

29年度 利用者アンケート

アンケート提出者152人

調査期間29年3月1日～4月15日

回答者の性別・年齢等 (占有率=数/回答数 とした)

○ 性別

・市民活動センター利用者の**65%弱が女性**

	男	女	無回答	総数
数	72	130	0	152
占有率%	36	64	0	100

○ 年齢

・**60代以上で概ね70% 最多は70代**

	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	無回答	総数
数	2	3	7	12	47	61	1	19	152
占有率%	1	2	5	8	31	40	1	12	100

○ 1ヶ月で約何回使用するのか?

・相加平均値は**2.06回**

・市民活動センターの年間利用者数は23,692人(1,974人/月)なので、現在の固定した利用者は**958人と推定できる。(前年度プラス128人)**

	1回	2回	3回	4回	5回	6回	7回	8回	無回答	総数
数	20	40	10	27	0	2	2	3	48	152
占有率%	13	26	7	18	0	1	1	2	32	100

○ 居住地は?

市外の利用者は市内の世話人に誘われて利用していると思われるが 全体では2割弱 龍ヶ崎市市民活動センターが使いやすいとの利用者感想もうかがえる。

	龍ヶ崎	龍ヶ崎以外	無回答	総数
数	118	26	8	152
占有率%	78	17	5	100

アンケートの結果

1. 市民活動センターを何で知りましたか？

・知り合いから聞いてが半数。施設の利用者に知名度が行き渡っている。

	りゅう ほー	知り合いから 聞いて	ひびき (広報紙)	口コミ	その他	無回答	総数
数	27	74	4	24	14	9	152
占有率%	18	49	3	16	9	5	100

2. 受付についてスタッフの対応は的確ですか？

・利用者から満足・ほぼ満足で約90%の評価をいただいている。不満は0

	満足	ほぼ満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	無回答	総数
数	79	57	6	0	0	10	152
占有率%	52	38	4	0	0	6	100

3. 市民活動センターの利用について

満足、やや満足で90%の評価をいただいている。

	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満	無回答	総数
数	79	57	6	0	0	10	152
占有率%	52	38	4	0	0	6	100

4. 利用者の意見を聞いて反映させる取組みをしていると思いますか？

・概ね77%の利用者に取組み姿勢を評価していただいている。

	している	ほぼ している	どちらとも いえない	やや 思わない	思わない	無回答	総数
数	48	68	24	0	0	12	152
占有率%	32	45	16	0	0	7	100

5. 利用者へ情報提供が適切になされていると思いますか？

・思う、やや思うで70%以上の利用者を確認している。

	思う	ほぼ 思う	どちらとも いえない	やや 思わない	思わない	無回答	総数
数	42	66	29	2	0	13	152
占有率%	28	44	19	1	0	8	100

6. 市民活動センター利用に満足度の向上に努力していると思いますか？

- ・ **思う、やや思うで76%弱**の利用者が満足度の向上活動を評価している。
- ・ やや思わない の理由は調査できなかった。 次回のアンケート方法で工夫する。

	思う	ほぼ 思う	どちらとも いえない	やや 思わない	思わない	無回答	総数
数	66	50	19	1	0	12	152
占有率%	43	33	13	1	0	7	100

7. 利用されている部屋は使用しやすいですか

- ・ **しやすい、ややしやすいで76%弱**の利用者が満足度の向上活動を評価している。
- ・ ややしにくい、しにくい の理由は調査できなかった。
次回のアンケート方法で工夫する。

	しやすい	やや しやすい	どちらとも いえない	やや しにくい	しにくい	無回答	総数
数	80	53	8	2	1	8	152
占有率%	53	35	5	1	1	5	100

8. セミナーへ参加された方へ

望んでいた内容でしたか？

具体的な回答が引き出せなかった。次年度以降は各講座、セミナー毎での参加者等へのアンケート及び参加者実績による把握に切り替える。

	望み通り	やや望 み通り	どちらとも いえない	やや望み通 りでない。	望み通り でない。	無回答	総数
数	17	18	5	0	0	112	152
占有率%	11	12	3	0	0	74	100

9. 広報誌「ひびき」を見ていますか

- ・ **ひびきの愛読者は約51%と認識できる。(見ているは前年度プラス3%)**
- ・ さらに魅力のある記事の掲載に努力したい。
- ・ 来館者道帰りコーナーや受付時にPR強化に取り組みたい。

	見ている	あまり 見ていない	ほとんど見 ていない	知らない	無回答	総数
数	42	35	32	20	23	152
占有率%	28	23	21	13	15	100

10. ホームページを利用していますか？

- ・利用している愛好者は15%程度
- ・ホームページの利用が増加した。(昨年度プラス11%)

	利用している	ほとんど利用していない	利用していない	知らない	無回答	総数
数	26	24	64	21	17	152
占有率%	17	16	42	14	11	100

11. 個人情報について

センターに登録している非公開の個人情報の取扱いで不安を感じたことがありますか？

ややある、あるが8名いた。

「対応」

現在、市民活動センターの保有する個人情報で非公開情報は、すべて紙情報として厳重に管理されており、インターネット上にも公開していないことから、安全である旨の説明を強化する。

	ない	ややない	どちらとも いえない	ややある	ある	無回答	総数
数	76	8	30	7	1	30	152
占有率%	50	5	20	5	1	19	100

12. 市民活動センター利用にあたり、活動センタースタッフは親切ですか？

やや親切でない、親切でないはゼロだった。

	すごく親切	やや親切	どちらとも いえない	やや親切 でない	親切で ない	無回答	総数
数	79	42	7	0	0	24	152
占有率%	52	28	5	0	0	15	100

13. 市民活動センター利用にあたり、活動センタースタッフは丁寧ですか？

やや丁寧でない、丁寧でないはゼロだった。

	すごく親切	やや親切	どちらとも いえない	やや親切 でない	親切で ない	無回答	総数
数	73	43	7	0	0	29	152
占有率%	48	28	5	0	0	19	100

14. 最後に市民活動センター利用にあたりご意見ご希望なんでも思っていることをお願いします。

今後の利用に生かしたいと思います。

「以下に全文を報告します。」

本件については精査し実現可能なものから順次改善を進めます。

29年度アンケート ご意見ご要望等と解決策の検討

○ 市民の声としてありがたく頂戴する事項

- ・毎日気持ちよく利用させていただいています。今後もよろしく願いいたします。
- ・活動できる場があってありがたいと思います。
- ・今後もよろしく願いします。
- ・来るたびにどこか工夫されている。
- ・いつも笑顔で接していただきうれしいです。
- ・快適に過ごさせていただいております。いつもありがとうございます。
- ・楽しく利用させてもらっています。ありがとうございます。

○ 市民活動センターで解決策を検討する事項

- ・利用者のマナー向上につとめられたし。
- ・空室があれば、個々の作品展示室があればと思います。
- ・歴史散策の他に、講座を開催してもらいたい。
- ・1か月前の教室予約で、足を運ばなければならぬため1年を通じて決まっているところ（セミナー）であれば半年分の予約は不可能でしょうか？（3か月ごとでもいいと思いますが。）
- ・一人でも多くの住民が利用できるように工夫を重ねて行ってほしい。
- ・1階の部屋の数を増やしてほしい。（足の悪い方が多いため）
- ・もう少し交流があればと思います。
- ・女子トイレの流れがよくない。改善してほしい。
- ・構内のバードピアがあれいている。このグループに参加して設備維持したい。
- ・駐車場が混んでいるとき、予想されるときは情報をお願いします。

○ 市とともに解決策を検討する事項

- ・順番で予約しなくてもとれると大変助かります。
- ・大会議室を運動によく利用させていただいておりますが、部屋に置かれているものが増えて少し狭くなった感じがします。テーブルなど収納するスペースを作っただけだと助かります。
- ・2階の部屋を借りるとトイレが遠いです。
- ・2階にトイレを作ってください。