パソコン作業や印刷など)	92	18.3%	3	21.2%
⑤情報発信(チラシ配架・骨プロなど)	39	7.8%	5	6.1%
⑥情報収集(イベント情報、団体情報、助成金情報など)	27	5.4%	6	5.3%
⑦市民活動の相談	7	1.4%	8	1.9%
⑧その他	18	3.6%	7	4.0%



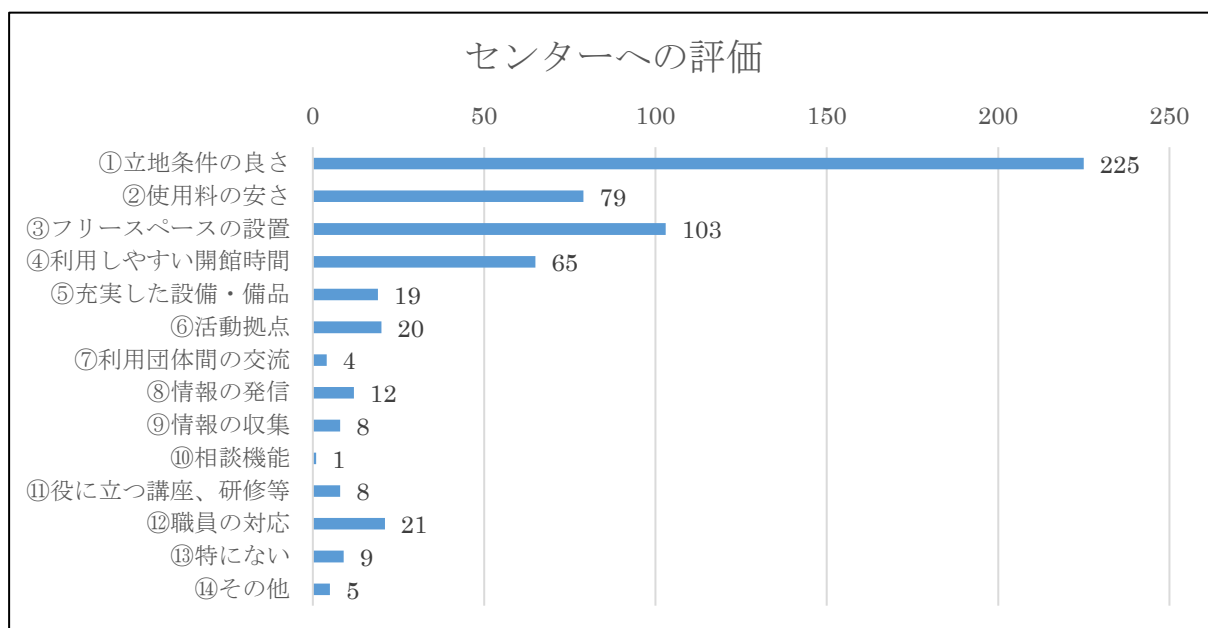
令和元年度 仙台市市民活動サポートセンター 利用者アンケート集計結果

(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	元年度	30年度
			5	4	3	2	1	平均点	平均点
1	事務用ブース	51	20	16	15	0	0	4.10	4.05
2	ロッカー	99	41	37	16	5	0	4.15	4.27
3	レターケース	91	39	31	21	0	0	4.20	4.14
4	貸室	163	76	62	23	1	1	4.29	4.22
5	市民活動シアター	95	67	16	11	1	0	4.57	4.18
6	フリースペース(交流サロン)	133	66	47	17	3	0	4.32	4.42
7	パソコン(インターネット)	49	16	22	11	0	0	4.10	4.29
8	パソコン(作業用)	42	15	14	11	2	0	4.00	4.19
9	無線LAN(交流サロン)	99	55	29	14	0	1	4.38	4.34
10	無線LAN(研修室/シアター)	88	51	25	12	0	0	4.44	4.42
11	無線LAN(事務用ブース)	30	11	10	8	1	0	4.03	4.22
12	情報収集(チラシ、ニュースレターなど)	62	19	24	18	0	1	3.97	4.09
13	情報収集(チラシ、ニュースレターなど)	62	19	28	13	1	1	4.02	4.15
14	マチノワギャラリー(入口展示)	51	21	17	12	0	1	4.12	
15	マチノワ広場(イベントスペース)	46	19	15	11	1	0	4.13	
16	骨プロ	72	32	25	15	0	0	4.24	4.06
17	ぱれっと(サポセンニュースレター)	66	16	29	20	0	1	3.89	3.92
18	印刷機、コピー機、紙折機	111	42	46	22	1	0	4.16	4.15
19	図書の出借・閲覧	63	29	19	14	1	0	4.21	3.84
20	市民活動お役立ち情報	43	9	18	15	0	1	3.79	3.86
21	市民活動の相談	34	11	12	10	0	1	3.94	3.91
22	助成金の相談	43	18	17	8	0	0	4.23	3.79
23	センターのHP、ブログ	53	14	22	17	0	0	3.94	3.78
24	当センター事業への参加	37	11	12	14	0	0	3.92	3.80
25	その他	1	0	0	0	1	0		
総合平均点								4.13	4.09

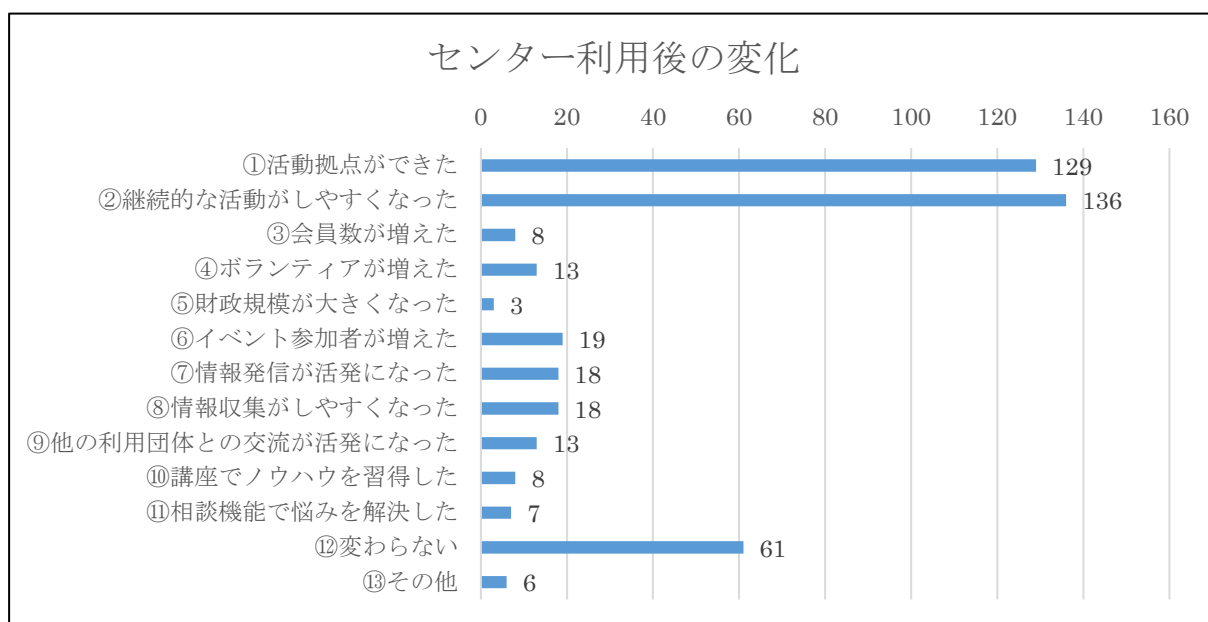
(5)センターで開催されるイベント情報等をどのように入手していますか。	回答数	割合	順位	30年度
①ぱれっと(センターの広報誌)	54	15.5%	4	18.8%
②センターのホームページ・ブログ	56	16.1%	3	13.6%
③市政だより	40	11.5%	5	10.4%
④各イベントのチラシ	85	24.4%	1	25.3%
⑤新聞、雑誌等	10	2.9%	8	3.2%
⑥口コミ	68	19.5%	2	9.4%
⑦当センターからの郵送、FAXによるご案内	24	6.9%	6	8.1%
⑧その他	11	3.2%	7	11.0%



(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	30年度
①立地条件の良さ	225	38.9%	1	28.9%
②使用料の安さ	79	13.6%	3	18.5%
③フリースペースの設置	103	17.8%	2	17.0%
④利用しやすい開館時間	65	11.2%	4	13.7%
⑤充実した設備・備品	19	3.3%	7	6.1%
⑥活動拠点	20	3.5%	6	5.7%
⑦利用団体間の交流	4	0.7%	13	0.4%
⑧情報の発信	12	2.1%	8	1.9%
⑨情報の収集	8	1.4%	10	1.4%
⑩相談機能	1	0.2%	14	0.4%
⑪役に立つ講座、研修等	8	1.4%	10	0.9%
⑫職員の対応	21	3.6%	5	4.3%
⑬特にない	9	1.6%	9	0.6%
⑭その他	5	0.9%	12	0.3%



(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	30年度
①活動拠点ができた	129	29.4%	2	35.5%
②継続的な活動がしやすくなった	136	31.0%	1	32.4%
③会員数が増えた	8	1.8%	9	3.1%
④ボランティアが増えた	13	3.0%	7	2.9%
⑤財政規模が大きくなった	3	0.7%	13	0.7%
⑥イベント参加者が増えた	19	4.3%	4	2.7%
⑦情報発信が活発になった	18	4.1%	5	4.7%
⑧情報収集がしやすくなった	18	4.1%	5	5.6%
⑨他の利用団体との交流が活発になった	13	3.0%	7	3.3%
⑩講座でノウハウを習得した	8	1.8%	9	2.2%
⑪相談機能で悩みを解決した	7	1.6%	11	0.7%
⑫変わらない	61	13.9%	3	5.4%
⑬その他	6	1.4%	12	0.9%





(8)今後充実して欲しいセンターの機能(事業・サービス)をお聞かしてください。	回答数	割合	順位	30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)	190	57.2%	1	45.9%
②人材育成事業(講座等)	17	5.1%	5	7.3%
③連携・交流促進(フォーラム、交流会等)	15	4.5%	6	4.7%
④市民活動マネジメント相談	9	2.7%	8	3.5%
⑤NPO法人・認定NPO法人に関する相談	5	1.5%	10	3.5%
⑥震災復興活動に関する相談	4	1.2%	12	1.5%
⑦震災復興活動に関する情報収集・発信	5	1.5%	10	2.3%
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	7.8%	2	7.6%
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)	20	6.0%	3	8.5%
⑩情報発信(広報誌、ホームページ、ブログなど)	20	6.0%	3	9.4%
⑪文化芸術の振興(市民活動シアター関連事業)	14	4.2%	7	2.3%
⑫その他	7	2.1%	9	3.5%

